



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

El impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los
derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTOR:

Avalos Caballero, Victor Martin (ORCID: [0000-0002-1455-2469](https://orcid.org/0000-0002-1455-2469))

ASESORA:

Dra. Rey Córdova de Velázquez, Nérida Gladys (ORCID: [0000-0002-5646-4985](https://orcid.org/0000-0002-5646-4985))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del Estado y su regulación entre actores
interestatales y en la relación Público Privado, Gestión Pública, Política
Tributaria y Legislación Tributaria

LIMA – PERÚ

2020



DEDICATORIA:

A JCA, que me dio la fuerza y cultivó mi voluntad.

A JSJCV, cuyo recuerdo es mi horrocrux.

A VMAC, por la constante lucha que nos pone a prueba.

A Marco, mi casi hijo.

Al pasado que me persiguió, al presente que dejó escapar y el futuro que me buscará.



AGRADECIMIENTO:

A mis docentes y asesores, que con su intelecto me han desasnado.

A Nivar y Jhonattan, amigos que siempre me escoltan.

A Rosa, cuyo sustento e indulgente apoyo fueron cruciales en esta etapa de mi vida.

A mi familia, que sabe cuándo estar y cuándo dejarme ser.

A las compañeras de mi vida, que me hicieron ser.

A los que participaron en la elaboración de esta investigación.

A mis discípulos.

A Myoui Mina (묘이미나) de Twice.

Al COVID-19.

Al Sr. Zero, Ter Al Aadil y a mí.



Índice de contenidos

Índice de tablas	iv
Índice de contenidos	v
Resumen.....	vi
Palabras claves	vi
Abstract.....	vii
Keywords.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de Investigación	16
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	17
3.3. Escenario de estudio	17
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Procedimientos	21
3.7. Rigor científico	22
3.8. Método de análisis de la información	23
3.9. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	8
VI. RECOMENDACIONES	9
REFERENCIAS.....	10
ANEXOS	14



Índice de tablas

Tabla 1: PARTICIPANTES	19
Tabla 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	21

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado El impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019, se encuentra justificado en el análisis del impacto de la aplicación de una figura jurídica novedosa que se prevé como un mecanismo de tutela inmediata para la comunidad estudiantil y en los factores de eficiencia que ésta hubiere tenido desde su instauración.

Dentro de este contexto, el objetivo de la investigación se orientó a Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019, teniendo como diseño de investigación el de la teoría fundamentada, de tipo básico, con enfoque cualitativo. La muestra estuvo compuesta por 5 especialistas en Derecho Administrativo y Derecho Constitucional, entre ellos un funcionario de la SUNEDU. Los instrumentos usados fueron la entrevista y el análisis documental.

Llegando a la conclusión que ésta ha impactado positivamente en la tutela de los derechos universitarios. No obstante, esta figura posee ciertos aspectos susceptibles de cambio, siendo entre ellos los que procedimientos de atención de la denuncia administrativa han generado que sea lenta en su resolución; el retraso de la actualización de su data; la oscuridad respecto a la competencia de SUNEDU e INDECOPI; la falta de orientación de los usuarios para identificar la entidad competente para su denuncia; la atención centralizada; la carga laboral y que el personal especializado no es suficiente para la atención oportuna.

Palabras clave:

Derecho administrativo, Interés superior del estudiante, Denuncia administrativa, Tutela jurídica, Estudiantes universitarios, Ley Universitaria.

Abstract

The present research paper called The Impact of Administrative Complaint on the Protection of University Rights, SUNEDU 2018-2019, is justified in the analysis of the impact of the application of a novel legal figure that is envisaged as a mechanism of immediate protection for the student community and in the efficiency factors that it has had since its establishment.

Within this context, the objective of the research was to analyze the impact of administrative reporting on the fulfillment of university rights, SUNEDU 2018-2019, taking as research design that of the informed theory, of basic type, with qualitative approach. The exhibition consisted of 5 specialists in Administrative Law and Constitutional Law, including a SUNEDU official. The instruments used were interview and documentary analysis.

Concluding that it has had a positive impact on the protection of university rights. However, this figure has certain aspects that can be changed, among them those that procedures for the attention of the administrative complaint have caused it to be slow in its resolution; the delay in updating your data; obscure the competition of SUNEDU and INDECOPI; lack of user guidance to identify the competent entity for their complaint; centralized attention; the workload and that specialized staff is not sufficient for timely care.

Keywords:

Administrative Law, Student Superior Interest, Administrative Complaint, Legal Guardianship, University Students, University Law.



I. INTRODUCCIÓN

El derecho a la educación se entiende como aquel derecho que permite poder adquirir conocimientos útiles para desarrollar una vida plena. Asimismo, es entendido como uno de los principales derechos fundamentales reconocidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, permitiéndole así poseer el carácter de derecho constitucional en los principales cuerpos normativos de los países democráticos, permitiendo así un progresivo desarrollo de la sociedad.

Sin embargo, es en Latinoamérica donde se estableció un curioso fenómeno, pues se reflejó que este derecho a la educación se estableció como prioritario en su nivel básico y primario. No obstante, es en su nivel superior donde se lo pudo apreciar mucho más desprotegido, pues factores ideológicos, políticos y económicos lo habrían convertido en un sector de escasa o nula regulación, debido a su alto grado de rentabilidad y demanda.

Una de las principales razones que dificultó su regulación habría sido la autonomía universitaria, la cual no es mala, pero muchas veces ha sido defendida por personajes corruptos que recurren al recuerdo de los gobiernos autoritarios e intervencionistas ante el mínimo intento de fiscalización, ignorando así que la autonomía es una garantía que otorga la capacidad de la realización de funciones sin influencias externas que perviertan o retrasen su natural desenvolvimiento; por tanto, la creación de un organismo público que fiscalizase las actividades de las universidades no era un atentado contra la autonomía universitaria, porque lo único que hacía era regular el correcto desenvolvimiento de las actividades de éstas en el marco de alcanzar una calidad universitaria.

En ese sentido, Perú no era una excepción en la falta de regulación y debido a la inexistencia de un organismo que regule eficientemente los estándares de calidad es que ocurrió un permanente descrédito a la educación superior universitaria, dado que ésta se había convertido en un leviatán incontrolable, que, en el amparo de su autonomía, actuaba de



manera autárquica con la venia de la extinta Asamblea Nacional de Rectores.

No obstante, es en el 2014 que a través de la Ley N° 30220 (en adelante, Ley Universitaria), se dispuso la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (en adelante, SUNEDU), como un organismo autónomo que licenciaría y fiscalizaría a las universidades en pos de la búsqueda de una calidad educativa.

Siendo así, que, en pos del cumplimiento de sus competencias, la SUNEDU establece con Resolución del Consejo Directivo N° 0022017SUNEDU/CD, que una de las formas para tutelar los derechos de la comunidad universitaria se realizará a través de un mecanismo de denuncias, mediante el cual cualquier persona puede informar de alguna infracción a la ley universitaria, convirtiendo así a todos en colaboradores activos de la búsqueda de una excelencia universitaria.

Ante lo expuesto, se presentó como problema general de la investigación: ¿De qué manera la denuncia administrativa impactó en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019?, además de tener como problemas específicos: ¿De qué manera los procedimientos de la denuncia administrativa impactaron en el cumplimiento de los derechos universitarios? ¿La SUNEDU dispuso normativas para que las universidades informen a los estudiantes universitarios sobre la protección de sus derechos?

Por lo cual, se tuvo como objetivo principal analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios y como objetivos específicos: analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios e Identificar los factores de eficiencia de la SUNEDU en cuanto a la atención de las denuncias administrativas.

Siendo así que, se tuvo como principal justificación que tanto el organismo público como la figura de la denuncia administrativa son novedosos a nivel



regional, por lo cual es relevante el análisis de sus alcances logrados, puesto que así se podrá determinar la eficiencia de su función y los factores perceptibles de mejora. Por demás, esta es la vía idónea para generar un precedente que permita que los investigadores venideros en continuar el estudio de la tutela de los derechos universitarios y -el por ahora etéreo- interés superior del estudiante, encaminando así la optimización del mecanismo de atención a denuncias que se aplicaba en dicha institución.

Finalmente, existieron diversas limitaciones en la aplicación la esta investigación, empezando por el contexto social, pues a la fecha de aplicación de instrumentos ocurrió la pandemia del COVID-19, que limitó la capacidad de obtener las entrevistas y demás insumos que se planeaban aplicar, así como también la capacidad de obtener entrevistas de especialistas y funcionarios de la SUNEDU, pues debido al primer factor su rubro atravesó la problemática de virtualizar la educación, sin contar los embates políticos que han estado surgiendo en contra de la reforma universitaria. Por último, también existió la limitación de que la novedad del tema otorgó menos espacio donde acudir en búsqueda de acervo documentario. Sin embargo, y a pesar de todo, se propone un tema que busca aportar a la fórmula jurídica analizada, algo que, al fin y al cabo, solo la investigación podrá lograr y con el tiempo, perfeccionar en pos de aquellos derechos tan poco explorados.



II. MARCO TEÓRICO

Para poder ahondar en la investigación fue importante tener en consideración los estudios realizados sobre temas relacionados a la denuncia administrativa, la tutela de los derechos universitarios reconocidos y el marco legal de la Ley Universitaria, tanto a nivel nacional como también en el Derecho Comparado, para lo cual se tomaron las investigaciones a continuación señaladas:

Antecedentes Internacionales: Molina (2010) en su tesis titulada “El derecho universitario como un derecho propio de una comunidad”, para la obtención del título de Licenciado en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México. Teniendo como objetivo de la investigación delimitar las características y alcances del Derecho Universitario propio de una comunidad independiente y auténtica, como un conjunto normativo que regula las conductas de autoridades, académicos, investigadores, empleados y estudiantes, de esa colectividad. Siendo las conclusiones a las que llega la investigación que: la comunidad universitaria se rige por normas e instrumentos jurídicos que emanan de la propia universidad, entre los que destacan, la ley orgánica, estatutos, reglamentos, acuerdos, circulares costumbres propias; el Derecho Universitario es el conjunto de ordenamientos jurídicos que rigen las relaciones y acciones que desarrolla una institución educativa llamada universidad dentro del ámbito de su competencia; y que la enseñanza del Derecho Universitario, como curso propedéutico, debe incluirse como materia en los Planes de Estudio de la Universidad Nacional Autónoma de México, en razón a ser el universo normativo por el que se rige esta institución educativa.

León (2010) en su tesis titulada “El combate a la corrupción administrativa a través de la denuncia ciudadana. Caso: Distrito Federal”, para la obtención del grado de Maestra en Estudios Políticos y Sociales por la Universidad Nacional Autónoma de México. Teniendo como objetivo de la investigación indagar tanto el estado actual de la participación ciudadana en México, como el de la denuncia; en ambos casos se pretende conocer



qué factores las frena, qué las auspicia, qué las impulsa, para después ofrecer una propuesta de cómo fortalecer o replantear el mecanismo institucional de la denuncia ciudadana, y hacer que sirva de apoyo al combate a la corrupción, específicamente en el campo administrativo y en el marco del Distrito Federal. Siendo la conclusión a las que llega la investigación que: es necesario e impostergable encontrar mecanismos institucionales que permitan a todos los ciudadanos – incluyendo por supuesto a los no organizados, contar con herramientas eficaces para externar sus demandas, exigir que se cumplan sus derechos y tratar de que se resarza el daño ocasionado a sus intereses. Por eso este trabajo planteó a la denuncia como una alternativa a través de la cual se busca obligar al gobierno a rendir cuentas. Desde luego se es consciente de que la denuncia existe como mecanismo legal desde hace mucho tiempo. El problema es que no funciona o funciona con una deficiencia sospechosa: implica una gran cantidad de trámites, un procedimiento opaco y complejo, diferentes instancias de gobierno, tiempo ilimitado de respuesta, ningún responsable que se haga cargo, y ninguna garantía de cumplimiento y de justicia. No se puede descartar que el diseño institucional que la regula esté planteado así a propósito, con el objeto de desalentarla.

