

MEMORIA ANUAL

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

MARZO 2021 – MARZO 2022

ÍNDICE

I) INTRODUCCIÓN

II) ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS

- 1) Número Total de Quejas y Consultas.
- 2) Quejas y Consultas según Sexo y Género.
- 3) Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.
- 4) Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil.
- 5) Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente.
- 6) Total de Quejas según Sexo y Género.
- 7) Total de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP.
- 8) Total de Consultas por Sexo y Género.
- 9) Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.

III) CONSULTAS

- 1) Temas de las Consultas.
- 2) Relevancia de los Temas.
- 3) Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.
- 4) Consultas por Categorías, Sexo y Género.
 - a) Consultas por Categorías, Sexo y Género: Hombres.
 - b) Consultas por Categorías, Sexo y Género: Mujeres.
 - c) Temas Comunes.

IV) QUEJAS

- 1) Temas de las Quejas.
- 2) Relevancia de los Temas.
- 3) Unidades Quejadas.
- 4) Unidades Quejadas por Número de Quejas.
- 5) Admisión y Resultados de las Quejas.
- 6) Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP.
- 7) Quejas por Categorías, Sexo y Género.
 - a) Quejas por Categorías, Sexo y Género: Hombres.
 - b) Quejas por Categorías, Sexo y Género: Mujeres.
 - c) Temas Comunes.
- 8) Ejemplos de Casos y Recomendaciones por Temas.

V) ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

- 1) Cumplimiento del Plan de Trabajo de la Defensoría Universitaria.
 - a) Informe Defensorial Universitario “Grupos Vulnerables y Efectos de la Pandemia del Covid-19 en la Salud Mental, la Matrícula y las Clases en la Comunidad PUCP”.
- 2) Creación del Voluntariado de la Defensoría Universitaria.
- 3) Contratación de un abogado para la Defensoría Universitaria.
- 4) Proceso de contratación de dos practicantes pre profesionales para la Defensoría Universitaria.
- 5) Incorporación del Defensor Universitario en el Comité Consultivo de la Oficina para la Igualdad de Género y Diversidad (OIGD-PUCP).

VI) REUNIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

- 1) Reuniones y Entrevistas con Funcionarios y Funcionarias, Estudiantes y Docentes en el marco del Informe Defensorial Universitario “Grupos Vulnerables y Efectos de la Pandemia del Covid-19 en la Salud Mental, la Matrícula y las Clases en la Comunidad PUCP”.
- 2) Reuniones con funcionarias de la PUCP para tratar temas de género y sobre la problemática del hostigamiento sexual.

VII) PROYECCIÓN EXTERNA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

- 1) Participación en Actividades con otras Defensorías Universitarias.

VIII) REFLEXIÓN FINAL

I) INTRODUCCIÓN

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 2021-2022 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.

2) El segundo año de gestión como Defensor Universitario

En este segundo año de gestión hemos continuado ejerciendo nuestras funciones institucionales a través de la virtualidad y del trabajo remoto; 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 y de ampliar progresivamente su capacidad operativa.

Este año hemos contado con un abogado asesor, hemos creado un voluntariado de la Defensoría Universitaria (DU) que esperamos implementar, y hemos iniciado un proceso de contratación de practicantes pre profesionales, quienes nos ayudarán en lograr una mayor capacidad operativa de la DU.

Con la elaboración y difusión del Informe Defensorial Universitario “Grupos Vulnerables y Efectos de la Pandemia del Covid-19 en la Salud Mental, la Matrícula y las Clases en la Comunidad PUCP”, hemos iniciado el desarrollo de los informes defensariales previstos en nuestro Plan de Trabajo.

Johnny Zas Friz Burga
Defensor Universitario de la PUCP

II) ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS**1) Número Total de Quejas y Consultas.**

El número total de quejas y consultas fue de 162 casos. Las consultas fueron 56 y las quejas fueron 106. Ver Tabla N° 1.

Las quejas corresponden al 65% del total y las consultas son el 35% del total. Ver Gráfico N° 1.

Tabla N° 1

Total de Quejas y Consultas (*)	
Consultas	56
Quejas	106
Total	162

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.

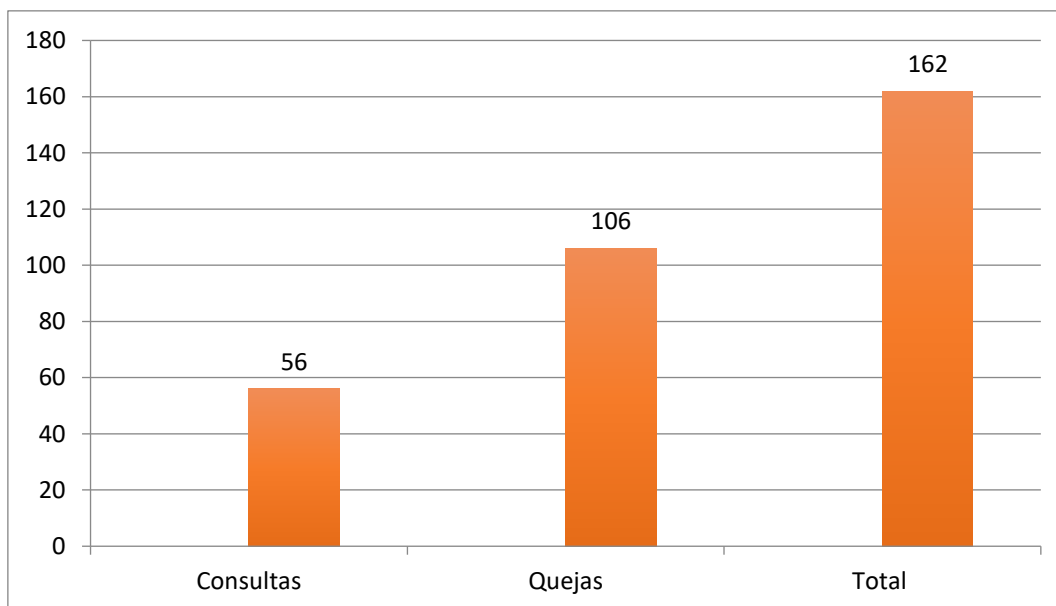
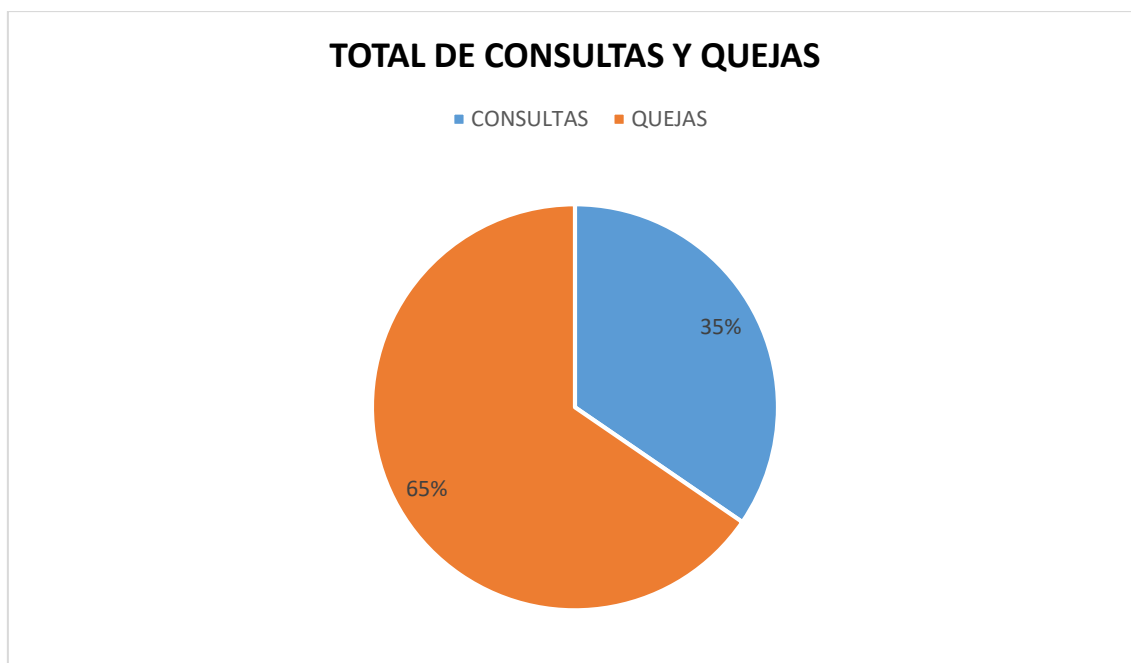


Gráfico N° 1



2) Quejas y Consultas según Sexo y Género.

