

MEMORIA ANUAL**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA****PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ****MARZO 2024 – MARZO 2025****Defensoría Universitaria****LIMA, 4 DE MARZO DEL 2025**

ÍNDICE**INTRODUCCIÓN****1. ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS**

- 1.1. Número total de quejas y consultas.
- 1.2. Quejas y consultas según Sexo y Género.
- 1.3. Quejas y consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.
 - 1.3.1. Quejas y consultas a nivel estudiantil.
 - 1.3.2. Quejas y consultas a nivel docente y predocente.
 - 1.3.3. Quejas y consultas a nivel de personal administrativo.
- 1.4. Total, de quejas según Sexo y Género.
- 1.5. Total, de quejas según Categorías de la Comunidad PUCP.
- 1.6. Total, de consultas según Sexo y Género.
- 1.7. Total, de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.

2. CONSULTAS

- 2.1. Tema de las consultas.
- 2.2. Relevancia de los temas.
- 2.3. Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.
- 2.4. Consultas por categorías de Sexo y Género.
 - 2.4.1. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres.
 - 2.4.2. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Mujeres.
 - 2.4.3. Temas comunes.

3. QUEJAS

- 3.1. Tema de las Quejas.
- 3.2. Relevancia de los Temas.
- 3.3. Unidades Quejadas.
- 3.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas.
- 3.5. Admisión y Resultados de las Quejas.
- 3.6. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP
- 3.7. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género.

3.7.1. Quejas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres.

3.7.2. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, Sexo y Género: Mujeres.

3.8. Temas comunes.

3.9. Ejemplos de casos y recomendaciones por temas.

3.10. Características de las Quejas por Unidades Quejadas.

4. COMPARACIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA ENTRE MARZO DEL AÑO 2020 Y MARZO DEL AÑO 2025.

5. ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

5.1. Cumplimiento del Plan de Trabajo de la Defensoría Universitaria.

5.1.1. Informe Defensorial Universitario “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y octubre del año 2024 en la PUCP”.

5.1.2. Informe Defensorial Universitario “La Problemática de las y los Adultos Mayores en la Comunidad PUCP”.

5.1.3. Campañas Preventivas.

5.1.4. Campaña de Difusión de los Informes Defensoriales Universitarios.

6. REUNIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

6.1. Reuniones y Entrevistas con Funcionarios y Funcionarias, Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo en el marco de los Informes Defensoriales Universitarios.

6.2. Reuniones con la Oficina de Igualdad de Género y Diversidad (OIGD).

7. PROYECCIÓN EXTERNA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

7.1 Participación en Actividades con otras Defensorías Universitarias.

8. REFLEXIÓN FINAL.

INTRODUCCIÓN

1.1. Cumplimiento del Reglamento de la Defensoría Universitaria.

La presente Memoria Anual de la Defensoría Universitaria (DU) de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) del año 2024-2025 se inscribe en el cumplimiento del Título V del Reglamento de la DU de la PUCP.

El Reglamento de la DU de la PUCP dispone que el Defensor Universitario o la Defensora Universitaria presentará en una sesión de la Asamblea Universitaria la Memoria Anual de la DU sobre la gestión realizada durante el año.

En la citada norma se indica que esta memoria Anual, contendrá, por lo menos, el número y tipo de quejas, las no admitidas y las que han sido objeto de investigación y el resultado de las mismas, como también, las recomendaciones y sugerencias generales para la mejora en el respeto de los derechos en la Universidad.

1.2. El quinto año de gestión como Defensor Universitario.

En este quinto año de gestión, hemos continuado atendiendo las consultas y las quejas presentadas por los y las miembros de nuestra comunidad universitaria; así como hemos seguido nuestros objetivos de fortalecer institucionalmente a la Defensoría Universitaria.

Hemos elaborado y difundido este año dos Informes Defensoriales Universitarios: IDU N° 1-2024: “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y octubre del año 2024 en la PUCP”; e IDU N° 2- 2024: “La Problemática de las y los Adultos Mayores en la Comunidad PUCP”.

Agradezco el valioso apoyo del equipo de la Defensoría Universitaria, a nuestra secretaria Alexandra Vilela, a nuestro abogado César Valverde y a nuestra practicante pre profesional Patricia Orellana; así como la valiosa participación de las y los miembros del Comité Asesor de la Defensoría Universitaria: las docentes Roxana Barrantes, Silvia Rosas y Marissa Béjar, y los docentes Luis Sime y Fidel Tubino.

Johnny Zas Friz Burga

Defensor Universitario de la PUCP

1) ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS**1.1. Número total de quejas y consultas**

El número de quejas y consultas entre marzo del 2024 y marzo del 2025 fue de ciento sesenta y siete (167) casos. Las consultas presentadas fueron sesenta y cinco (65), y el total de quejas sumaron ciento dos (102). Ver Tabla N°1.

Del total de peticiones presentadas el 39% son consultas y el 61% quejas, teniendo un mayor número las quejas realizadas. Ver Gráfico N° 2.

Tabla N°1**Total de Quejas y Consultas entre marzo del 2024 y marzo del 2025**

Total de Quejas y Consultas (*)	
Quejas	102
Consultas	65
Total	167

*Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025.

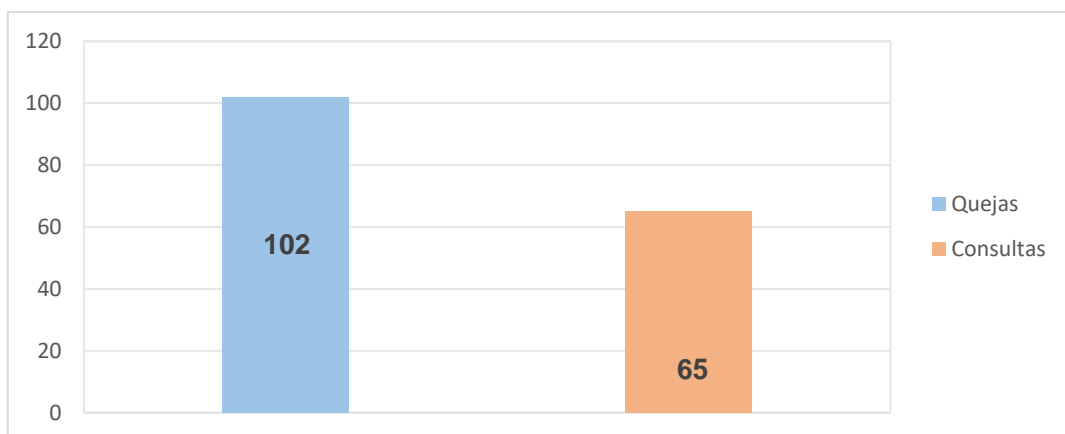
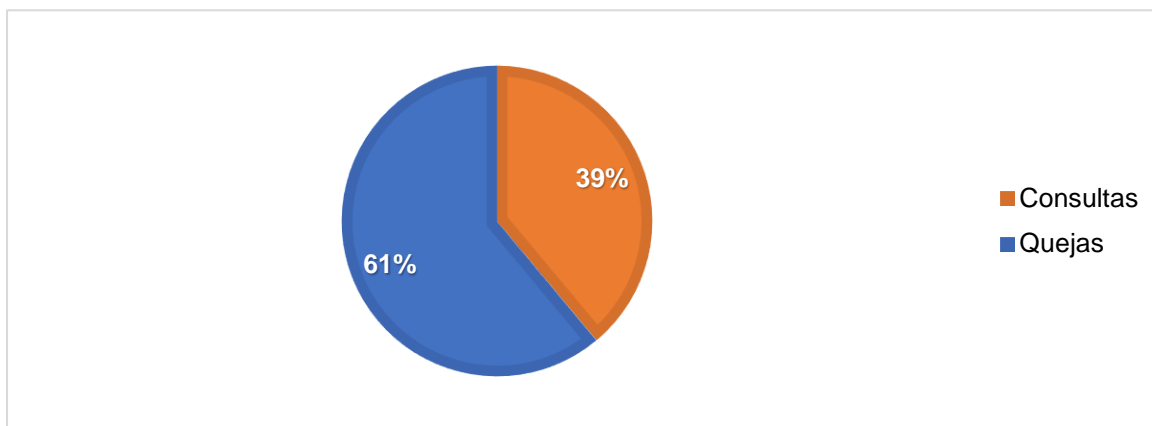
Gráfico N° 1**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas entre marzo del 2024 y marzo del 2025**

Gráfico N° 2
Porcentaje de Quejas y Consultas entre marzo del 2024 y marzo del 2025

1.2. Quejas y consultas según Sexo y Género

Del total de peticiones, ciento sesenta y seis (166) fueron realizadas de manera individual. De ellas, cien (100) fueron presentadas por hombres, sesenta y seis (66) por mujeres y ninguna por integrantes de la comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N°2.

Porcentualmente, el 60% de peticiones fueron realizadas por hombres y el 40% por mujeres. Ver Gráfico N° 4.

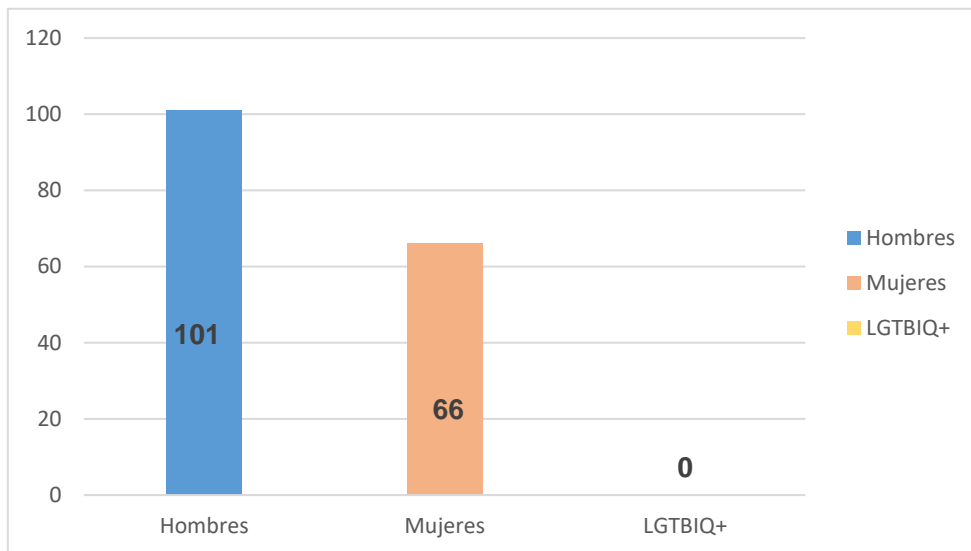
Tabla N° 2
Total de Quejas y Consultas según Sexo y Género*

Total de Quejas y Consultas según Sexo y Género	
Hombres	101 (**)
Mujeres	66
LGTBIQ+	0
Total	167

(*) Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025. (**) Incluye una queja colectiva.

Gráfico N° 3

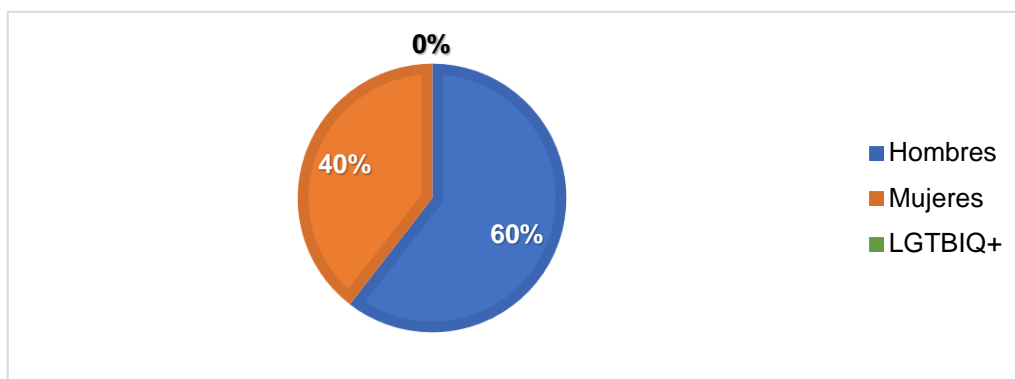
Comparación entre el Número de Quejas y Consultas según Sexo y Género*



(*) Incluye una queja colectiva.

Gráfico N° 4

Porcentaje de Quejas y Consultas según Sexo y Género *



(*) Incluye una queja colectiva.

1.3. Quejas y consultas por Categorías de la Comunidad PUCP

La Comunidad PUCP, en su conjunto, presentó ciento sesenta y siete (167) quejas y consultas. De ellas, el sector estudiantil presentó ciento cuarenta y uno (141), los docentes y predocentes presentaron quince (15) y once (11) fueron presentadas por el personal administrativo. Es importante indicar que, dentro del estudiantado, un grupo estudiantil realizó una petición. Ver Tabla N°3.

Desde una mirada porcentual, el 84% de peticiones fueron estudiantiles, mientras que las peticiones del sector docente y administrativo llegaron a un 9% y 7% respectivamente. Ver Gráfico N° 6.

Tabla N°3

Total de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP (*)

Total de Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	141
Docentes	12
Predocentes	3
Personal Administrativo	11
Total	167

(*) Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025.

Gráfico N° 5

Comparación entre el Número de Quejas y Consultas de la Comunidad PUCP

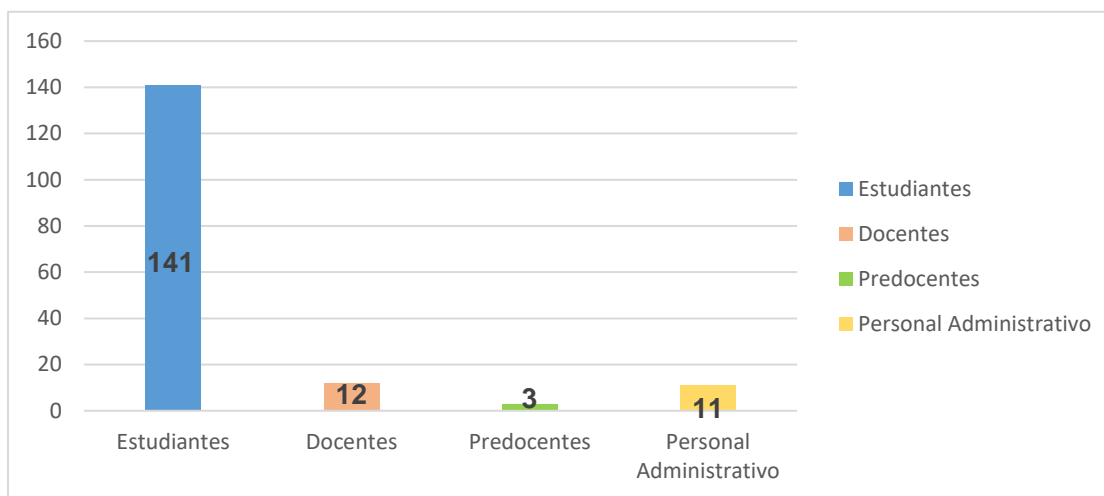
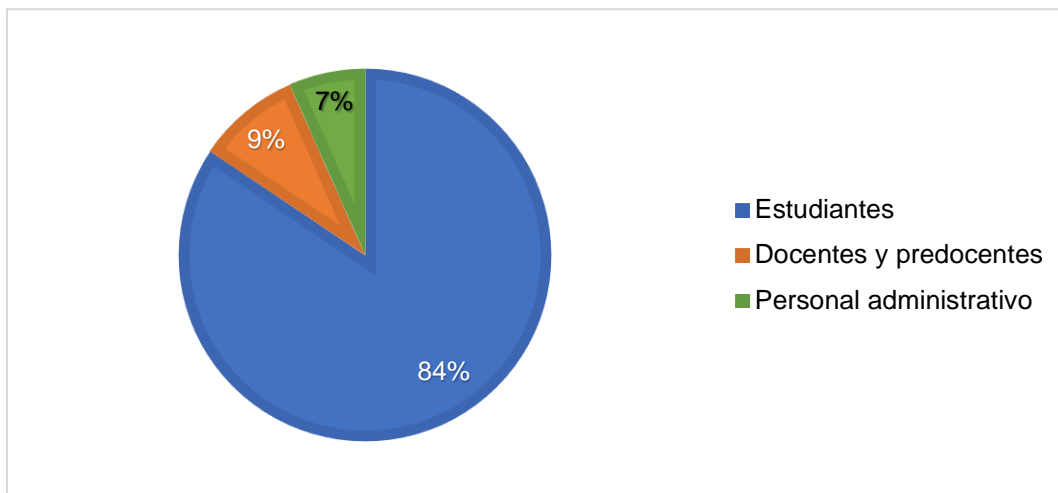


Gráfico N° 6
Porcentaje de Quejas y Consultas de la Comunidad PUCP


1.3.1. Quejas y consultas a nivel estudiantil

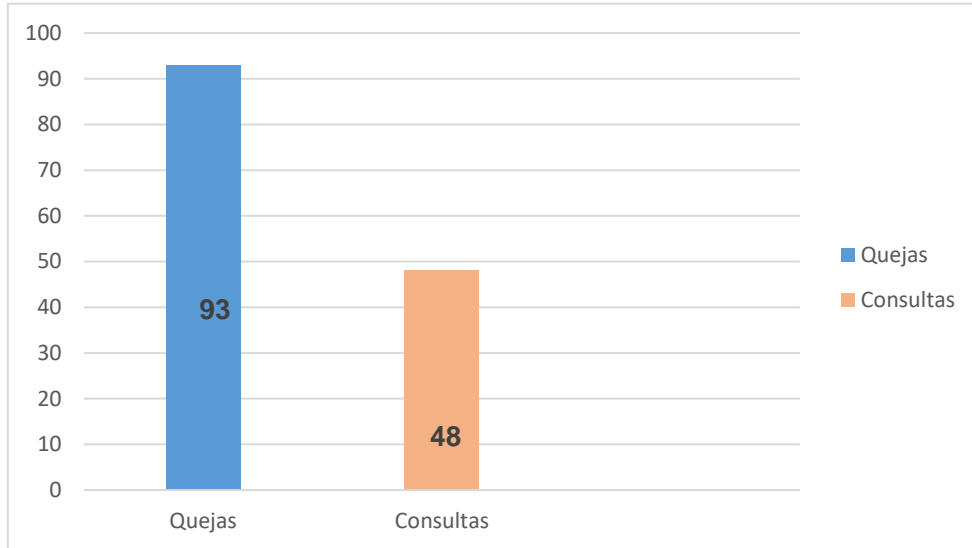
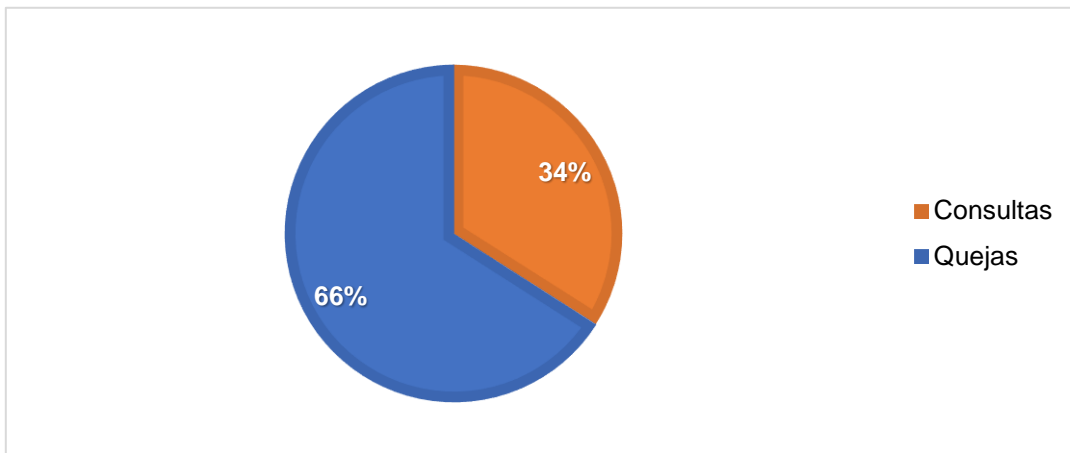
La comunidad estudiantil es aquella que más peticiones ha interpuesto en este periodo. Del total de ciento cuarenta y uno (141) peticiones que realizaron, cuarenta y ocho (48) fueron consultas y noventa y tres (93) fueron quejas. Ver Tabla N°4.

Desde una mirada porcentual, el 34% de peticiones estudiantiles fueron consultas; mientras que el 66% restante fueron quejas. Ver Gráfico N° 8.

Tabla N°4
Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil*

Total de Quejas y Consultas a nivel estudiantil	
Quejas	93
Consultas	48
Total	141

(*) Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025.

Gráfico N° 7**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a nivel estudiantil****Gráfico N° 8****Porcentaje de Quejas y Consultas a nivel estudiantil****1.3.2. Quejas y consultas a nivel docente y predocente**

Las peticiones presentadas por docentes y predocentes fueron quince (15). De ellas, seis (6) fueron quejas y nueve (9) consultas. Ver Tabla N°5.

Desde una mirada porcentual, el 60% de peticiones presentadas fueron consultas y el 40% quejas, resaltando así un mayor número de consultas registradas. Ver Gráfico N° 10.

Tabla N°5**Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente ***

Total de Quejas y Consultas a nivel docente y predocente	
Quejas	6
Consultas	9
Total	15

(*) Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025.