Dávila (2000) en su tesis titulada “La figura del ombudsman en el ámbito universitario, alcances, significados y retos de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UNAM”, para la obtención del título de Licenciada en Relaciones Internacionales por la Universidad Nacional Autónoma de México. Teniendo como objetivo de la investigación conocer el papel que desempeña la Defensoría de los Derechos Universitarios, en adelante DDU, como una figura protectora de los derechos universitarios; analizar su evolución y alcances con base en los postulados de la figura del ombudsman. Siendo las conclusiones a las que llega la investigación que: la Defensoría de los Derechos Universitarios a pesar de contar con un gran número de medios para su publicidad en la comunidad universitaria, en diez años solo emitió 6 programas televisivos, 4 programas de radio, de 6 a 10 publicaciones en la Gaceta UNAM y dos



carteles alusivos en toda ciudad universitaria (sic). Asimismo, (...) hay un desconocimiento de la existencia de la DDU por parte de la comunidad universitaria. Este desconocimiento quizá se deba a la diversidad de áreas del conocimiento que se manejan en la UNAM y en su población tan fluctuante. Además, los alcances que tiene la DDU en la comunidad es restringido, debido a que su normatividad no puede obligar a las autoridades universitarias a hacer valer sus resoluciones, así como no sancionarlas ni obligarlas, puesto que entonces no sería ombudsman. Ante esto, el autor considera que la DDU no encuentra significado dentro de la comunidad universitaria, ya que mucho de eso depende de la difusión, presencia, financiamiento y alcance de la misma. Concluyendo que, la DDU debe de renovarse como los demás ombúdsmanes en el país, adecuarse a las necesidades que requiere el nuevo milenio, ser más relevante en la comunidad universitaria, buscar más independencia y autonomía en su designación y funciones de la dependencia, que sus actividades, estadísticas, procedimientos de queja, recomendaciones y demás funciones tengan un seguimiento detallado y profundo.

Carbajal (1999) en su tesis titulada “La creación de un departamento de supervisión de las funciones del personal universitario, adscrito a la Contraloría Interna de la Universidad Nacional Autónoma de México”, para la obtención del título de Licenciado en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México. Teniendo como objetivo de la investigación, en primera instancia, hacer un estudio cronológico de la UNAM, (...) en segundo término hacer una breve reseña histórica de la Contraloría en México (...), en tercera instancia planteo un panorama de los antecedentes históricos de la Contraloría en la Universidad hasta nuestros días (...); finalmente en una cuarta instancia presenta el Departamento de Supervisión de las Funciones del Personal Universitario, adscrito a la Contraloría Interna, considerando a la supervisión como el acto de verificar lo que haya sido visto y controlado por otros y decidir definitivamente sobre tal situación (...). Siendo las conclusiones a las que llega la investigación que: Es necesaria la creación de un Departamento de Supervisión de Funciones del Personal



Universitario como una verdadera alternativa para llevar una fiscalización efectiva de la actividad diaria de la Universidad, ya que hasta la fecha no existe ningún organismo que se encargue de esa función lo que propicia un descontrol en muchos aspectos, puesto que ante el desconocimiento en la gran mayoría de las veces se pasan por alto muchas situaciones anómalas, y mismas que podrían ser objeto de sanción, de esta manera se lograría perfeccionar el desempeño de la Universidad en su conjunto. Siendo así que, una vez sabiendo de su existencia hacer una importante difusión de sus funciones, desde el momento de la orientación y captación de las quejas, pasando por el procedimiento hasta la resolución, los tipos de sanciones y las conductas que serían objeto de investigación. Finalmente, con ese objeto sería indispensable la implementación de un programa de liberación del servicio social con el fin de contar con los recursos humanos necesarios a fin de poder atender a toda la comunidad universitaria, y de esta manera poder captar el mayor número de quejas posibles, sin la necesidad de contratar a una cantidad excesiva de personal (...).

Antecedentes Nacionales: Sandoval (2018) en su tesis titulada “El desistimiento como forma de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor ¿puede concluir un Procedimiento Administrativo Sancionador?”, para la obtención del grado de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Teniendo como objetivo de la investigación, analizar la pertinencia del desistimiento como una forma de conclusión del procedimiento, introducido a través del Decreto Legislativo N° 1308, y a partir de ello, demostrar que el desistimiento planteado por el denunciante, no puede tener por efecto concluir el procedimiento administrativo sancionador, teniendo en cuenta que él que lo plantea, no es parte de dicho procedimiento, y a partir de ello, entender que para aplicar adecuadamente estas modificatorias, es necesario apartarse del carácter sancionador del Procedimiento Administrativo, en materia de Protección al Consumidor. Siendo las conclusiones a las que llega la investigación



que: no se hizo un análisis jurídico sobre los efectos en el acto administrativo ya emitido por la autoridad administrativa, se distorsionó las prerrogativas de los procedimientos administrativos iniciados a instancia de parte y los procedimientos de oficio, se transformó a un tercero interesado con mayores derechos que la propia autoridad administrativa como parte del procedimiento y se distorsionó el poder punitivo del Estado.

Casas (2012) en su tesis titulada “Reformismo sin reforma. el papel del estado en el proceso de transformación de las políticas de creación de Universidades desde el CONAFU entre 1995 - 2010”, para la obtención del grado de Magister en Ciencia Política con Mención en Gerencia Pública por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Teniendo como objetivo de la investigación, investigar el papel del Estado en el proceso de transformación de las políticas en la creación de universidades desde el Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU) entre 1995-2010, con una mirada a la forma cómo se diseñan las leyes, normas y dispositivos para la educación superior universitaria. Siendo las conclusiones a las que llega la investigación que: el Estado nunca ha dejado de regular el sistema universitario. De hecho, siempre ha participado como un actor activo en la creación de universidades, incluso para generar sus propias articulaciones y contrapesos en dicho sistema. En este sentido, cada institución y cada dispositivo jurídico creado por el Estado compiten por neutralizarse mutuamente. El CONAFU es una institución que ha regulado el nacimiento de nuevas universidades, pero que, desde su existencia, no deja de estar limitado por los sistemas políticos que el mismo Estado ha ido creando. Por tanto, lo que observamos es un fenómeno llamado “Reformismo sin reforma”, donde el Estado siempre ha sido un ente promotor de cambios en las universidades, pero a la par, ha paralizado sus propias reformas. ¿Qué es lo que provocado este fenómeno? El cambio paradigmático de las reglas de juego en el proceso de creación de universidades, y, por ende, la transformación del modelo de gestión universitaria.



Siendo así, que a través de los antecedentes analizados se puede plantear un análisis ontológico de la figura jurídica en cuestión.

Asimismo, se plantea como pilares de la investigación, los siguientes planteamientos teóricos relativos a las categorías:

Categoría Derechos universitarios

Según menciona Ávalos (2014, p. 5) entiende como derecho a “la facultad exclusiva de un particular para exigir de la Administración una acción u omisión concreta”.

Al respecto, es necesario remarcar que el derecho universitario no existe como una rama explícita del Derecho, pero se puede identificar su existencia a través del conjunto de normas jurídicas que protegen a las personas que forman parte de la comunidad universitaria.

Además, de acuerdo con Molina (2019, p. 90), podemos entender al derecho universitario como:

“(...) conjunto de normas encaminadas a regular las acciones del hombre en sociedad, que en este caso son los alumnos y las autoridades que intervienen dentro de la propia universidad, en un territorio, llamado campus universitario, (...) y que se encuentran afectos a la prestación de un servicio”.

Asimismo, es necesario apreciar que, si bien en Latinoamérica tampoco existe una sistematización taxativa de los derechos universitarios, es una prioridad de los Estados la protección estos, pues los encuentran relacionados análogamente con el derecho a la educación.

Una muestra de esta realidad se puede sustraer de la forma en cómo se han establecido las legislaciones en materia de educación en Latinoamérica, pues solamente en Chile y Perú se ha dispuesto la creación de organismos autónomos que tengan como función la búsqueda de una calidad universitaria, mientras que en los demás países sólo encargan esta función fiscalizadora a Direcciones dependientes de



los Ministerios de Educación o netamente reconociendo las facultades de autonomía universitaria aun con carácter de autarquía, como es el caso de Paraguay.

Además, cabe destacar que entre una comparación de los principios establecidos en Perú y en Chile, se puede determinar que la legislación peruana posee un mayor carácter proteccionista, destacando por ello el nacimiento de la ficción jurídica denominada “interés superior del estudiante”, creada en el numeral 14 del artículo 5 de la Ley N° 30220, la cual es una figura inédita que tiene como finalidad establecer al estudiante universitario como sujeto de un derecho prioritario, pues lo identifica como el partícipe desvalido de una relación desigual existente entre la Universidad/estudiante.

Sub categoría Calidad universitaria

Respecto a la figura de la calidad universitaria es necesario acotar que desde antes de la existencia de la SUNEDU ésta ya era reconocida como un aspecto importante y primordial en el desarrollo y progreso de los países latinoamericanos, pero no se apreciaba una mejora porque, según Cevallos (2014, p.220): “(...) aunque hay (...) interés generalizado por abordar el problema, lo cierto es que, hay una total ausencia de mecanismos sistemáticos de evaluación educativa; (...)”.

Como claros ejemplos de ésta afirmación tenemos que: en México se creó la CONAEVA, pero no implementó ninguna de sus propuestas; en Colombia existió un debate en la evaluación de la educación superior que desembocó en la creación del Consejo Nacional de la Educación con un sistema de acreditación voluntaria y temporal, un avance insatisfactorio debido a su volitivo carácter; mientras que en Chile recientemente se creó la Superintendencia de Educación Superior, pero que mantiene un carácter limitado en cuanto a sus mecanismos de acción, puesto que aún le conceden ciertas libertades a las universidades.

Por tanto, es necesario comprender que esta situación requería un cambio de enfoque, dado que tal como lo señaló en su momento Rodríguez (2007,



p. 89): “Entendemos que, por muy acomodados que nos encontremos en la situación presente, a todas luces se hace precisa una crítica interna que nos indique que las cosas no pueden permanecer inamovibles”, se entendió que la inacción latinoamericana no significaba una falta de conocimiento de la existencia de una situación adversa o de las medidas necesarias para revertirla, sino porque existía una falta de compromiso y voluntad de las autoridades en gestar un cambio, algo que en Perú ha venido cambiando desde la creación de la Nueva Ley Universitaria y que con el transcurso de los años se ha ido perfeccionado mediante la figura de la denuncia administrativa, una nueva figura que poco a poco se ha forjado un lugar en la defensa de los derechos de la comunidad universitaria y que pasaremos a contar a continuación.

Una vez concluido el análisis de la primera categoría se procederá a analizar la segunda categoría:

Categoría: Denuncia administrativa

Según Ortiz (1972), la denuncia administrativa consiste en la presentación de información de actos que, a su juicio, infringen normas administrativas, con la finalidad de determinar la responsabilidad que corresponda y por la cual el denunciante no obtiene un beneficio directo. Diferenciándose así de la reclamación, la cual consiste en poner en conocimiento de la Administración la lesión de intereses propios legítimos y que, a través de la intervención de ésta, se daría lugar a una sanción administrativa y una reclamación de derechos.

Ahora bien, de acuerdo a lo establecido en el primer párrafo del artículo 114 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, se considera facultado al administrado para informar a la autoridad competente sobre todos los actos que considere que contravengan la normativa establecida, aun cuando estos no afecten sus derechos de manera directa o no posea un interés al respecto.



Asimismo, es pertinente indicar que la denuncia administrativa se relaciona con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, a través de su artículo 9, por medio del cual se dispone que cualquier miembro que forme parte de la comunidad universitaria pueda denunciar la realización de actos que provean de indicios razonables que sugieran la existencia de infracciones a dicha Ley.

Además, según el Reglamento para la atención de denuncias (2017, p. 1), presentadas ante la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, se califica a la denuncia como la “comunicación efectuada a la Sunedu sobre la ocurrencia de hechos que podrían constituir incumplimiento a obligaciones supervisables. Las denuncias presentadas ante la Sunedu tienen por finalidad coadyuvar con sus funciones de supervisión y de fiscalización”.

Es así que se puede deducir que la potestad para realizar denuncias ante la Sunedu genera un compromiso tácito y voluntario entre los administrados y la Administración. Pues, radica en que los primeros reporten los actos que afecten a la sociedad y los segundos establezcan un procedimiento que garantice la protección de la identidad del denunciante y la correcta investigación de los hechos reportados, protegiendo en todo momento la integridad y confidencialidad de los hechos reportados.

Sub categoría: Derecho Comparado

En el ámbito administrativo internacional se puede analizar que la figura de la denuncia ha alcanzado un mayor estudio, siendo un ejemplo muy resaltante el whistle-blowing.