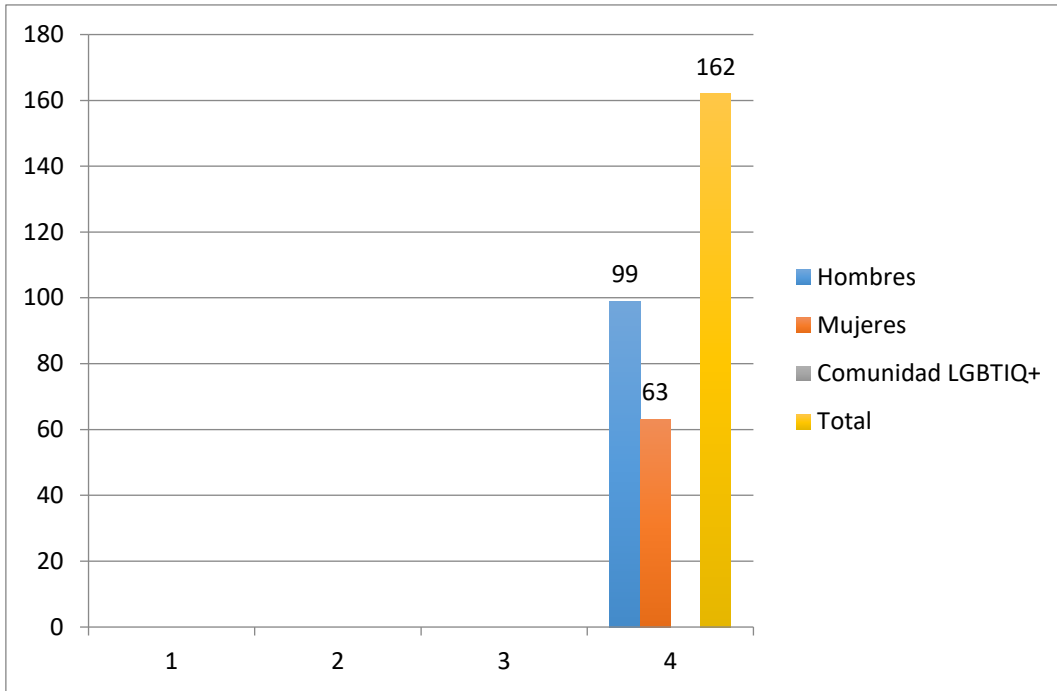
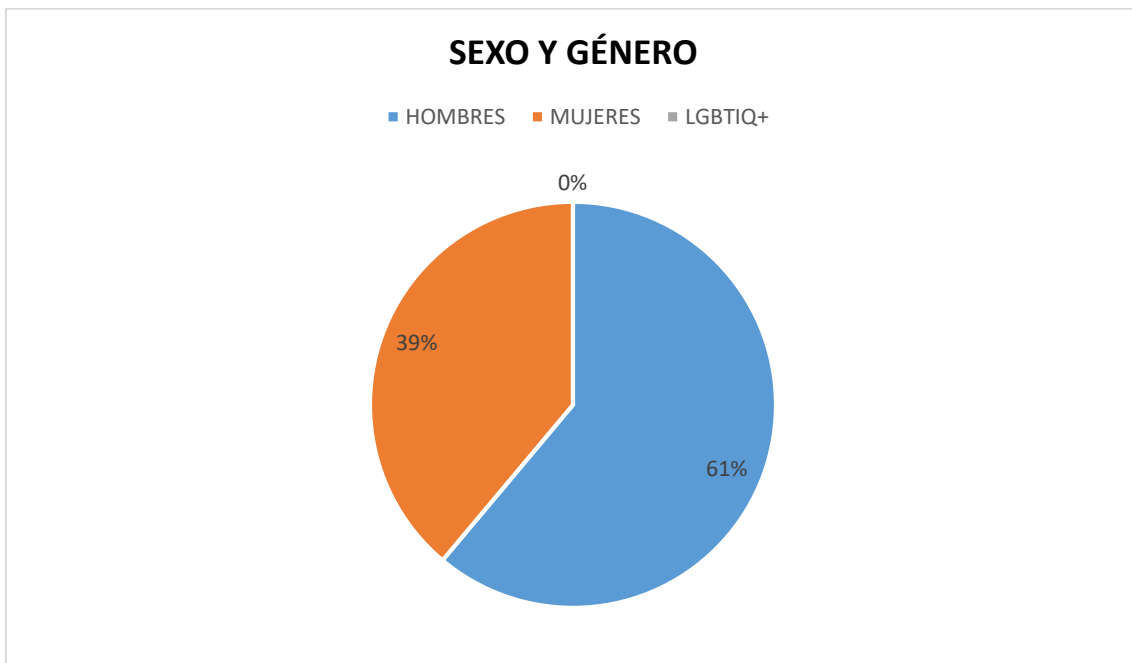
Los y las miembros de la comunidad PUCP que presentaron quejas y consultas fueron de un total de 162, según sexo y género: 99 hombres, 63 mujeres y ningún miembro de la comunidad LGBTIQ+. Ver Tabla N° 2.

Los hombres fueron el 61% del total, las mujeres fueron el 39% y la comunidad LGBTIQ+ tuvo 0%. Ver Gráfico N° 2.

Tabla N° 2

Sexo y Género de quienes presentaron quejas y consultas (*)	
Hombres	99
Mujeres	63
Comunidad LGBTIQ+	0
Total	162

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.


Gráfico N° 2


3) Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.

Las quejas y consultas agregadas y presentadas por categorías de la comunidad PUCP fueron: 129 por estudiantes, 29 por docentes y predocente, tres (3) por personal administrativo y uno por graduados y graduadas. Ver Tabla N° 3.

Las quejas y consultas presentadas por estudiantes fueron el 80% del total, las presentadas por docentes y predocente fueron el 18% del total, aquellas presentadas por el personal administrativo fueron el 2% del total, y la presentada por graduados y graduadas fue el 0%. Ver Gráfico N° 3.

Tabla N° 3

Quejas y Consultas en conjunto por categorías de la Comunidad PUCP (*)	
Estudiantes	129
Docentes y Predocentes	29
Personal Administrativo	3
Graduados y Graduadas	1
Total	162

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.

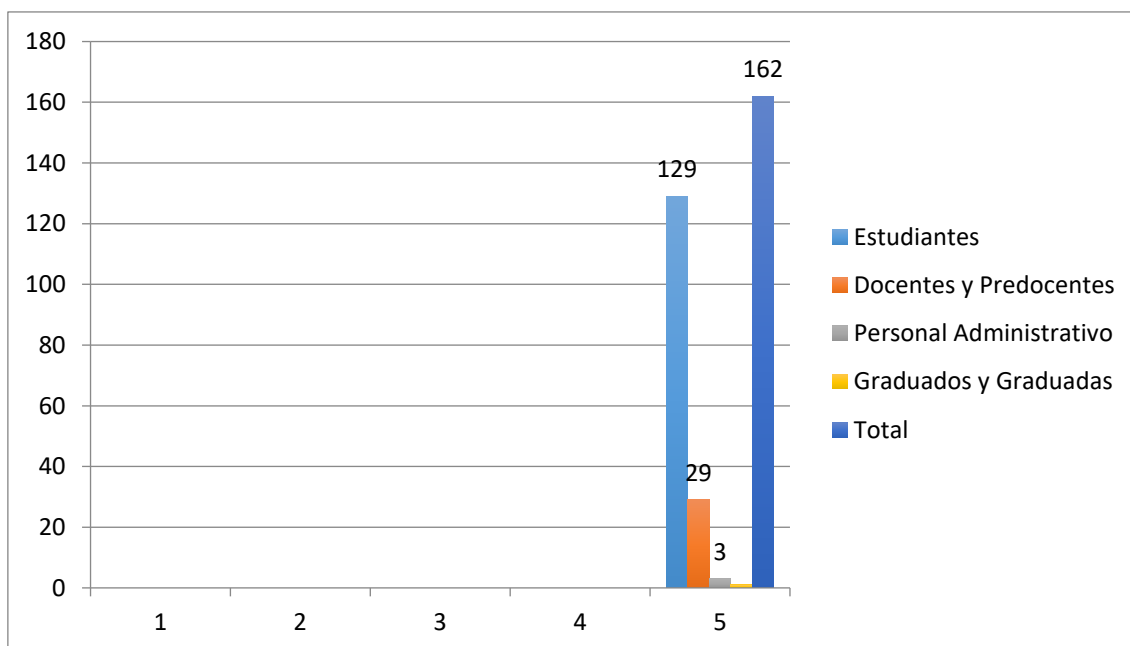
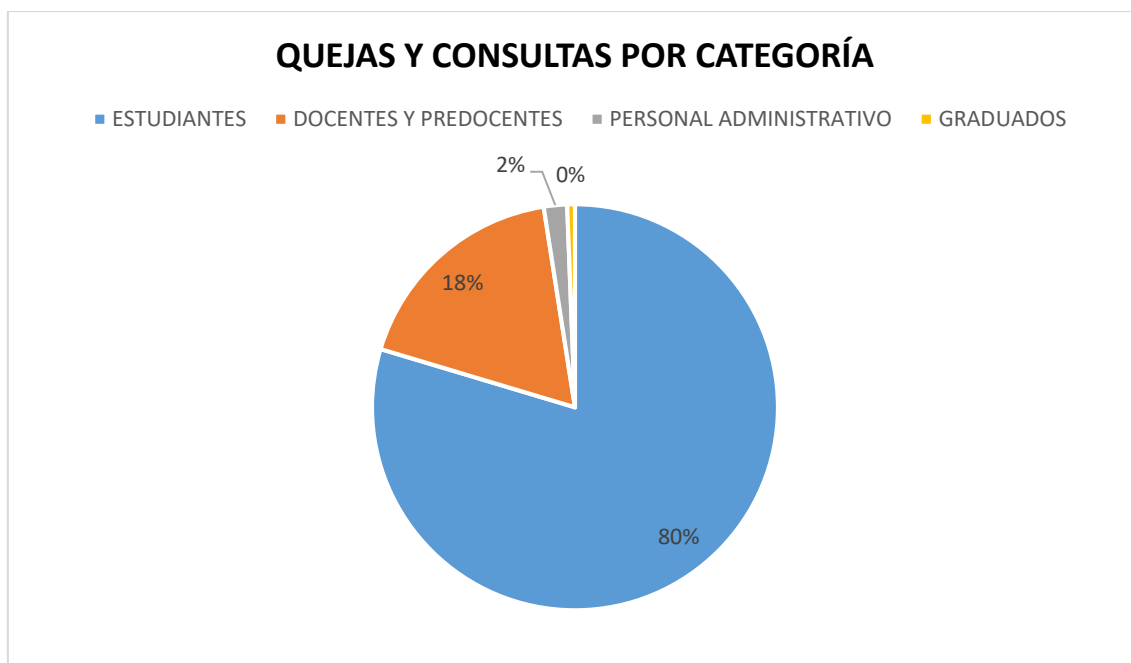


Gráfico N° 3



4) Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil.