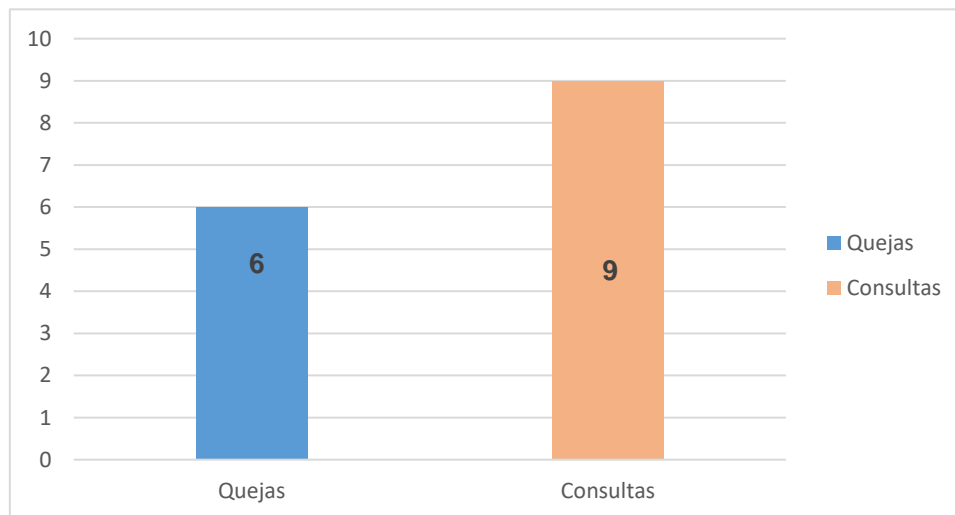
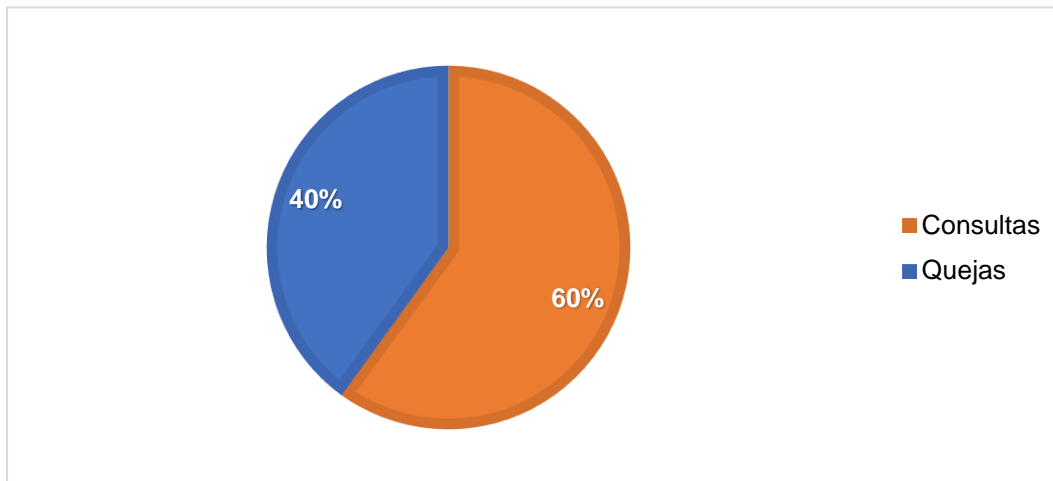
Gráfico N° 9**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a nivel docente y predocente**

Gráfico N° 10
Porcentaje de Quejas y Consultas a nivel docente y predocente

1.3.3. Quejas y consultas a nivel de personal administrativo

El personal administrativo, en el periodo 2024 – 2025 analizado, ha presentado un total de once (11) peticiones, siendo ocho (8) de ellas consultas y tres (3) quejas. Ver Tabla N°6.

A nivel porcentual, las consultas representaron el 73% y las quejas el 27%. Ver Gráfico N° 12.

Tabla N° 6
Total de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo (*)

Total de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo	
Quejas	3
Consultas	8
Total	11

(*) Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025.

Gráfico N° 11

Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo

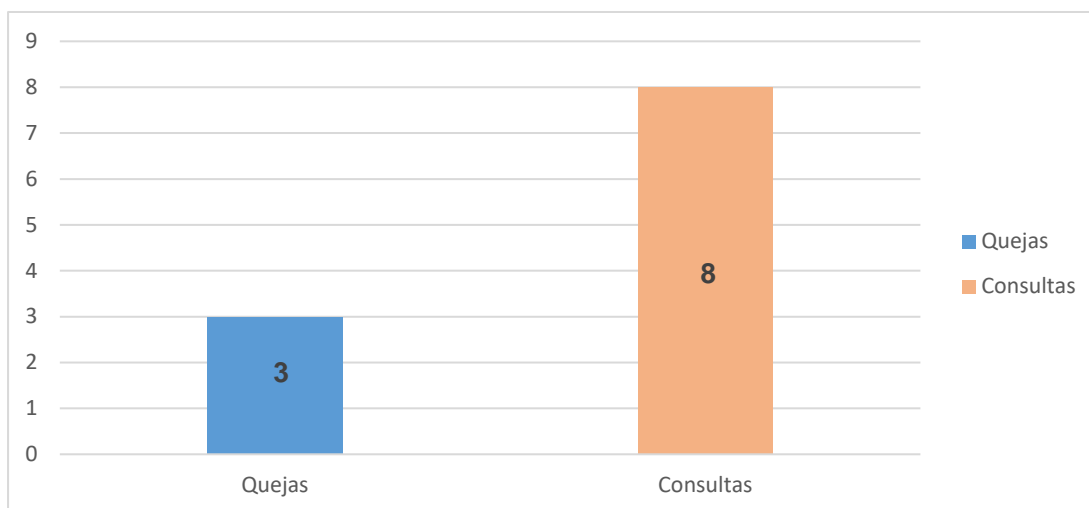
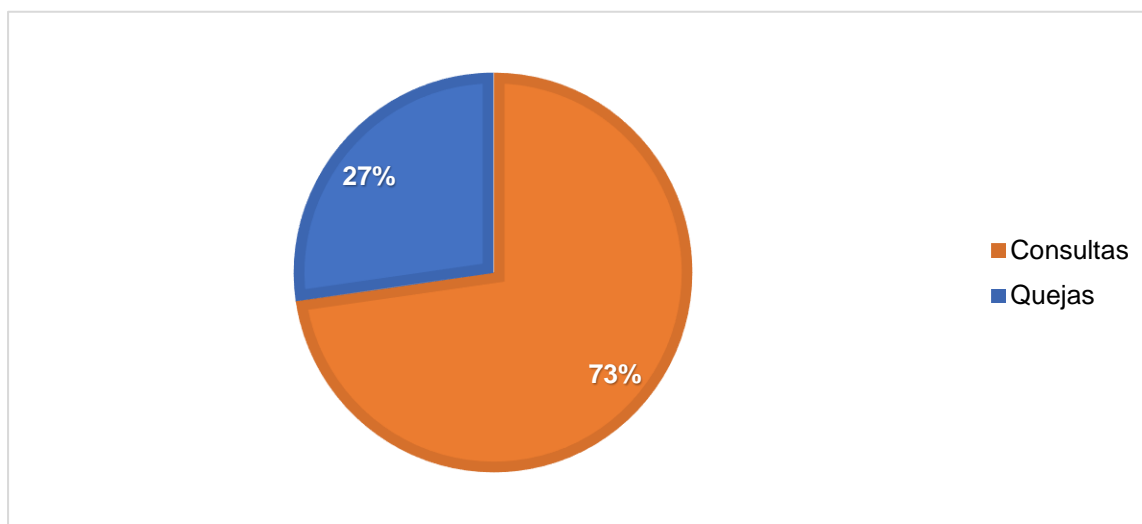


Gráfico N° 12

Porcentaje de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo



1.4. Total de quejas según Sexo y Género

Las quejas fueron realizadas por sesenta y cuatro (64) hombres y treinta y siete (37) mujeres. No se registraron quejas de miembros de la comunidad LGBTIQ+. Ver Tabla N° 7.

Del total de las quejas, 63% corresponde a hombres y 37% a mujeres. Ver Gráfico N° 14.

Tabla N° 7

Total de Quejas según Sexo y Género (*)

Total de Quejas según Sexo y Género (**)	
Hombres	64
Mujeres	37
LGTBIQ+	0
Total	101

(*) Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025. (**) No incluye una queja colectiva.

Gráfico N° 13

Comparación entre el Número de Quejas según Sexo y Género

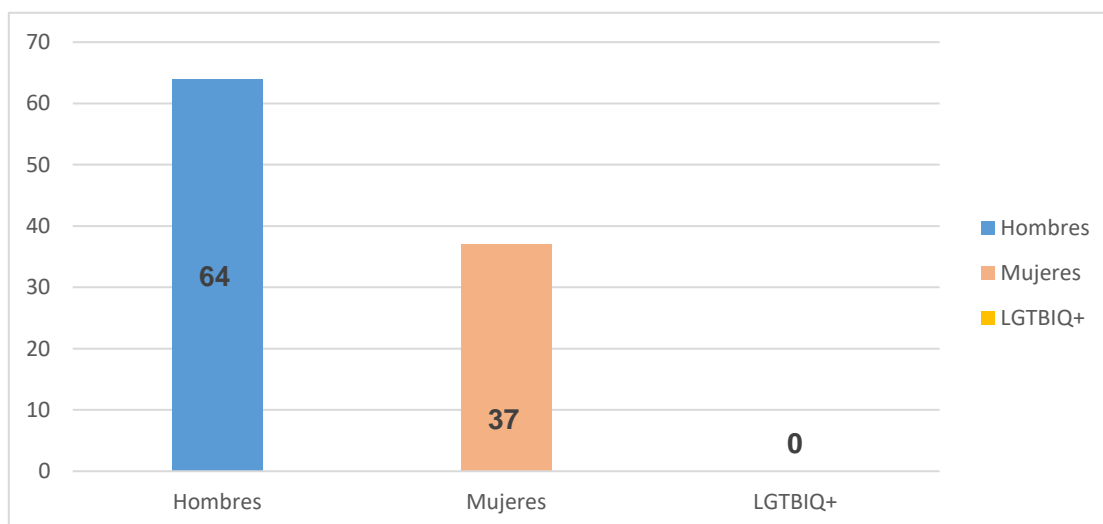
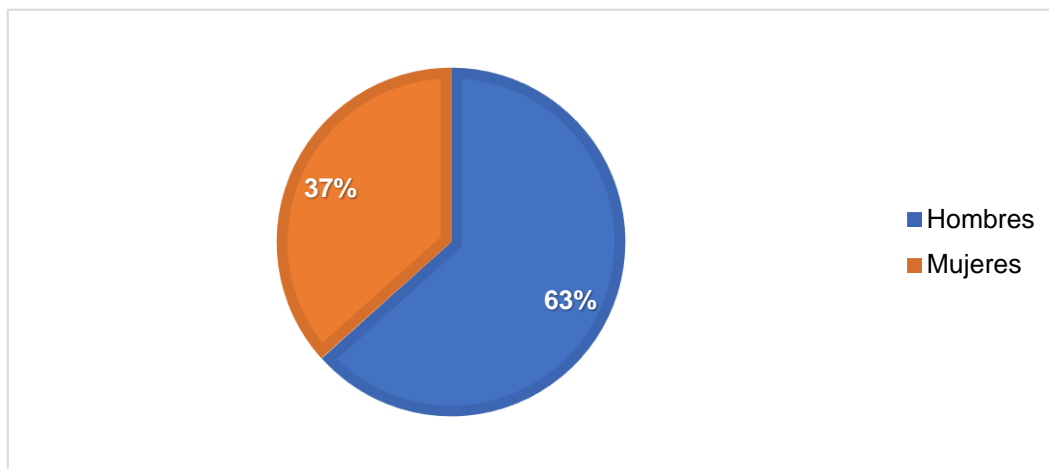


Gráfico N° 14
Porcentaje de Quejas según Sexo y Género

1.5. Total de quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

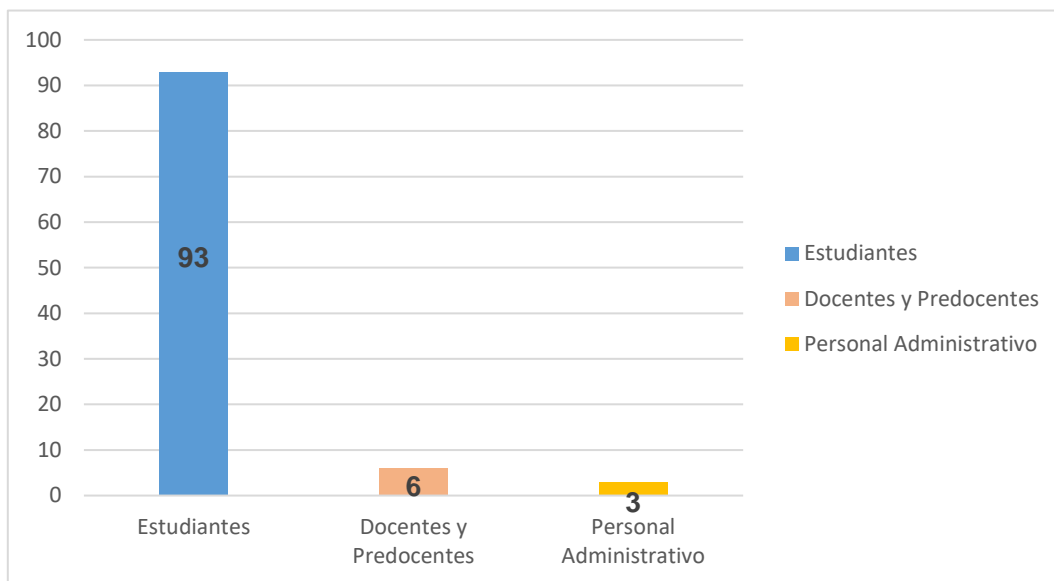
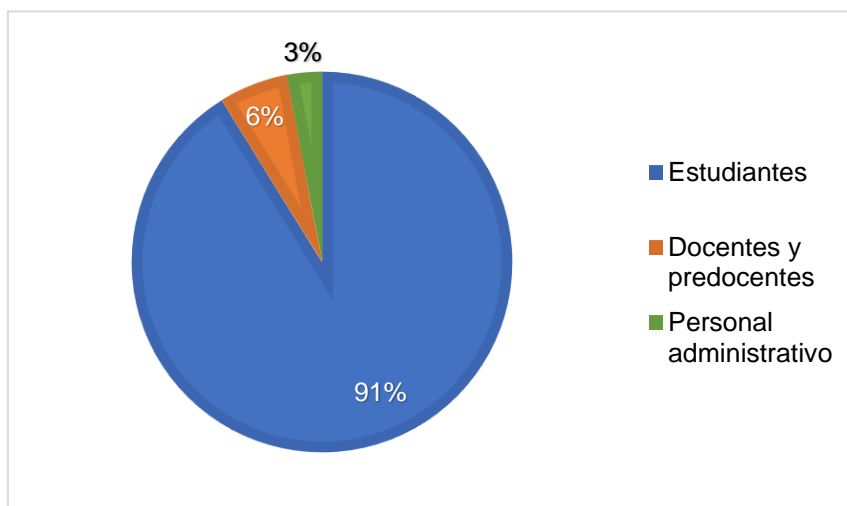
De las ciento dos (102) quejas presentadas, noventa y tres (93) fueron presentadas por estudiantes, seis (6) por el sector conformado por docentes y predocentes y tres (3) por el personal administrativo. Ver Tabla N° 8.

Desde una mirada porcentual, el sector estudiantil fue aquel que presentó un mayor número de quejas, representando el 91% del total. Por su parte, el sector de docentes y predocentes representó el 6% y el personal administrativo el 3%. Ver Gráfico N° 16.

Tabla N° 8
Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP (*)

Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	93
Docentes y Predocentes	6
Personal Administrativo	3
Total	102

(*) Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025.

Gráfico N° 15**Comparación entre el Número de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP****Gráfico N° 16****Porcentaje de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

1.6. Total de consultas según Sexo y Género

De las sesenta y cinco (65) consultas presentadas, treinta y seis (36) fueron presentadas por hombres, veintinueve (29) por mujeres y ninguna por miembros de la comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 9.

Desde una mirada porcentual, los hombres presentaron un mayor número de consultas, representando un 55% del total. En adición, las consultas realizadas por mujeres son el 45%. Ver Gráfico N° 18.

Tabla N° 9
Total de Consultas según Sexo y Género (*)

Total de Consultas según Sexo y Género	
Hombres	36
Mujeres	29
LGTBIQ+	0
Total	65

(*) Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025.

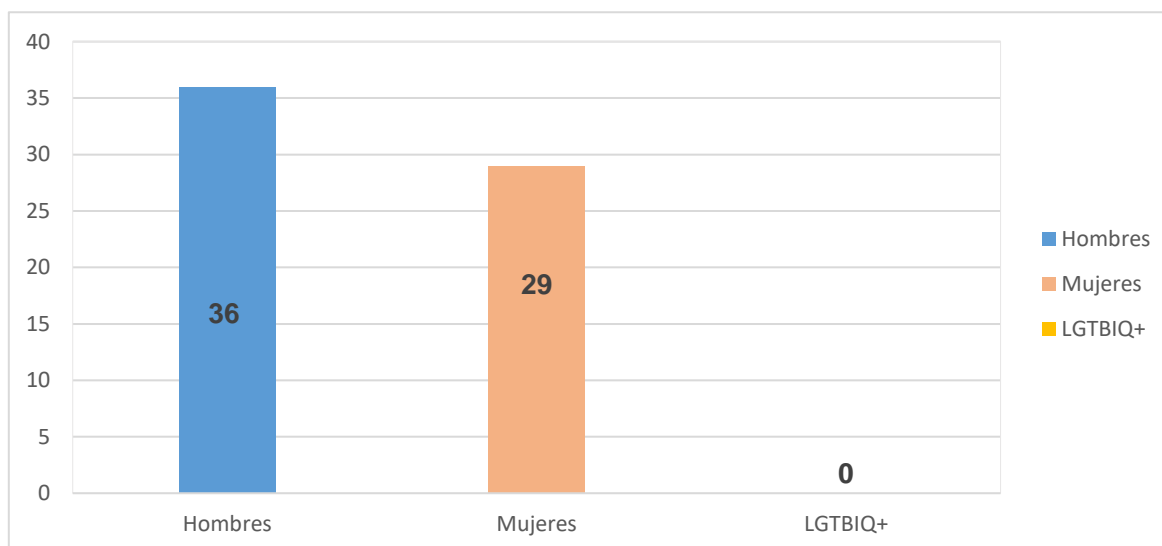
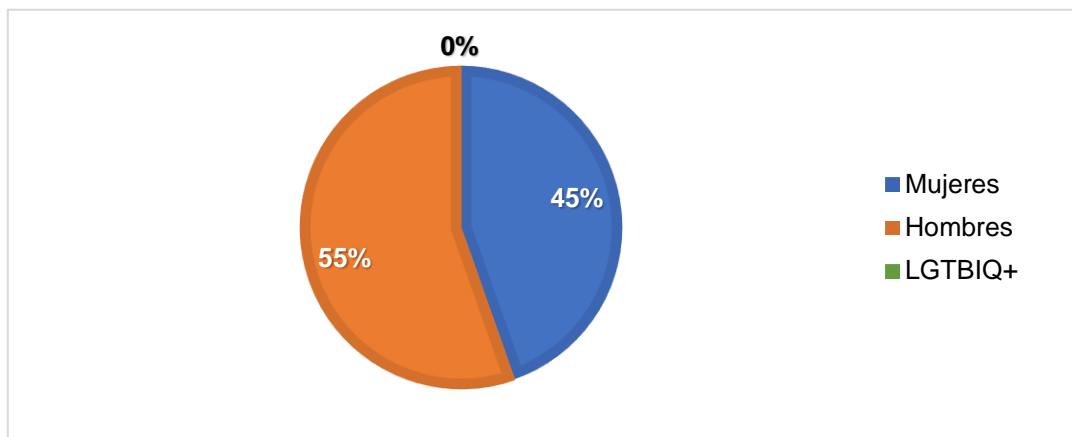
Gráfico N° 17
Comparación entre el Número de Consultas según Sexo y Género


Gráfico N° 18
Porcentaje de Consultas según Sexo y Género

1.7. Total de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

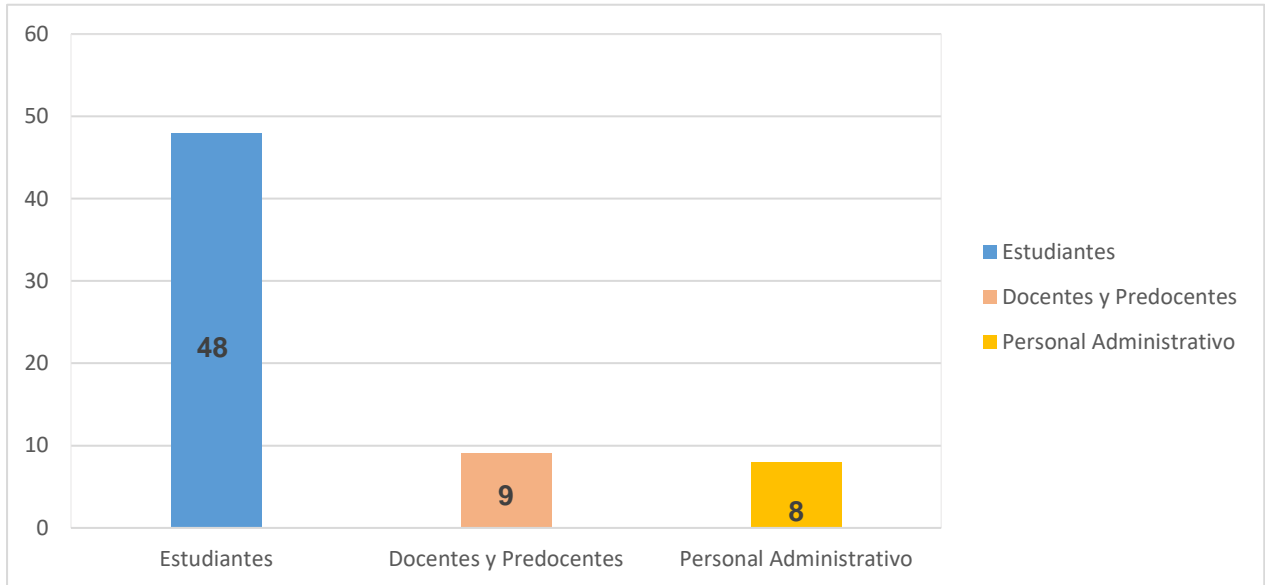
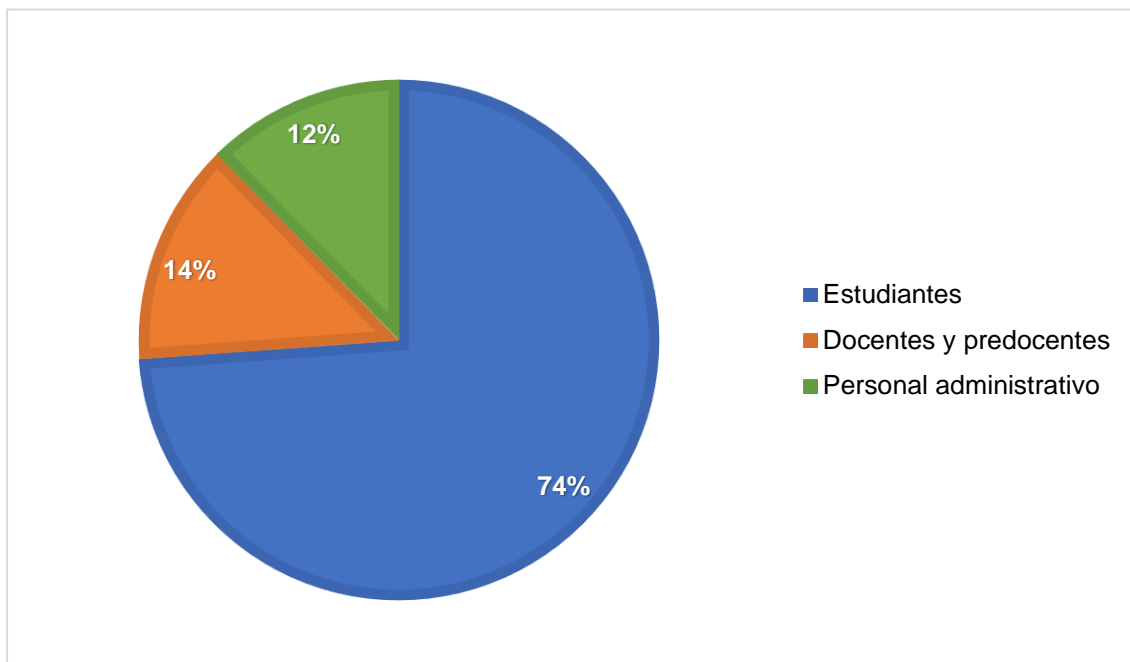
Del total de consultas, cuarenta y ocho (48) fueron interpuestas por estudiantes, nueve (9) por el sector conformado por docentes y predocentes, y ocho (8) por el personal administrativo. Ver Tabla N°10.