De acuerdo con Ordóñez (2017, p. 56), se utiliza el término “whistle-blower para referirse a quien denuncia irregularidades o ilegalidades o whistleblowing para aludir a la propia acción de denuncia o bien se recurre a términos o expresiones equivalentes”. Por otro lado, según el Oxford Dictionary of English (1986, p. 220), se le define como: “«A person who



informs on a person or organization regarded as engaging in an unlawful or immoral activity» (Una persona que informa sobre una determinada persona u organización que haya realizado una actividad ilícita o inmoral)”. Siendo así que, a través de esta figura, se busca el amparo y garantía de las personas que reporten actos ilegales y antiéticos, en pos de fomentarlos y que a raíz de ellos se logre un cambio de paradigma, en búsqueda de desarrollo como sociedad.

Además, según la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas de España (2015, p. 39), en su artículo 58 establece que los procedimientos se iniciarán de oficio previa denuncia, entendiendo por esta “el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo”.

Sin embargo, en el ámbito que corresponde a esta investigación, resulta particular el análisis de denuncias que tutelen los derechos universitarios, siendo solamente Chile el único país de la región que posee una Superintendencia análoga con la SUNEDU y que a través de la Ley 21.091 sobre Educación superior (2018, p. 17), establece en su artículo 43 a la denuncia como “el acto escrito por medio del cual una persona o grupo de personas interesadas y previamente individualizadas ponen en conocimiento de la Superintendencia una eventual irregularidad, con el objeto de que ésta investigue y adopte las medidas que correspondan, en conformidad a lo señalado en esta ley”.

Sub categoría: Competencia

Según Rocco (2002, p. 44), se tiene como competencia a “aquella parte de jurisdicción que corresponde en concreto a cada órgano jurisdiccional singular, según ciertos criterios a través de los cuales las normas procesales distribuyen la jurisdicción entre los distintos órganos ordinarios de ella”.



Asimismo, según el artículo 70 del TUO de la Ley N° 27444, se establece que la competencia otorgada a las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución Política del Perú y la ley, pudiendo ser reglamentada a través de las normas administrativas provenientes de ellas.

Es por eso que el Informe N° 208-2016/SUNEDU-02-13 resulta necesario establecer una diferenciación entre las competencias otorgadas a la SUNEDU y las correspondientes a INDECOPI, Defensoría Universitaria, Ministerio Público, Contraloría General de la República y Defensoría del Pueblo, con relación a las infracciones informadas en las denuncias presentadas.

Con respecto a ello se tiene que la SUNEDU, en el artículo 13 de la Ley N° 30220, se establece como la entidad que es competente para supervisar a) el licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, b) la calidad del servicio educativo universitario y c) el uso de los recursos públicos y los beneficios otorgados por el marco legal a las universidades.

Mientras tanto, se la competencia de las demás instituciones: el INDECOPI se encargará de tutelar los derechos individuales de los consumidores que se encuentre comprendidos en una relación de consumo o cuando se encuentren expuestos a ella; la Defensoría Universitaria resulta competente en cualquier afectación entre los miembros de la comunidad universitaria que estén en una relación de dependencia; la Contraloría General de la República tiene competencia de la determinación de responsabilidad administrativa funcional, en cuanto a la ejecución y empleo de manera eficiente de los recursos del Estado y que los funcionarios y/o servidores desarrollen sus funciones asignadas; el Ministerio Público será competente cuando el hecho objeto de la denuncia, además de constituir una infracción a la Ley Universitaria, constituya también en la comisión de un ilícito penal; la Defensoría del Pueblo no tiene facultades resolutorias pero puede coordinar con diversos organismos públicos la resolución de los hechos relacionados a la



protección de los derechos constitucionales de la persona y de la comunidad.

Por tanto, si bien dicha información es de conocimiento público, no es lo suficientemente accesible para la comunidad universitaria, lo cual podría generar el ingreso de denuncias que no necesariamente son de competencia de la SUNEDU, generando un retraso en la obtención de una solución y afectando así la tutela efectiva de sus derechos universitarios, tanto a los denunciados de denuncias competentes como a los que no lo son.



III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), el tipo de investigación básica es aquella que tiene el propósito fundamental de producir conocimiento y teorías, a diferencia de la investigación aplicada, la cual se encuentra orientada a la resolución de problemas.

Por tanto, el tipo de investigación de la investigación estuvo basada en el tipo Básico, porque evaluó cómo la denuncia administrativa habría impactado en la tutela de los derechos universitarios, si esta fuera eficiente en su aplicación y sobre cómo estos habrían sido beneficiados con la incorporación de nuevas figuras jurídicas en normativa que tenía como finalidad tutelar y garantizar el óptimo desempeño de los estudiantes universitarios, dado que con ello se obtendría una conclusión que podría orientar una nueva teoría que refuerce la coyuntura o la reformule en pos de un cambio.

Diseño de investigación

Asimismo, se entiende a la teoría fundamentada como la más útil cuando las otras teorías disponibles no logran explicar el fenómeno o planteamiento del problema de manera satisfactoria, o cuando no cubren a los participantes, contexto o muestra de interés. Esto se demuestra en la evaluación del impacto de la denuncia administrativa, ya que a través de otro enfoque no se podría lograr establecer una relación entre la figura y los beneficiarios.

Finalmente, dado según Glaser (1992), la teoría fundamentada es útil respecto a investigaciones en campos que conciernen la conducta humana, resulta la adecuada para poder aplicar en la presente investigación.



3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Categorías

1. Derechos universitarios: Son aquellos derechos relativos a la educación superior y que tienen la función de proteger a las personas que forman parte de la comunidad universitaria.
2. Denuncia administrativa: Es la postulación de actos que infringirían normas administrativas, a fin de determinar la responsabilidad que corresponda y por la cual el denunciante no obtiene un beneficio directo.

Subcategorías:

1. Calidad Universitaria: Es la conjunción de logros relacionados a la excelencia educativa, infraestructura óptima, costo-beneficio, oportunidades y proyección laboral, visión humanista y contribución.
2. Derecho Comparado: Es el análisis de la perspectiva planteada en otros ordenamientos jurídicos, en el presente caso se analizó la figura de la denuncia administrativa.
3. Competencia: Aquella parte de jurisdicción que corresponde en concreto a cada órgano jurisdiccional singular, en este caso, se analizó la Competencia de la SUNEDU.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio es sumamente importante para el éxito de la investigación, dado que es de donde se adquirió la información, para lo cual debe ser accesible para el ingreso y recojo de información pertinente para la investigación.

Cabe precisar que, en el siguiente caso, el escenario de estudio escogido para desarrollar la investigación es la Superintendencia Nacional de



Educación Superior Universitaria, el cual es un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, que nace para proteger el derecho de los jóvenes a recibir una educación universitaria de calidad y, de esta manera, mejorar sus competencias profesionales. Específicamente hablando se contará con la participación de funcionarios públicos pertenecientes a la Dirección de Supervisión, tanto como los coordinadores de equipos, como a otros abogados conocedores del Derecho Administrativo, Derecho del Consumidor y Derecho Constitucional, de manera que, puedan realizar aportes y críticas que permitan enriquecer los conocimientos necesarios para desarrollar eficientemente el siguiente proyecto.

Por tanto, respecto a los especialistas previamente mencionados se encuentran especialistas en Derecho Administrativo y Derecho Constitucional, a los que se les aplicará un instrumento denominado la guía de entrevista, con la finalidad de que no solo se obtengan las respuestas a cada pregunta, sino que a través de éstos los especialistas puedan aportar con conocimiento de diversos conceptos o perspectivas que tal vez no hayan sido consideradas y que permitan complementar la investigación. De manera que, se pretende tener una conversación fluida, concluyendo con recomendaciones que los especialistas pueden brindar al tema a investigar.

3.4. Participantes

En la investigación se tuvo como principales referentes a abogados especializados en diversas ramas del Derecho, especialmente Derecho Administrativo y Derecho Constitucional, los cuales, a través del desarrollo del instrumento, aportarán sobre el tema desarrollado.

Asimismo, cabe indicar que uno de los participantes, debido a que mantiene un vínculo laboral con el organismo público en cuestión, ha solicitado confidencialidad, y dada la relevancia de su aporte el investigador no incluirá la información pertinente, reservándose los medios probatorios en caso de ser solicitados posteriormente.



TABLA 1: PARTICIPANTES

PARTICIPANTES			
NOMBRES	GRADO	CARGO	CENTRO DE LABORES
XXX	Magister	Especialista Jurídico	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Gonzalo Lozano Arévalo	Magister	Abogado PELAD	Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Lavado de Activos y Procesos de Pérdida de Dominio – Ministerio del Interior
Nelson Fernando Mego Zárate	Magister	Analista Jurídico II PELAD	Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Lavado de Activos y Procesos de Pérdida de Dominio – Ministerio del Interior
María Soledad Camus Dávila	Magister	Abogada Coordinadora PELAD	Procuraduría Pública Especializada en Delitos de Lavado de Activos y Procesos de Pérdida de Dominio – Ministerio del Interior
Drucila Pierina Sayán Medina	Bachiller	Analista de control disciplinario	Empresa de Transportes Turismo Civa

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Entrevista: Esta investigación utilizó como técnica la entrevista, la cual pone a disposición del investigador el contacto directo con las personas que sean consideradas fuente de información y que puedan emitir



respuestas relacionadas a las interrogantes emergentes del problema de investigación.

Para Carrasco (2006, p. 275), las técnicas de recolección de datos son aquellos métodos que nos permiten obtener y compilar información que se encuentra incluida en documentos realizados con el problema y objetivo de investigación.

Análisis documental: De acuerdo con Garrido (2002, p.337), el análisis de documentos es un proceso operacional enfocado en la representación de documentos y sus contenidos de forma distinta a la original contenida en los mismos, con el objetivo de hacer posible su posterior recuperación e identificación.

A través de esta técnica se pudo dosificar la información a recoger de la sentencia y los documentos institucionales utilizados para respaldar la investigación planteada dado que coadyuva en la optimización de las valoraciones e inferencias cualitativas de las variables examinadas.

Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista: La investigación utilizó la guía de entrevista como instrumento porque posibilita la realización de un trabajo meditado en la estructuración de posibles temas a abordar durante la entrevista. Asimismo, consistió en interrogantes abiertas, cuidadosamente redactadas, ordenadas según las categorías a fin de recabar la mayor cantidad de información concerniente a los objetivos expuestos. Además, debido a las circunstancias limitantes, tuvo un protagonismo especial, por lo cual se buscó obtener la perspectiva de diferentes especialistas jurídicos y así asegurar una mayor diversidad de posturas.

Guía de análisis documental: Resultó un elemento necesario y escueto para clasificar la información consignada, permitiendo clarificar la relevancia de los documentos citados, tanto desde la perspectiva bibliográfica como histórica; permitiendo una visión amplia de la realidad respecto a las áreas a analizar.



TABLA 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

DATOS GENERALES	CARGO	PORCENTAJE
Mg. Jaime Eduardo Robles Moreano	Docente a tiempo parcial de la Universidad César Vallejo	95%
Mg. Mayhua Rivera, Erika Petronila	Asesor Jurídico de la Unidad de Asuntos Legales de la Escuela Nacional de Formación Profesional Policial - UNIASLEG	95%

Fuente: Elaboración Propia

3.6. Procedimientos

La información adquirida fue seleccionada, analizada y estructurada de acuerdo a los objetivos fijados en la investigación. De esta manera, se lograron resultados que posteriormente fueron discutidos de forma pertinente y que permitieron la emisión de nuestras conclusiones.

El procedimiento seguido fue el siguiente:

- Identificación de las fuentes de datos: fueron proporcionados por especialistas de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, durante el periodo 2019.
- Localización de las fuentes: especialistas de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y abogados especialistas del tema, durante el periodo 2020.
- Técnicas e instrumentos de recolección: Se eligió un instrumento y se definieron los pasos que se utilizaron para la aplicación del instrumento.



- Una vez identificadas las fuentes y la técnica, se procedió a comunicarse con 10 abogados de la SUNEDU y 10 abogados especialistas, de los cuales solo accedieron 4 especialistas y 1 especialista de la entidad, el cual aceptó bajo compromiso de otorgarle confidencialidad.
- Preparación y presentación de los datos recolectados: se ordenaron y clasificaron los resultados, los mismos que se presentaron debidamente ordenados, con su respectivo análisis e interpretación.
- Se discutieron todos los insumos recolectados con nuestros antecedentes, marco teórico, técnica y criterio del autor.
- Finalmente se obtuvieron conclusiones y se procedieron a formular recomendaciones para aportar el conocimiento científico.

3.7. Rigor científico

Entendiéndose como rigor científico al conjunto de aptitudes, métodos y formas que se deben utilizar o aplicar en el transcurso de la investigación para que se asegure la credibilidad de ésta.