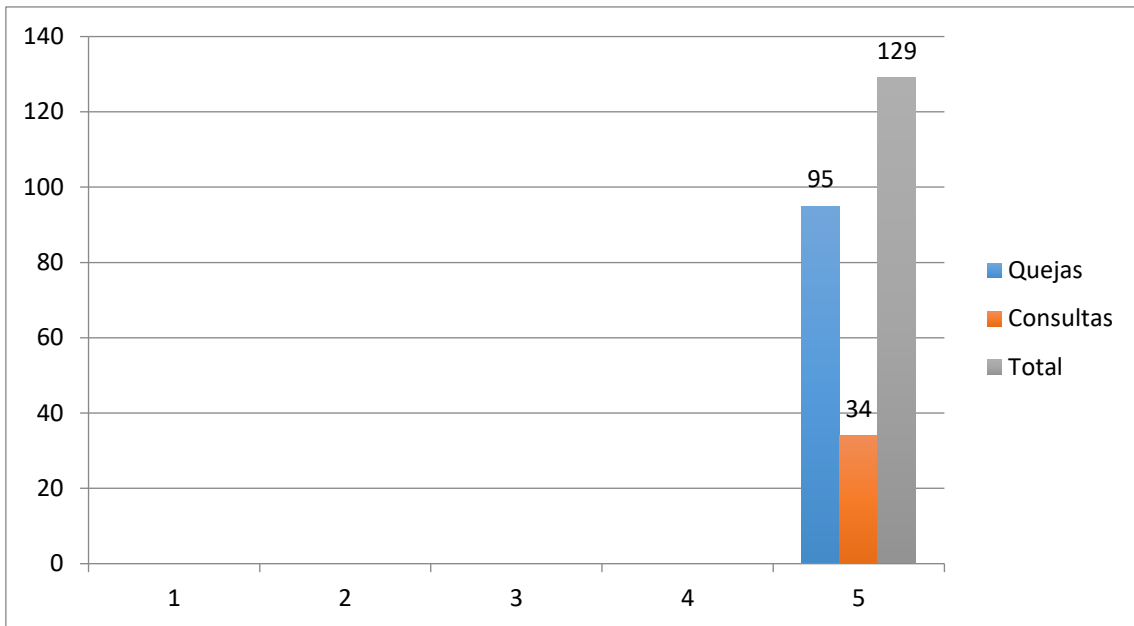
Las quejas y consultas agregadas a nivel estudiantil son 129, de las cuales 95 son quejas y 34 son consultas. Ver Tabla N° 4.

Las quejas son el 74% del total y las consultas son el 26% del total. Ver Gráfico N° 4.

Tabla N° 4

Quejas y Consultas en conjunto por estudiantes (*)	
Quejas	95
Consultas	34
Total	129

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.


Gráfico N° 4


5) Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente.

Las quejas y consultas agregadas a nivel docente y predocente son 29 y se dividen así: 10 son quejas y 19 son consultas. Ver Tabla N° 5.

Las consultas son el 66% del total y las quejas son el 34% del total de las quejas y consultas presentadas. Ver Gráfico N° 5.

Tabla N° 5

Quejas y Consultas a nivel docente y predocente (*)	
Quejas	10
Consultas	19
Total	29

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.

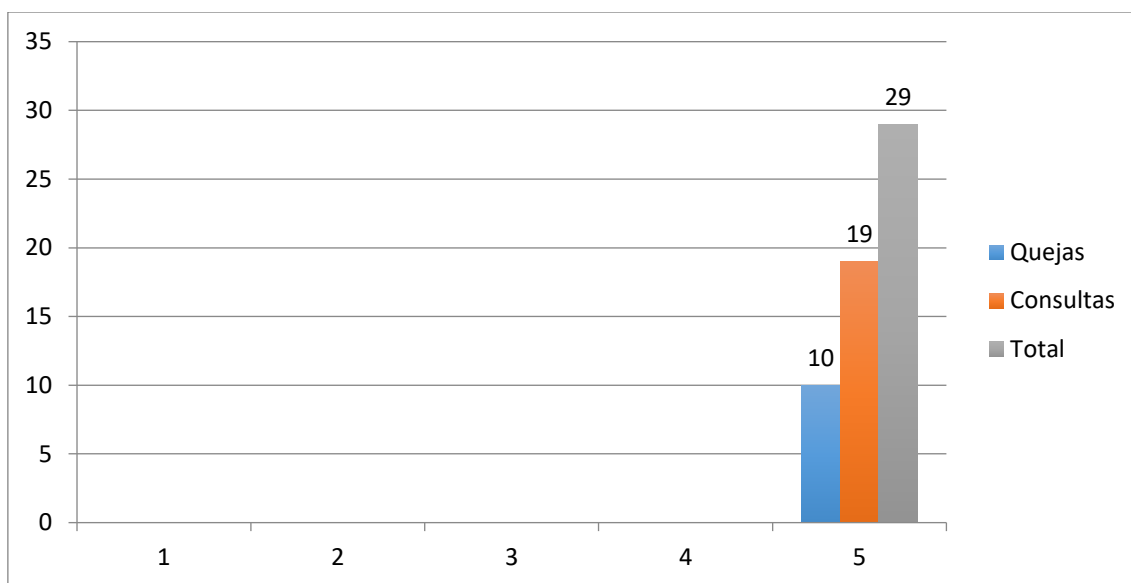
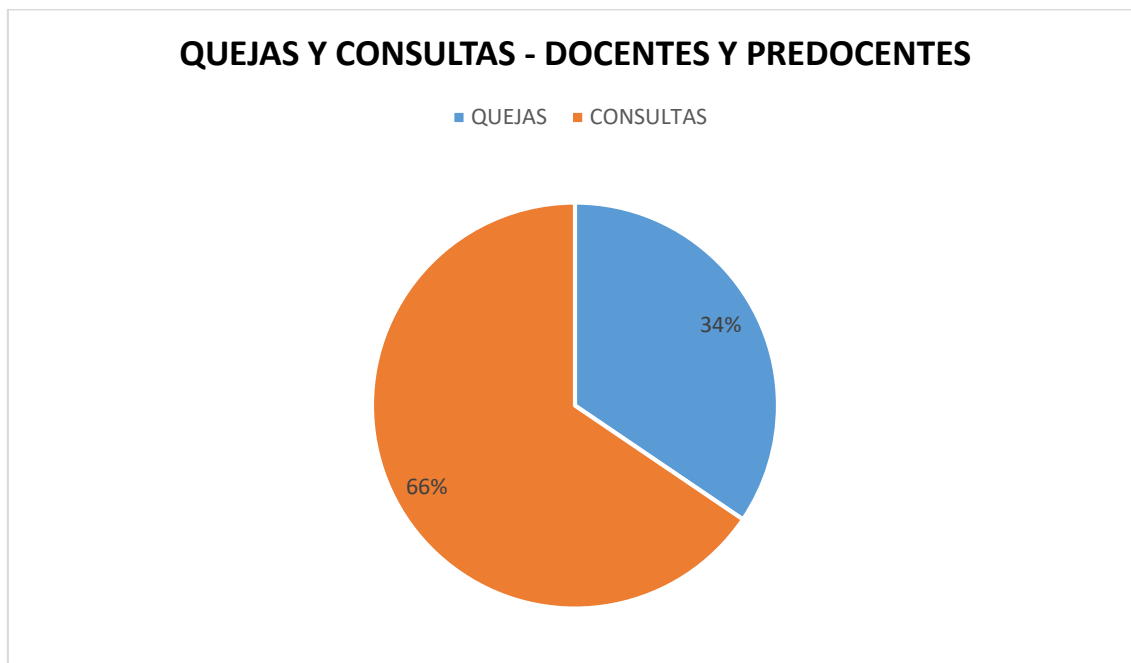


Gráfico N° 5



6) Quejas y Consultas a Nivel del Personal Administrativo

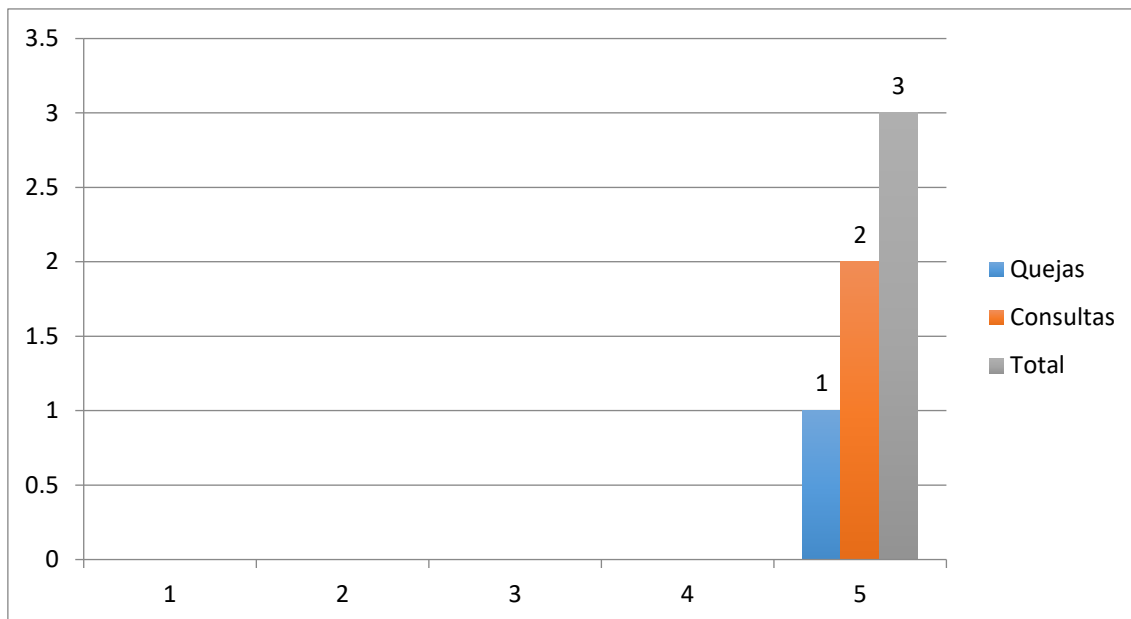
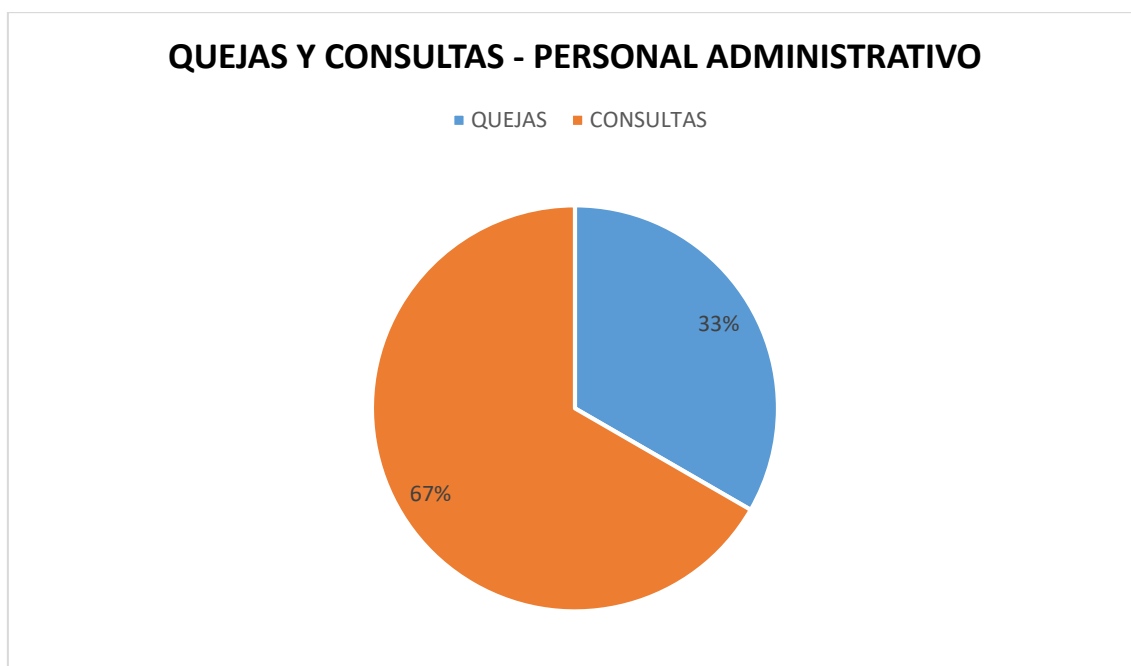
Las quejas y consultas agregadas a nivel del personal administrativo son tres (3) y se dividen así: una (1) es una queja y dos (2) son consultas. Ver Tabla N° 6.