Desde una mirada porcentual, las consultas estudiantiles representan un 74% del total. Luego de él, se ubican los docentes y predocentes con el 14% y el personal administrativo con el 12%. Ver Gráfico N° 20.

Tabla N° 10
Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP (*)

Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	48
Docentes y Predocentes	9
Personal Administrativo	8
Total	65

(*) Del 4 de marzo del 2024 al 4 de marzo del 2025.

Gráfico N° 19**Comparación entre el Número de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP****Gráfico N° 20****Porcentaje de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP**

2. CONSULTAS

2.1. Temas de las consultas

Las consultas presentadas son agrupadas según temas, existiendo dentro de ellas subtemas específicos. Dentro de las principales temáticas se encuentran *Maltrato, Incumplimiento del rol docente, Matrícula, Hostigamiento sexual, Procedimientos disciplinarios de la PUCP, Tesis, Evaluaciones y Normas de permanencia*, entre otras. Ver Cuadro N° 1.

Es importante resaltar que una sola consulta puede involucrar varias áreas temáticas.

Cuadro N° 1

Temas de las Consultas, entre marzo del 2024 y marzo del 2025, por Orden Alfabético

1. Asesorías ofrecidas en redes por ex estudiantes PUCP, cobradas y no dictadas.
2. Asociaciones estudiantiles (*Subtemas: 1. Asignación de locales y espacios para asociaciones de estudiantes; 2. Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil*).
3. Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.
4. Cobertura del seguro por accidente.
5. Colaboración de docentes PUCP en la evaluación de cursos externos.
6. Evaluaciones (*Subtemas: 1. Recalificación de nota; 2. Calificación de práctica dirigida; 3. Coevaluación de examen; 4. Modificaciones en la evaluación de un curso sin previo aviso*).
7. Facilidades para acceder a clases y evaluaciones durante descanso médico.
8. Facilidades para el pago de derechos académicos.
9. Facilidades para que trabajador administrativo realice estudios en la PUCP.
10. Falta de comunicación en cambio de regla que reconoce cursos y no créditos.
11. Falta de provisión en cursos de investigación.
12. Hostigamiento sexual (*Subtema: 1. Procedimiento disciplinario*).
13. Impedimento para dar un control de lectura por tardanza.
14. Incumplimiento del rol docente.
15. Maltrato (*Subtema: 1. Maltrato laboral; 2. Maltrato docente*).

16. Matrícula (*Subtemas: 1. Matrícula extraordinaria; 2. Cancelación de deuda para matrícula*).
17. Normas de permanencia (*Subtemas: 1. Denegatoria de solicitud de permanencia; 2. Cuarta matrícula*).
18. Normas sobre elecciones estudiantiles.
19. Página difamatoria en redes sociales.
20. Procedimientos disciplinarios de la PUCP.
21. Reclasificación en la escala de pensiones.
22. Reincorporación laboral luego de licencia por maternidad.
23. Retiro extraordinario por motivo de salud mental.
24. Solicitud de reconsideración a Resolución de Decanato que reincorpora a estudiante.
25. Tesis (*Subtemas: 1. Asesoría voluntaria de tesis; 2. Calificación del proyecto final de tesis; 3. Cambio de asesor de tesis; 4. Tesis sustentada por tres graduandos*).
26. Transferencia interna de unidad académica.

2.2. Relevancia de los temas

Del total de sesenta y cinco (65) consultas formuladas, se ha identificado la recurrencia de ocho (8) temas. Estos son los siguientes: *Maltrato* con nueve (9) consultas; *Incumplimiento del rol docente* con seis (6) consultas; *Matrícula* con seis (6) consultas; *Hostigamiento sexual* con cinco (5) consultas; *Procedimientos disciplinarios de la PUCP* con cinco (5) consultas; *Tesis* con cinco (5) consultas; y *Evaluaciones y Normas de permanencia* con cuatro (4) consultas cada uno.

Estos temas recurrentes fueron abordados a lo largo de cuarenta y cuatro (44) consultas, representando así más de la mitad de las consultas en el periodo. Dicha información nos permite conocer aquellos temas que generan mayor atención en la Comunidad PUCP. Ver Cuadro N° 2.

Cuadro N° 2
Relevancia de los Temas por el Número de Consultas

Tema de Consultas	N° de Consultas
Maltrato (<i>Subtema: 1. Maltrato laboral; 2. Maltrato docente</i>)	9
Incumplimiento del rol docente	6

Matrícula (<i>Subtemas: 1. Matrícula extraordinaria; 2. Cancelación de deuda para matrícula</i>)	6
Hostigamiento sexual (<i>Subtema: 1. Procedimiento disciplinario</i>)	5
Procedimientos disciplinarios de la PUCP	5
Tesis (<i>Subtemas: 1. Asesoría voluntaria de tesis; 2. Calificación del proyecto final de tesis; 3. Cambio de asesor de tesis; 4. Tesis sustentada por tres graduandos</i>)	5
Evaluaciones (<i>Subtemas: 1. Recalificación de nota; 2. Calificación de práctica dirigida; 3. Coevaluación de examen; 4. Modificaciones en la evaluación de un curso sin previo aviso</i>)	4
Normas de permanencia (<i>Subtemas: 1. Denegatoria de solicitud de permanencia; 2. Cuarta matrícula</i>)	4
Asociaciones estudiantiles (<i>Subtemas: 1. Asignación de locales y espacios para asociaciones de estudiantes; 2. Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil</i>)	3
Página difamatoria en redes sociales	2
Asesorías ofrecidas en redes por ex estudiantes PUCP, cobradas y no dictadas	1
Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos	1
Cobertura del seguro por accidente	1
Colaboración de docentes PUCP en la evaluación de cursos externos	1
Facilidades para acceder a clases y evaluaciones durante descanso médico	1
Facilidades para el pago de derechos académicos	1
Facilidades para que trabajador administrativo realice estudios en la PUCP	1
Falta de comunicación en cambio de regla que reconoce cursos y no créditos	1
Falta de provisión en cursos de investigación	1
Impedimento para dar un control de lectura por tardanza	1
Normas sobre Elecciones estudiantiles	1
Reclasificación en la escala de pensiones	1
Reincorporación laboral luego de licencia por maternidad	1
Retiro extraordinario por motivo de salud mental	1
Solicitud de reconsideración a Resolución de Decanato que reincorpora a estudiante	1
Transferencia interna de unidad académica	1

2.3. Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las y los integrantes de la comunidad que presentaron consultas fueron estudiantes, docentes y predocentes, así como el personal administrativo.

De las sesenta y cinco (65) consultas realizadas, cuarenta y ocho (48) fueron presentadas por estudiantes, nueve (9) por docentes y predocentes, y ocho (8) por el personal administrativo.

Desde una mirada temática, las consultas realizadas por el sector estudiantil abordaron dieciocho (18) temas; las realizadas por docentes y predocentes cuatro (4) temas; y el personal administrativo consultó por cinco (5) temas. Ver Cuadro N° 3.

Se encontró un tema en común entre los tres (3) grupos de la comunidad PUCP: *Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.*

Cuadro N° 3
Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP		
	Asesorías ofrecidas en redes por ex estudiantes PUCP, cobradas y no dictadas.	
Estudiantes	Asignación de locales y espacios para asociaciones de estudiantes.	48
	Calificación de práctica dirigida.	
	Calificación del proyecto final de tesis.	
	Cambio de asesor de tesis.	
	Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	
	Cobertura del seguro por accidente.	
	Evaluación.	
	Facilidades para acceder a clases y evaluaciones durante descanso médico.	
	Facilidades para el pago de derechos académicos.	
	Falta de comunicación en cambio de regla que reconoce cursos y no créditos.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
	Impedimento para dar un control de lectura por tardanza.	
	Incumplimiento del rol docente.	
	Matrícula.	
	Normas de permanencia.	
	Normas sobre Elecciones estudiantiles.	
	Página difamatoria en redes sociales.	
	Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil.	
	Procedimientos disciplinarios de la PUCP.	
	Reclasificación en la escala de pensiones.	
Retiro extraordinario por motivo de salud mental.		
Solicitud de reconsideración a Resolución de Decanato que reincorpora a estudiante.		
Tesis.		
Transferencia interna de unidad académica.		
Docentes y Predocentes	Asesoría de tesis voluntaria.	9
	Falta de provisión en cursos de investigación.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
	Maltrato.	
	Página difamatoria en redes sociales.	
Personal administrativo	Colaboración de docentes PUCP en la evaluación de cursos externos.	8
	Facilidades para que trabajador administrativo realice estudios en la PUCP.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
	Maltrato laboral.	
	Reincorporación laboral luego de licencia por maternidad.	
Total		65

2.4. Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP, y de Sexo y Género.

Esta sección brinda un análisis partiendo de dos variables: las categorías de la Comunidad PUCP (estudiantes, docentes y predocentes, y personal administrativo), y el sexo y género.

En el periodo de gestión analizado, desde marzo del año 2024 a marzo del 2025 no se registró ninguna consulta por parte de los miembros de la comunidad LGTBIQ+.

2.4.1. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género:
Hombres

El sector masculino ha presentado el mayor número de consultas, registrando un total de treinta y seis (36), número que representa el 55% de las consultas realizadas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede ver que de las veintiocho (28) consultas presentadas por estudiantes hombres, estas abordaron diecisiete (17) asuntos. Asimismo, el sector docente y predocente abordó tres (3) temas en sus cinco (5) consultas; y el personal administrativo abordó tres (3) temas en sus tres (3) consultas realizadas. Ver Cuadro N° 4.

El tema *Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario* coincide en las tres categorías.

Entre el sector estudiantil y el docente y predocente hay un tema conjunto: *Página difamatoria en redes sociales*.

Entre el sector docente y predocente, y el administrativo, existen dos temas conjuntos: *Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario* y *Maltrato laboral*.

Cuadro N° 4
Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres

Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres		
	Asesorías ofrecidas en redes por ex estudiantes PUCP, cobradas y no dictadas.	
Estudiantes hombres	Asignación de locales y espacios para asociaciones de estudiantes.	28
	Cambio de asesor de tesis.	
	Evaluación.	
	Facilidades para el pago de derechos académicos.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
	Impedimento para dar un control de lectura por tardanza.	
	Incumplimiento del rol docente.	

	Matrícula.	
	Normas de permanencia.	
	Normas sobre elecciones estudiantiles.	
	Página difamatoria en redes sociales.	
	Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil.	
	Procedimientos disciplinarios de la PUCP.	
	Retiro extraordinario por motivo de salud mental.	
	Solicitud de reconsideración a Resolución de Decanato que reincorpora a estudiante.	
	Tesis.	
Docentes y predocentes hombres	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	5
	Maltrato laboral	
	Página difamatoria en redes sociales.	
Personal administrativo masculino	Maltrato laboral.	3
	Colaboración de docentes PUCP en la evaluación de cursos externos.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
Total		36

2.4.2. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Mujeres

Las mujeres realizaron un total de veintinueve (29) consultas. Este número representa el 45% de consultas realizadas.

Las estudiantes a lo largo de sus veinte (20) consultas abordaron quince (15) temas. El sector docente y predocente trató sobre tres (3) temas en sus cuatro (4) consultas; y el personal administrativo tres (3) temas en sus cinco (5) consultas. Ver Cuadro N° 5.

Se presentó como tema común entre docentes y predocentes, y el personal administrativo el *Maltrato laboral*.

Cuadro N° 5
Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres

Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres		
Estudiantes mujeres	Calificación de práctica dirigida.	20
	Calificación del proyecto final de tesis.	
	Cambio de asesor de tesis.	
	Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	
	Cobertura del seguro por accidente.	
	Evaluación.	

	Facilidades para acceder a clases y evaluaciones durante descanso médico.	
	Falta de comunicación en cambio de regla que reconoce cursos y no créditos.	
	Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario.	
	Incumplimiento del rol docente.	
	Matrícula.	
	Normas de permanencia.	
	Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil.	
	Reclasificación en la escala de pensiones.	
	Transferencia interna de unidad académica.	
Docentes y predocentes mujeres	Asesoría de tesis voluntaria.	4
	Falta de provisión en cursos de investigación.	
	Maltrato laboral.	
Personal administrativo femenino	Facilidades para que trabajadora administrativa realice estudios en la PUCP.	5
	Maltrato laboral.	
	Reincorporación laboral luego de licencia por maternidad.	
Total		29

2.5 Temas comunes

Tanto estudiantes varones como mujeres coinciden en tener como temas comunes el *Cambio de Asesor de Tesis, Evaluación, Hostigamiento sexual. Procedimiento disciplinario, Incumplimiento del rol docente, Matrícula, Normas de Permanencia y Presiones indebidas para tomar decisiones en asociación estudiantil.*

Entre las y los docentes y predocentes se halló como tema en común el *Maltrato Laboral*. Por otro lado, en el personal administrativo, tanto femenino como masculino, se presentó también como tema común el *Maltrato Laboral*.

3. QUEJAS

3.1. Temas de las Quejas

Entre marzo del 2024 y marzo del 2025, la Defensoría Universitaria recibió un total de ciento dos (102) quejas. A partir de la sistematización de las quejas, se identificaron veintidós (22) temas. Es importante señalar que en algunos casos se presentan subtemas específicos, los cuales están señalados de manera oportuna en el Cuadro N° 6.

De igual manera, algunas de las quejas presentadas abordan más de un área temática.

Cuadro N° 6
Temas de las Quejas

1. Actualización del CRAEst (Coeficiente de Rendimiento Académico Estándar).
2. Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas.
3. Anulación de examen final por razones de salud.
4. Cambio de asesor de tesis.
5. Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.
6. Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes.
7. Determinación, en vía de aclaración, del periodo de ejecución de la sanción.
8. Dilación en respuesta o en procedimiento disciplinario.
9. Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP.
10. Exclusión de estudiante de páginas web.
11. Hostigamiento sexual (*Subtemas: 1. Dilación en la investigación; 2. Incumplimiento de un mandato judicial*).
12. Matrícula (*Subtemas: 1. Reincorporaciones; 2. Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula; 3. Matrícula en el ciclo de verano*).
13. Normas de permanencia (*Subtema: 1. Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia*).
14. Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso.
15. Rechazo de poder otorgado a estudiante para recoger convenio de prácticas preprofesionales.

16. Reclasificación en el caso de seguir cursando estudios de pregrado.
17. Retiro de cursos y condonación de derechos académicos.
18. Retiro extraordinario por motivos de salud.
19. Retiro indebido del dictado de un curso.
20. Retraso en el depósito del monto asignado por una beca de la PUCP en el extranjero.
21. Solicitud de asignación de local o espacio para asociación estudiantil.
22. Tesis (Subtema: 1. *Recepción de Trabajo de Tesis*).

3.2. Relevancia de los Temas

El análisis de relevancia de los temas permite comprender cuáles son los temas de las quejas más recurrentes en la PUCP.

En total, se identificaron cuatro (4) temas recurrentes: *Matrícula* (64 quejas); *Dilación en respuesta* o en procedimiento disciplinario (14 quejas); *Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos* (4 quejas); y *Hostigamiento sexual* (2 quejas). Ver Cuadro N° 7.

Todas ellas suman ochenta y cuatro (84) quejas, lo que representa más del 82% del total.

Cuadro N° 7
Relevancia de los Temas

Temas de Quejas	N° de Quejas
Matrícula (Subtemas: 1. <i>Reincorporaciones</i> ; 2. <i>Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula</i> ; 3. <i>Matrícula en el ciclo de verano</i>).	64
Dilación en respuesta o en procedimiento disciplinario.	14
Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	4
Hostigamiento sexual (Subtemas: 1. <i>Dilación en la investigación</i> ; 2. <i>Incumplimiento de un mandato judicial</i>).	2
Actualización del CRAEst (Coeficiente de Rendimiento Académico Estándar).	1
Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas.	1
Anulación de examen final por razones de salud.	1
Cambio de asesor de tesis.	1
Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes.	1

Determinación, en vía de aclaración, del periodo de ejecución de la sanción.	1
Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP.	1
Exclusión de estudiante de páginas web.	1
Normas de permanencia (<i>Subtema: 1. Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia</i>).	1
Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso.	1
Rechazo de poder otorgado a estudiante para recoger convenio de prácticas preprofesionales.	1
Reclasificación en el caso de seguir cursando estudios de pregrado.	1
Retiro de cursos y condonación de derechos académicos.	1
Retiro extraordinario por motivos de salud.	1
Retiro indebido del dictado de un curso.	1
Retraso en el depósito del monto asignado por una beca de la PUCP en el extranjero.	1
Solicitud de asignación de local o espacio para asociación estudiantil.	1
Tesis (<i>Subtema: 1. Recepción de Trabajo de Tesis</i>).	1

3.3. Unidades Quejadas

Las unidades objeto de quejas fueron veinte (20), encontrándose entre ellas Departamentos Académicos, Direcciones, Facultades, Secciones y Secretarías de la PUCP. Ver Cuadro N° 8.

Cuadro N° 8

Unidades Quejadas en Orden Alfabético

1. Centro Federado de la Facultad de Derecho.
2. Departamento Académico de Derecho.
3. Departamento Académico de Ingeniería.
4. Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).
5. Dirección de Asuntos Culturales (DACU).
6. Dirección de Comunicación Institucional (DCI).
7. Escuela de Posgrado.
8. Estudios Generales Ciencias.

9. Estudios Generales Letras.
10. Facultad de Arte y Diseño.
11. Facultad de Artes Escénicas.
12. Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI).
13. Facultad de Ciencias Sociales.
14. Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación.
15. Facultad de Derecho.
16. Facultad de Psicología.
17. Sección de Ingeniería Industrial de la FACI.
18. Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.
19. Secretaría General de la PUCP.
20. Secretaría Técnica del Tribunal Disciplinario.

3.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas

De las veinte (20) unidades quejadas, seis (6) de ellas concentran más del 82% del total de las quejas. Como unidades más quejadas figuran: la *Facultad de Derecho* (34 quejas), la *Facultad de Ciencias Sociales* (32 quejas), *Estudios Generales Ciencias* (6 quejas), la *Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios* (5 quejas), la *Escuela de Posgrado* (4 quejas) y la *Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI)* (3 quejas). Ver Cuadro N° 9.

Cuadro N° 9
Unidades Quejadas por Número de Quejas

Unidades Quejadas por Número de Quejas	N° de Quejas
Facultad de Derecho.	34
Facultad de Ciencias Sociales.	32
Estudios Generales Ciencias.	6
Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.	5
Escuela de Posgrado.	4
Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI).	3
Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	2
Facultad de Artes Escénicas.	2
Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación.	2
Secretaría General de la PUCP.	2

Centro Federado de la Facultad de Derecho.	1
Departamento Académico de Derecho.	1
Departamento Académico de Ingeniería.	1
Dirección de Asuntos Culturales (DACU).	1
Dirección de Comunicación Institucional (DCI).	1
Estudios Generales Letras.	1
Facultad de Arte y Diseño.	1
Facultad de Psicología.	1
Sección de Ingeniería Industrial de la FACI.	1
Secretaría Técnica del Tribunal Disciplinario.	1

3.5. Admisión y Resultados de las Quejas

Las ciento dos (102) quejas presentadas fueron admitidas. Luego de su admisión, la Defensoría Universitaria estableció si eran infundadas o fundadas. Con las quejas admitidas se inició la respectiva investigación, conforme las funciones establecidas en el Reglamento de la Defensoría Universitaria, procediendo así a solicitar información, analizar el caso y formular las recomendaciones respectivas.