Se considera que la investigación cualitativa tiene una problemática en este aspecto, dado que a diferencia de la investigación cuantitativa que se basa en elementos cuantificables, ésta tiene entre sus elementos la perspectiva de diversos actores que pueden influir de alguna manera en el desarrollo de los logros a obtener.

Por tanto, se considera necesario que con la finalidad de obtener un mínimo de influencia o factores que reduzcan la credibilidad de investigación, se utilice un procedimiento de confiabilidad y validez refrendado por especialistas neutrales con la investigación, con la finalidad de obtener la mayor cantidad de información útil, relevante y objetiva, la misma que tuvo un porcentaje de 96% de validez.

Siendo así que, se utilizará una guía de entrevista que ha sido validada por personas especialistas en la materia del presente proyecto y que se



fundamentará en el análisis que llevan a cabo los especialistas, mediante indicadores de la misma, donde desarrollan cada punto que se ha mencionado en el presente proyecto.

3.8. Método de análisis de la información

En la investigación realizada se utilizaron los siguientes métodos de análisis de la información:

- Comparación: Se entiende como el análisis de dos fenómenos para determinar las similitudes y diferencias que pudieran poseer, ante lo cual se pueda obtener información útil para la optimización de la teoría planteada. En el caso se comparó la figura de la denuncia administrativa y el reclamo, a fin de determinar si ambos se tratan de lo mismo.
- Entrevista: Es aquella técnica o método a través de la cual se recoge información de un sujeto especializado en la temática abordada, la misma que servirá para dotar de sustento real el planteamiento del autor. En el caso se utilizó para recoger las perspectivas y posturas de los especialistas en cuanto a la aplicación de denuncia administrativa.
- Análisis documental: Es el estudio de un documento que servirá como insumo para la investigación. En el caso se analizaron documentos emitidos por la SUNEDU o referidos a ella.
- Fichaje: Comprendida como la técnica de recolección y almacenamiento de información que permite un ahorro de tiempo y esfuerzo, en pos de la mejor comprensión de una temática específica. En el caso se utilizó para la elaboración de antecedentes, facilitando la comprensión y utilidad de éstos.
- Conceptualización: Se entiende como la manera de desarrollar una idea a partir de un aprendizaje determinado, sirve para comprender mejor una temática. En el caso se utilizó para hacer propia la teoría que planteaba presentar como investigación y para operar los



insumos recopilados durante la discusión y posterior emisión de recomendaciones.

- **Resumen:** Se entiende como la reducción de un texto o escrito en un elemento de menor tamaño, permitiendo denotar las ideas principales o temática utilizada. En el caso se resumió durante toda la investigación para evitar la divagación o redundancia, especialmente en el marco teórico.
- **Síntesis:** También sirve para reducir una idea, pero a diferencia del resumen, lo hace con la perspectiva o criterio del lector. En el caso se utilizó para la elaboración del título de la investigación.

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos éticos de la investigación estuvieron relacionados al valor del respeto a la propiedad intelectual, por medio de la cual se pretendió la protección de los derechos que posee cada autor, como ha sido precisado en esta redacción mediante las citas manifestadas, en concordancia al Decreto Legislativo N°822, Ley sobre Derecho de Autor. De la misma forma, se ha mantenido el respeto hacia lo establecido por las normas de la American Psychological Association, conocido como siglas APA-UCV 2017, la que fue adaptada por la Universidad Cesar Vallejo. Finalmente, se aplicará excepcionalmente la confidencialidad, a fin de garantizar la preservación de la fuente y en pos de no perjudicar el vínculo laboral que éste mantiene con el organismo público, por lo cual un participante no fue identificado y se refirió a él como Especialista SUNEDU, sin perjuicio de presentar los medios probatorios en caso de ser requerirse.



IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

En esta etapa de la investigación se presenta los resultados obtenidos realizados en virtud a los instrumentos de recolección de datos, como lo son las guías de entrevista. En este sentido, describiremos la información obtenida en los siguientes párrafos:

La guía de entrevista fue aplicada a 5 especialistas en la materia de investigación, entre abogados de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y abogados pertenecientes a otras ramas afines, en mérito a que la esencia de nuestro tema de investigación requirió como principal requisito el dominio del tema y la normativa, teniendo como entrevistados a: 1 abogado especialista en denuncias administrativas de la SUNEDU y 4 abogados especialistas en Derecho Administrativo y Constitucional.

En relación al objetivo general se plantearon las siguientes interrogantes:

¿Considera usted que la denuncia administrativa ha generado un cambio en la tutela de los derechos universitarios? ¿Por qué?

De los resultados obtenidos mediante la guía de entrevista, 4 de los especialistas (Especialista SUNEDU, Dr. Lozano, Dra. Camus, Dra. Sayán) coincidieron que la denuncia administrativa si ha generado un cambio respecto a la tutela de los derechos universitarios:

Al respecto, el especialista SUNEDU indica que: “Sí, pero (...) en realidad la denuncia fue la última etapa de una transformación que se ha dado desde la óptica de protección al consumidor (...) y después con todo el marco normativo de la Ley Universitaria (...), aproximando más el Estado a los universitarios para que ellos puedan solicitar tutela para la protección de sus intereses.”



Asimismo, el Dr. Mego consideró que la denuncia no ha generado un cambio en la tutela de los derechos vulnerados, “ya que con una denuncia administrativa lo que se está protegiendo es estabilidad de los derechos que se ha vulnerado, en tal caso complementa la tutela de los derechos de los universitarios.” Por tanto, se puede concluir que si bien la denuncia administrativa puede no ser el medio directo mediante el cual se busca tutelar dichos derechos, es una de las vías más cercanas que poseen los estudiantes, lo cual coadyuva en una mejor protección de los derechos universitarios que al final se reflejará mediante un cambio positivo en la tutela de los derechos universitarios.

De acuerdo a su experiencia: ¿Cuáles considera los derechos universitarios vulnerados de manera recurrente?

De los resultados obtenidos mediante la guía de entrevista, 4 especialistas mencionaron muchos derechos vulnerados, de los cuales 2 se reiteraron: aquellos relativos a contar con docentes especializados y a una debida motivación de las calificaciones académicas; ambos muy cercanos, importantes y cotidianos durante la vida académica.

Asimismo, es necesario recalcar que el especialista SUNEDU no pudo brindar ese dato, debido a que es información confidencial.

Por tanto, podríamos concluir que siendo los derechos recurrentemente vulnerados los más próximos a los estudiantes, es menester del organismo público lograr una mayor aproximación a sus administrados, de manera que su figura disuada a los potenciales agresores.

Desde su punto de vista, ¿Cree que las universidades educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos?

De los resultados obtenidos mediante la guía de entrevista, 4 de los especialistas coincidieron que las universidades no educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos:



Dr. Arévalo y Dra. Camus consideran que los folletos o panfletos que se reciben al inicio de la etapa universitaria no son suficientes para la inserción en la casa de estudios.

Asimismo, el Especialista SUNEDU considera que “Si lo vemos desde el punto de vista la regulación, el Estado tiene una función orientativa, orienta a los agentes de mercado para que las decisiones que se tomen al nivel del mercado sean las mejores para satisfacer el interés general (...).”

Por tanto, es válida la perspectiva del Especialista SUNEDU, dado que el Estado no debería de intervenir más que en su función orientativa, la misma que no ha estado cumpliendo a cabalidad, porque de otra manera no se sentiría insuficiente.

En relación al objetivo específico 1 se plantearon las siguientes interrogantes:

¿Qué opina de los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de denuncias? ¿Se cumplen?

De los resultados obtenidos mediante la guía de entrevista, 4 de los especialistas coincidieron que la SUNEDU no cumple con los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de denuncias. Asimismo, es necesario recalcar que el especialista SUNEDU no pudo brindar ese dato, debido a que es información confidencial.

Pero, mientras que para el Dr. Mego eso indicó deficiencia en la administración. Para el Dr. Lozano indicó que “dado que la institución presenta carga laboral considerable, por cuanto atiende una serie de solicitudes o reclamos a nivel nacional, aunado que el personal encargado de la tramitación no se da abasto para atender oportunamente el trámite de las denuncias.” Por tanto, es cierto lo que menciona el Dr. Lozano, dado que el plazo para atender un caso complejo debería extenderse, mientras que, en un caso poco complicado, podría resolverse antes de su vencimiento.



¿Existen canales para poder informar a los potenciales denunciantes sobre la competencia de su denuncia?

De los resultados obtenidos mediante la guía de entrevista, se obtuvieron resultados contradictorios respecto a la existencia de canales para poder informar a los potenciales denunciantes sobre la competencia de su denuncia:

Dr. Arévalo: “De acuerdo a lo advertido, en el portal web de la SUNEDU existe la información suficiente para dar a conocer a los denunciantes sobre la competencia de su denuncia.”

Además, según especialista SUNEDU, “Los canales a nivel general son los mecanismos de atención de reclamos o denuncias o quejas o sugerencias que tienen diversas autoridades, sean del estado o de las propias universidades, estas estarían más capacitadas para saber eso.”

Finalmente, luego de una búsqueda de algún comunicado o boletín que permita información sobre los canales de competencia se halló un INFORME-N-208-2016-SUNEDU-02-13 del año 2016, el cual despeja las dudas sobre la competencia, pero cuya redacción no lo hace accesible de comprender a cualquier persona.

¿Considera que es correcta la diferenciación de competencias entre la SUNEDU y el INDECOPI?

De los resultados obtenidos mediante la guía de entrevista, 3 de los especialistas (Dra. Camus, Dr. Lozano y Dr. Mego) indican que si es correcta la diferenciación de competencias entre ambos organismos públicos:

Dr. Arévalo: “Para mí si es correcta la diferenciación toda vez que la SUNEDU (...) es la entidad más especializada en conocer las denuncias administrativas relativas a la tutela de los derechos del estudiante. A diferencia de INDECOPI, que, (...) tutela los intereses de los



consumidores en general, no obstante, carece de la especialización y las competencias asumidas (...).”

No obstante, el especialista SUNEDU y la Dra. Sayán indican lo contrario:

Especialista SUNEDU ““(…) no hay un marco normativo legal que establezca diferencialmente cuales son las competencias de tal y tal autoridad, (...) lo que implica una colaboración de autoridades para lograr definir cuáles son los temas de competencia del Indecopi y cuáles de la SUNEDU. Ese sería el mecanismo o la vía.”

Al respecto, y luego de una búsqueda, se puede comprender que en efecto las competencias, de acuerdo a su rubro, se encuentran correctamente definidas. No obstante, en cuanto al servicio educativo, se mantiene demasiado difuso y fuera de los convenios firmados, aún no hay un lineamiento específico que lo permita esclarecer por el momento.

En relación al objetivo específico 2 se plantearon las siguientes interrogantes:

De acuerdo a su opinión ¿Cuál es el rol que desempeñan los denunciantes en la atención de su denuncia?

De los resultados obtenidos de los entrevistados mediante la guía de entrevista se tienen respuestas diversas respecto a rol que desempeñan los denunciantes en la atención de su denuncia:

Especialista SUNEDU: “(…) Sunedu tiene (...) un sistema de atención de denuncias y también aparejado a una actividad supervisora en realidad y es propia la actividad inspectora. Y en este caso el rol del denunciante tiene diversos grados de intensidad, dependiendo en qué proceso nos encontremos, (...), el rol del denunciante es de colaborador y esa denuncia se usa como insumo.”

Dr. Arévalo: “Los denunciantes cumplen en principio su labor de formular la denuncia ante la SUNEDU por un derecho vulnerado. Ahora, durante el procedimiento (...) puede formular peticiones para impulsar su denuncia,



y en ese sentido, hacer valer su derecho de ser informado de los resultados de la misma.”

Dra. Camus: “Es activo, en la medida que se espera que sea resuelto y atendido los derechos que han sido vulnerados.”

Por tanto, de acuerdo a lo analizado, tanto en la entrevista como en la normativa señalada, se considera que el rol del estudiante en atención a su denuncia, es la de un colaborador, la misma que lo limita en la acción y le genera la dependencia de aquel que si puede realizar los actos

¿Considera que las denuncias administrativas son atendidas de manera efectiva y oportuna? Fundamente su respuesta

De los resultados obtenidos de los entrevistados mediante la guía de entrevista, los 4 especialistas concuerdan que las denuncias administrativas no son atendidas de manera efectiva y oportuna. Asimismo, es necesario recalcar que el especialista SUNEDU no pudo brindar ese dato, debido a que es información confidencial. Se tienen las siguientes respuestas:

Dr. Arévalo: “Considerando la carga laboral que puede tener la SUNEDU a raíz de las competencias que tiene a nivel nacional, se trata de atender de forma efectiva y oportuna la denuncia, quizá no en el plazo previsto en la normatividad, (...) se trata de dar el mayor impulso posible para dar una decisión administrativa conforme a derecho.”