Las consultas son el 67% del total y las quejas son el 33% del total de las quejas y consultas presentadas. Ver Gráfico N° 6.

Tabla N° 6

Total de quejas y consultas a nivel del personal administrativo (*)	
Quejas	1
Consultas	2
Total	3

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.


Gráfico N° 6


7) Total de Quejas según Sexo y Género.

El total de quejas, según sexo y género, corresponden a 65 hombres, 41 mujeres y a ningún miembro de la comunidad LGBTIQ+. Ver Tabla N° 7.

Del total de las quejas, 61% corresponde a hombres, 39% a mujeres y 0% corresponde a la comunidad LGBTIQ+. Ver Gráfico N° 7.

Tabla N° 7

Total de quejas por sexo y género (*)	
Hombres	65
Mujeres	41
Total	106

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.

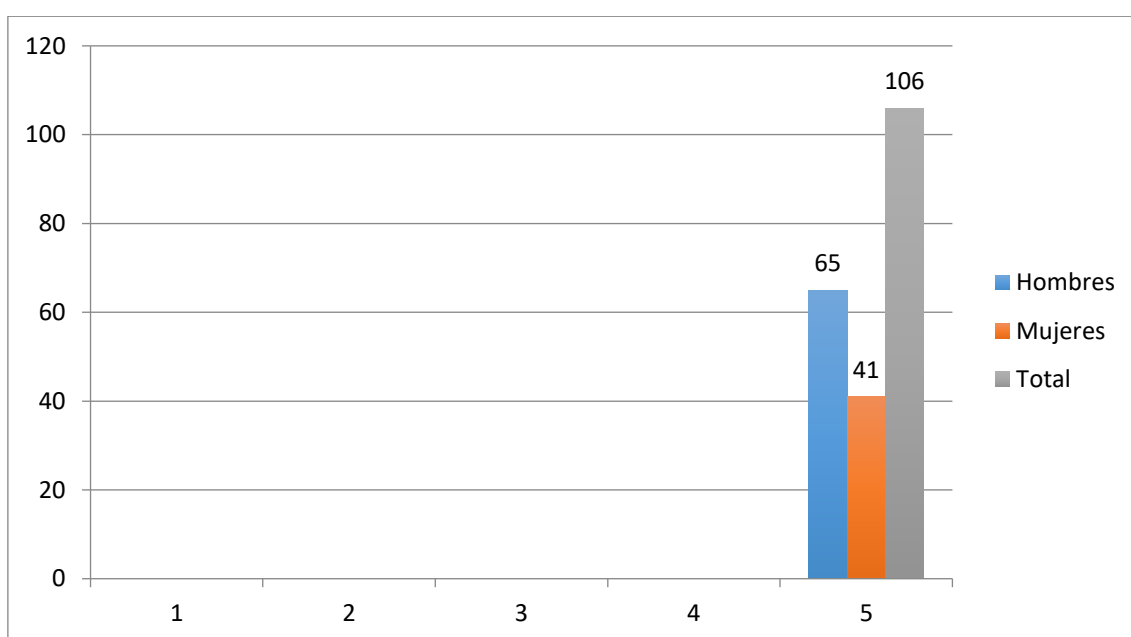
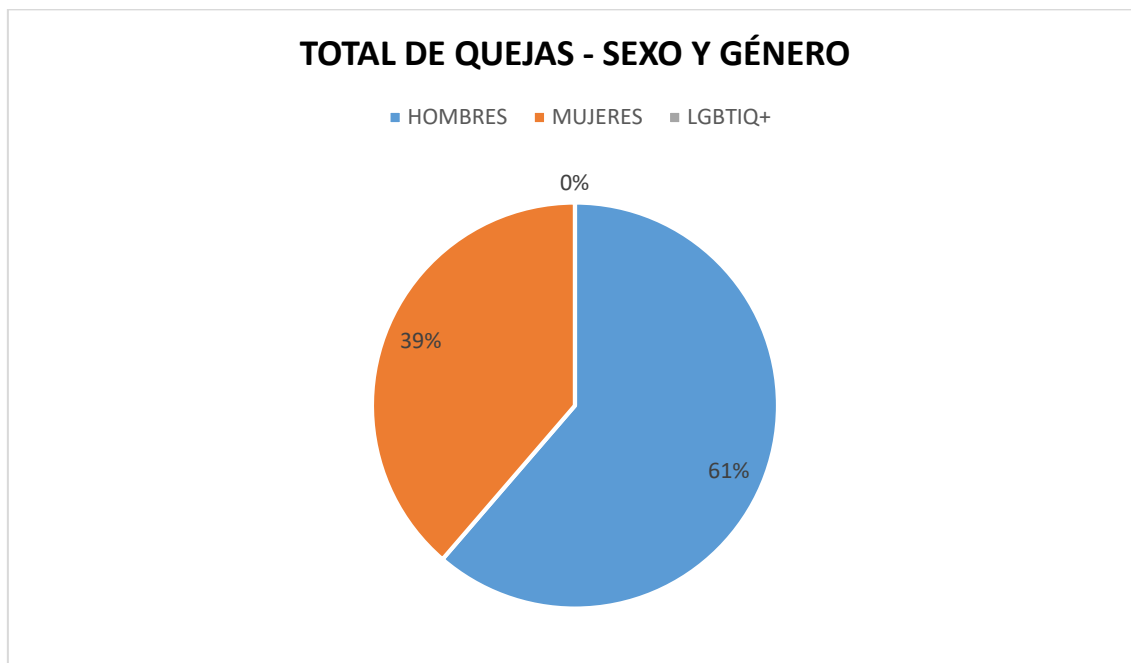


Gráfico N° 7



8) Total de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP.

Del total de quejas presentadas, según categorías de la comunidad PUCP, 95 corresponden a estudiantes, 9 a docentes, uno (1) a un predocente y uno (1) al personal administrativo. Ver Tabla N° 8.

Los estudiantes representan el 90% del total, los docentes el 8%, el predocente el 1% y el personal administrativo el 1% del total. Ver Gráfico N° 8.

Tabla N° 8

Total de quejas por categorías de la comunidad PUCP (*)	
Estudiantes	95
Docentes y Predocente	10
Personal Administrativo	1
Total	106

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.