Los resultados de las quejas pueden ser positivos o negativos. Se considera que los resultados son *positivos* cuando las unidades y los funcionarios destinatarios aceptan las recomendaciones formuladas.

Los resultados *negativos* hacen referencia a aquellas situaciones en las cuales se consideraron infundadas las quejas formuladas, así como aquellos casos en los cuales las recomendaciones no fueron aceptadas. En adición, se encuentran aquellas quejas sobre las cuales *no hay información o un resultado*.

En el periodo de marzo del 2024 a marzo del 2025, veinticuatro (24) quejas tuvieron un resultado positivo, sesenta y ocho (68) negativo y de diez (10) no se registraron resultados. Ver Tabla N° 11.

Los resultados positivos corresponden al 23% de quejas presentadas. En contraparte, los resultados negativos representan el 67% y el 10% restante, corresponde a aquellos casos en los cuales no ha habido una respuesta o un resultado. Ver Gráfico N° 22.

Tabla N° 11
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	24
Negativo	68
Sin información/Sin resultado	10
Total	102

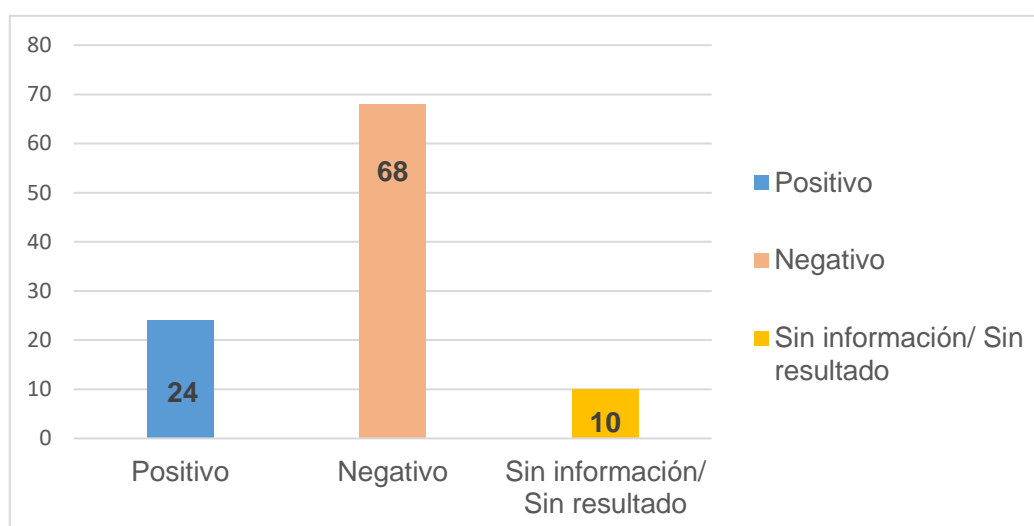
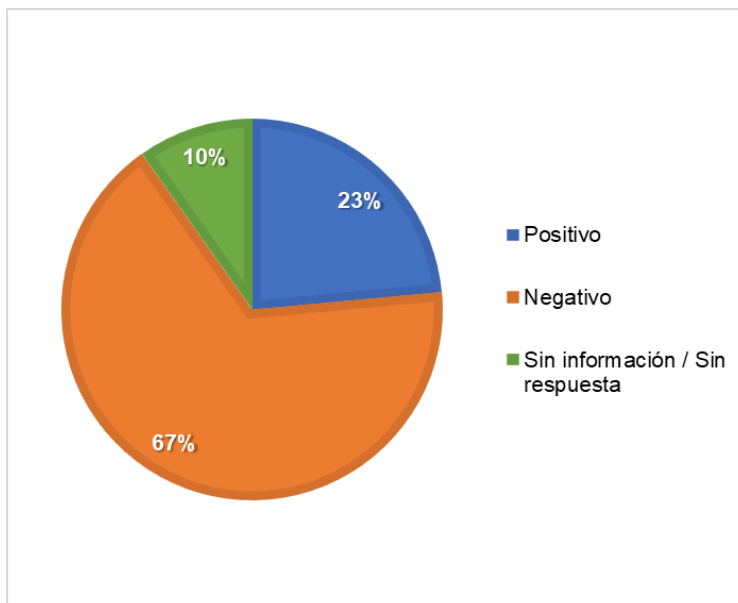
Gráfico N° 21
Comparación de Admisión y Resultados de las Quejas


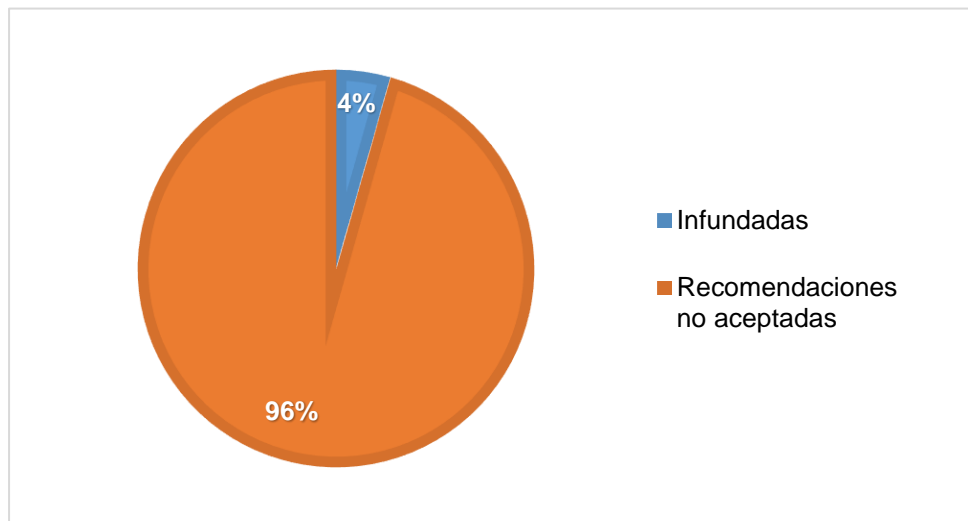
Gráfico N° 22
Porcentaje de Admisión y Resultados de las Quejas


Para el caso de los resultados negativos de las quejas, 68 en total, se tiene que tres (3) quejas son infundadas y que en sesenta y cinco (65) quejas la recomendación formulada no fue aceptada. Ver Tabla N° 12.

De las quejas que tuvieron un resultado negativo, el 4% de ellas correspondió a las quejas infundadas y el 96% a aquellas cuya recomendación no fue aceptada. Ver Gráfico N° 23.

Tabla N° 12

Resultados Negativos de las Quejas	
Infundadas	3
Recomendaciones no aceptadas	65
Total	68

Gráfico N° 23
Porcentajes de Resultados Negativos de las Quejas

3.6. Categorías de la Comunidad PUCP

Las categorías de la Comunidad PUCP que presentaron quejas fueron el sector estudiantil, el sector docentes y predocente, y el personal administrativo.

De las ciento dos (102) quejas recibidas, noventa y tres (93) fueron realizadas por estudiantes, seis (6) por el sector docente y predocente, y tres (3) por el personal administrativo.

Las quejas presentadas por el estudiantado abordan veintiún (21) áreas temáticas, mientras que el sector de docentes aborda tres (3) temas y el personal administrativo un (1) tema. Ver Cuadro N° 10.

En las tres categorías se presenta un tema común: la *Dilación en Respuesta*. Entre el estudiantado y el personal docente y predocente se presenta en común el tema *Hostigamiento sexual*.

Cuadro N° 10
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP		
Estudiantes	Actualización del CRAEst.	93
	Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas.	

	Anulación de examen final por razones de salud.	
	Cambio de asesor de tesis.	
	Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	
	Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes.	
	Determinación, en vía de aclaración, del periodo de ejecución de la sanción.	
	Dilación en respuesta o en procedimiento disciplinario.	
	Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP.	
	Exclusión de estudiante de páginas web.	
	Hostigamiento sexual (Incumplimiento de un mandato judicial).	
	Matrícula (Reincorporaciones, Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula, Matrícula en el ciclo de verano).	
	Normas de permanencia (Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia).	
	Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso.	
	Rechazo de poder otorgado a estudiante para recoger convenio de prácticas preprofesionales.	
	Reclasificación en el caso de seguir cursando estudios de pregrado.	
	Retiro de cursos y condonación de derechos académicos.	
	Retiro extraordinario por motivos de salud.	
	Retraso en el depósito del monto asignado por una beca de la PUCP en el extranjero.	
Solicitud de asignación de local o espacio para asociación estudiantil.		
Tesis (Recepción de Trabajo de Tesis).		
Docentes y Predocentes	Dilación en respuesta o en procedimiento disciplinario.	6
	Hostigamiento sexual (Dilación en investigación).	
	Retiro indebido del dictado de un curso.	
Personal administrativo	Dilación en respuesta.	3
Total		102

3.7. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Esta sección aborda dos (2) variables: Por un lado, las categorías de la Comunidad PUCP (estudiantes, docentes y predocentes, y personal administrativo); así como la variable de sexo y género. Esta intersección se realiza con el fin de identificar preocupaciones específicas en los diversos grupos que componen la universidad.

4.1.1. Quejas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres

El sector masculino es el que ha presentado un mayor número de quejas en el periodo analizado, registrando un total de 64. Este número representa el 63% de las quejas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede constatar que de las cincuenta y siete (57) quejas realizadas por los estudiantes, estas abordan catorce (14) temas. Por otra parte, el sector docente y predocente aborda dos (2) temas en sus cinco (5) quejas presentadas. El personal administrativo masculino trata un (1) tema en sus dos (2) quejas. Ver Cuadro N° 11.

Cuadro N° 11

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP y Sexo y Género: Hombres

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres		
Estudiantes hombres	Actualización del CRAEst.	57
	Anulación de examen final por razones de salud.	
	Cambio de asesor de tesis.	
	Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.	
	Determinación, en vía de aclaración, del periodo de ejecución de la sanción	
	Dilación en respuesta o en procedimiento disciplinario.	
	Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP.	
	Exclusión de estudiante de páginas web.	
	Hostigamiento sexual (Incumplimiento de un mandato judicial).	
	Matrícula (Reincorporaciones, Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula, Matrícula en el ciclo de verano).	
	Rechazo de poder otorgado a estudiante para recoger convenio de prácticas preprofesionales.	
	Retiro extraordinario por motivos de salud.	
	Retraso en el depósito del monto asignado por una beca de la PUCP en el extranjero.	
Tesis (Recepción de Trabajo de Tesis).		
Docentes y predocentes hombres	Dilación en respuesta.	5
	Hostigamiento sexual (Dilación en investigación).	
Personal administrativo masculino	Dilación en respuesta.	2
Total		64

4.1.2. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, Sexo y Género: Mujeres

El sector femenino realizó un total de treinta y siete (37) quejas, cifra que representa el 37% del total de quejas.

En las treinta y cinco (35) quejas presentadas por las estudiantes se abordaron nueve (9) temas. En adición, el sector docente y predocente abordó un (1) tema en su única

queja, y el personal administrativo consideró un (1) tema en su única queja. Ver Cuadro N° 12.

Cuadro N° 12

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP y Sexo y Género: Mujeres

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres		
Estudiantes mujeres	Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas.	35
	Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos.	
	Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes.	
	Dilación en respuesta.	
	Matrícula (Reincorporaciones, Matrícula en el ciclo de verano).	
	Normas de permanencia (Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia).	
	Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso.	
	Reclasificación en el caso de seguir cursando estudios de pregrado.	
	Retiro de cursos y condonación de derechos académicos.	
Docentes y predocentes mujeres	Retiro indebido del dictado de un curso.	1
Personal administrativo femenino	Dilación en respuesta.	1
Total		37

4.2. Temas comunes

A lo largo del presente análisis se han podido encontrar temáticas en común tanto en hombres como en mujeres de la comunidad estudiantil, siendo estos los temas de *Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos*, *Dilación en respuesta* y *Matrícula (Reincorporaciones, Matrícula en el ciclo de verano)*.

Por otro lado, entre el personal administrativo masculino y femenino el tema en común identificado fue la *Dilación en respuesta*. No se identificó ningún tema común entre el personal docente masculino y femenino.

4.3. Ejemplos de casos y recomendaciones por temas**3.9.1. Dilación indebida en respuestas a solicitudes y en procedimientos disciplinarios**

Se han presentado diversas quejas por la falta de respuesta en plazos razonables de solicitudes presentadas ante autoridades, así como de otros funcionarios administrativos.

También se han presentado quejas señalando dilaciones significativas en los procedimientos disciplinarios.

La Defensoría Universitaria ha recomendado que se dé respuesta a las solicitudes y que se concluyan los procedimientos disciplinarios en un plazo razonable.

3.9.2. Incompatibilidad horaria de clases y de prácticas con el ejercicio religioso de estudiantes

Estudiantes miembros de Iglesias que consideran el reposo sabático, el cual comienza a la puesta del sol del viernes y culmina a la puesta del sol del sábado, plantearon quejas ante la Defensoría Universitaria para que se adecuen sus horarios. En el periodo indicado, estos estudiantes no podían realizar ningún tipo de actividad secular.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar distintas acciones para compatibilizar las clases y las prácticas, especialmente de los días sábados, con el ejercicio religioso de los citados estudiantes.

3.9.3. Yuxtaposición de los horarios de algunos cursos obligatorios correspondientes a un mismo semestre académico

Un estudiante señaló que debía matricularse en varios cursos obligatorios de un mismo ciclo académico y que los horarios de los citados cursos se yuxtaponían, lo que le impedía matricularse en todos ellos por el cruce de horarios.

La Defensoría Universitaria recomendó evaluar alguna acción para resolver la yuxtaposición de los horarios de los cursos citados.

3.9.4. Revisión de denegatoria de condonación de derechos académicos por el retiro de cursos.

Una estudiante señaló su desacuerdo con la decisión de no condonarle la deuda derivada del retiro de algunos cursos, debido a que consideraba que no tuvo una asesoría de matrícula adecuada y que sobre la base de esta asesoría inadecuada ella se matriculó en los citados cursos.

La Defensoría Universitaria recomendó revisar la decisión que denegó la solicitud de condonación de los derechos académicos derivados del retiro de los cursos por parte de la estudiante.

3.9.5. Implementación de ajustes razonables para rendir prácticas calificadas en las cuales no se pudo participar presencialmente por razones de salud

Una estudiante del Programa de Apoyo en la Inclusión de Estudiantes (PAIE) de la PUCP e inscrita en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS); señaló que por problemas de salud – debidamente certificados - no pudo participar presencialmente en algunas prácticas calificadas de un curso, que había solicitado insistentemente la implementación de ajustes razonables para rendir las prácticas calificadas en las cuales no pudo participar presencialmente por razones de salud y que no se habían concretado los solicitados ajustes razonables necesarios para facilitarle la rendición de las referidas prácticas calificadas.

El Numeral 37.1) del artículo 37° de la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973, establece que: “Las instituciones educativas de las diferentes etapas, modalidades y niveles del sistema educativo nacional están obligadas a realizar las adaptaciones metodológicas y curriculares, así como los ajustes razonables necesarios para garantizar el acceso y permanencia del estudiante con discapacidad”.

La Defensoría Universitaria recomendó adoptar los ajustes razonables necesarios para facilitar a la estudiante la rendición de las prácticas calificadas del curso que no pudo realizar por motivos de salud.

3.9.6. Motivación de resolución denegatoria y consideración de documentos ampliatorios

Una estudiante señaló que presentó una solicitud de permanencia; que se resolvió denegar su pedido; que apeló, detallando su condición de salud mental, la cual perjudicó su rendimiento académico; que presentó documentos ampliatorios a la carta de apelación; y que se rechazó su apelación sin motivación ni se evaluó los documentos ampliatorios a su carta de apelación.

La Defensoría Universitaria recomendó evaluar la revisión de la respectiva resolución denegatoria para motivarla, considerando los documentos ampliatorios presentados por la estudiante.

3.9.7. Regulación de la asignación de oficinas y espacios para las asociaciones estudiantiles

Una asociación estudiantil señaló que había solicitado una oficina desde hacía varios años; que era la única asociación estudiantil que no contaba con un espacio para sus actividades; que no había una regulación sobre la asignación de oficinas u espacios para las asociaciones estudiantiles; y que no se les había asignado un espacio independiente.

La Defensoría Universitaria recomendó considerar la regulación de la asignación de oficinas y espacios para las asociaciones estudiantiles, así como la asignación de una oficina o espacio independiente para el uso de la asociación estudiantil solicitante.

3.9.8. Restricción en la matrícula de cursos en las reincorporaciones a la Facultad.

Estudiantes señalaron que se reincorporaron a la Facultad y que solo se les permitió matricularse en cuatro cursos; y que esta restricción no estaba prevista ni en el Reglamento respectivo de la Facultad ni en el Reglamento de Matrícula de los Alumnos Ordinarios de la PUCP.

La Defensoría Universitaria recomendó evaluar la aplicación general de la restricción en la matrícula del número de cursos en las reincorporaciones a la Facultad y admitir excepciones en los casos no relacionados con motivos de salud ni de bajo rendimiento académico.

3.9.9. Implementación del cambio de asesor de tesis

Un estudiante solicitó el cambio de asesor de tesis y facilidades para conseguir un nuevo asesor de tesis; envió a su asesor de tesis - quien no fue sustituido - la versión de la tesis corregida; y no recibió ninguna respuesta del asesor de tesis.

La Defensoría Universitaria recomendó aceptar e implementar la solicitud de cambio de asesor de tesis del estudiante.

3.9.10. Cumplimiento de un mandato judicial

Un estudiante señaló que solicitó su inscripción y participación en una actividad gremial y que tal solicitud fue denegada por el Centro Federado de la Facultad.

Esta negativa se sustentó en resoluciones de órganos disciplinarios de la PUCP, no obstante, el Poder Judicial había concedido una medida cautelar a favor del estudiante, mediante la cual ordenó la suspensión de los efectos jurídicos y legales de las citadas resoluciones hasta que se resuelva en definitiva el respectivo proceso judicial.

La Defensoría Universitaria recomendó permitir la inscripción y participación en la actividad gremial al estudiante, dando cumplimiento al mandato de la medida cautelar dictada por un juzgado de la Corte Superior de Justicia de Lima.

3.9.11. Apertura de cursos obligatorios en el Ciclo de Verano PUCP

La Defensoría Universitaria recomendó considerar un conjunto de cursos obligatorios demandados por los y las estudiantes en el ciclo de verano 2025-0, considerando que el Reglamento de “Normas que Regirán el Ciclo de Verano en la PUCP” no establece ninguna restricción para su inclusión en el ciclo de verano, si se cumplen con los requisitos generales.

3.9.12. Retiro extraordinario por motivos de salud

Un estudiante solicitó el retiro extraordinario de un curso por motivos de salud; que esta solicitud fue rechazada; y que el Reglamento de Matrícula de los Alumnos Ordinarios de la PUCP señala, en la parte final de su artículo 26°, que “Procede en cualquier momento el retiro por motivos de salud debidamente acreditados mediante informe de la Oficina de Servicios de Salud de la Universidad”.

La Defensoría Universitaria recomendó permitir al estudiante acreditar su estado de salud mediante un informe de la Oficina de Servicios de Salud de la PUCP y sobre la base del resultado, reconsiderar la decisión denegatoria de la solicitud de retiro extraordinario.

3.9.13. Anulación de examen final por razones de salud

Un estudiante durante un examen final sufrió un trastorno de ansiedad, orgánico/náusea y vómito, debidamente acreditado por el servicio médico de la PUCP, donde fue trasladado y atendido; regresó al salón de clases, donde el jefe de prácticas le informó que el examen final había terminado; que junto con el jefe de prácticas se dirigieron a la oficina respectiva para consultar si podía rendir el examen especial del curso y la respuesta fue positiva; sin embargo, después se le impidió rendir el examen.

La Defensoría Universitaria recomendó anular el examen final del curso que no pudo rendir por razones de salud, así como realizar todas las acciones necesarias para que el estudiante pueda rendir el examen especial del referido curso.

3.9.14. Reclasificación en el caso de seguir cursando estudios de pregrado

Una estudiante señala que el segundo párrafo del artículo 12-B del Reglamento de Pago de Derechos Académicos Ordinarios de la PUCP sería contrario al numeral 100.7) del artículo 100° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220.

El artículo 12-B del Reglamento de Pago de Derechos Académicos Ordinarios de la PUCP establece lo siguiente:

“El alumno de pregrado que tenga o adquiera la condición de egresado o que complete o hubiere completado los cursos o créditos que exige su plan de estudios, o que haya obtenido su grado académico de bachiller y que desee continuar sus estudios de pregrado en la Universidad, será reubicado automáticamente en el grado más alto de la Escala de Becas y Pensiones que corresponda al alumno.”

“El alumno que desee seguir cursando estudios de pregrado, podrá solicitar su reclasificación hasta el grado inmediato inferior al más alto.”

El numeral 100.7) del artículo 100° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220 establece lo siguiente:

“Son derechos de los estudiantes:”
(...)

“100.7 Tener en las universidades privadas, la posibilidad de acceder a escalas de pago diferenciadas, previo estudio de la situación económica y del rendimiento académico del alumno.”

El segundo párrafo del artículo 12-B del Reglamento de Pago de Derechos Académicos Ordinarios de la PUCP afectaría el ejercicio del derecho a la educación al establecer una restricción no prevista en la actual Ley Universitaria, Ley N° 30220.

La Defensoría Universitaria recomendó evaluar la modificación del segundo párrafo del artículo 12-B del Reglamento de Pago de Derechos Académicos Ordinarios de la PUCP para adecuar la citada norma a una regulación extensiva del ejercicio del derecho a la educación.