Dra. Camus: “No, dado que los ciclos universitarios son cortos de 4 meses, estos son resueltos luego de que se termine el ciclo, careciendo de eficacia”.

Dr. Mego: “No. Por diferentes motivos, Recarga Laboral, Deficiencia en los sistemas de redes en el material logístico.”

Por tanto, de acuerdo a los entrevistados, las denuncias administrativas no son atendidas de manera efectiva y oportuna, debido al incumplimiento del plazo, recarga laboral y demás problemas que conllevan.



¿Cuáles considera los factores que reducen la eficiencia de atención de la denuncia administrativa?

De los resultados obtenidos mediante la guía de entrevista, los entrevistados consignaron una serie de factores que reducen la eficiencia de atención de la denuncia administrativa, entre otros:

Especialista SUNEDU: “La falta de orientación de los usuarios para identificar la entidad a la que compete su denuncia. Ellos no saben dónde se reclamar y debería haber una manera de como el estado pueda uniformizar esto.”

Dr. Mego: “La carga laboral.”

Dra. Sayán: “La falta de descentralización de la Sunedu.”

Dra. Camus: “Los plazos, la autoridad universitaria y denuncias que pasan por varias áreas.”

Dr. Arévalo: “Por un lado, la carga laboral que pueda tener el área correspondiente, la capacidad de la tecnología empleada para la admisión y gestión de la denuncia, suficiente personal para poder atender la denuncia; asimismo, si es un caso de complejidad considerable, puede ameritar mayor demora en la atención en la denuncia. Asimismo, un factor adicional es la especialización del personal en la atención de este tipo de caso, es decir, se requiere profesionales con experiencia y capacitación en derecho administrativo, procesal administrativo y conocimiento del sistema educativa universitario.”

Por tanto, de acuerdo a los factores presentados por los especialistas, es la carga laboral, la incapacidad de los usuarios de identificar la entidad competente, los plazos y la falta de descentralización de la Sunedu, lo que hace que la gestión de las denuncias, a pesar del esfuerzo que se realiza por ahora, sea aún lento e ineficiente.



Discusión

Esta investigación tuvo como propósito: analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019, para lo cual se aplicó el tipo básico y en cuanto al diseño de investigación se aplicó la teoría fundamentada.

En relación al objetivo general: Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019.

Este camino se inició, de acuerdo a la Sentencia del Tribunal Constitucional: Caso Ley universitaria (**ver anexo 4: Guía de análisis documental**), recaída en los Expedientes N° 0014-2014-P1/TC, 00162014-PI/TC, 0019-2014-P1/TC y 0007-2015-PI/TC, la cual declara en su fundamento 27 la existencia de un estado de cosas inconstitucional de carácter estructural en el sistema educativo universitario, ante lo cual se buscó que dicha reforma pueda optimizar la educación del país en rumbo hacia la excelencia académica, uno de los pilares para lo que después desembocaría en la denuncia administrativa.

Asimismo, según Ortiz (2018), la denuncia administrativa es planteada como aquella presentación de información de actos que infringirían normas administrativas, ante lo cual es importante conocer cómo es que dicha figura ha actuado en su vinculación con la realidad, dado que se tiene como antecedente la tesis de León (2010), el cual señala que en su comunidad la denuncia “existe como mecanismo legal desde hace mucho tiempo” y el problema reside en que o no funciona, o funciona con una deficiencia sospechosa, llegando incluso a postular que ésta tal vez haya sido diseñada así para desalentar el cumplimiento de su objetivo, lo cual resulta una connotación negativa y en función a la falta de voluntad de la Administración de querer resolver la problemática analizada, cuestión que aunque no se aprecia en la investigación cursada, dado que los especialistas entrevistados concordaron en que la denuncia administrativa **si** ha generado un cambio respecto a la tutela de los



derechos universitarios, puesto que según el especialista SUNEDU “fue la última etapa de una transformación que se ha dado desde la óptica de protección al consumidor y después con todo el marco normativo de la Ley Universitaria (...), aproximando más el Estado a los universitarios”.

No obstante, también se debe de tomar en cuenta que los entrevistados también concordaron que, a pesar de dicho impacto positivo, existe el lastre que las universidades no educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos, esto debido a que según Arévalo y Camus “los folletos o panfletos que se reciben (...) no son suficientes para la inserción en la casa de estudios”. Sin embargo, esto encontró una crítica por parte del especialista SUNEDU porque indica que “el Estado no debería intervenir más que en su función orientativa” lo cual deja el trabajo de conciliar entre la autonomía de la universidad y la posibilidad de exigibilidad de educación en sus derechos universitarios.

Por tanto, se puede apreciar que si bien pueden existir casos donde la denuncia no ha llegado a cumplir el rol para el cual se encontró diseñada, podemos indicar que, en el caso peruano, la denuncia administrativa sí ha generado un impacto en la tutela de los derechos universitarios, aunque queda un largo camino por delante, debido a lo reciente de la institución. Ahora, en los siguientes objetivos se analizará cuál ha sido y mayores detalles al respecto.

Asimismo, en relación al objetivo específico 1: Analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios.

En los antecedentes, Dávila (2000) realizó una investigación sobre el papel que desempeña la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México como figura protectora de los derechos universitarios y con la que llegó a la conclusión que no tuvo la difusión suficiente para poder ser útil para la comunidad universitaria. De ello, podemos sustraer que el solo hecho de poseer una figura de tutela como la denuncia administrativa- no la hace útil, sino que también debe



ser accesible. En ese sentido, se procedió a revisar las memorias institucionales, de las cuales solo se pudo acceder a la Memoria Anual 2018 – Sunedu (**ver anexo 4: Guía de análisis documental**), la cual indica que durante dicho periodo fueron presentadas 1637 denuncias, de las cuales el 79% fueron atendidas por la entidad, quedando un 21% de denuncias no atendidas, lo cual conllevaría a cuestionar la falta de celeridad de una figura que se encuentra revestida de una situación apremiante, dado que cualquier denuncia se encontraría vinculada a los periodos académicos, los que a diferencia del bienes materiales, no pueden ser restituidos a través del tiempo. Asimismo, como ya se mencionó, a julio de 2020 la entidad aún no ha publicado la Memoria Anual 2019 – SUNEDU, impidiendo así conocer si dichas denuncias fueron atendidas y cuáles son los números del periodo siguiente.

Además, en concordancia con lo planteado por Carbajal (1999), la necesidad de crear un Departamento de Supervisión de las Funciones del Personal Universitario responde a la alternativa para fiscalizar efectivamente la actividad diaria de la Universidad, para la cual plantea difusión de sus funciones, desde el momento de la orientación y captación de las quejas, pasando por el procedimiento hasta la resolución, los tipos de sanciones y las conductas que serían objeto de investigación, y que piensa lograr implementando un programa de liberación del servicio social para captar los recursos humanos necesarios para la atención de toda la comunidad universitaria, y de esta manera poder captar el mayor número de quejas posibles, sin la necesidad de contratar a una cantidad excesiva de personal.

Lo anterior es un claro ejemplo de cómo se podría articular, dado que a efectos de nuestro análisis y en concordancia con el artículo 9 de la Ley N° 30220, cualquier miembro que forme parte de la comunidad universitaria pueda denunciar la realización de actos que provean de indicios razonables de infracciones a dicha Ley, por lo cual todos estamos habilitados para ejercer la denuncia. Sin embargo, el problema surge cuando no todos tienen el conocimiento para dilucidar la vía idónea para



la postulación de dicha denuncia y en el camino para el planteamiento de la denuncia ocurren errores materiales por parte de los denunciantes, lo que imposibilita una resolución preliminar del caso, conlleva el requerimiento de una subsanación y su posterior retorno a la cola de atención generan un exceso de tiempo en la atención de las denuncias. Asimismo, se extrae de las entrevistas que concuerdan al indicar que la SUNEDU no cumple con los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de Denuncias.

Cabe agregar que, en cuanto a los canales para informar a los potenciales denunciantes sobre la competencia de la denuncia, los especialistas indican que se podrían tener los canales telefónicos, página web y redes sociales. No obstante, los cuales no brindan la garantía de información cierta y garantizada por la entidad en cuestión.

Por ello, en cuanto a la diferenciación de competencias, considero que la perspectiva de los especialistas Camus, Lozano y Mego es errada al afirmar correcta la diferenciación de competencias entre ambos organismos públicos; toda vez que el especialista SUNEDU indica que no hay un marco normativo legal que establezca las competencias, sino que hay una colaboración de autoridades para lograr definir cuáles son los temas de competencia del Indecopi y cuáles de la SUNEDU, dado que existe una complicación en cuanto a las relaciones de consumo y aquellas conductas infractoras de la Ley Universitaria, que aún no permiten acordar cual es el lineamiento que pueda generar una optimización de la atención administrativa.

Por último, esta situación de incertidumbre genera que la denuncia en sí misma posea un potencial a tener en cuenta en pos de proteger el interés superior del estudiante, creado en el numeral 14 del artículo 5 de la Ley N° 30220, pero que es desaprovechado ante dicha oscuridad competencial, puesto que sigue generando un flujo de denuncias más altos de los que puedan atenderse, conllevando a un círculo vicioso que



lo único que hace es limitar la atención de los universitarios que acuden a obtener una tutela jurídica oportuna y eficiente.

Para concluir, en relación al objetivo específico 2: Identificar los factores de eficiencia de la SUNEDU en cuanto a la atención de las denuncias administrativas.

El antecedente planteado por Molina (2010) tuvo como objetivo delimitar las características y alcances del Derecho Universitario propio de una comunidad independiente y auténtica, al punto de que la enseñanza del Derecho Universitario, como curso propedéutico, debe incluirse como materia en los Planes de Estudio de la Universidad Nacional Autónoma de México, en razón a ser el universo normativo por el que se rige esta institución educativa. Resultando así una teoría interesante donde todos los actos universitarios fueran tomados como un ente de una rama propia del Derecho, lo cual resulta muy importante en el aspecto de promover la enseñanza de los derechos universitarios como curso en los planes de estudio, una perspectiva que se relaciona con la publicidad de la información con los aspectos denunciados por los universitarios en pos de su defensa.

Según Rocco (2002), la competencia corresponde a cada órgano jurisdiccional, en esa línea, la denuncia administrativa requiere ser competencia de la Sunedu para su presentación, de otra manera ésta no podrá ser atendida, como hemos visto en los puntos anteriores, por lo cual se procedió a verificar la existencia de algún mecanismo de orientación en especificar cuáles son las materias comprendidas dentro de la competencia de la Sunedu. No obstante, sólo se encontró el Informe N° 208-2016/SUNEDU-02-13 (**ver anexo 4: Guía de análisis documental**), la cual establece las competencias de las denuncias presentables a entidades relacionadas a la prestación del servicio educativo. De manera que: Sunedu, se encuentra abocada en la tutela de derechos colectivos relacionados con la Ley Universitaria; Indecopi, cuando se detecte defectos en la prestación de un servicio dentro de una relación de



consumo o normas de protección al consumidor; Defensoría Universitaria, en cuanto a la tutela de derechos individuales o afectación generada entre miembros de la comunidad universitaria; Contraloría General de la República, se encuentra relacionada a la ejecución de los recursos del Estado; Defensoría del Pueblo, procede cuando son vulnerados derechos provenientes de la prestación defectuosa del servicio pero no dentro de una relación de consumo; y Ministerio Público, tiene competencia cuando se cometiese un ilícito penal, independiente de su calificación como infracción normativa.

Al respecto, es necesario indicar que este documento resulta muy útil para poder determinar la dilucidación de las competencias de cada entidad relacionada a la prestación del servicio educativo. No obstante, no se verifica que la entidad se encuentre realizando una gestión para publicitar dicha información, lo cual resulta perjudicial, dado que podría contribuir a la reducción del flujo de denuncias, aun a pesar que la recomendación es hacer de conocimiento público a fin de que los miembros de la comunidad universitaria puedan ejercer de manera eficaz el derecho a denunciar los actos que consideren contrarios a la normativa acudiendo a las instancias competentes.

Además, en cuanto a la perspectiva de los especialistas, estoy de acuerdo con la postura del Especialista SUNEDU, que indica que “el rol del denunciante tiene diversos grados de intensidad, dependiendo en qué proceso nos encontremos, (...), el rol del denunciante es de colaborador y esa denuncia se usa como insumo”, toda vez que al actuar permiten que la entidad tome conocimiento de la infracción y tome las medidas necesarias para corregir o sancionar dichas conductas.