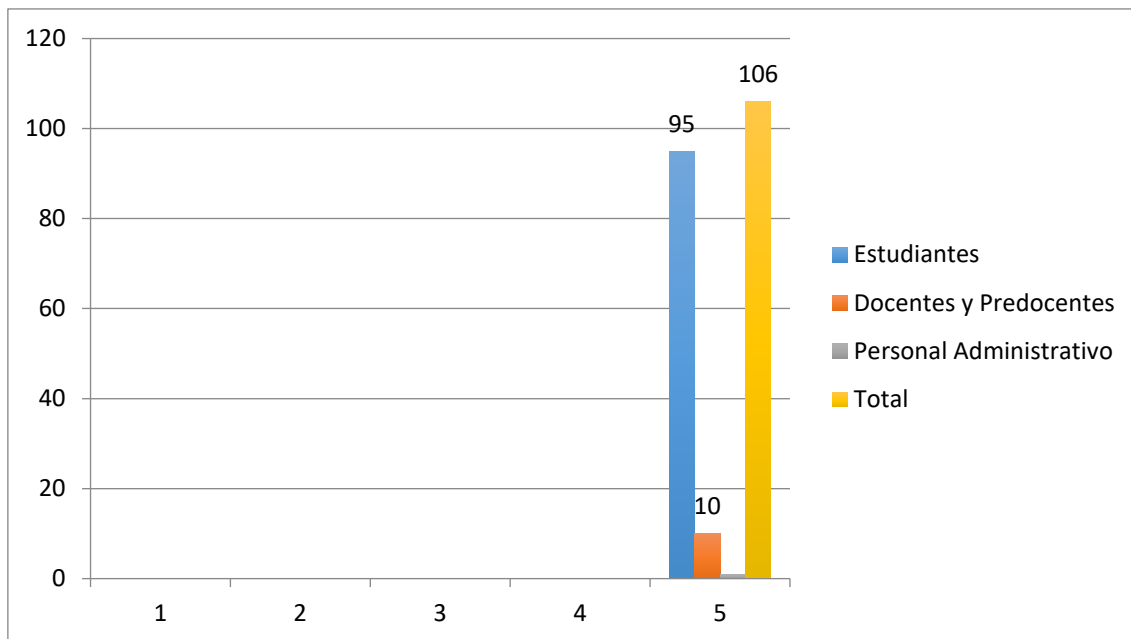
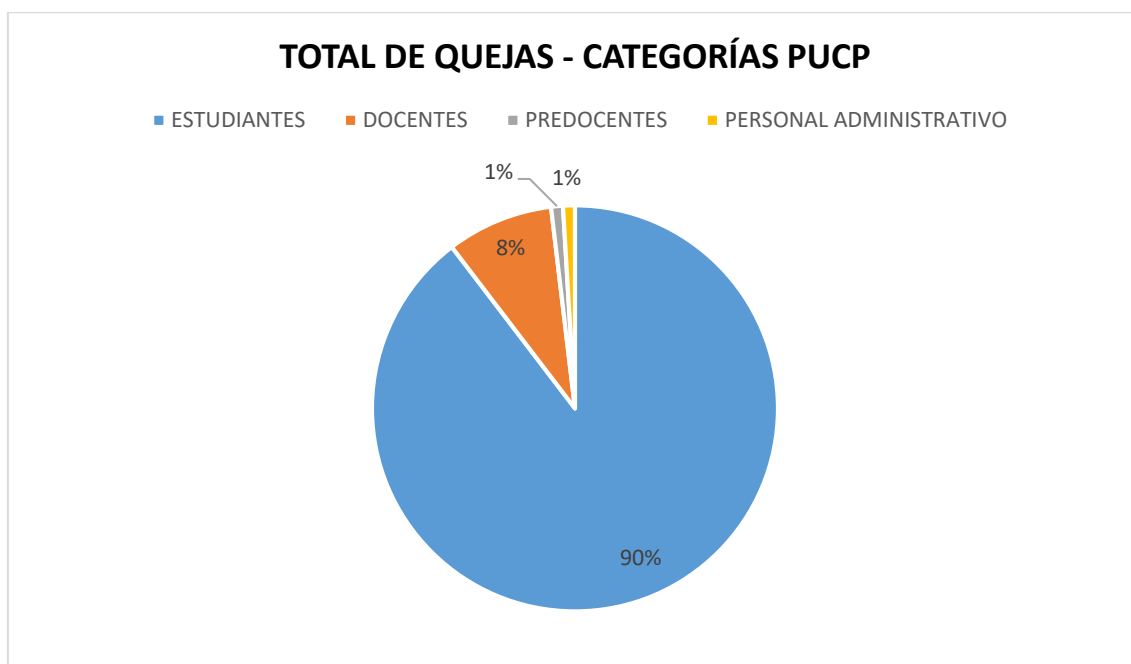


Gráfico N° 8



9) Total de Consultas por Sexo y Género.

Del total de consultas presentadas, según sexo y género, 34 corresponden a hombres y 22 a mujeres. Ver Tabla N° 9.

Del total de las consultas presentadas, el 61% corresponden a hombres y 39% a mujeres. Ver Gráfico N° 9.

Tabla N° 9

Total de consultas por sexo y género (*)	
Hombres	34
Mujeres	22
Total	56

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.

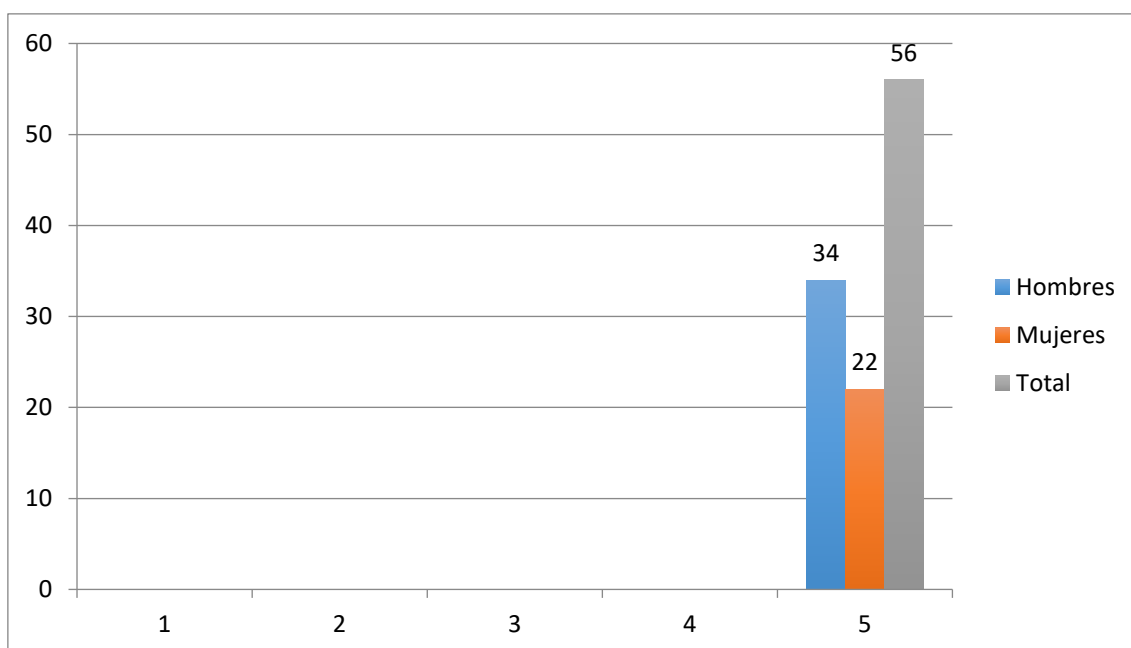
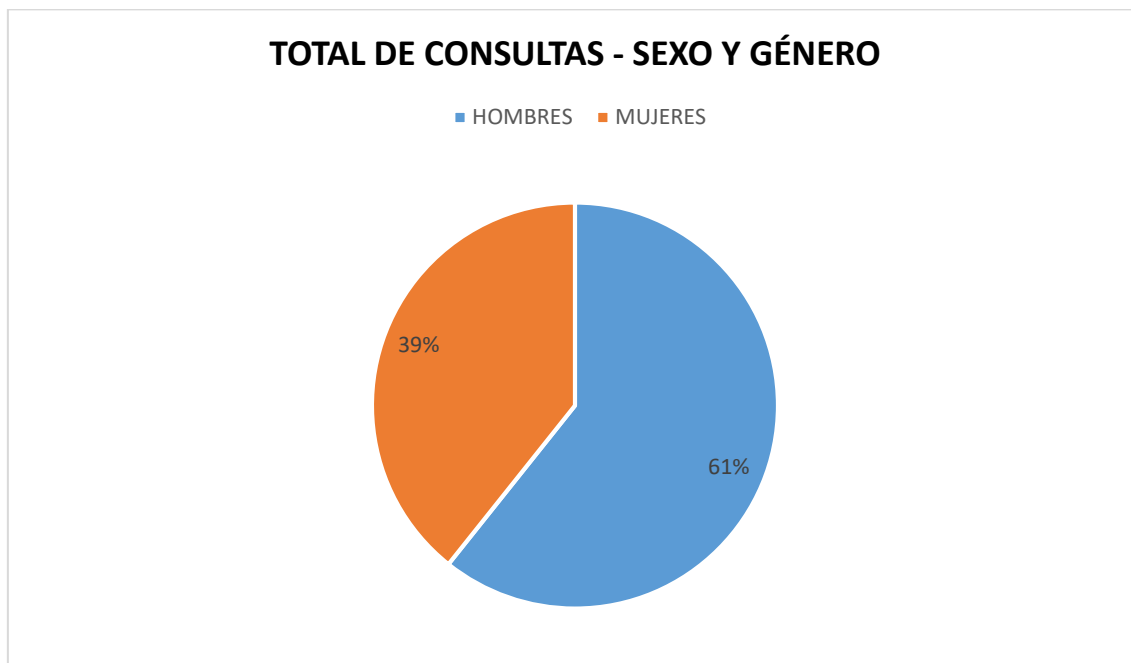


Gráfico N° 9



10) Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.

Del total de consultas presentadas, según categorías de la comunidad PUCP, 34 corresponden a estudiantes, 19 a docentes y predocente, dos (2) al personal administrativo y una (1) a graduados y graduadas. Ver Tabla N° 10.

Los estudiantes representan el 61% del total, los docentes y predocente el 34%, el personal administrativo el 3% del total, y los graduados y las graduadas el 2% del total. Ver Gráfico N° 10.

Tabla N° 10

Total de consultas por categorías de la comunidad PUCP (*)	
Estudiantes	34
Docentes y Predocente	19
Personal Administrativo	2
Graduados y Graduadas	1
Total	56

(*) Desde el 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.