3.9.15. Rechazo de poder otorgado a estudiante para recoger convenio de prácticas preprofesionales

Un estudiante realiza sus prácticas preprofesionales en una institución; ha firmado personalmente su respectivo convenio de prácticas preprofesionales en la PUCP; reside fuera de la ciudad de Lima; ha otorgado un poder para que se recoja su convenio de prácticas preprofesionales; y la oficina responsable no acepta el poder citado e insiste en que él mismo debe recoger personalmente el referido convenio, no obstante, él se encuentre en otra ciudad.

La Defensoría Universitaria recomendó que la oficina responsable acepte el poder otorgado por el estudiante para que se recoja el convenio de prácticas preprofesionales.

3.9.16. Retraso en el depósito del monto asignado por una beca de la PUCP en el extranjero

Un estudiante realiza una maestría en el extranjero gracias a una beca en coordinación con la PUCP; se ha producido un retraso en el depósito de los montos de la referida beca; y la beca es el único sustento del estudiante y de su familia porque la beca prohíbe que el beneficiario trabaje.

La Defensoría Universitaria recomendó tomar todas las acciones posibles para establecer una fecha regular en la que se realice el depósito del monto de la beca asignada al becario y que se evite el retraso en el depósito del referido monto, considerando que la beca es el único sustento del citado estudiante.

3.9.17. Determinación, en vía de aclaración, del periodo de ejecución de la sanción.

La última instancia disciplinaria ha dictado una sanción de varias semanas académicas contra un estudiante, sanción que debería ejecutarse durante los semestres académicos 2025-1 y 2025-2; que desde el año 2024, se le han aplicado medidas provisionales, emitidas por una Comisión Disciplinaria; que las referidas medidas provisionales deben ser consideradas como parte de la sanción; y que el órgano respectivo no habría esclarecido cuál es el periodo de la sanción impuesta,

considerando la compensación de la sanción con las medidas provisionales ya aplicadas contra el citado estudiante.

La Defensoría Universitaria recomendó que, en vía de aclaración, se determine cuál es el periodo de aplicada de la sanción, cuándo inicia su cómputo y cuándo concluye, considerando la compensación de la sanción con las medidas provisionales ya aplicadas.

3.10. Características de las Quejas por Unidades Quejadas

3.10.1. Facultad de Derecho

3.10.1.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Derecho tiene treinta y cuatro (34) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Matrícula en las reincorporaciones a la Facultad de Derecho*, *Matrícula en el ciclo de verano* y *Rechazo de poder otorgado a estudiante para recoger convenio de prácticas preprofesionales*. Ver Tabla N° 13.

Tabla N° 13
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Matrícula en las reincorporaciones a la Facultad de Derecho</i>	2
<i>Matrícula en el ciclo de verano</i>	31
<i>Rechazo de poder otorgado a estudiante para recoger convenio de prácticas preprofesionales</i>	1
Total	34

3.10.1.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las treinta y cuatro (34) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 14.

Tabla N° 14
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	34
Total	34

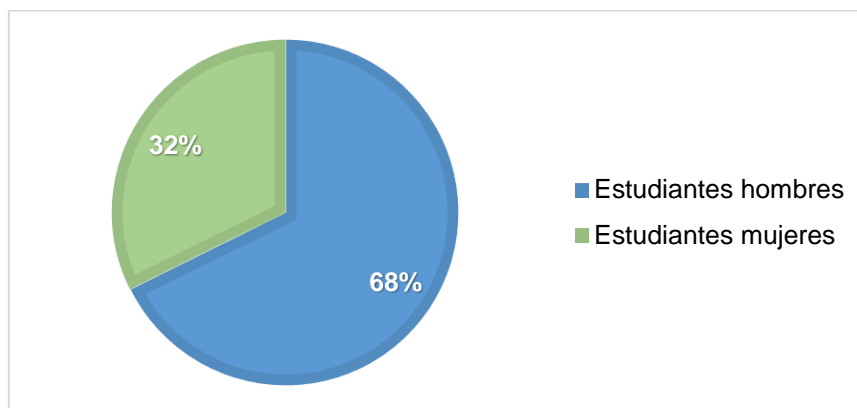
3.10.1.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Veintitrés (23) quejas fueron presentadas por estudiantes hombres y las otras once (11) quejas fueron presentadas por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 15.

Tabla N° 15
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes mujeres	11
Estudiantes hombres	23
Total	34

Gráfico N° 24
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



3.10.1.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Tres (3) quejas tuvieron un resultado positivo y treinta y un quejas tuvieron un resultado negativo. Ver Tabla N° 16.

Tabla N° 16
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	3
Negativo	31
Total	34

3.10.2. Facultad de Ciencias Sociales

3.10.2.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Ciencias Sociales tiene treinta y dos (32) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos*; *Dilación en respuesta*; *Matrícula (Matrícula en el ciclo de verano)*; y *Retiro extraordinario por motivos de salud*. Ver Tabla N° 17.

Tabla N° 17
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos</i>	1
<i>Dilación en respuesta</i>	1
<i>Matrícula en el ciclo de verano</i>	29
<i>Retiro extraordinario por motivos de salud</i>	1
Total	32

3.10.2.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las treinta y dos (32) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 18.

Tabla N° 18
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

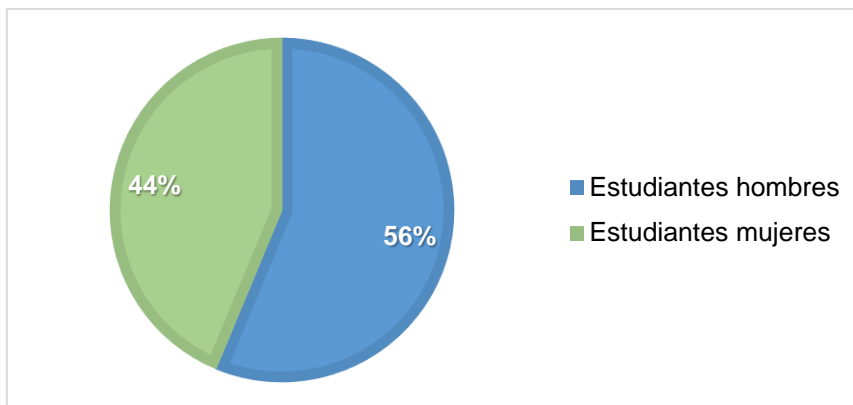
Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	32
Total	32

3.10.2.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Dieciocho (18) quejas fueron presentadas por estudiantes hombres y catorce (14) quejas por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 19.

Tabla N° 19
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes mujeres	14
Estudiantes hombres	18
Total	32

Gráfico N° 25
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género


3.10.2.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Treinta (30) quejas tuvieron un resultado negativo, una (1) queja tuvo un resultado positivo y otra (1) queja no tiene resultado. Ver Tabla N° 20.

Tabla N° 20
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	30
Positivo	1
Sin respuesta/Sin resultado	1
Total	32

3.10.3. Estudios Generales Ciencias

3.10.3.1. Temas y recurrencia de las quejas

Estudios Generales Ciencias tiene seis (6) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Anulación de examen final por razones de salud; Cambio de horario de cursos por motivos religiosos; Dilación en respuesta; Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas; y Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia.* Ver Tabla N° 21.

Tabla N° 21
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Cambio de horario de cursos por motivos religiosos</i>	2
<i>Anulación de examen final por razones de salud</i>	1

<i>Dilación en respuesta</i>	1
<i>Adopción de los ajustes razonables necesarios para facilitar la rendición de prácticas calificadas</i>	1
<i>Presentación de documentos ampliatorios en apelación por permanencia</i>	1
Total	6

3.10.3.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las seis (6) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 22.

Tabla N° 22
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	6
Total	6

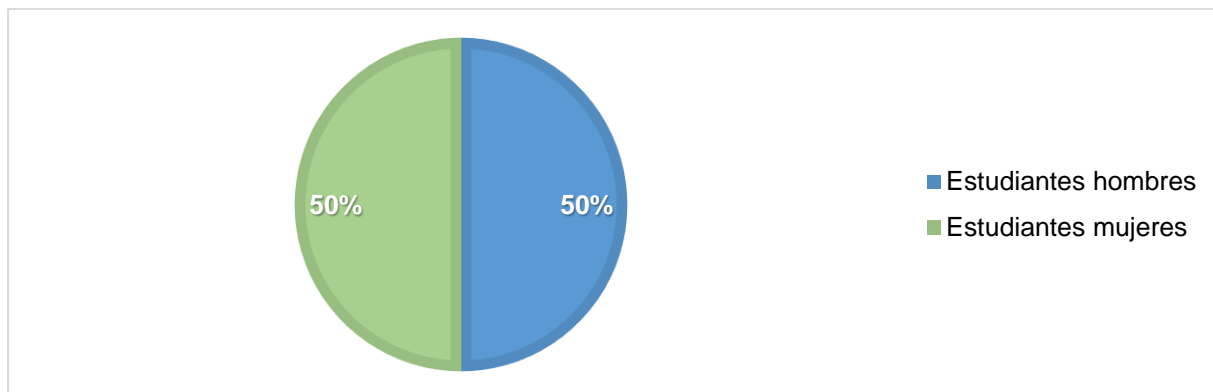
3.10.3.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Del total de las seis (6) quejas, tres (3) fueron presentadas por estudiantes varones y tres (3) por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 23.

Las quejas interpuestas por los estudiantes representan el 50%, mientras que aquellas presentadas por las estudiantes, el otro 50%. Ver Gráfico N° 26.

Tabla N° 23
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	3
Estudiantes mujeres	3
Total	6

Gráfico N° 26
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

3.10.3.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Una (1) queja no tuvo un resultado, cuatro (4) quejas tuvieron un resultado positivo y una (1) queja tuvo un resultado negativo. Ver Tabla N° 24.

Tabla N° 24
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Sin información/Sin resultado	1
Positivo	4
Negativo	1
Total	6

3.10.4. Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios
3.10.4.1. Temas y Recurrencia de las Quejas

La Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios tiene cinco (5) quejas. Los temas fueron *Dilación en la investigación* y *Dilación en respuesta y en procedimiento disciplinario*. Ver Tabla N° 25.

Tabla N° 25
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Dilación en la investigación</i>	1
<i>Dilación en respuesta y en procedimiento disciplinario</i>	4
Total	5

3.10.4.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Tres (3) quejas presentadas provienen del sector estudiantil, una (1) de un predocente y otra (1) de un docente. Ver Tabla N° 26.

Tabla N° 26
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	3
Predocente	1
Docente	1
Total	5

3.10.4.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

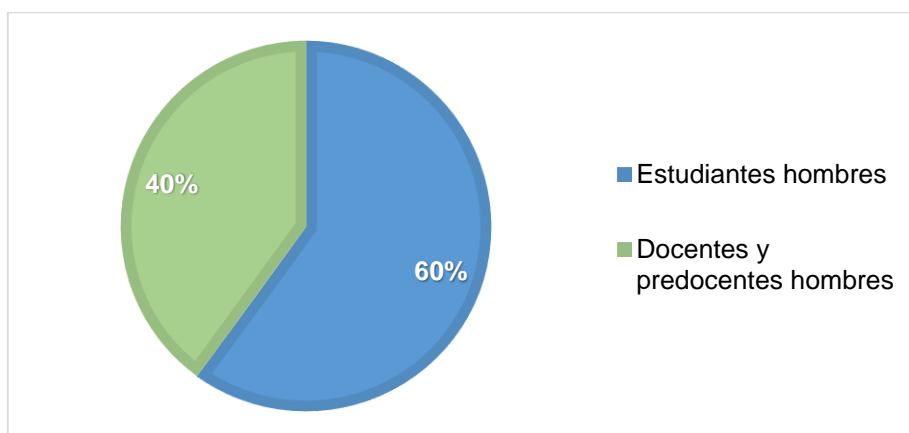
Tres (3) quejas fueron presentadas por estudiantes hombres, una (1) por un predocente hombre y otra (1) por un docente hombre. Ver Tabla N° 27.

Tabla N° 27

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	3
Predocente hombre	1
Docente hombre	1
Total	5

Gráfico N° 27

Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género


3.10.4.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Una (1) queja tuvo un resultado positivo y en cuatro (4) quejas no hubo respuesta ni resultado. Ver Tabla N° 28.

Tabla N° 28
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	1
Sin respuesta/Sin resultado	4
Total	5

3.10.5. Escuela de Posgrado
3.10.5.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Escuela de Posgrado tiene cuatro (4) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Matrícula; Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP; Dilación en respuesta; y Retraso en el depósito del monto asignado por una beca de la PUCP en el extranjero.* Ver Tabla N° 29.

Tabla N° 29
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Matrícula</i>	1
<i>Envío de documentos necesarios para la convalidación de un título PUCP</i>	1
<i>Retraso en el depósito del monto asignado por una beca de la PUCP en el extranjero</i>	1
<i>Dilación en respuesta</i>	1
Total	4

3.10.5.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las cuatro (4) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 30.

Tabla N° 30
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	4
Total	4

3.10.5.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

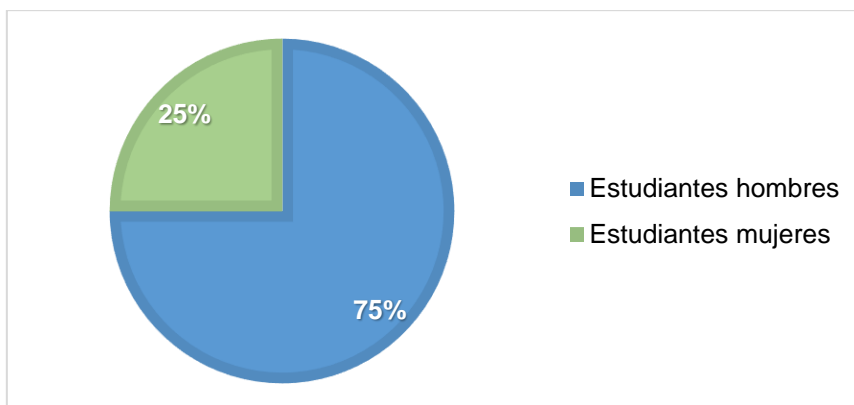
Del total de cuatro (4) quejas, tres (3) fueron presentadas por estudiantes varones y una (1) por estudiante mujer. Ver Tabla N° 31.

Las quejas interpuestas por los estudiantes representan el 75%, mientras que aquella presentada por la estudiante, el otro 25%. Ver Gráfico N° 28.

Tabla N° 31
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	3
Estudiantes mujeres	1
Total	4

Gráfico N° 28
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género


3.10.5.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las cuatro (4) quejas tuvieron un resultado positivo. Ver Tabla N° 32.

Tabla N° 32
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	4
Total	4

3.10.6. Facultad de Ciencias e Ingeniería
3.10.6.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Ciencias e Ingeniería tiene tres (3) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Solicitud de local o espacio para asociación estudiantil*, *Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos* y *Tesis (Recepción de Trabajo de Tesis)*. Ver Tabla N° 33.

Tabla N° 33
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Solicitud de local o espacio para asociación estudiantil</i>	1
<i>Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos</i>	1
<i>Tesis (Recepción de Trabajo de Tesis)</i>	1
Total	3

3.10.6.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las tres (3) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 34.

Tabla N° 34
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

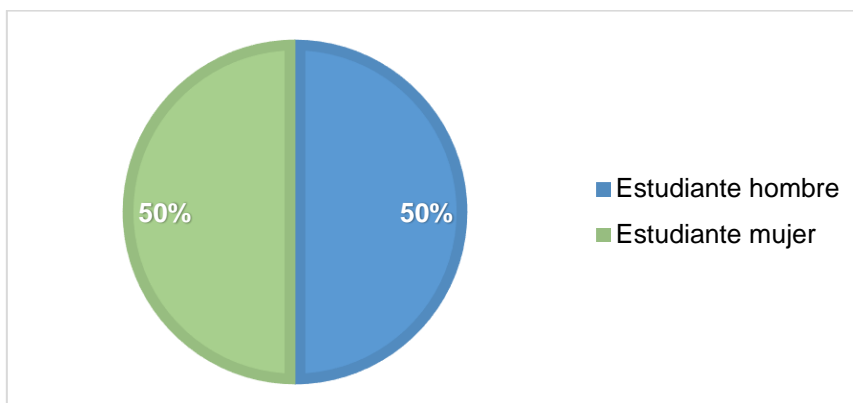
Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	3
Total	3

3.10.6.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Una (1) queja fue presentada por una estudiante mujer, una (1) queja fue presentada por un estudiante hombre y la otra (1) queja por una asociación estudiantil. Ver Tabla N° 35.

Tabla N° 35
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiante mujer	1
Estudiante hombre	1
Asociación de estudiantes	1
Total	3

Gráfico N° 29
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

3.10.6.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las tres (3) quejas tuvieron un resultado negativo. Ver Tabla N° 36.

Tabla N° 36
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	3
Total	3

3.10.7. Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH)
3.10.7.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH) tiene dos (2) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren al siguiente tema: *Dilación en respuesta*. Ver Tabla N° 37.

Tabla N° 37
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Dilación en respuesta</i>	2
Total	2

3.10.7.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del personal administrativo. Ver Tabla N° 38.

Tabla N° 38
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Personal administrativo	2
Total	2

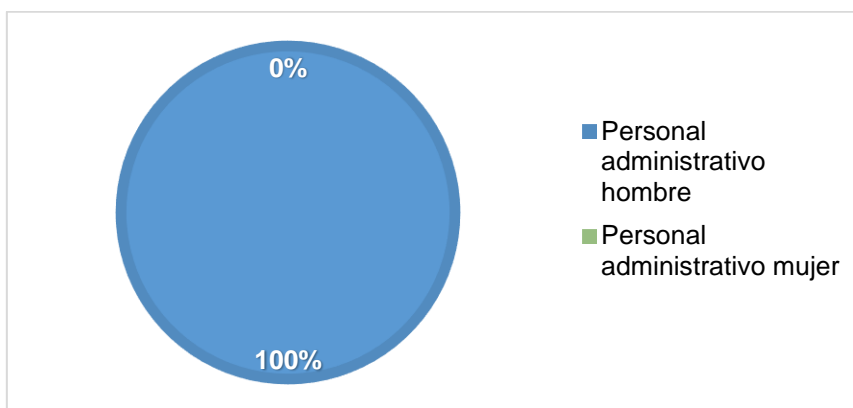
3.10.7.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

De las dos (2) quejas, ambas fueron presentadas por personal administrativo masculino. Ver Tabla N° 39.

Tabla N° 39
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Personal administrativo hombre	2
Total	2

Gráfico N° 30
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



3.10.7.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Una (1) queja tuvo un resultado positivo y otra (1) queja tuvo un resultado negativo. Ver Tabla N° 40.

Tabla N° 40
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	1
Positivo	1
Total	2

3.10.8. Facultad de Artes Escénicas**3.10.8.1. Temas y recurrencia de las quejas**

La Facultad de Artes Escénicas tiene dos (2) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Dilación en respuesta* y *Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso*. Ver Tabla N° 41.

Tabla N° 41
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Dilación en respuesta</i>	1
<i>Pertinencia de la metodología y evaluación de un curso</i>	1
Total	2

3.10.8.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 42.

Tabla N° 42
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

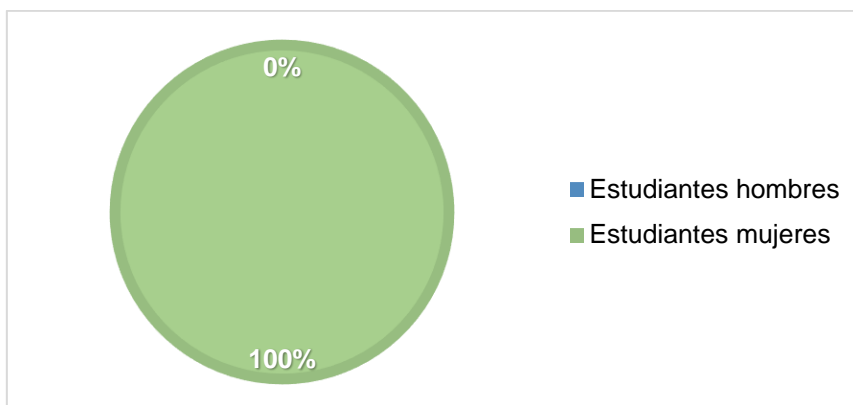
Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

3.10.8.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Las dos (2) quejas fueron presentadas por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 43.

Tabla N° 43
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes mujeres	2
Total	2

Gráfico N° 31
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

3.10.8.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las dos (2) quejas tuvieron un resultado positivo. Ver Tabla N° 44.

Tabla N° 44
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	2
Total	2

3.10.9. Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación
3.10.9.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación tiene dos (2) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Dilación en respuesta* y *Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula*. Ver Tabla N° 45.

Tabla N° 45
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Reconsideración de una denegatoria de excepción de matrícula</i>	1
<i>Dilación en respuesta</i>	1
Total	2

3.10.9.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 46.

Tabla N° 46
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

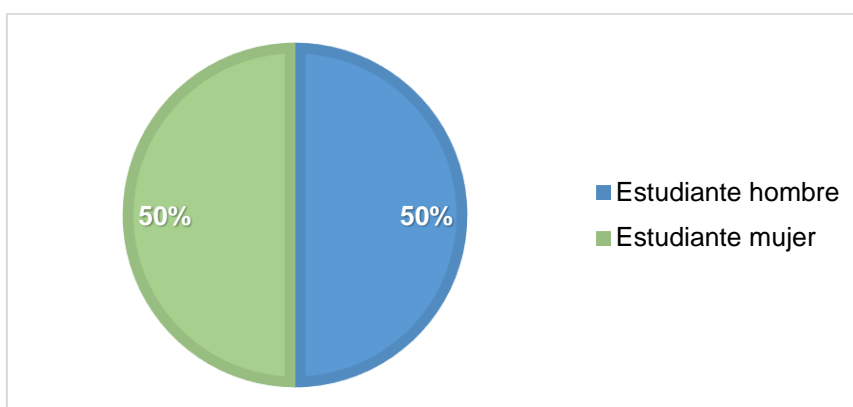
3.10.9.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Una (1) queja fue presentada por una estudiante mujer y la otra (1) queja por un estudiante hombre. Ver Tabla N° 47.