En cuanto a la postura de que las denuncias no son atendidas de manera efectiva y oportuna, concuerdo con los especialistas. Sin embargo, se considera errada la postura del Dr. Mego que lo atañe a una deficiencia en la administración, para más bien considerarse a favor de la postura del Dr. Lozano, dado a que la atención de denuncias es centralizada, la carga



laboral es a nivel nacional y el personal especializado no es suficiente para la atención oportuna, además que por un control de calidad se procura dar una decisión administrativa conforme a derecho.

Por último, en cuanto a los factores que reducen la eficiencia de la atención de la denuncia administrativa, destaco la intervención del especialista Sunedu, debido a que falta de orientación de los usuarios para identificar la entidad a la que compete su denuncia, la Dra. Sayán, la falta de descentralización de la SUNEDU y el Dr. Arévalo, en cuanto un factor adicional es la especialización del personal en la atención de este tipo de caso, es decir, se requiere profesionales con experiencia y capacitación en derecho administrativo, procesal administrativo y conocimiento del sistema educativa universitario. Siendo así éstos complementarios con los demás factores expuestos previamente, en pos de concretar una perspectiva de cambio en cuanto a la materia analizada.



V. CONCLUSIONES

Primero. Se comprobó que la denuncia administrativa ha impactado positivamente en la tutela de los derechos universitarios, dado que ha formado parte de un cambio que inicio con la reforma universitaria. No obstante, esta denuncia posee ciertos aspectos susceptibles de cambio, a fin de optimizarse en pos de un mejor desempeño, a efectos de reducir la cantidad denuncias y coadyuvar en una mejor protección hacia la comunidad estudiantil.

Segundo. Se determinó que los procedimientos de atención de la denuncia administrativa han generado que sea lenta en su resolución. Asimismo, el organismo público tiene un retraso en la actualización de su data, que no permite un análisis a profundidad. Finalmente, existe oscuridad respecto a la competencia de SUNEDU e INDECOPI, lo que genera un factor de riesgo a que dicha denuncia no sea competencia de la entidad y contribuya a la lentitud antes mencionada, limitando así la atención de las de los universitarios que acuden ante una tutela jurídica oportuna y eficiente.

Tercero. Se identificó, de acuerdo al análisis efectuado, la denuncia administrativa no está siendo lo suficientemente eficiente y oportuna, resultando como factores de mejora la falta de orientación de los usuarios para identificar la entidad competente para su denuncia, la atención centralizada, la carga laboral, el personal especializado no es suficiente para la atención oportuna y el control de calidad riguroso para la emisión de una decisión administrativa conforme a Derecho.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. Proponer que la SUNEDU considere actualizar el formato de denuncias, el Reglamento de Atención de Denuncias y el aplicativo web para el ingreso de ésta, a fin de que aproveche los avances legales y tecnológicos en favor de la tutela de los derechos universitarios.

Segundo. Establecer y definir la delimitación de competencias con todas las entidades relacionadas a la prestación del servicio educativo. Posterior a ello, y en cooperación la Defensoría Universitaria de cada universidad, publicitar e inducir permanentemente a los estudiantes en el conocimiento de sus derechos, generando así un empoderamiento que permitirá una mejor precisión a la hora de ingresar una denuncia

Tercero. Incrementar los presupuestos en cuanto a los especialistas asignados a la atención de denuncias, fomentar la descentralización de la SUNEDU para ampliar la cantidad de gestores de atención y en un futuro se podría trabajar respecto a que las Defensorías Universitarias sirvan como elementos de soporte y recolección de denuncias administrativas.



REFERENCIAS

- Aldana, E. (2015). El derecho a no ser discriminado. ¿Derecho incompatible con el derecho a presentar una denuncia ante una autoridad administrativa? *Revista de Derecho Administrativo*. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13675/14299>
- Álvarez, T. (2016). Discapacidad y Universidad española: protección del estudiante universitario en situación de discapacidad. *Revista Derecho del Estado*. Recuperado de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/4572/5260>
- Bauzá, F. (enero/diciembre 2015). La denuncia en el anteproyecto de Ley de Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas. *Documentación Administrativa*. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2002152508/fulltextPDF/ADCF168D59314F67PQ/1?accountid=37408>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Casas, F. (2012). Reformismo sin reforma. El papel del Estado en el proceso de transformación de las políticas de creación de universidades desde el Conafu entre 1995 – 2010 (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4973/CASAS_SULCA_FRANK_RENATO_REFORMISMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carbajal, G. (1999). La creación de un departamento de supervisión de las funciones del personal universitario, adscrito a la contraloría interna de la Universidad Nacional Autónoma de México (Tesis de Titulación). Recuperada de: <http://132.248.9.195/pd1999/271964/Index.html>
- Cruz, V. y Vásquez, Z. (2013). Propuesta de marketing social para promover los derechos humanos en los jóvenes universitarios (Tesis de Titulación). Recuperado de:



<http://132.248.9.195/ptd2013/febrero/0689067/Index.html>

Dávila, S. (2000). La figura del ombudsman en el ámbito universitario. Alcances, significados y retos de la defensoría de los derechos universitarios de la UNAM (Tesis de Titulación). Recuperado de: <http://132.248.9.195/pd2000/286764/Index.html>

De Orellana, J. (2019) De la crítica a la reforma. Pensamiento político, económico y visión de reino en las denuncias indianas de corrupción (s. XVII). En Historia y Memoria, n° 19 (pp. 67-120). Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=137773267&lang=es&site=ehost-live>

Dromi C., R. (2005). *Derecho Administrativo*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.

García E, E. y Ramón R., T. (2006). Curso De Derecho Administrativo. (Versión Latinamericana en base a 12º Ed.) Lima, Perú – Bogotá, Colombia: Palestra – Temis.

Garrido, M. (2002). Fundamentos del análisis documental. En: López, J., *Manual de Ciencias de la Documentación* (pp. 337-358). Madrid, España: Pirámide. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1018795>

Glaser G, B. (1992). Basics of grounded theory analysis: Emerge vs. Forcing. Mill Valley. Sociology Press. California, EUA: Sociology Press.

Gómez, M (enero, 1994). Responsabilidad por inactividad de la Administración. Documentación Administrativa. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2012141957/fulltextPDF/6D2F012861C34C54PQ/1?accountid=37408>

Gonzales D., R. y Salazar R., F. (2008). Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación. (Tesis de Titulación). Recuperado de: <http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/RaisirysGonz%C3%A1lez.pdf>



Hernández, J. (2012). Denuncia, delación y pesquisa. En Cienfuegos, D. y Boanerges, J. (Ed.), *El derecho mexicano contemporáneo: retos y dilemas: estudios en homenaje a César Esquinca Muñoa*. (pp. 271-284). Chiapas, México: Universidad Autónoma de Chiapas. Extraído de: http://biblioteca.juridicas.unam.mx:8991/F/?func=direct&doc_number=1872605

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.

La universidad en el Perú: Razones para una reforma universitaria. (Julio, 2006). Ministerio de Educación. Recuperado de:

<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/321/178.%20La%20universidad%20en%20el%20Per%C3%BA.%20Razones%20para%20una%20reforma%20universitaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

León, K. (2010). El combate a la corrupción administrativa a través de la denuncia ciudadana. Caso Distrito Federal. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptb2010/junio/0658800/Index.html>

Martín M., R. (2009). *Manual de Derecho Administrativo*. (28º Ed.). Madrid, España: Trivium.

Molina, M. (2010). El derecho universitario como derecho propio de una comunidad. (Tesis de Titulación). Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptb2010/noviembre/0664084/Index.html>

Moron U., J. (2004). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. (3era.). Lima, Perú: Gaceta Jurídica.

Ordóñez, D. (2017). Ciudadanos, Soplones y Príncipes Clementes en una sociedad democrática. *Revista de Derecho UNED*. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2038608680/fulltextPDF/ADCF168D59314F67PQ/55?accountid=37408>

Ortiz, J. (enero, 1972). Denuncias y reclamaciones de particulares: su alcance en el procedimiento administrativo y en el proceso contencioso.



Documentación Administrativa. Recuperado de:
<https://search.proquest.com/docview/2012176599/fulltextPDF/D8EF843D919840ECPQ/1?accountid=37408>

Patron F., P. y Pátron B., P (2004), *Derecho Administrativo y Administración Pública en el Perú*. Lima, Perú: Grijley.

Rocco S., U. (2002). *Derecho Procesal Civil*. México D.F., México: Editorial Jurídica Universitaria.

Sandoval, J. (2018). El desistimiento como forma de conclusión anticipada del procedimiento de oficio promovido por denuncia de parte en materia de protección al consumidor ¿puede concluir un procedimiento administrativo sancionador? (Tesis de segunda especialidad).

Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11805>

The Mechanism to Settle Administrative Complaints in Vietnam. (August, 2009).

The Asia Foundation. Recuperado de:

<https://www.asiafoundation.org/resources/pdfs/VNAdminComplaintSettleReportEnglish.pdf>



ANEXOS



ANEXO 2: CUADRO DE CATEGORIZACIÓN

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN						
PROBLEMA PRINCIPAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS	ÍTEM /PREGUNTA
¿De qué manera la denuncia administrativa impacta en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019?	¿De qué manera los procedimientos de la denuncia administrativa impactan en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019?	Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019.	Analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019.	Derechos Universitarios	Calidad Universitaria	¿Considera usted que la denuncia administrativa ha generado un cambio en la tutela de los derechos universitarios? ¿Por qué?
						De acuerdo a su experiencia: ¿Cuáles considera los derechos universitarios vulnerados de manera recurrente?
						Desde su punto de vista, ¿Cree que las universidades educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos?
	¿La SUNEDU ha dispuesto normativas para que las universidades informen a los estudiantes universitarios sobre la protección de sus derechos, SUNEDU 2018-2019?	Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019.	Identificar los factores que no permiten la eficiencia de la denuncia administrativa y el impacto de éstos en la comunidad universitaria, SUNEDU 2018-2019.	Denuncia administrativa	Mecanismos de atención de denuncias	¿Qué opina de los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de denuncias? ¿Se cumplen?
						¿Existen canales para poder informar a los potenciales denunciadores sobre la competencia de su denuncia?
						¿Considera que es correcta la diferenciación de competencias entre la SUNEDU y el INDECOPI?
				Competencia de la SUNEDU	De acuerdo a su opinión ¿Cuál es el rol que desempeñan los denunciadores en la atención de su denuncia?	
					¿Considera que las denuncias administrativas son atendidas de manera efectiva y oportuna? Fundamente su respuesta	
					¿Cuáles considera los factores que reducen la eficiencia de atención de la denuncia administrativa?	

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

“EL IMPACTO DE LA DENUNCIA ADMINISTRATIVA EN LA TUTELA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS, SUNEDU 2018-2019”

INDICACIONES:

Este instrumento tiene como fin compilar el punto de vista de los expertos, con respecto al impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios. Por lo tanto, se pide responder las siguientes preguntas con certeza y precisión.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios.

Preguntas:

1. ¿Considera usted que la denuncia administrativa ha generado un cambio en la tutela de los derechos universitarios? ¿Por qué?



2. De acuerdo a su experiencia: ¿Cuáles considera los derechos universitarios vulnerados de manera recurrente?

3. Desde su punto de vista, ¿Cree que las universidades educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos?

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios.

Preguntas:

4. ¿Qué opina de los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de denuncias? ¿Se cumplen?



5. ¿Existen canales para poder informar a los potenciales denunciantes sobre la competencia de su denuncia?

6. ¿Considera que es correcta la diferenciación de competencias entre la SUNEDU y el INDECOPI?

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Identificar los factores que no permiten la eficiencia de la denuncia administrativa y el impacto de éstos en la comunidad universitaria.

Preguntas:

7. De acuerdo a su opinión ¿Cuál es el rol que desempeñan los denunciantes en la atención de su denuncia?



8. ¿Considera que las denuncias administrativas son atendidas de manera efectiva y oportuna? Fundamente su respuesta

9. ¿Cuáles considera los factores que reducen la eficiencia de atención de la denuncia administrativa?

Sello	Firma

ENTREVISTA 1: ESPECIALISTA SUNEDU - CONFIDENCIAL**GUÍA DE ENTREVISTA****TÍTULO:**

“EL IMPACTO DE LA DENUNCIA ADMINISTRATIVA EN LA TUTELA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS, SUNEDU 2018-2019”

INDICACIONES:

Este instrumento tiene como fin compilar el punto de vista de los expertos, con respecto al impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios. Por lo tanto, se pide responder las siguientes preguntas con certeza y precisión.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios.