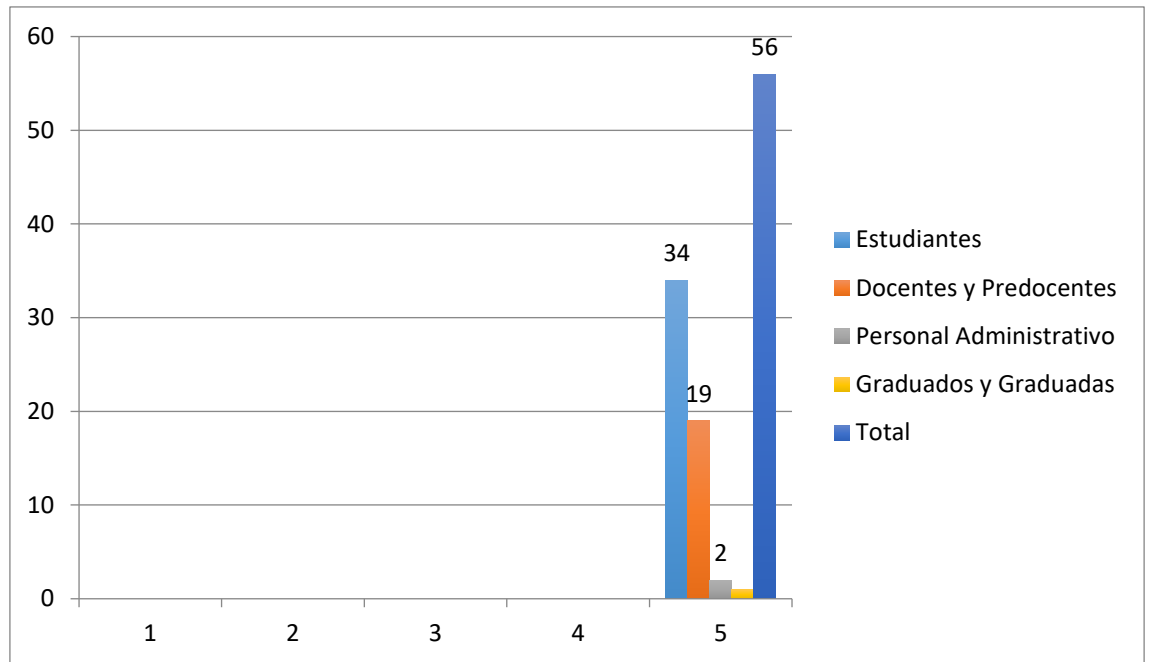
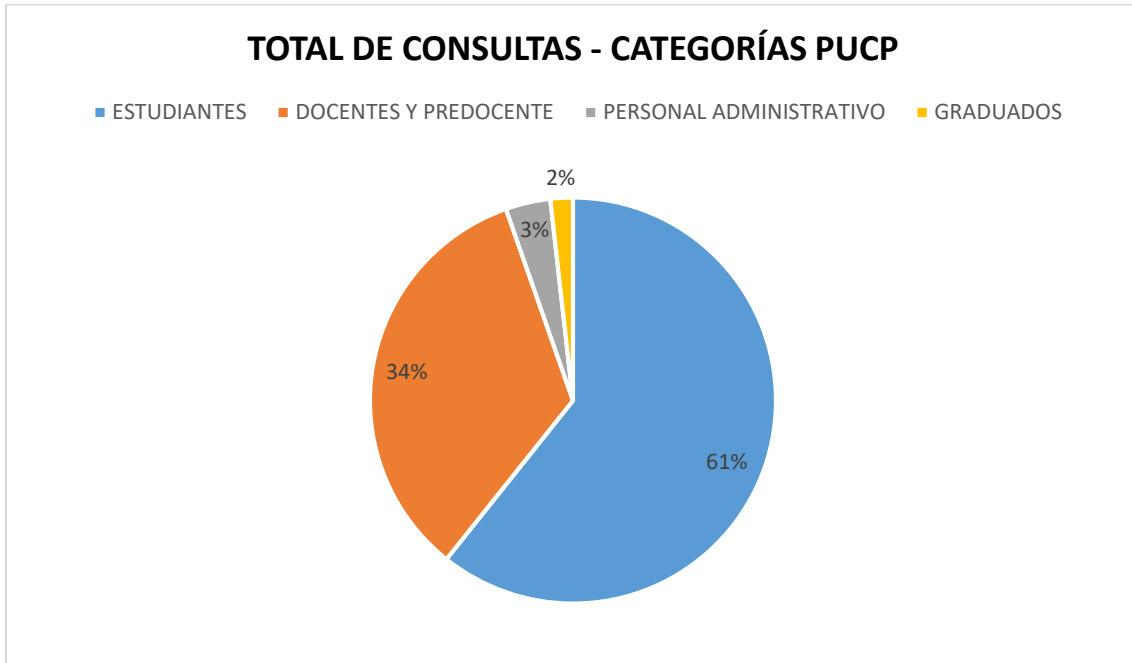


Gráfico N° 10



III) CONSULTAS

1) Temas de las Consultas.

De la sistematización de las consultas se han determinado 26 temas. Algunas temáticas contienen varios subtemas provenientes del análisis de las consultas presentadas.

En el análisis también se verificó la presencia de consultas que contenían varias áreas temáticas.

Los 26 temas sistematizados se presentan, por orden alfabético, en el Cuadro N° 1.

Cuadro N° 1 Temas de las consultas por orden alfabético

1. Acceso a la Plataforma Paideia.
2. Ámbito de acción de la Defensoría Universitaria.
3. Aprobación del Plan de Tesis del Doctorado por el Director del Programa.
4. Clasificación y reclasificación de escalas de pensiones.
5. Concurso docente para tiempo completo.
6. Controles de lectura aplicados sin previo aviso.
7. Dilación en lectura de tesis por asesor.
8. Estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).
9. Exámenes (Retraso mínimo en la entrega).
10. Funciones de la Dirección de Estudios.
11. Funciones del Consejo de Facultad y de sus miembros representativos.
12. Funciones del Consejo y del Jefe del Departamento Académico.
13. Hostigamiento laboral.
14. Hostigamiento sexual (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios).
15. Maltrato Docente (De docente a docente, de docente a estudiante).
16. Maltrato laboral.
17. Matrícula (Cuarta matrícula, cuotas académicas, cambio de unidad académica, cumplimiento de prerrequisitos).
18. Normas de permanencia.
19. Notas (Entrega de todas las notas del curso al final de éste, carácter inapelable de la reconsideración).
20. Plagio (Falsa imputación, anulación de examen).
21. Prácticas calificadas (Anulación).
22. Procedimiento para publicar en el Fondo Editorial de la PUCP.
23. Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).
24. Programa Beca 18 - Ordinaria.
25. Retiro de cursos.
26. Situación del estudiante-trabajador.

2) Relevancia de los Temas.

Se presenta una lista de los temas sistematizados de acuerdo al número de consultas realizadas. Ver el Cuadro N° 2.

Destacan los siguientes temas: procedimientos disciplinarios (aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP) con 14 consultas; matrícula (cuarta matrícula, cuotas académicas, cambio de unidad académica, cumplimiento de prerequisites) con 8 consultas; hostigamiento sexual (aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios) con 7 consultas; maltrato docente (de docente a docente, de docente a estudiante) con 3 consultas; concurso docente para tiempo completo con 2 consultas; estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) con 2 consultas; notas (entrega de todas las notas del curso al final de éste, carácter inapelable de la reconsideración) con 2 consultas; y plagio (falsa imputación, anulación de examen) con 2 consultas.

Las temáticas señaladas suman 40 consultas de un total de 56. Estas 40 consultas corresponden aproximadamente al 71% del total de consultas.

**Cuadro N° 2
Relevancia de los temas por el número de consultas**

1. Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).	14
2. Matrícula (Cuarta matrícula, cuotas académicas, cambio de unidad académica, cumplimiento de prerequisites).	8
3. Hostigamiento sexual (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios).	7
4. Maltrato Docente (De docente a docente, de docente a estudiante).	3
5. Concurso docente para tiempo completo.	2
6. Estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).	2
7. Notas (Entrega de todas las notas del curso al final de éste, carácter inapelable de la reconsideración).	2
8. Plagio (Falsa imputación, anulación de examen).	2
9. Acceso a la Plataforma Paideia.	1
10. Ámbito de acción de la Defensoría Universitaria.	1
11. Aprobación del Plan de Tesis del Doctorado por el Director del Programa.	1
12. Clasificación y reclasificación de escalas de pensiones.	1
13. Controles de lectura aplicados sin previo aviso.	1
14. Dilación en lectura de tesis por asesor.	1
15. Exámenes (Retraso mínimo en la entrega).	1

16. Funciones de la Dirección de Estudios.	1
17. Funciones del Consejo de Facultad y de sus miembros representativos.	1
18. Funciones del Consejo y del Jefe del Departamento Académico.	1
19. Hostigamiento laboral.	1
20. Maltrato laboral.	1
21. Normas de permanencia.	1
22. Prácticas calificadas (Anulación).	1
23. Procedimiento para publicar en el Fondo Editorial de la PUCP.	1
24. Programa Beca 18 - Ordinaria.	1
25. Retiro de cursos.	1
26. Situación del estudiante- trabajador.	1

3) Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.

Del análisis de los temas presentes en las consultas por categorías de la comunidad PUCP (graduados y graduadas, personal administrativo, docentes y estudiantes) se encontró un tema – ámbito de acción de la defensoría Universitaria – en graduados y graduadas; 2 temas en el personal administrativo; 8 temas en la categoría docentes; y 15 temas en la categoría de estudiantes.

Hay un tema común (procedimientos disciplinarios) en los temas de los docentes, estudiantes y personal administrativo.

Hay temas comunes (maltrato docente y procedimientos disciplinarios) en los temas de los docentes y estudiantes.

Del análisis de los temas de consultas por categorías se pueden apreciar las especificidades temáticas de cada estamento universitario. Ver Cuadro N° 3.

Cuadro N° 3 Consultas por categorías de la Comunidad PUCP

Consultas por categorías de la comunidad PUCP		
Personal	Maltrato laboral.	2
Administrativo	Procedimientos disciplinarios.	
Docentes	Concurso docente para tiempo completo.	19
	Funciones de la Dirección de Estudios.	
	Funciones del Consejo de Facultad y de sus miembros representativos.	
	Funciones del Consejo y del Jefe del Departamento Académico.	
	Hostigamiento laboral.	
	Maltrato docente.	
	Procedimiento para publicar en el Fondo Editorial de la PUCP.	
Estudiantes	Procedimiento disciplinarios.	34
	Aprobación del Plan de Tesis del Doctorado por el Director de Programa.	
	Clasificación y reclasificación de escalas de pensiones.	
	Controles de lectura aplicados sin previo aviso.	
	Estudiantes con TDHA.	
	Exámenes.	
	Hostigamiento sexual (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).	
	Maltrato docente.	
	Matrícula.	
	Normas de permanencia.	
	Notas.	
	Plagio.	
	Prácticas calificadas.	
	Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).	
Programa Beca 18 - Ordinaria.		
Retiro de cursos.		
Graduados y Graduadas	Ambito de acción de la Defensoría Universitaria.	1
Total		56

4) Consultas por Categorías, Sexo y Género.

a. Consultas por Categorías, Sexo y Género: Hombres.