Tabla N° 47
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiante mujer	1
Estudiante hombre	1
Total	2

Gráfico N° 32
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



3.10.9.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Una (1) queja tuvo un resultado negativo y otra (1) queja tuvo un resultado positivo. Ver Tabla N° 48.

Tabla N° 48
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	1
Positivo	1
Total	2

3.10.10. Secretaría General de la PUCP
3.10.10.1. Temas y Recurrencia de las Quejas

La Secretaría General de la PUCP tiene dos (2) quejas. Los temas abordados fueron *Condonación de derechos académicos por el retiro de cursos* y *Reclasificación en el caso de seguir cursando estudios de pregrado*. Ver Tabla N° 49.

Tabla N° 49
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Condonación de derechos académicos por el retiro de cursos</i>	1
<i>Reclasificación en el caso de seguir cursando estudios de pregrado</i>	1
Total	2

3.10.10.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las dos (2) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 50.

Tabla N° 50
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

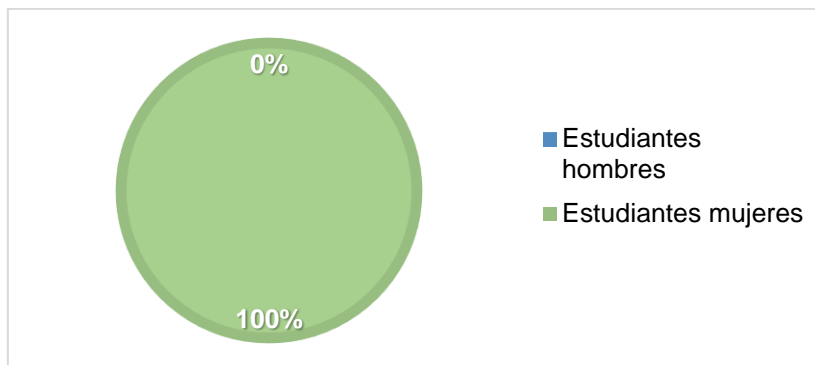
Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

3.10.10.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Las dos (2) quejas fueron presentadas por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 51.

Tabla N° 51
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes mujeres	2
Total	2

Gráfico N° 33
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

3.10.10.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Una (1) queja tuvo un resultado positivo y otra (1) queja no tuvo resultado. Ver Tabla N° 52.

Tabla N° 52
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	1
Sin respuesta/Sin resultado	1
Total	2

3.10.11. Centro Federado de la Facultad de Derecho

El Centro Federado de la Facultad de Derecho tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema que abordó fue *Incumplimiento a un mandato judicial*, sobre el cual no hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 53
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Incumplimiento a un mandato judicial</i>	No hubo respuesta	No hubo resultado

3.10.12. Departamento Académico de Derecho

El Departamento Académico de Derecho tiene una (1) única queja presentada por un docente hombre. El tema que abordó fue *Dilación en respuesta*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 54
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	<i>Dilación indebida en respuesta</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

3.10.13. Departamento Académico de Ingeniería

El Departamento Académico de Ingeniería tiene una (1) única queja presentada por una docente mujer. El tema que abordó fue *Retiro indebido del dictado de un curso*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 55
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Mujer	<i>Retiro indebido del dictado de un curso</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

3.10.14. Dirección de Asuntos Culturales (DACU)

La Dirección de Asuntos Culturales (DACU) tiene una (1) única queja presentada por una mujer del personal administrativo. El tema que abordó fue *Dilación en respuesta*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 56
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
--------------------------------	---------------	------	-----------	-----------

Personal administrativo	Mujer	<i>Dilación en respuesta</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo
-------------------------	-------	------------------------------	-------------------	----------------------------

3.10.15. Dirección de Comunicación Institucional (DCI)

La Dirección de Comunicación Institucional (DCI) tiene una (1) única queja presentada por un estudiante hombre. El tema que abordó fue *Exclusión de estudiante de páginas web*, sobre el cual no hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 57
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Exclusión de estudiante de páginas web</i>	No hubo respuesta	No hubo un resultado

3.10.16. Estudios Generales Letras

Estudios Generales Letras tiene una (1) única queja presentada por una estudiante mujer. El tema que abordó fue *Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes*, sobre el cual no hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 58
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Mujer	<i>Comportamiento inadecuado de predocente con estudiantes</i>	No hubo respuesta	No hubo un resultado

3.10.17. Facultad de Arte y Diseño

La Facultad de Arte y Diseño tiene una (1) única queja presentada por un estudiante hombre. El tema que abordó fue *Actualización del CRAEst.*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 59
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Actualización del CRAEst.</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado negativo

3.10.18. Facultad de Psicología

La Facultad de Psicología tiene una (1) única queja presentada por un estudiante hombre. El tema que abordó fue *Cambio de asesor de tesis*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 60
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Cambio de asesor de tesis</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

3.10.19. Sección de Ingeniería Industrial de la FACI

La Sección de Ingeniería Industrial de la FACI tiene una (1) única queja presentada por un predocente hombre. El tema que abordó fue *Dilación en respuesta*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva.

Tabla N° 61
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Predocente	Hombre	<i>Dilación en respuesta</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

3.10.20. Secretaría Técnica del Tribunal Disciplinario

La Secretaría Técnica del Tribunal Disciplinario tiene una (1) única queja presentada por un estudiante hombre. El tema que abordó fue *Determinación, en vía de aclaración, del periodo de ejecución de la sanción*, sobre el cual hubo una respuesta.

Tabla N° 62
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Determinación, en vía de aclaración, del periodo de ejecución de la sanción</i>	Sí hubo respuesta	Hubo un resultado positivo

4. COMPARACIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA ENTRE MARZO DEL AÑO 2020 Y MARZO DEL AÑO 2025.

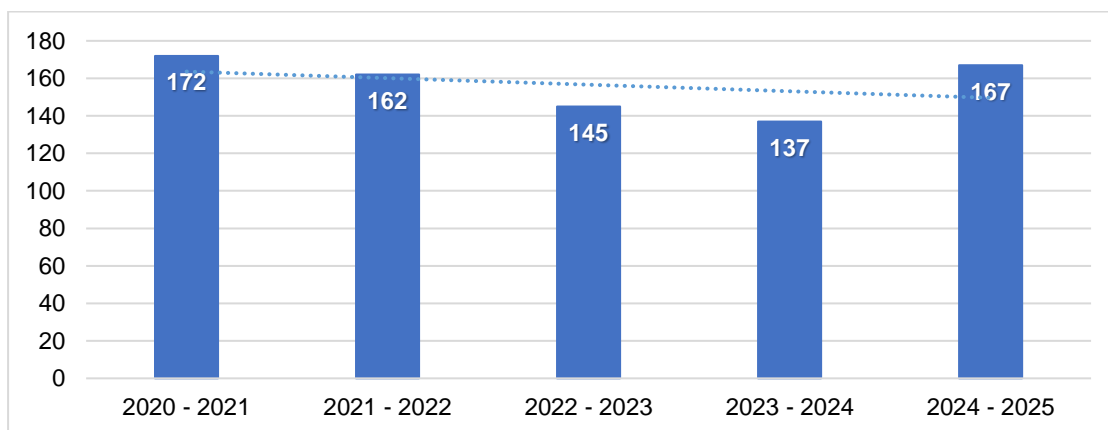
Durante la actual gestión se han atendido un total de setecientos ochenta y tres (783) peticiones. En el periodo del 2020 al 2021 se presentó el mayor número de peticiones, entre quejas y consultas. Ver Tabla N° 63.

La ligera tendencia hacia la disminución de casos presentados entre el año 2020 hasta el año 2023, se ha interrumpido el último año. Ver Gráfico N° 34.

Tabla N° 63
Total de Consultas y Quejas según Periodos

Total de Consultas y Quejas según Periodos	
Periodo 2020 – 2021	172
Periodo 2021 – 2022	162
Periodo 2022 – 2023	145
Periodo 2023 - 2024	137
Periodo 2024 - 2025	167
Total	783

Gráfico N° 34
Tendencia de Consultas y Quejas según Periodos



Según las variables de sexo y género, el sector masculino realizó un total de cuatrocientos sesenta y cinco (465) quejas y consultas; las mujeres trescientas dieciséis (316) peticiones; y la Comunidad LGTBIQ+ dos (2).

Se observa un aumento de las quejas y consultas presentadas por hombres como por mujeres. Además, entre ambos sectores existe una diferencia constante del número de peticiones presentadas, siendo el sector masculino aquel que presenta más consultas y quejas. Ver Tabla N° 64.

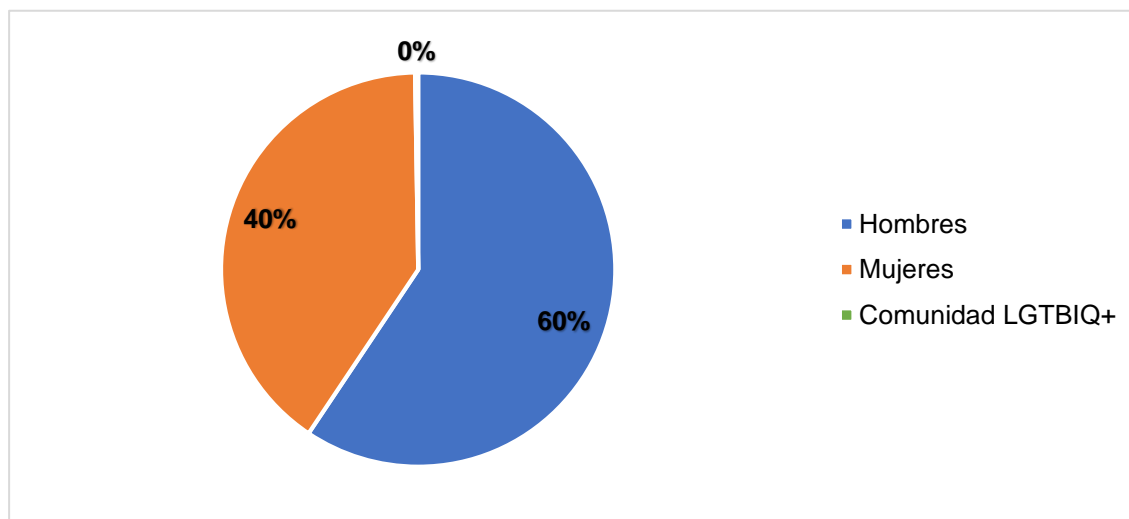
Con respecto a la Comunidad LGTBIQ+, las dos (2) peticiones presentadas corresponden a los años 2020 – 2021 y a los años 2023 - 2024, respectivamente.

Las consultas y quejas presentadas por hombres representan el 60% de las peticiones presentadas en toda la gestión, y aquellas presentadas por mujeres representan el 40%. Ver Gráfico N° 35.

Tabla N° 64
Total de Consultas y Quejas según sexo y género y Periodos

Periodo	Hombres	Mujeres	Comunidad LGTBIQ+	Total
2020 – 2021	101	70	1	172
2021 – 2022	99	63	0	162
2022 – 2023	85	60	0	145
2023 - 2024	79	57	1	137
2024 - 2025	101	66	0	167
Total	465	316	2	783

Gráfico N° 35
Porcentajes de Consultas y Quejas según sexo y género



Con respecto a las peticiones realizadas según categorías de la Comunidad PUCP, en total, los y las estudiantes realizaron seiscientos veintidós (622) quejas y consultas; el sector docente y predocente ciento veintidós (122) y el personal administrativo

treinta y ocho (38). Solo en el periodo del 2021 al 2022, se registró una petición realizada por los graduados. Ver Tabla N° 65.

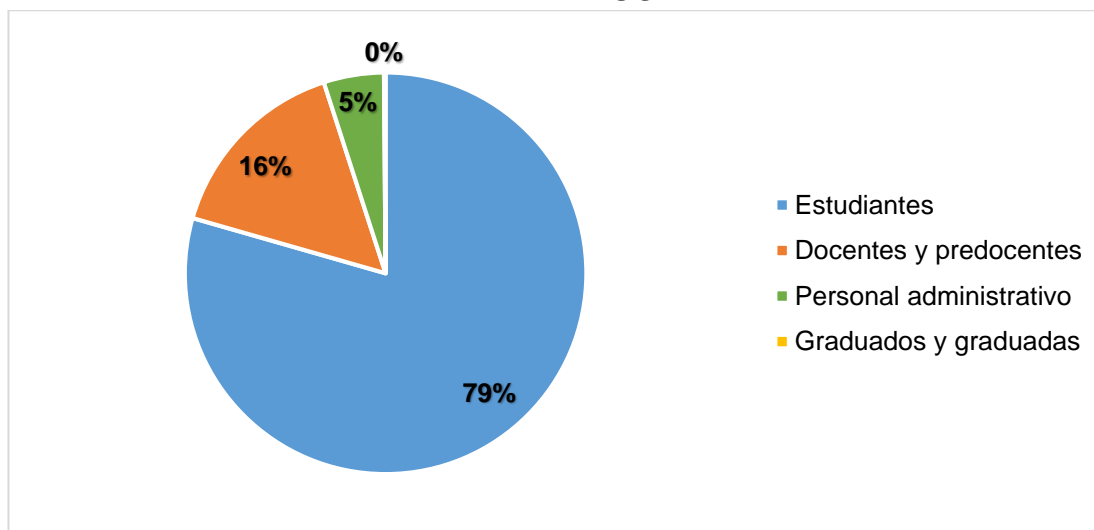
Las peticiones realizadas por estudiantes representan el 79% del total. Luego, siguen los docentes y predocentes con el 16% y el sector administrativo con el 5% del total de consultas y quejas. Ver Gráfico N° 36.

Tabla N° 65
Total de Consultas y Quejas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Graduados y graduadas	Total
2020 – 2021	137(*)	27	8	0	172
2021 – 2022	129	29	3	1	162
2022 – 2023	111	27	7	0	145
2023 - 2024	104	24	9	0	137
2024 - 2025	141	15	11	0	167
Total	622	122	38	1	783

(*) No se incluyen tres (3) peticiones formuladas colectivamente por organizaciones estudiantiles.

Gráfico N° 36
Porcentajes de Consultas y Quejas según categorías de la Comunidad PUCP.



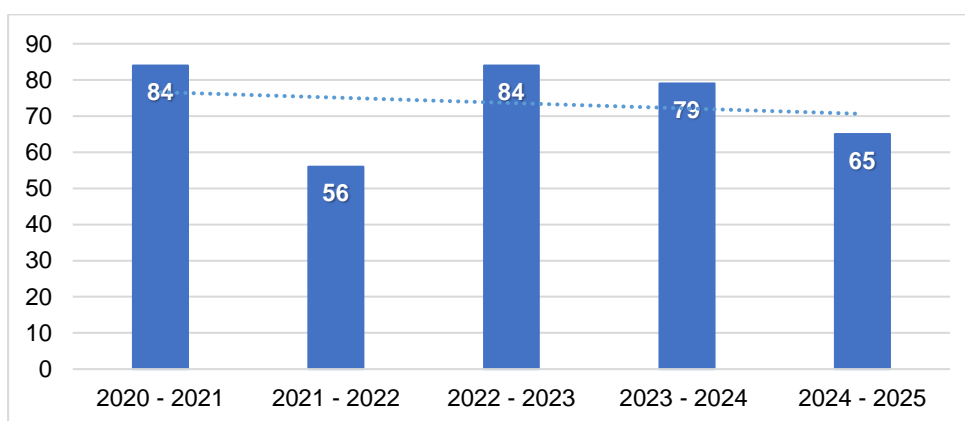
Con respecto a las consultas, de manera específica, se atendieron trescientas sesenta y ocho (368) a lo largo de la gestión. En los periodos del 2020 al 2021 y del 2022 al 2023 se presentaron los mayores números de consultas. Ver Tabla N° 66.

El número de consultas está en constante variación. Ver Gráfico N° 37.

Tabla N° 66
Total de Consultas según Periodos

Total de Consultas según Periodos	
Periodo 2020 – 2021	84
Periodo 2021 – 2022	56
Periodo 2022 – 2023	84
Periodo 2023 - 2024	79
Periodo 2024 - 2025	65
Total	368

Gráfico N° 37
Tendencia de Consultas según Periodos



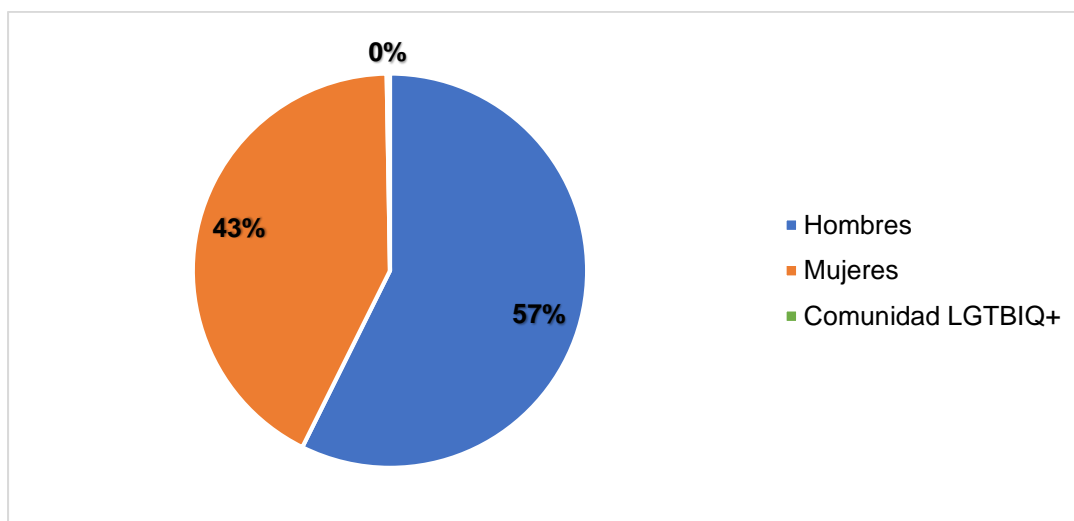
Desde la variable de sexo y género, doscientas once (211) de las consultas fueron realizadas por hombres; ciento cincuenta y seis (156) consultas por mujeres y una (1) por un integrante de la Comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 67.

Las consultas realizadas por varones representan el 57% del total, siendo el sector que presentó mayores consultas. Las mujeres efectuaron el 43% de consultas. Ver Gráfico N° 38.

Tabla N° 67
Total de Consultas según sexo y género y Periodos

Periodo	Hombres	Mujeres	Comunidad LGTBIQ+	Total
2020 – 2021	49	35	0	84
2021 – 2022	34	22	0	56
2022 – 2023	48	36	0	84
2023 - 2024	44	34	1	79
2024 - 2025	36	29	0	65
Total	211	156	1	368

Gráfico N° 38
Porcentajes de Consultas según sexo y género



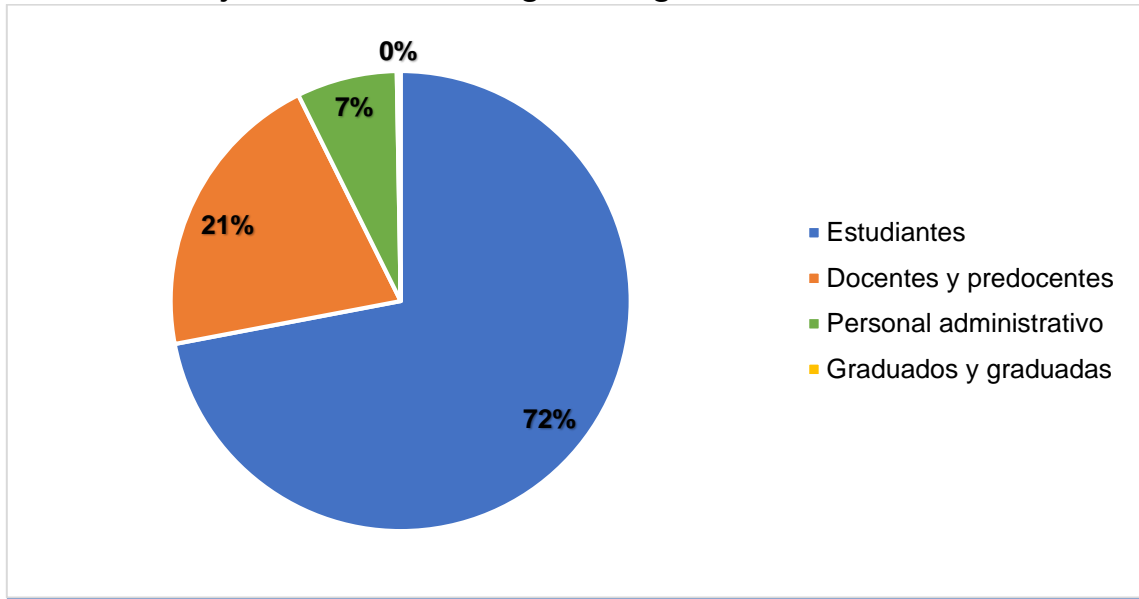
Con respecto a las consultas realizadas durante la gestión, según categorías de la Comunidad PUCP, el estudiantado realizó doscientas sesenta y cinco (265) consultas; el sector docente y predocente setenta y seis (76) y el personal administrativo veintiséis (26). Solo en el periodo del 2021 al 2022 se registró una (1) consulta realizada por los graduados. Ver Tabla N° 68.

Las peticiones realizadas por estudiantes representan el 72% del total. Luego, siguen los docentes y predocentes con el 21% y el sector administrativo representa el 7% de consultas formuladas. Ver Gráfico N° 39.