1. ¿Considera usted que la denuncia administrativa ha generado un cambio en la tutela de los derechos universitarios? ¿Por qué?

Bueno comenzamos... para esto hay que tomar en cuenta la Constitución del 93, lo que establece es que el estado debe tener un rol, en este caso, dedicar las actividades más directas en sectores específicos, entre los cuales está el sector educativo. De esta manera el estado puede intervenir a través de la regulación para otorgar tutelas a los intereses universitarios, esto por un lado lo tenemos en el art 58 de la Constitución; y por otro lado está la tutela y los derechos y usuarios en el art 65 de la misma; en ese contexto, tenemos 2



pilares que establecen cuales serían el derrotero que debería seguir el estado con la finalidad de tutelar los derechos universitarios.

¿Cómo se manifiesta eso? Principalmente en dos ámbitos. 1) Está en el ámbito de establecer un marco normativo, que en realidad la ley universitaria se ha visto como un marco estándar para buscar que el sistema educativo universitario que se preste, responda a los intereses y tenga una garantía de satisfacción de los alumnos o sea brindar un servicio educativo de calidad. 2) Por otro lado tenemos la tutela efectiva, que es a través de la atención de denuncias, esto puede darse al interior de la universidad (¿por qué? Bueno la ley universitaria, desde antes, tenía un sistema de atención de denuncias que presentaban los propios alumnos universitarios). La Ley Universitaria estableció que autoridades tienen competencia para analizar qué y qué tema. También tenemos a la Sunedu que tiene un rol supervisor, a mi entender, lo que da es una posibilidad de atender denuncias particulares cuyo objeto denunciado puede servir de insumo para actividades de supervisión de la Sunedu, en realidad tiene una categoría de superintendencia lo que cumple es una función, no solo reguladora y normativa, sino también supervisora, inspectora como lo dice en la ley de procedimientos creativos general para verificar que exista algún defecto a nivel general en la actuación de las universidades. Entonces vemos que, en el ámbito de las denuncias a nivel de universidades de manera particular en primera instancia, a nivel de la Sunedu y tenemos un tercer nivel que es el de Indecopi a través de los mecanismos que Indecopi tiene, porque también hay una tutela del usuario a los servicios educativos en el Indecopi con las competencias respectivas que tiene.

Este bagaje de posibilidades que se tiene a la fecha no habían antes, en este caso la dación de la ley universitaria y el reforzamiento de las normas de protección al consumidor que se dieron en el 2010 y el código del 2010 dan un esquema más tuitivo al universitario que guarda coherencia con el art 58 y 65.

¿Al final sí o no? Sí, pero no lo vemos del punto de vista que solo la denuncia, sino que ha sido un cambio que (en realidad la denuncia fue la última etapa de una transformación que se ha dado desde la óptica de protección al consumidor



con la ley de protección al consumidor el decreto 718 o 708 y cód. de protección al consumidor y después con todo el marco normativo de la ley universitaria como bien se sabe que hay un procedimiento para la atención de denuncias. Esta atención de denuncias genera un nivel de satisfacción al consumidor en la medida que es un órgano técnico como la Sunedu que analiza denuncias y el objeto denunciado por esa materia de investigación para que la Sunedu realice esa actividad de supervisión. Una actividad de investigación es una actividad previa que forma parte de la etapa de la atención de la denuncia, en realidad eso se encuentra definido en el reglamento de atención de denuncias. Muy aparte de la defensoría del pueblo, los mecanismos de denuncia que tienen las mismas universidades e Indecopi; la Sunedu es la entidad que en realidad supervisa en este caso el ss. universitario dado y que canaliza un mecanismo atención de denuncia ¿esto que ha generado un cambio en la tutela de los derechos universitarios? considero que SI, aproximar más el estado a los universitarios para que ellos puedan solicitar tutela para la protección de sus intereses.

2. De acuerdo a su experiencia: ¿Cuáles considera los derechos universitarios vulnerados de manera recurrente?

No puede darte ese dato, no tengo la base de datos, no es oportuno darte esa respuesta.

3. Desde su punto de vista, ¿Cree que las universidades educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos?

Si lo vemos desde el punto de vista la regulación, el Estado tiene una función orientativa, orienta a los agentes de mercado para que las decisiones que se tomen al nivel del mercado sean las mejores para satisfacer el interés general, situaciones competitivas.

No podría absolver esa duda para dar esa aproximación, solo el marco.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios.

4. ¿Qué opina de los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de denuncias? ¿Se cumplen?

No puede darte ese dato, no tengo la base de datos, no es oportuno darte esa respuesta.

5. ¿Existen canales para poder informar a los potenciales denunciantes sobre la competencia de su denuncia?

Como ya lo mencionó hay diversas autoridades sean propias de la universidad como a nivel del Estado, la Sunedu, el Indecopi principalmente, que tienen diversas competencias para analizar y enfocar su actuación, en subsanar o corregir errores de las universidades en el desempeño de sus labores.

En el marco de eso, están obligadas a deber respetar las competencias entre autoridades y derivar a la autoridad competente o comunicar cual es la autoridad competente.

Los canales a nivel general son los mecanismos de atención de reclamos o denuncias o quejas o sugerencias que tienen diversas autoridades, sean del estado o de las propias universidades, estas estarían más capacitadas para saber eso.

Puede ser la universidad, podrían ser las redes sociales ya que debería ser esa la búsqueda, la facilidad para poder dar un mecanismo de atención y de repente dirigir a la autoridad competente las denuncias.

6. ¿Considera que es correcta la diferenciación de competencias entre la SUNEDU y el INDECOPI?

Desde el punto de vista normativo, no hay un marco normativo legal que establezca diferencialmente cuales son las competencias de tal y tal autoridad,



lo que las autoridades hacen es fijar directivas para establecer cuál es el ámbito de competencia y lo que implica una colaboración de autoridades para lograr definir cuáles son los temas de competencia del Indecopi y cuáles de la Sunedu.

Ese sería el mecanismo o la vía.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Identificar los factores que no permiten la eficiencia de la denuncia **administrativa** y el impacto de éstos en la comunidad universitaria.

7. De acuerdo a su opinión ¿Cuál es el rol que desempeñan los denunciantes en la atención de su denuncia?

Indecopi

A nivel general tenemos un sistema de atención de reclamos y denuncias, desde el punto de vista de reclamos se ve desde el punto de la mediación y el Indecopi tiene un rol ahí, desde el punto de vista de denuncias al presentarse la denuncia se inicia un procedimiento administrativo sancionador que en realidad comienza con la imputación de cargos. Función de corregir situaciones que existen en el mercado.

Sunedu

El protagonismo es en generar que se corrijan conductas de manera ex ante, ¿Qué labores principalmente se hacen? Supervisar el mercado para ver si es que hay algún defecto y corregirlo para que en adelante no se produzca, no es tanto atender casos concretos, sino corregirlos. Sunedu tiene una mezcla en realidad, un sistema de atención de denuncias y también aparejado a una actividad supervisora en realidad y es propia la actividad inspectora. Y en este caso el rol del denunciante tiene diversos grados de intensidad, dependiendo en qué proceso nos encontremos.



Como por ej. En el proceso como Indecopi de denuncia, es un rol intenso porque es parte del proceso del denunciante, a pesar que Indecopi dirige el proceso el denunciante interviene, pero en el ámbito de la supervisión, el denunciante no interviene es solo un mero colaborador.

Punto de vista de LA NORMA (reglamento especial de denuncias), el rol del denunciante es de colaborador y esa denuncia se usa como insumo.

8. ¿Considera que las denuncias administrativas son atendidas de manera efectiva y oportuna? Fundamente su respuesta

No puede darte ese dato, no tengo la base de datos, no es oportuno darte esa respuesta.

9. ¿Cuáles considera los factores que reducen la eficiencia de atención de la denuncia administrativa?

La falta de orientación de los usuarios para identificar la entidad a la que compete su denuncia.

Ellos no saben dónde se reclamar y debería haber una manera de como el estado pueda uniformizar esto.

Sello	Firma

ENTREVISTA 2: GONZALO LOZANO ARÉVALO

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

“EL IMPACTO DE LA DENUNCIA ADMINISTRATIVA EN LA TUTELA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS, SUNEDU 2018-2019”

INDICACIONES:

Este instrumento tiene como fin compilar el punto de vista de los expertos, con respecto al impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios. Por lo tanto, se pide responder las siguientes preguntas con certeza y precisión.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios.

1. ¿Considera usted que la denuncia administrativa ha generado un cambio en la tutela de los derechos universitarios? ¿Por qué?

Sí, porque tratándose el servicio educativo superior un derecho fundamental, es de suma importancia que el Estado dote de mecanismos para que el estudiante pueda requerir a la institución servicios de calidad. En ese contexto la denuncia administrativa permite ha generado un cambio en la defensa de los intereses de los estudiantes, por cuanto, permite que las instituciones cumplan con las expectativas inicialmente prometidas.



2. De acuerdo a su experiencia: ¿Cuáles considera los derechos universitarios vulnerados de manera recurrente?

Desde mi punto de vista, contar con un servicio educativo superior con los estándares de calidad requerido. Esto es que la universidad cumpla con los programas educativos propuestos en su malla curricular, los profesores sean profesionales altamente calificados a partir de su experiencia docente, la infraestructura de los locales sean los adecuados y seguros, se cuente con la tecnología suficiente para el desarrollo de los planes académicos, en función a la carrera profesional escogida.

3. Desde su punto de vista, ¿Cree que las universidades educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos?

En cierto modo sí educan adecuadamente a los estudiantes respecto a sus derechos, los cuales lo plasman en los prospectos o cartillas de información o reglamento interno de la Universidad; sin embargo, ameritaría que en denominado Ciclo 0 exista un espacio entre cursos para difundir los derechos de los estudiantes, ya sea de forma presencial o a través del acceso de aulas virtuales.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios.

4. ¿Qué opina de los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de denuncias? ¿Se cumplen?

La normativa administrativa si bien establece los plazos máximos de atención de la denuncia, no obstante, en la realidad esto no es así, por cuanto la institución presenta carga laboral considerable, por cuanto atiende una serie de solicitudes o reclamos a nivel nacional, aunado que el personal encargado de



la tramitación no se da abasto para atender oportunamente le trámite de las denuncias. En todo caso, los plazos deberían ser adecuados en función a la complejidad del caso propuesto.

5. ¿Existen canales para poder informar a los potenciales denunciantes sobre la competencia de su denuncia?

De acuerdo a lo advertido, en el portal web de la SUNEDU existe la información suficiente para dar a conocer a los denunciantes sobre la competencia de su denuncia. Es más, ahí también están plasmados los reglamentos de la materia para conocimiento del público interesado. Asimismo, cada universidad está obligada a brindar dicha información ya sea en sus locales, así como en sus portales institucionales.

6. ¿Considera que es correcta la diferenciación de competencias entre la SUNEDU y el INDECOPI?

Para mí si es correcta la diferenciación toda vez que la SUNEDU conforme a sus competencias establecidas es la entidad más especializada en conocer las denuncias administrativas relativas a la tutela de los derechos del estudiante. A diferencia de INDECOPI, que, si bien tutela los intereses de los consumidores en general, no obstante, carece de la especialización y las competencias asumidas por la SUNEDU.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Identificar los factores que no permiten la eficiencia de la denuncia **administrativa** y el impacto de éstos en la comunidad universitaria.

7. De acuerdo a su opinión ¿Cuál es el rol que desempeñan los denunciantes en la atención de su denuncia?

Los denunciantes cumplen en principio su labor de formular la denuncia ante la SUNEDU por un derecho vulnerado. Ahora, durante el procedimiento -y



considerando que tiene la condición de parte accionante- puede formular peticiones para impulsar su denuncia, y en ese sentido, hacer valer su derecho de ser informado de los resultados de la misma.

8. ¿Considera que las denuncias administrativas son atendidas de manera efectiva y oportuna? Fundamente su respuesta

Considerando la carga laboral que puede tener la SUNEDU a raíz de las competencias que tiene a nivel nacional, se trata de atender de forma efectiva y oportuna la denuncia, quizá no en el plazo previsto en la normatividad, pero dependiendo de la gravedad e importancia de lo denunciado, se trata de dar el mayor impulso posible para dar una decisión administrativa conforme a derecho.

9. ¿Cuáles considera los factores que reducen la eficiencia de atención de la denuncia administrativa?