Del análisis de los temas presentes en las consultas por categorías de la comunidad PUCP (personal administrativo, docentes y estudiantes), según sexo y género, se encontró un tema en la categoría personal administrativo hombre; se encontraron 8 temas en la categoría docentes hombres; y 12 temas en la categoría de estudiantes hombres.

Del análisis de los temas de consultas por categorías, según sexo y género, se pueden apreciar las especificidades temáticas del personal administrativo, los docentes y estudiantes hombres. Ver Cuadro N° 4.

Cuadro N° 4

Consultas por Categorías, Sexo y Género: Hombres

Consultas por categorías, sexo y género hombres		
Personal Administrativo Hombre	Maltrato laboral.	1
Docentes Hombres	Concurso docente para tiempo completo.	14
	Funciones de la Dirección de Estudios.	
	Funciones del Consejo de Facultad y de sus miembros representativos.	
	Funciones del Consejo y del Jefe del Departamento Académico.	
	Hostigamiento laboral.	
	Hostigamiento sexual (aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).	
	Maltrato docente.	
	Procedimientos disciplinarios (aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).	
Estudiantes Hombres	Acceso a la Plataforma Paideia.	19
	Aprobación del Plan de Tesis del Doctorado por el Director del Programa.	
	Controles de lectura aplicados sin previo aviso.	
	Estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDHA).	
	Hostigamiento sexual (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios).	
	Matrícula.	
	Notas.	
	Plagio.	
	Prácticas calificadas.	
	Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).	
	Programa Beca 18- Ordinaria.	
Retiro de cursos.		
TOTAL		34

b. Consultas por Categorías, Sexo y Género: Mujeres.

Del análisis de los temas presentes en las consultas por categorías de la comunidad PUCP (graduadas, personal administrativo, docentes y estudiantes), según sexo y género, se encontró un tema en la categoría personal administrativo mujer y un tema en la categoría graduadas; 3 temas en la categoría docentes mujeres; y 11 temas en la categoría de las estudiantes mujeres.

Del análisis de los temas de consultas por categorías, según sexo y género, se pueden apreciar las especificidades temáticas de las graduadas, del personal administrativo, de las docentes y estudiantes mujeres. Ver Cuadro N° 5.

Cuadro N° 5

Consultas por Categorías, Sexo y Género: Mujeres

Consultas por categorías, sexo y género mujeres		
Personal Administrativo Mujer	Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).	1
Docentes Mujeres	Maltrato Docente.	5
	Procedimiento para publicar en el Fondo Editorial de la PUCP.	
	Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).	
Estudiantes Mujeres	Clasificación y reclasificación de escalas de pensiones.	15
	Dilación en lectura de tesis por asesor.	
	Estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDHA).	
	Exámenes.	
	Hostigamiento sexual (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios).	
	Maltrato docente.	
	Matrícula.	
	Normas de permanencia.	
	Notas.	
	Plagio.	
Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).		
Graduadas Mujeres	Ambito de acción de la Defensoría Universitaria.	1
Total		22

c. Temas Comunes.

Los dos temas comunes de las consultas entre docentes hombres y mujeres son el tema de los procedimientos disciplinarios y el maltrato docente.

Los temas comunes de las consultas entre estudiantes hombres y mujeres son seis y son los siguientes: estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH), hostigamiento sexual (aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios), matrícula, notas, plagio y procedimientos disciplinarios (aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).

IV) QUEJAS

1) Temas de las Quejas.

De la sistematización de las quejas se han determinado 25 temas. Algunas temáticas contienen varios subtemas provenientes del análisis de las quejas presentadas.

En el análisis también se verificó la presencia de quejas que contenían varias áreas temáticas.

Los 25 temas sistematizados se presentan, por orden alfabético, en el Cuadro N° 6.

Cuadro N° 6 Temas de las quejas por orden alfabético

1. Atención de estudiante con diagnóstico de "Síndrome de Asperger".
2. Atención de estudiante con diagnóstico de "Trastorno del Espectro Autista".
3. Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.
4. Cancelación de deuda a la PUCP (No otorgamiento de diploma de bachiller por deuda cuestionada, aparición en el sistema de deudas canceladas, denegación de certificado de estudios por deuda a la PUCP ya prescrita, otorgamiento de certificados a estudiantes deudores o deudoras).
5. Denegación a la solicitud de cambio de correo electrónico de la PUCP.
6. Dilación en la solicitud de reconocimiento del bachillerato automático.
7. Dilación indebida en la asignación de asesor de Tesis de Maestría.
8. Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.
9. Docentes (Incumplimiento de funciones docentes, conducta docente, obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado, préstamo de derechos académicos).
10. Envío en físico de documentos oficiales traducidos.
11. Evaluaciones (Cambio de fecha de evaluación ya predeterminada en el caso de un estudiante-trabajador, limitación al derecho de reclamo, recepción de trabajo final en Programa de Segunda Especialidad).
12. Evaluaciones anuales de desempeño docente.
13. Funciones de control del Departamento Académico y de la Dirección de Estudios en su relación con los docentes.
14. Hostigamiento sexual (Dilación indebida en respuesta en procedimiento).
15. Incumplimiento de deberes de Programa del Doctorado.
16. Inscripción en el RENACYT del CONCYTEC como requisito para participar en concursos.
17. Maltrato docente (Maltrato a estudiantes).
18. Maltrato laboral (Apartamiento de curso a pre docente de manera intempestiva y arbitraria).
19. Matrícula (Cruce de cursos y prácticas, activación virtual de la matrícula poco antes del horario de cierre, asignación de escala al momento del ingreso a la PUCP,

- asignación de escala en reincorporación a la PUCP, carta de permanencia, cuarta matrícula, emisión de primera cuota académica, requisitos formales para ingresantes y certificados de estudios, reserva de matrícula por un caso de fuerza mayor).
20. Plagio (Cuestionamiento de imputación de plagio en evaluación).
 21. Prácticas pre profesionales.
 22. Procedimientos Disciplinarios de la PUCP (Dilación indebida en apelación, información no brindada sobre denuncias formuladas por el mismo solicitante, entrega de copia del expediente de procedimiento disciplinario).
 23. Programa Beca-18 Ordinaria.
 24. Reconocimiento de publicaciones académicas (Reconocimiento del cien por ciento de las sesiones de carga académica por haber publicado como segundo autor).
 25. Retiro de cursos.

2) Relevancia de los Temas.

Se presenta una lista de los temas sistematizados de acuerdo al número de quejas realizadas. Ver el Cuadro N° 7.

Destacan los siguientes temas: evaluaciones (cambio de fecha de evaluación ya predeterminada en el caso de un estudiante-trabajador, limitación al derecho de reclamo, recepción de trabajo final en Programa de Segunda Especialidad) con 32 quejas; maltrato docente (maltrato a estudiantes) con 13 quejas; procedimientos disciplinarios de la PUCP (dilación indebida en apelación, información no brindada sobre denuncias formuladas por el mismo solicitante, entrega de copia del expediente de procedimiento disciplinario) con 11 quejas; docentes (incumplimiento de funciones docentes, conducta docente, obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado, préstamo de derechos académicos) con 10 quejas; matrícula (cruce de cursos y prácticas, activación virtual de la matrícula poco antes del horario de cierre, asignación de escala al momento del ingreso a la PUCP, asignación de escala en reincorporación a la PUCP, carta de permanencia, cuarta matrícula, emisión de primera cuota académica, requisitos formales para ingresantes y certificados de estudios, reserva de matrícula por un caso de fuerza mayor) con 8 quejas; y dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes con 7 quejas.

Las temáticas señaladas suman 81 quejas de un total de 106. Estas 81 quejas corresponden aproximadamente al 76% del total de quejas.

Cuadro N° 7
Relevancia de los temas por número de quejas

1. Evaluaciones (Cambio de fecha de evaluación ya predeterminada en el caso de un estudiante-trabajador, limitación al derecho de reclamo, recepción de trabajo final en Programa de Segunda Especialidad).	32
2. Maltrato docente (Maltrato a estudiantes).	13
3. Procedimientos Disciplinarios de la PUCP (Dilación indebida en apelación, información no brindada sobre denuncias formuladas por el mismo solicitante, entrega de copia del expediente de procedimiento disciplinario).	11
4. Docentes (Incumplimiento de funciones docentes, conducta docente, obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado, préstamo de derechos académicos).	10
5. Matrícula (Cruce de cursos y prácticas, activación virtual de la matrícula poco antes del horario de cierre, asignación de escala al momento del ingreso a la PUCP, asignación de escala en reincorporación a la PUCP, carta de permanencia, cuarta matrícula, emisión de primera cuota académica, requisitos formales para ingresantes y certificados de estudios, reserva de matrícula por un caso de fuerza mayor).	8
6. Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.	7
7. Cancelación de deuda a la PUCP (No otorgamiento de diploma de bachiller por deuda cuestionada, aparición en el sistema de deudas canceladas, denegación de certificado de estudios por deuda a la PUCP ya prescrita, otorgamiento de certificados a estudiantes deudores o deudoras).	5
8. Prácticas pre profesionales.	3
9. Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.	2
10. Maltrato laboral (Apartamiento de curso a pre docente de manera intempestiva y arbitraria).	2
11. Retiro de cursos.	2
12. Atención de estudiante con diagnóstico de "Síndrome de Asperger".	1
13. Atención de estudiante con diagnóstico de "Trastorno del Espectro Autista".	1
14. Denegación a la solicitud de cambio de correo electrónico de la PUCP.	1
15. Dilación en la solicitud de reconocimiento del bachillerato automático.	1
16. Dilación indebida en la asignación de asesor de Tesis de Maestría.	1
17. Envío en físico de documentos oficiales traducidos.	1
18. Evaluaciones anuales de desempeño docente.	1
19. Funciones de control del Departamento Académico y de la Dirección de Estudios en su relación con los docentes.	1
20. Hostigamiento sexual (Dilación indebida en respuesta en procedimiento).	1
21. Incumplimiento de deberes de Programa del Doctorado.	1
22. Inscripción en el RENACYT del CONCYTEC como requisito para participar en concursos.	1
23. Plagio (Cuestionamiento de imputación de plagio en evaluación).	1
24. Programa Beca-18 Ordinaria.	1
25. Reconocimiento de publicaciones académicas (Reconocimiento del cien por ciento de las sesiones de carga académica por haber publicado como segundo autor).	1

3) Unidades Quejadas.