Tabla N° 68
Total de Consultas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Graduados y graduadas	Total
2020 – 2021	66	16	2	0	84
2021 – 2022	34	19	2	1	56
2022 – 2023	63	15	6	0	84
2023 - 2024	54	17	8	0	79
2024 - 2025	48	9	8	0	65
Total	265	76	26	1	368

Gráfico N° 39
Porcentajes de Consultas según categorías de la Comunidad PUCP



Durante la gestión se atendieron un total de cuatrocientas quince (415) quejas. El mayor número de quejas se presentó en el periodo del 2021 al 2022 con un total de ciento seis (106) peticiones. Ver Tabla N° 69.

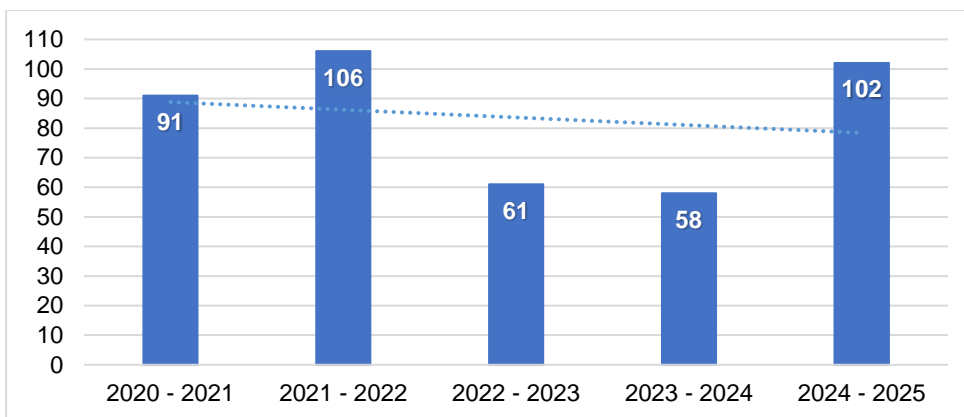
Luego del periodo citado se registró una tendencia hacia la disminución hasta el último año (2024 - 2025), en el cual las quejas han aumentado. Ver Gráfico N° 40.

Tabla N° 69
Total de Quejas según Periodos

Total de Quejas según Periodo	
Periodo 2020 – 2021	88 (*)
Periodo 2021 – 2022	106
Periodo 2022 – 2023	61
Periodo 2023 - 2024	58
Periodo 2024 - 2025	102
Total	415

(*) No se incluyen tres (3) peticiones formuladas colectivamente por organizaciones estudiantiles.

Gráfico N° 40
Tendencia de Quejas según Periodos



Se identificaron cuatrocientas quince (415) quejas. Desde las variables de sexo y género, doscientas cincuenta y cuatro (254) quejas fueron realizadas por hombres; ciento sesenta (160) por mujeres y una (1) por un integrante de la Comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 70.

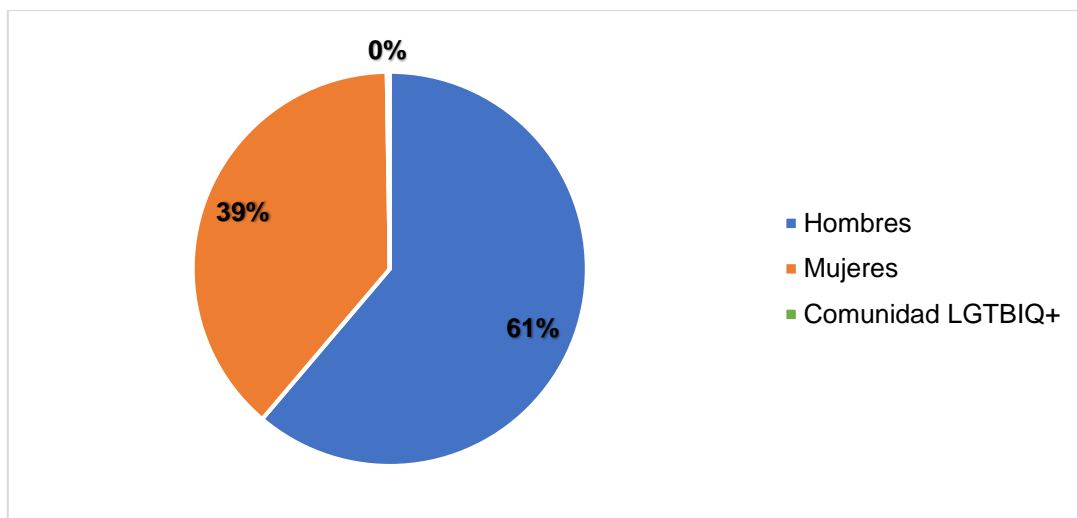
Las quejas presentadas por varones representan el 61% del total, siendo el sector que presentó el mayor número de quejas. Las mujeres efectuaron el 39% de quejas. Ver Gráfico N° 41.

Tabla N° 70
Total de Quejas según sexo y género y Periodos

Periodo	Hombres	Mujeres	Comunidad LGTBIQ+	Total
2020 – 2021	52	35	1	88
2021 – 2022	65	41	0	106
2022 – 2023	37	24	0	61
2023 - 2024	35	23	0	58
2024 - 2025	65(*)	37	0	102
Total	254	160	1	415

(*) Incluye la queja de una asociación estudiantil.

Gráfico N° 41
Porcentajes de Quejas según sexo y género



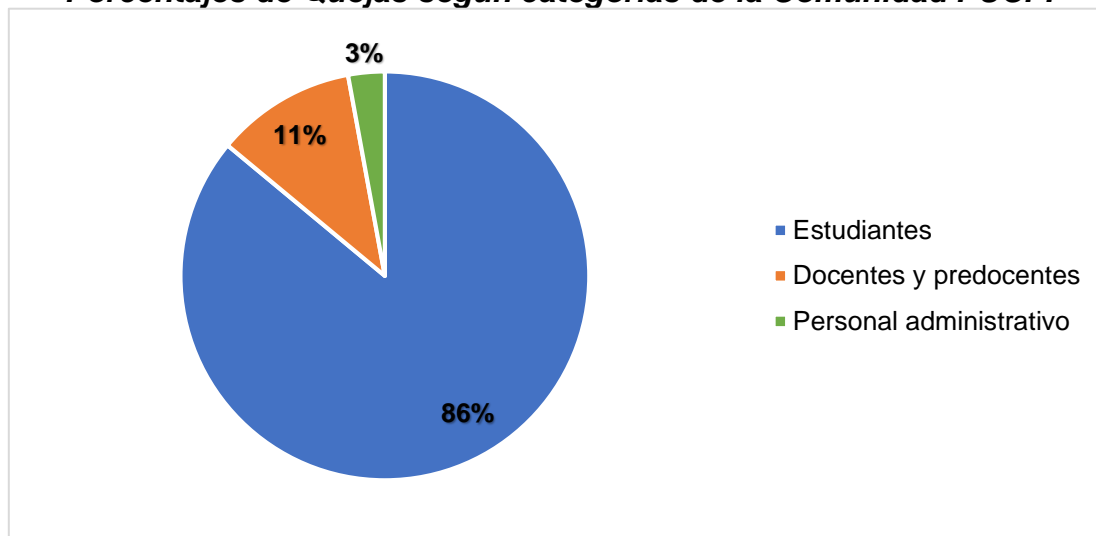
Con respecto a las quejas realizadas en la gestión, según las categorías de la Comunidad PUCP, el estudiantado realizó trescientas cincuenta y siete (357) quejas; el sector docente y predocente cuarenta y seis (46) y el personal administrativo doce (12). Ver Tabla N° 71.

Las quejas realizadas por estudiantes representan el 86% del total. Luego se encuentran el sector docente y predocente con el 11% de quejas formuladas y el sector administrativo con el 3%. Ver Gráfico N° 42.

Tabla N° 71
Total de Quejas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Total
2020 – 2021	71 (*)	11	6	88
2021 – 2022	95	10	1	106
2022 – 2023	48	12	1	61
2023 - 2024	50	7	1	58
2024 - 2025	93	6	3	102
Total	357	46	12	415

(*) No se incluyen tres (3) peticiones formuladas colectivamente por organizaciones estudiantiles.

Gráfico N° 42
Porcentajes de Quejas según categorías de la Comunidad PUCP.


Del total de cuatrocientas quince (415) quejas presentadas durante la gestión, ciento veintisiete (127) tuvieron un resultado positivo; es decir, las recomendaciones emitidas por la Defensoría Universitaria fueron acogidas por las unidades correspondientes. Ciento setenta y siete (177) quejas tuvieron resultados negativos y sobre ciento once (111) quejas no se obtuvo alguna información o resultado. Ver Tabla N° 72.

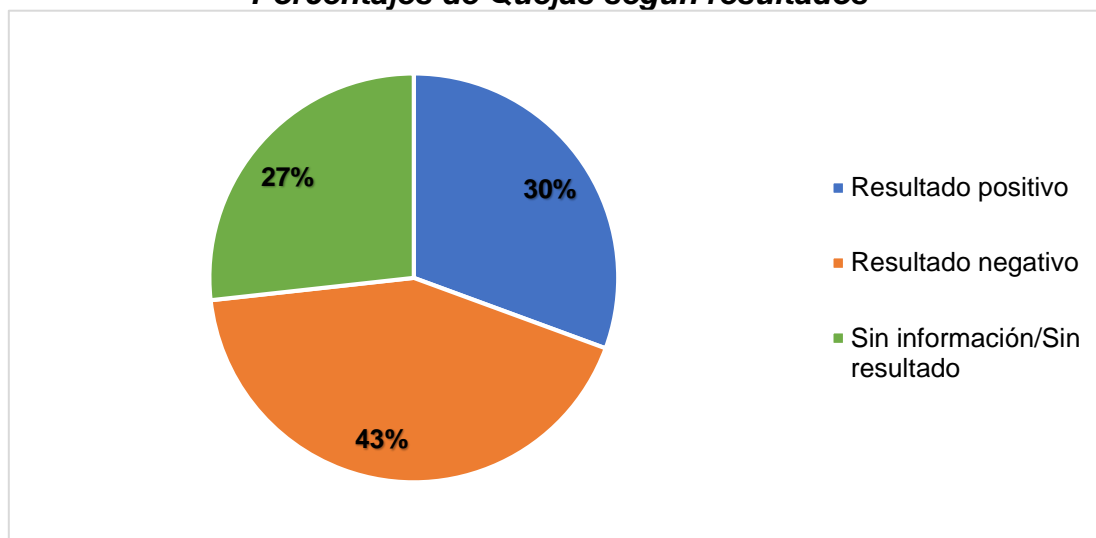
Las quejas con resultados positivos representan el 30% del total y aquellas con resultado negativo el 43%. Luego se encuentran las quejas que no tuvieron información ni resultado, siendo ellas el 27%. Ver Gráfico N° 43.

Tabla N° 72
Total de Quejas según resultados y Periodos

Periodo	Resultado positivo	Resultado negativo	Sin información/ Sin resultado	Total
2020 – 2021	27	32	29	88 (*)
2021 – 2022	26	49	31	106
2022 – 2023	32	18	11	61
2023 - 2024	18	10	30	58
2024 - 2025	24	68	10	102
Total	127	177	111	415

(*) No se incluyen tres (3) peticiones formuladas colectivamente por organizaciones estudiantiles.

Gráfico N° 43
Porcentajes de Quejas según resultados



5) ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

5.1. Cumplimiento del Plan de Trabajo de la Defensoría Universitaria.

5.1.1. Informe Defensorial Universitario “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y octubre del año 2024 en la PUCP”.

El Informe Defensorial Universitario “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y octubre del año 2024 en la PUCP” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 1-2025-DU-PUCP. La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 01-2024; ordenó remitirlo, así como su Resumen Ejecutivo, al Rector, Vicerrectores y Vicerrectora; puso en conocimiento de los y las miembros de la Asamblea Universitaria el citado Informe Defensorial Universitario; y ordenó publicarlo en la Página Web de la Defensoría Universitaria de la PUCP, así como su Resumen Ejecutivo.

El Informe Defensorial Universitario N° 01-2024 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP y a la Federación de Estudiantes de la PUCP (FEPUC) para que conocieran y difundieran el citado Informe.

A continuación, presentamos el contenido del Informe Defensorial Universitario N° 01-2024 relacionado con las conclusiones de la temática que aborda:

Aspectos Generales de las Consultas y Quejas:

- 1. Número total de Quejas y Consultas:** 70 casos: 40 consultas y 30 quejas.
- 2. Quejas y Consultas según Sexo y Género:** Hombres: 39. Mujeres: 31. Comunidad LGTBIQ+: 0.
- 3. Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 51. Docentes y predocentes: 9. Personal administrativo: 10.
- 4. Total de Quejas según Sexo y Género:** Hombres: 15. Mujeres: 14.
- 5. Total de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 24. Docentes y predocentes: 3. Personal administrativo: 3.
- 6. Total de Consultas por Sexo y Género:** Hombres: 23. Mujeres: 17. Comunidad LGTBIQ+: 0.
- 7. Total de Consultas según categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 27. Docentes y predocentes: 6. Personal administrativo: 7.

Consultas:

1. **Relevancia de los temas (Más consultados):** Los 5 temas más consultados fueron sobre *Maltrato* con seis (6) consultas; *Matrícula* con seis (6) consultas; *Tesis* con cuatro (4) consultas; y *Asociaciones Estudiantiles* y *Hostigamiento Sexual* con tres (3) consultas cada uno.

Quejas:

1. **Relevancia de los temas (Más quejados):** Los 4 temas más quejados fueron *Dilación en respuesta* (9 quejas); *Cambio de horario de cursos del día sábado por motivos religiosos* (4 quejas); *Matrícula* (4 quejas) y *Hostigamiento sexual* (2 quejas).
2. **Unidades quejadas por número de quejas:** Las 8 unidades con mayor número de quejas fueron *Estudios Generales Ciencias* (5 quejas), la *Escuela de Posgrado* (3 quejas), la *Dirección de Gestión del Talento Humano* (DGTH) (2 quejas), la *Facultad de Artes Escénicas* (2 quejas), la *Facultad de Ciencias e Ingeniería* (FACI) (2 quejas), la *Facultad de Ciencias Sociales* (2 quejas), la *Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación* (2 quejas) y la *Facultad de Derecho* (2 quejas).
3. **Resultados de la Quejas:** Resultados positivos: 60% (18 quejas). Resultados negativos: 23% (7 quejas). Sin información/Sin resultado: 17% (5 quejas).
4. **Resultados negativos de las quejas:** Infundadas: 29% (2 quejas). Recomendaciones no aceptadas: 71% (5 quejas).

5.1.2. Informe Defensorial Universitario “La Problemática de las y los Adultos Mayores en la Comunidad PUCP”.

El Informe Defensorial Universitario “La Problemática de las y los Adultos Mayores en la Comunidad PUCP” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 2-2025-DU-PUCP.

La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 02-2024; ordenó remitirlo, así como su Resumen Ejecutivo, al Rector, Vicerrectores y Vicerrectora para que como responsables de la administración evalúen, ponderen e implementen sus recomendaciones; puso en conocimiento de los y las miembros de la Asamblea Universitaria el citado Informe Defensorial Universitario; y ordenó publicarlo en la Página Web de la Defensoría Universitaria de la PUCP, así como su Resumen Ejecutivo.

El Informe Defensorial Universitario N° 02-2024 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP, a la Federación de Estudiantes de la

PUCP (FEPUC) y a todas las Jefas y a todos los Jefes de los Departamentos Académicos de la PUCP para que conocieran y difundieran el citado Informe.

A continuación, presentamos el contenido del Informe Defensorial Universitario N° 02-2024 relacionado con la problemática general y las recomendaciones de cada una de las temáticas que aborda:

Problemática General

1. La PUCP no cuenta con una política institucional dirigida de manera específica hacia la población adulta mayor.

Las políticas y la normatividad interna de la PUCP no mencionan específicamente como grupo a la población estudiantil, docente y administrativa adulta mayor.

La presencia de adultos mayores como estudiantes en los ciclos académicos regulares de la universidad es muy pequeña en cifras absolutas y relativas; y hay una mayor presencia de adultos mayores como estudiantes en las actividades de los distintos programas de educación continua tales como el Instituto de Docencia Universitaria (IDU), CALIDAD, INNOVA, GOBIERNO y la Universidad de la Experiencia (UNEX).

La presencia de adultos mayores como docentes es significativa pero no mayoritaria, siendo el porcentaje de docentes de 60 años o más el 20% del total de docentes.

Según la dedicación académica, respecto del total de docentes y tomando como ejemplo el semestre académico 2024-1, los profesores adultos mayores son el 32.6% de los profesores a tiempo completo (TC), son el 45.8% de los profesores a tiempo parcial convencional (TPC) y son el 15.6% de los profesores a tiempo parcial por asignaturas (TPA).

La presencia de adultos mayores como personal administrativo es relativamente menor, siendo el porcentaje de personal administrativo de 60 años o más el 9% del total de trabajadores y trabajadoras administrativas.

2. La implementación de un programa de preparación para la jubilación aún no se concreta.

Hasta hoy no se ha implementado un programa de preparación para la jubilación, no obstante, se constata la necesidad de su concreción para las y los adultos mayores docentes y personal administrativo.

Un programa de preparación para la jubilación permitiría brindar una información muy relevante sobre todas las temáticas relacionadas con la jubilación y sobre cómo enfrentar esta nueva etapa en el proceso vital de las y los adultos mayores.

Este programa debería realizarse con una debida anticipación respecto de la fecha de jubilación del docente y del administrativo adulto mayor y en un periodo razonable que permita el abordaje de todas las temáticas involucradas, tales como un

acompañamiento psicológico que apoye emocionalmente al docente o trabajador administrativo pronto a jubilarse; el conocimiento de todos los trámites requeridos para la jubilación en la AFP o en la ONP; la información sobre cómo tomar las mejores decisiones financieras respecto, por ejemplo, de los recursos del fondo personal del sistema privado de pensiones; el conocimiento sobre las posibilidades de continuar con el seguro de salud privado de la EPS y, de no ser posible, sobre las opciones alternativas de contratar otra modalidad de seguro privado; la información sobre las alternativas laborales, de emprendimiento y de inversión para complementar la pensión de jubilación; entre otros temas.

La universidad ya cuenta con un “Programa de Preparación para la Jubilación (PPJ)” que se ofrece desde el año 2012 a entidades públicas y privadas, que cuenta con 40 horas académicas, y cuya implementación en la PUCP debería evaluarse.

La implementación de un programa de preparación para la jubilación requiere de un presupuesto, de una decisión de los órganos de gobierno de la universidad y de su priorización en la agenda institucional.

3. Las y los adultos mayores docentes y personal administrativo jubilados no pueden o tienen significativas limitaciones para continuar con el seguro médico privado brindado por la PUCP que les da acceso a una empresa prestadora de salud (EPS).

La evaluación general plantea que el mantenimiento del seguro privado, a través de la EPS, es muy costoso para las y los adultos mayores jubilados, especialmente para el personal administrativo, aunque también lo es para las y los docentes jubilados.

La universidad debe facilitar toda la información posible sobre las distintas alternativas de acceso a un seguro privado que complemente a ESSALUD, por ejemplo, el acceso directo a seguros médicos de específicas clínicas privadas.

4. Las y los adultos mayores docentes jubilados tienen pocos mecanismos de vinculación con la PUCP luego de la jubilación y para el personal administrativo adulto mayor no se prevé ningún vínculo con la universidad después de la jubilación.

La vinculación de las y los docentes y de las y los trabajadores administrativos luego de la jubilación no está regulada de manera sistemática ni integral.

Para las y los docentes jubilados sí se prevé un supuesto de continuidad: su contratación y provisión como docente extraordinario, en las categorías de contratado y ordinario con dedicación de Tiempo Completo (TC), Tiempo Parcial Convencional (TPC) o Tiempo Parcial por Asignaturas (TPA).

En el caso de las y los docentes jubilados, se requeriría ampliar las modalidades a través de las cuales estos docentes se puedan vincular con la comunidad académica PUCP.

La universidad podría evaluar otros mecanismos de vinculación con las y los docentes jubilados, por ejemplo, que sean tutores o mentores de profesores e investigadores más jóvenes, incorporarlos como codocentes, permitirles el acceso a las bibliotecas PUCP, mantenerles los canales de comunicación institucional y de difusión de las actividades de la universidad, realizar ceremonias de agradecimiento al concluir su carrera docente, hacer perfiles de su producción académica y realizar exposiciones de sus contribuciones académicas, considerarlos investigadores voluntarios y consultores, entre otras iniciativas.

En el caso del personal administrativo, con la jubilación se produce una desvinculación definitiva de este personal con la universidad.

Para el caso de las y los trabajadores administrativos, también se requeriría evaluar la implementación de mecanismos que permitan una vinculación con la universidad del personal administrativo jubilado.

Entre las medidas que podrían evaluarse para el personal administrativo jubilado estarían permitir su ingreso al campus para conferencias, campañas u otras actividades culturales o institucionales; contar con una base de datos activa del personal administrativo jubilado para su identificación; mantener los canales de comunicación institucional y de difusión de las actividades de la universidad; entre otras iniciativas.

5. Las y los adultos mayores no recibirían un tratamiento integral ligado a sus necesidades mientras laboran como adultos mayores en la PUCP, desde los 60 años hasta los 70 años para el caso del personal administrativo y desde los 60 años hasta los 75 años para el caso de las y los docentes.

Las y los adultos mayores que laboran en la PUCP no son atendidos como grupo vulnerable de manera integral, no obstante, se realizan acciones que los favorecen en el marco de la prestación de los servicios brindados a toda la comunidad PUCP.

Se requeriría evaluar la implementación de distintas acciones que atiendan las especificidades de la población adulta mayor como grupo vulnerable de la comunidad PUCP.

Estas acciones podrían ser: la realización de campañas de bienestar, de prevención de la salud, de promoción de la salud, campañas educativas y ferias en materia de salud para las y los adultos mayores; alternativas de alimentación para las y los adultos mayores; exámenes de salud para adultas y adultos mayores; la ejecución de talleres de tai chi y yoga; la flexibilización de la actividad laboral para favorecer el autocuidado de las y los adultos mayores, así como sus tareas de cuidado con otras personas adultas mayores cercanas; campañas de erradicación de los estereotipos sobre el adulto mayor, así como contra la discriminación por edad o edadismo; la generación en la universidad de un entorno más amigable para las y los adultos mayores; entre otras.