Por un lado, la carga laboral que pueda tener el área correspondiente, la capacidad de la tecnología empleada para la admisión y gestión de la denuncia, suficiente personal para poder atender la denuncia; asimismo, si es un caso de complejidad considerable, puede ameritar mayor demora en la atención en la denuncia. Asimismo, un factor adicional es la especialización del personal en la atención de este tipo de caso, es decir, se requiere profesionales con experiencia y capacitación en derecho administrativo, procesal administrativo y conocimiento del sistema educativa universitario.

Sello	Firma
GONZALO LOZANO AREVALO ABOGADO REG. CAL. 51715	



ENTREVISTA 3: NELSON FERNANDO MEGO ZÁRATE

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

“EL IMPACTO DE LA DENUNCIA ADMINISTRATIVA EN LA TUTELA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS, SUNEDU 2018-2019”

INDICACIONES:

Este instrumento tiene como fin compilar el punto de vista de los expertos, con respecto al impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios. Por lo tanto, se pide responder las siguientes preguntas con certeza y precisión.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios.

1. ¿Considera usted que la denuncia administrativa ha generado un cambio en la tutela de los derechos universitarios? ¿Por qué?

Considero que NO. Ya que con una denuncia administrativa lo que se está protegiendo es estabilidad de los derechos que se ha vulnerado, en tal caso complementa la tutela de los derechos de los universitarios.

2. De acuerdo a su experiencia: ¿Cuáles considera los derechos universitarios vulnerados de manera recurrente?

El rendir exámenes por falta de pagos en las pensiones universitarias.

No se entrega oportunamente los carnets de medio pasaje, situación que afecta a la economía del estudiante.



Discriminación a social por parte del alumnado y los profesores.

3. Desde su punto de vista, ¿Cree que las universidades educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos?

No.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios.

4. ¿Qué opina de los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de denuncias? ¿Se cumplen?

No. Existe deficiencia por parte de administración.

5. ¿Existen canales para poder informar a los potenciales denunciantes sobre la competencia de su denuncia?

Sí, transparencia.

6. ¿Considera que es correcta la diferenciación de competencias entre la SUNEDU y el INDECOPI?

Sí, porque son instituciones diferentes, pero siempre apuntando a un mismo fin (solución de problemas al administrado).



OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Identificar los factores que no permiten la eficiencia de la denuncia **administrativa** y el impacto de éstos en la comunidad universitaria.

7. De acuerdo a su opinión ¿Cuál es el rol que desempeñan los denunciantes en la atención de su denuncia?

Excelente porque a través de ese conducto hacer valer sus derechos.

8. ¿Considera que las denuncias administrativas son atendidas de manera efectiva y oportuna? Fundamente su respuesta

No. Por diferentes motivos, Recarga Laboral, Deficiencia en los sistemas de redes en el material logístico.

9. ¿Cuáles considera los factores que reducen la eficiencia de atención de la denuncia administrativa?

La carga laboral.

Sello	Firma



ENTREVISTA 4: MARÍA SOLEDAD CAMUS DÁVILA

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

“EL IMPACTO DE LA DENUNCIA ADMINISTRATIVA EN LA TUTELA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS, SUNEDU 2018-2019”

INDICACIONES:

Este instrumento tiene como fin compilar el punto de vista de los expertos, con respecto al impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios. Por lo tanto, se pide responder las siguientes preguntas con certeza y precisión.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios.

1. ¿Considera usted que la denuncia administrativa ha generado un cambio en la tutela de los derechos universitarios? ¿Por qué?

Si, por que al contar los universitarios con una herramienta que le permita hacer efectiva sus derechos universitarios al ser vulnerados por la autoridad universidad, este le permitirá salvaguardar los mismos y le permitirá desarrollarse dentro de las aulas universitarias.

2. De acuerdo a su experiencia: ¿Cuáles considera los derechos universitarios vulnerados de manera recurrente?

El de contar con profesores especializados.

El de que las recalificaciones estén motivadas.

El aumento de pensiones sin que la universidad justifique la mismas.



3. Desde su punto de vista, ¿Cree que las universidades educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos?

No, si bien distribuyen en algunas universidades sus reglamentos al ingresar son meros escritos que los universitarios no prestan atención, y además estos no son publicitados de forma clara a lo largo de la vida universitaria.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios.

4. ¿Qué opina de los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de denuncias? ¿Se cumplen?

No se cumplen son muy extensos, deben ser plazos cortos.

5. ¿Existen canales para poder informar a los potenciales denunciantes sobre la competencia de su denuncia?

No.

6. ¿Considera que es correcta la diferenciación de competencias entre la SUNEDU y el INDECOPI?

Si.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Identificar los factores que no permiten la eficiencia de la denuncia **administrativa** y el impacto de éstos en la comunidad universitaria.

Preguntas:

7. De acuerdo a su opinión ¿Cuál es el rol que desempeñan los denunciantes en la atención de su denuncia?

Es activo, en la medida que se espera que sea resuelto y atendido los derechos que han sido vulnerados

8. ¿Considera que las denuncias administrativas son atendidas de manera efectiva y oportuna? Fundamente su respuesta

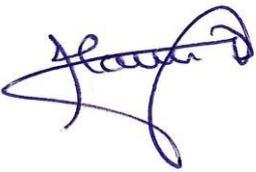
No, dado que los ciclos universitarios son cortos de 4 meses, estos son resueltos luego de que se termine el ciclo, careciendo de eficacia

9. ¿Cuáles considera los factores que reducen la eficiencia de atención de la denuncia administrativa?

Los plazos

La autoridad universitaria

Denuncias que pasan por varias áreas.

Sello	Firma
MARIA SOLEDAD CAMUS DAVILA ABOGADA COORDINADORA	



ENTREVISTA 5: DRUCILA PIERINA SAYÁN MEDINA

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas jurídicos **TÍTULO:**

“EL IMPACTO DE LA DENUNCIA ADMINISTRATIVA EN LA TUTELA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS, SUNEDU 2018-2019”

INDICACIONES:

Este instrumento tiene como fin compilar el punto de vista de los expertos, con respecto al impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios. Por lo tanto, se pide responder las siguientes preguntas con certeza y precisión.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios.

1. ¿Considera usted que la denuncia administrativa ha generado un cambio en la tutela de los derechos universitarios? ¿Por qué?

Considero que, si ha generado un cambio, porque es la única manera se puede lograr una mejor fiscalización a las Universidades en el territorio nacional cumplan con sus obligaciones.

2. De acuerdo a su experiencia: ¿Cuáles considera los derechos universitarios vulnerados de manera recurrente?

Persona jurídica que se encuentra operando sin contar con licencia de funcionamiento emitida por la SUNEDU.

3. Desde su punto de vista, ¿Cree que las universidades educan adecuadamente a los estudiantes universitarios sobre sus derechos?



Considero que no lo hacen de manera adecuada, si bien envían información relacionada a los derechos al principio de cursar la carrera, a lo largo de los años no refuerzan esta información de manera constante.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios.

Preguntas:

4. ¿Qué opina de los plazos establecidos en el Reglamento de Atención de denuncias? ¿Se cumplen?

Normalmente no se cumplen. Deberían ser específicos para que se cumplan.

5. ¿Existen canales para poder informar a los potenciales denunciantes sobre la competencia de su denuncia?

No, de manera clara.

6. ¿Considera que es correcta la diferenciación de competencias entre la SUNEDU y el INDECOPI?

No, hay lineamientos claros. A pesar que ambas instituciones cuentan con un compromiso firmado sobre los lineamientos de cada una.



OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Identificar los factores que no permiten la eficiencia de la denuncia **administrativa** y el impacto de éstos en la comunidad universitaria.

7. De acuerdo a su opinión ¿Cuál es el rol que desempeñan los denunciantes en la atención de su denuncia?

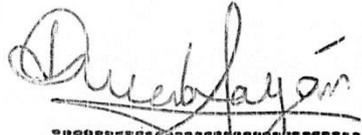
Si bien es cierto que cualquier persona puede realizar la denuncia, el denunciante tendría que tener un papel establecido dentro del proceso de denuncia.

8. ¿Considera que las denuncias administrativas son atendidas de manera efectiva y oportuna? Fundamente su respuesta

No son efectivas, al no cumplirse los plazos.

9. ¿Cuáles considera los factores que reducen la eficiencia de atención de la denuncia administrativa?

La falta de descentralización de la Sunedu.

Sello	Firma
DRUCILA PIERINA SAYÁN MEDINA REGISTRO CAL: 91322	 DRUCILA PIERINA SAYÁN MEDINA ABOGADA Registro CAL: 71322



III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 10 de mayo del 2020

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N°: 09975904

Celular: 954438730



IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 10 de mayo del 2020

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N°: 40023204

Celular: 998877497

ANEXO 5:

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL N° 1

TÍTULO: El impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019

OBJETIVO GENERAL: Analizar el impacto de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019

Fuente Documental	Sentencia del Tribunal Constitucional: Caso Ley Universitaria
Contenido de la fuente a Analizar	Se trata de la demanda de inconstitucional presentada por el Colegio de Abogados de Lima, Colegio de Abogados de Lima Norte, Congresistas de la República y 6453 ciudadanos, interpuesta contra diversos artículos de la Ley 30220 "Ley Universitaria".
Análisis de Contenido	La sentencia trata de diversos aspectos relativos a la educación y su ejercicio. Sin embargo, el aspecto más resaltante es la perspectiva inconstitucional de los demandantes respecto a la SUNEDU, pues consideran que es una intervención política, no garantiza la independencia de su estructura, la aplicabilidad del régimen sancionador o el plazo de licenciamiento.
Conclusión	Sin embargo, de acuerdo a lo considerado por los miembros del TC, ésta situación hace necesaria la creación de la SUNEDU, pues existiría una falta de uniformidad y vinculación entre la entidad que está brindando el servicio y el Estado. Siendo así que se declara infundada la demanda en todos sus extremos.

AUTOR: Tribunal Constitucional

FECHA: 10 de noviembre del 2015



GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL N° 2

TÍTULO: El impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar el impacto de los procedimientos de la denuncia administrativa en el cumplimiento de los derechos universitarios.

Fuente Documental	MEMORIA ANUAL 2018 - SUNEDU
Contenido de la fuente a Analizar	En ese documento institucional se informa de todas las actividades y logros gestados por el organismo durante el año citado.
Análisis de contenido	Se indica que durante el periodo en cuestión fueron presentadas 1637 denuncias, de las cuales el 79% fueron atendidas por la entidad. Además, se tiene como materias denunciadas con frecuencia aquellas relacionadas a la obtención del grado y título, de los derechos de estudiantes como consumidores del servicio prestado, obligaciones relativas al licenciamiento, afectaciones de derechos individuales de los estudiantes y requisitos para el ejercicio de la docencia, acumulando un total de 61%.
Conclusión	Se puede inferir que durante el periodo analizado hubo un 21% de denuncias no atendidas. Asimismo, de las denuncias analizadas existe una diferencia de 18% que no indican la materia denunciada, dejando así un vacío en cuanto a su contabilización.

AUTOR: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU

FECHA: 2019



GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL N° 3

TÍTULO: El impacto de la denuncia administrativa en la tutela de los derechos universitarios, SUNEDU 2018-2019

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los factores que no permiten la eficiencia de la denuncia administrativa y el impacto de éstos en la comunidad universitaria.

Fuente Documental	INFORME-N-208-2016-SUNEDU-02-13
Contenido de la fuente a Analizar	Delimitación de competencias de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU y otras entidades para conocer denuncias relacionadas con la prestación del servicio educativo superior universitario.
Análisis de Contenido	La lectura establece las competencias de las denuncias presentables a entidades relacionadas a la prestación del servicio educativo. De manera que: Sunedu, se encuentra abocada en la tutela de derechos colectivos relacionados con la Ley Universitaria; Indecopi, cuando se detecte defectos en la prestación de un servicio dentro de una relación de consumo o normas de protección al consumidor; Defensoría Universitaria, en cuanto a la tutela de derechos individuales o afectación generada entre miembros de la comunidad universitaria; Contraloría General de la República, se encuentra relacionada a la ejecución de los recursos del Estado; Defensoría del Pueblo, procede cuando son vulnerados derechos provenientes de la prestación defectuosa del servicio pero no dentro de una relación de consumo; y Ministerio Público, tiene competencia cuando se cometiese un ilícito penal, independiente de su calificación como infracción normativa.
Conclusión	Se establece didácticamente la diferenciación entre éstas entidades: Sin embargo, el Informe recomienda que se hagan de conocimiento público sus competencias, a fin de empoderar al estudiante en la gestión de sus derechos.

AUTOR: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU

FECHA: 16 de diciembre de 2016