- 6. La Universidad de la Experiencia (UNEX) tendría una limitada visibilidad, sus actividades tendrían poca difusión, sería una unidad relativamente aislada y su potencial no se habría desarrollado plenamente.**

La evaluación general considera que la Universidad de la Experiencia (UNEX) no tendría una visibilidad relevante y que sus actividades no contarían con una difusión suficiente.

A su vez, se evidenciaría un relativo aislamiento de la UNEX respecto de otras unidades académicas de la comunidad PUCP y que sus posibilidades de desarrollo estarían limitadas.

Para atender esta problemática, se requiere ampliar la difusión de las actividades de la UNEX para hacerla más visible en la misma PUCP y fuera de la comunidad universitaria.

Para lograr este objetivo de mayor visibilidad, se debe ampliar la oferta de cursos virtuales, vincularse más con todas aquellas entidades relacionadas con las y los adultos mayores y promover más la oferta de la UNEX en todo el país.

Con relación al relativo aislamiento de la UNEX y a la necesidad de su fortalecimiento, se requiere promover un vínculo entre distintas generaciones, haciendo que las y los adultos mayores de la UNEX también accedan a cursos del pregrado y posgrado y compartan con estudiantes más jóvenes con quienes puedan compartir sus experiencias.

También se requiere mejorar las condiciones materiales de las actividades de la UNEX, por ejemplo, con la implementación de aulas especiales y más accesibles para las y los estudiantes adultos mayores.

RECOMENDACIONES

NORMATIVAS

- 1) Elaborar y aprobar una política institucional para las y los adultos mayores de la comunidad PUCP.

ORGANIZATIVAS

- 1) Crear una unidad o instancia que articule de manera integral todas las acciones institucionales que involucren a las y a los adultos mayores de la comunidad PUCP.
- 2) Crear un canal de comunicación permanente y específico de asesoría e información en materia de jubilación.

EJECUTIVAS

- 1) Implementar un Programa de Preparación para la Jubilación dirigido a las y los adultos mayores de la comunidad PUCP con suficiente anticipación y en un periodo razonable que garantice el aprendizaje y la aplicación de los conocimientos adquiridos.
- 2) Prever en el Programa de Preparación para la Jubilación, entre otros, los siguientes contenidos: un acompañamiento psicológico que apoye emocionalmente al docente o trabajador administrativo pronto a jubilarse; el conocimiento de todos los trámites requeridos para la jubilación en la AFP o en la ONP; la información sobre cómo tomar las mejores decisiones financieras respecto de los recursos del fondo del sistema privado de pensiones; el conocimiento sobre las posibilidades de continuar con el seguro de salud privado de la EPS y, de no ser posible, sobre las opciones alternativas de contratar otra modalidad de seguro privado; y la información sobre las alternativas laborales, de emprendimiento y de inversión para complementar la pensión de jubilación.
- 3) Evaluar la implementación de las siguientes acciones para las y los docentes jubilados:
 - a. Crear tutorías y mentorías a cargo de docentes jubilados para acompañar a profesores e investigadores más jóvenes.
 - b. Incorporar a las y los docentes jubilados en modalidades de codocencia.
 - c. Permitir que las y los docentes jubilados tengan acceso, de manera presencial o virtual, a las bibliotecas de la PUCP.
 - d. Mantener los canales de comunicación institucional de las y los docentes jubilados, entre ellos el correo electrónico, y de difusión de las actividades de la universidad.
 - e. Realizar ceremonias de agradecimiento personalizado al concluir la carrera docente de las y los profesores.
 - f. Elaborar perfiles de la producción académica de las y los docentes jubilados, y difundirlos.
 - g. Realizar exposiciones de las contribuciones académicas de las y los docentes jubilados.
 - h. Considerar a las y los docentes jubilados como investigadores voluntarios y como consultores.
- 4) Evaluar la implementación de las siguientes acciones para las y los trabajadores administrativos jubilados:
 - a. Permitir el ingreso del personal administrativo jubilado al campus para conferencias, campañas u otras actividades culturales o institucionales.
 - b. Contar con una base de datos activa del personal administrativo jubilado para su identificación.

- c. Mantener los canales de comunicación institucional, entre ellos el correo electrónico, y de difusión de las actividades de la universidad.
 - d. Realizar ceremonias de agradecimiento personalizado al concluir la relación laboral del personal administrativo jubilado.
- 5) Evaluar la implementación de las siguientes acciones integrales a favor de las y los adultos mayores que laboran en la comunidad PUCP:
- a. Realizar campañas de bienestar, de prevención de la salud, de promoción de la salud, campañas educativas y ferias en materia de salud para las y los adultos mayores.
 - b. Incorporar en la oferta de los menús alternativas de alimentación para las y los adultos mayores.
 - c. Promover la realización de exámenes de salud para adultas y adultos mayores.
 - d. Implementar talleres de tai chi y yoga para las y los adultos mayores.
 - e. Flexibilizar la actividad laboral para favorecer el autocuidado de las y los adultos mayores, así como sus tareas de cuidado con otras personas adultas mayores cercanas.
 - f. Realizar campañas de erradicación de los estereotipos sobre el adulto mayor, así como contra la discriminación por edad o edadismo.
 - g. Promover en la universidad un entorno más amigable para las y los adultos mayores.
- 6) Ampliar el ámbito de acción de la UNEX mediante la oferta de cursos virtuales, la generación de más vínculos con las entidades públicas y privadas relacionadas con las y los adultos mayores, así como ofertar las actividades de la UNEX a nivel nacional.
- 7) Fortalecer las actividades de la UNEX facilitando que las y los adultos mayores estudiantes de la UNEX también accedan a cursos del pregrado y posgrado, e implementando aulas especiales y más accesibles para las y los estudiantes adultos mayores.

COMUNICACIONALES

- 8) Realizar una mayor difusión de las actividades de la UNEX para hacerla más visible en la PUCP y fuera de la comunidad universitaria.
- 9) Elaborar una encuesta sobre la realidad de las y los adultos mayores de la comunidad PUCP y difundir sus resultados.
- 10) Realizar campañas de sensibilización a favor de las y los adultos mayores como grupo vulnerable
- 11) Implementar campañas contra la discriminación por la edad o edadismo.

5.1.3. Campañas Preventivas.

La campaña comunicacional de prevención sobre la práctica de valores denominada #COMPARTIENDOVALORES ha continuado en su fase de validación.

5.1.4. Campaña de Difusión de los Informes Defensoriales Universitarios.

La Defensoría Universitaria ha elaborado un conjunto de infografías para difundir los principales contenidos de sus Informes Defensoriales Universitarios.

INFOGRAFÍAS
Gráfico N° 44

Infografía sobre el Informe Defensorial Universitario N° 1-2024: “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y octubre del año 2024 en la PUCP”



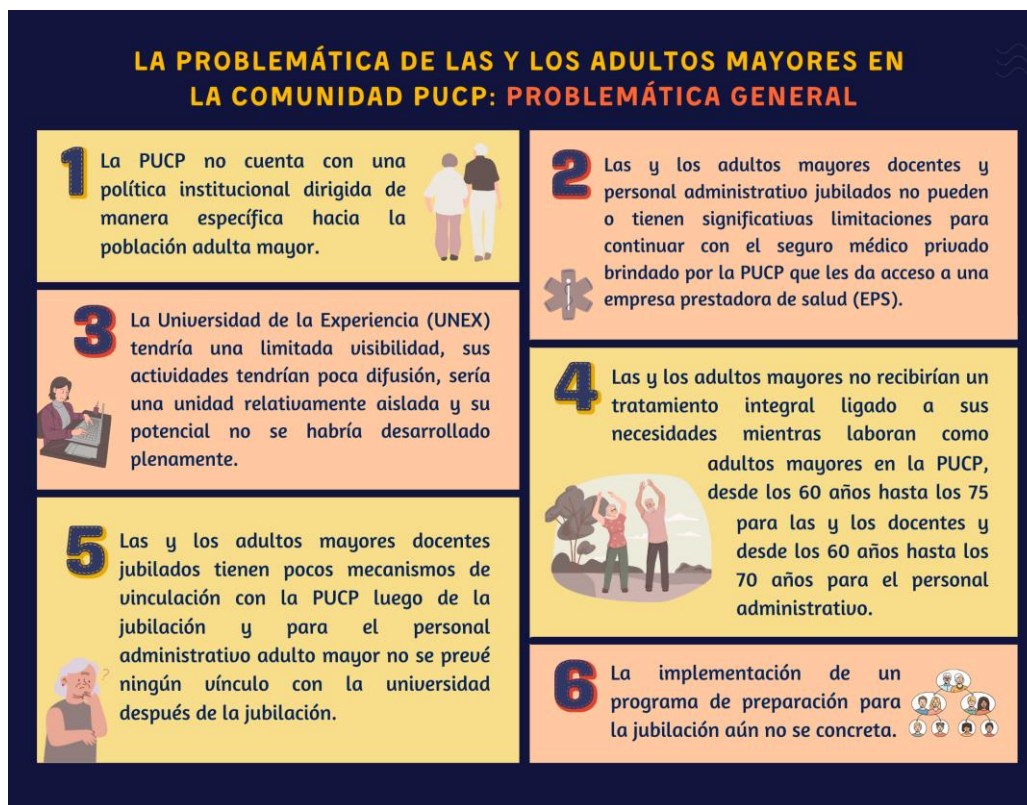
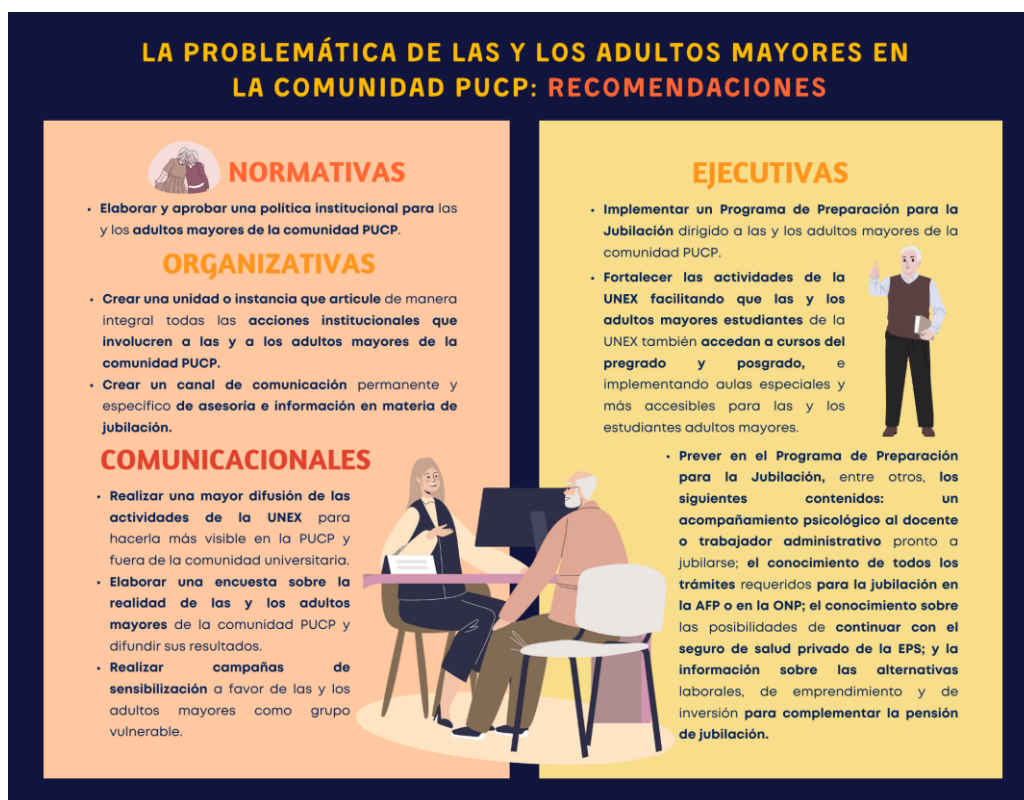
Gráfico N° 45**Infografía sobre el Informe Defensorial Universitario N° 2-2024: “La Problemática de las y los Adultos Mayores en la Comunidad PUCP”**

Gráfico N° 46
Infografía sobre el Informe Defensorial Universitario N° 2-2024: “La Problemática de las y los Adultos Mayores en la Comunidad PUCP”


6. REUNIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.**6.1. Reuniones y Entrevistas con Funcionarios y Funcionarias, Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo en el marco de los Informes Defensoriales Universitarios.**

En el marco del proceso de elaboración del Informe Defensorial Universitario IDU N° 2-2024: “La Problemática de las y los Adultos Mayores en la Comunidad PUCP”, se realizaron las siguientes reuniones con el objetivo de entrevistar a funcionarios y funcionarias, estudiantes, personal administrativo y docentes expertas:

a. Reunión del 6/11/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con la Directora de la Dirección Académica del Profesorado (DAP), Nadia Gamboa Fuentes.

b. Reunión del 8/11/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con el funcionario David Huamaní Pariona, Jefe de la Oficina de Servicios de Salud.

c. Reunión del 12/11/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Raquel Cuentas Ramírez, Coordinadora de la Universidad de la Experiencia (UNEX).

d. Reunión del 28/11/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Pamela Palma López, Directora de la Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).

e. Reunión del 3/12/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con el docente ordinario a tiempo completo adulto mayor hombre.

f. Reunión del 6/12/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con el trabajador administrativo adulto mayor hombre.

g. Reunión del 10/12/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con la docente ordinaria a tiempo completo adulta mayor mujer.

h. Reunión del 13/12/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con el estudiante adulto mayor hombre de la Universidad de la Experiencia (UNEX).

i. Reunión del 16/12/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con la estudiante adulta mayor mujer de la Universidad de la Experiencia (UNEX).

j. Reunión del 15/12/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con una trabajadora administrativa adulta mayor mujer.

k. Reunión del 16/12/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con otra trabajadora administrativa adulta mayor mujer.

l. Reunión del 29/1/2025:

En esta reunión nos entrevistamos con la experta y docente PUCP Blanca López La Vera.

m. Reunión del 29/1/2025:

En esta reunión nos entrevistamos con la experta y ex docente PUCP Miriam Lúcar Flores.

n. Reunión del 14/2/2025:

En esta reunión nos entrevistamos con la experta y ex docente PUCP Gabriela Ramos Bonilla.

6.2. Reuniones con la Oficina de Igualdad de Género y Diversidad (OIGD)**a. Reunión del 20/3/2024:**

Reunión sobre la propuesta y proyectos de iniciativas estratégicas del Plan Institucional de Género.

b. Reunión del 20/6/2024:

Participación en el conversatorio sobre las fortalezas y los retos en la implementación de las normas relativas a la inclusión del nombre social a cinco años de su aprobación.

c. Reunión del 3/7/2024:

Reunión sobre los retos de la OIGD y sobre la implementación del Plan Institucional de Género.

d. Reunión del 29/8/2024:

Reunión sobre el diagnóstico del hostigamiento sexual y de la violencia basada en género, y sobre el Plan Institucional de Género 2024-2028.

e. Reunión del 5/9/2024:

Participación en conversatorio sobre las fortalezas y los retos en la implementación de las normas relativas a la inclusión del nombre social a cinco años de su aprobación.

f. Reunión del 10/9/2024:

Reunión del Comité Directivo del Plan Institucional de Género PUCP 2024-2028.

g. Reunión del 3/10/2024:

Reunión sobre la implementación del nombre social en las distintas unidades de la PUCP.

h. Reunión del 4/10/2024:

Reunión del Comité Directivo del Plan Institucional de Género PUCP 2024-2028.

i. Reunión del 7/11/2024:

Reunión en la cual se presentaron las directivas para la prevención del hostigamiento sexual y de la violencia basada en género.

j. Reunión del 22/11/2024:

Participación en conversatorio sobre género y discapacidad: construyendo espacios seguros.

k. Reunión del 5/12/2024:

Reunión del Comité Consultivo de la OIGD.

l. Reunión del 12/12/2024:

Reunión del Comité Directivo del Plan Institucional de Género PUCP 2024-2028.

m. Reunión del 30/1/2025:

Reunión del Comité Directivo del Plan Institucional de Género PUCP 2024-2028.

7. PROYECCIÓN EXTERNA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

7.1 Participación en Actividades con otras Defensorías Universitarias.

a. Reunión de Trabajo con las Defensorías Universitarias del Consorcio de Universidades.

La reunión de trabajo se realizó el 23 de abril del año 2024.

La citada reunión fue virtual y participaron los Defensores Universitarios de las Universidades Peruana Cayetano Heredia (UPCH), Pacífico (UP), de Lima (ULIMA) y Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

La reunión fue dirigida por el Coordinador del Consorcio de Universidades, Martín Carrillo Calle.

b. Primer Encuentro de Defensorías Universitarias del Perú.

El Primer Encuentro de Defensorías Universitarias del Perú se realizó el 5 de junio del 2024 y fue organizado por la Defensoría Universitaria de la Universidad Antonio Ruiz de Montoya (UARM) y dirigida por la Defensora Universitaria de dicha universidad, Gloria Armestar Bruno.

Participaron las Defensorías Universitarias de las siguientes Universidades:

- Pontificia Universidad Católica del Perú
- Universidad de Piura
- Universidad de Ciencias y Humanidades
- Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
- Universidad Le Cordon Bleu
- Universidad del Pacífico
- Universidad Privada del Norte
- Universidad Nacional de Ingeniería
- Universidad Nacional de Frontera de Sullana
- Universidad César Vallejo
- Universidad Tecnológica del Perú
- Universidad Jaime Bausate y Meza
- Universidad María Auxiliadora
- Universidad Nacional del Callao
- Universidad Ricardo Palma
- Universidad Peruana Cayetano Heredia
- Universidad Femenina del Sagrado Corazón
- Universidad Privada Marcelino Champagnat
- Universidad Nacional Agraria La Molina

- Universidad Nacional Federico Villarreal
- Universidad Nacional del Centro del Perú
- Universidad Peruana Los Andes
- Universidad Continental
- Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco
- Universidad ESAN
- Universidad Andina del Cusco

Se conectaron virtualmente las Defensorías Universitarias de las siguientes Universidades:

- Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- Universidad Privada Antenor Orrego
- Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
- Universidad Autónoma de Ica
- Universidad de Huánuco
- Universidad Nacional de Jaén
- Universidad Nacional del Santa
- Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"

Los acuerdos fueron los siguientes:

- a. Reactivar la Red de colaboración entre las Defensorías Universitarias (REDU) para intercambiar buenas prácticas y coordinar acciones conjuntas, siendo ahora parte de ella la Defensoría Universitaria de la UARM.
- b. Crear Mesas de Trabajo para evaluar temas tales como:
 - Discriminación, inclusión de estudiantes con discapacidad.
 - Proyecto de ley para fortalecer labor del Defensor Universitario.
 - Respeto a derechos fundamentales.
- c. Crear un Comité Ejecutivo para monitorear que cada Mesa de Trabajo presente los avances de sus propuestas en la primera semana de noviembre 2024.
- d. Generar un grupo de WhatsApp para lograr una comunidad de Defensorías Universitarias y mantener una comunicación más cercana entre todos los Defensores Universitarios.
- e. El Segundo Encuentro de Defensorías Universitarias se realizará el 5 de junio del 2025, en la sede de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, agradeciéndose el apoyo para continuar esta actividad.

8. REFLEXIÓN FINAL.

Esta Memoria Anual 2024-2025 muestra la atención de los 167 casos de este año, entre consultas y quejas, planteados por las y los miembros de la PUCP, sistematizándolos e informando de ellos a nuestra comunidad universitaria desde varias perspectivas relevantes.

En el año 2020-2021 se presentaron un total de 175 casos, en el año 2021-2022 se presentaron un total de 162 casos, en el año 2022-2023 se presentaron 145 casos y en el año 2023-2024 se presentaron 137 casos. La leve disminución de los casos en los periodos anteriores se ha interrumpido este periodo 2024-2025.

Se ha continuado en la institucionalidad de la Defensoría Universitaria con la elaboración y difusión de dos Informes Defensoriales Universitarios (IDU):

- IDU N° 1-2024: “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y octubre del año 2024 en la PUCP”.
- IDU N° 2-2024: “La Problemática de las y los Adultos Mayores en la Comunidad PUCP”.

Los IDU son informes de supervisión colaborativa que indagan en los puntos críticos de una temática y enfatizan su contenido propositivo para mejorar y perfeccionar las áreas objeto de análisis.

Hemos continuado con los IDU, con la difusión de sus contenidos, así como enfatizando su naturaleza propositiva y colaborativa.

La campaña comunicacional sobre la práctica de valores continúa aún en una fase de validación.

La Defensoría Universitaria también ha elaborado infografías para difundir los principales contenidos de los IDU.

La Memoria Anual 2024-2025 también da cuenta de todas las reuniones en el ámbito universitario PUCP y en el ámbito de los encuentros con otras Defensorías Universitarias peruanas.

En estos cinco años, del 2020 al 2025, no obstante, el periodo tan difícil que sufrimos como comunidad universitaria y como país por la pandemia del Covid-19, la Defensoría Universitaria (DU) se ha fortalecido institucionalmente, aunque se requiere consolidar aún más este desarrollo; y se ha incrementado gradualmente la capacidad operativa de la DU, logrando la mayoría de los objetivos de su Plan de Trabajo y constituyendo un pequeño equipo de trabajo.

En estos cinco años, se han atendido setecientos ochenta y tres (783) casos, entre consultas y quejas; se han presentado diez (10) Informes Defensoriales Universitarios; y se han elaborado, considerando la actual Memoria Anual, cinco (5) Memorias Anuales que dan cuenta de todas las actividades realizadas por la Defensoría Universitaria de la PUCP.

Johnny Zas Friz Burga

Defensor Universitario de la PUCP