Las unidades objeto de queja fueron 27 y corresponden, principalmente, a Centros, Departamentos, Facultades, Direcciones y otros órganos de la PUCP. Ver Cuadro N° 8.

Algunas quejas presentadas no tuvieron a una sola unidad sino a varias unidades como sus destinatarias.

Cuadro N° 8 Unidades quejadas por orden alfabético

1. Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor.
2. Comisión Especial contra el Hostigamiento Sexual.
3. Departamento Académico de CENTRUM.
4. Departamento Académico de Ciencias de la Gestión.
5. Departamento Académico de Derecho.
6. Departamento Académico de Educación.
7. Departamento Académico de Ingeniería.
8. Dirección de Administración y Finanzas.
9. Dirección de Gestión del Talento Humano.
10. Dirección de Tecnologías de la Información.
11. Escuela de Posgrado.
12. Facultad de Ciencias e Ingeniería.
13. Facultad de Arquitectura y Urbanismo.
14. Facultad de Ciencias Sociales.
15. Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación.
16. Facultad de Derecho.
17. Facultad de Educación.
18. Facultad de Estudios Generales Ciencias.
19. Facultad de Estudios Generales Letras.
20. Facultad de Psicología.
21. Idiomas PUCP.
22. Oficina Central de Admisión e Informes.
23. Oficina Central de Registro.
24. Oficina de Apoyo Social.
25. Secretaría General de la PUCP.
26. Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.
27. Vicerrectorado de Investigación.

4) Unidades Quejadas por Número de Quejas.

Las unidades más quejadas, según el número de quejas, y que concentran una cantidad importante de quejas son: la Facultad de Estudios Generales Ciencias con 37 quejas, la Facultad de Ciencias e Ingeniería con 14 quejas, el Departamento Académico de Derecho con 8 quejas, la Secretaría General de la PUCP con 7 quejas y la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios con 7 quejas. Ver Cuadro N° 9.

Las 5 unidades más quejadas suman un total de 73 quejas. Las citadas 73 quejas corresponden, aproximadamente, al 69% del total de las quejas presentadas.

Cuadro N° 9
Unidades quejadas por número de quejas

1. Facultad de Estudios Generales Ciencias.	37
2. Facultad de Ciencias e Ingeniería.	14
3. Departamento Académico de Derecho.	8
4. Secretaría General de la PUCP.	7
5. Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.	7
6. Dirección de Administración y Finanzas.	4
7. Escuela de Posgrado.	4
8. Facultad de Estudios Generales Letras.	3
9. Departamento Académico de CENTRUM.	2
10. Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación.	2
11. Facultad de Derecho.	2
12. Oficina de Apoyo Social.	2
13. Vicerrectorado de Investigación.	2
14. Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor.	1
15. Comisión Especial contra el Hostigamiento Sexual.	1
16. Departamento Académico de Ciencias de la Gestión.	1
17. Departamento Académico de Educación.	1
18. Departamento Académico de Ingeniería.	1
19. Dirección de Gestión del Talento Humano.	1
20. Dirección de Tecnologías de la Información.	1
21. Facultad de Arquitectura y Urbanismo.	1
22. Facultad de Ciencias Sociales.	1
23. Facultad de Educación.	1
24. Facultad de Psicología.	1
25. Idiomas PUCP.	1
26. Oficina Central de Admisión e Informes.	1
27. Oficina Central de Registro.	1

5) Admisión y Resultados de las Quejas.

El total de quejas presentadas, las 106, fueron admitidas. Luego de su admisión, la Defensoría Universitaria estableció si eran infundadas o fundadas. Con las quejas consideradas fundadas se inició la respectiva investigación, solicitando información, analizando el caso y formulando recomendaciones.

Los resultados de las quejas pueden ser positivos o negativos.

Los resultados son positivos cuando las unidades y los funcionarios destinatarios de la queja aceptan las recomendaciones formuladas por la Defensoría Universitaria.

Los resultados son negativos cuando las quejas son consideradas infundadas por la Defensoría Universitaria y cuando las recomendaciones de la DU, derivadas de las quejas, no son aceptadas por las unidades y los funcionarios destinatarios de las quejas.

Los resultados positivos correspondieron a 26 quejas, los resultados negativos correspondieron a 49 quejas y 31 quejas no tienen información o aún no se ha producido un resultado final. Ver Tabla N° 10.

Los resultados positivos corresponden al 25% del total de quejas, los resultados negativos corresponden al 46% del total de quejas y hay un 29% sobre el cual no hay información o no se ha producido aún un resultado definitivo. Ver Gráfico N° 10.

Tabla N° 10

Resultados de las Quejas	
Positivo	26
Negativo	49
Sin información/Sin resultado	31
Total	106

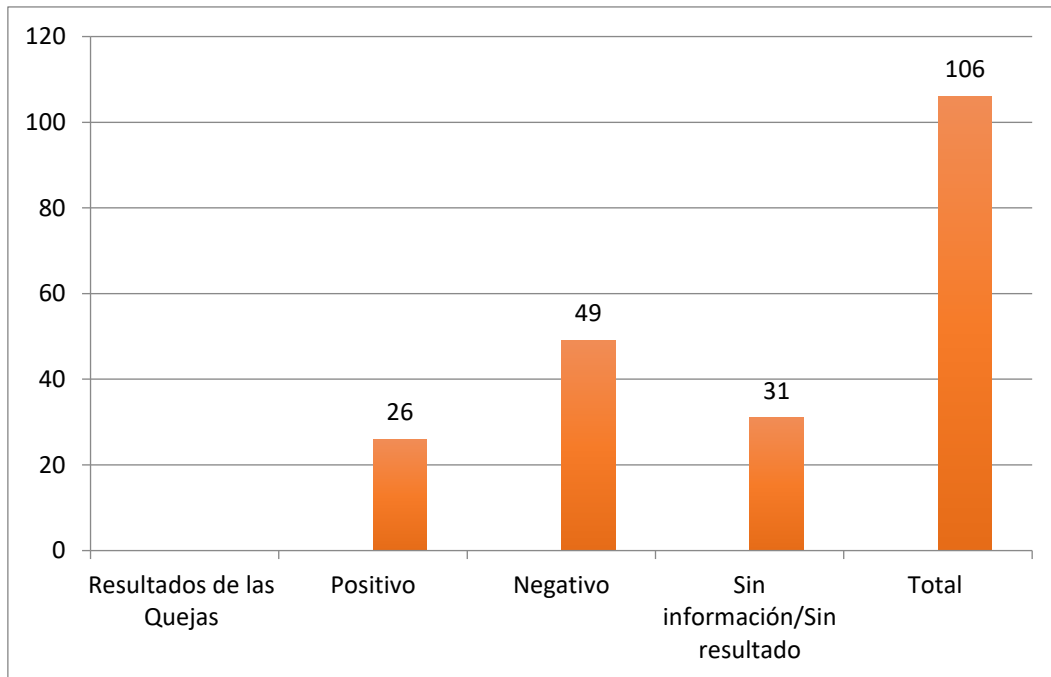


Gráfico N° 10

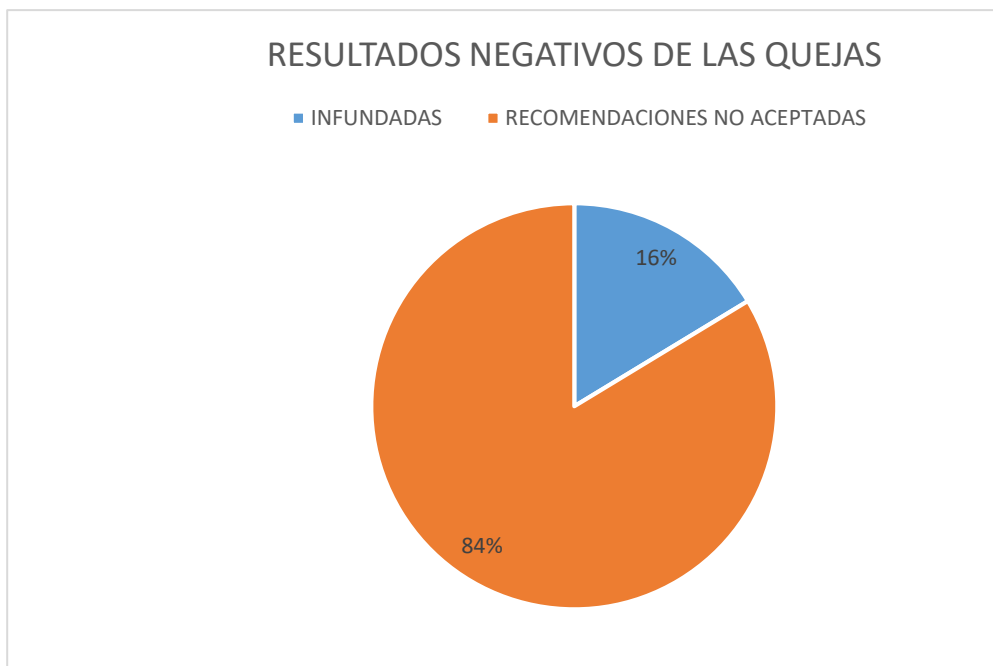

Para el caso de los resultados negativos de las quejas, 49 en total, se tiene que 8 quejas son infundadas y que en 41 quejas las recomendaciones formuladas no fueron aceptadas. Ver Tabla N° 11.

De las quejas que tuvieron un resultado negativo, el 16% de ellas correspondió a las quejas infundadas y el 84% a aquellas cuyas recomendaciones no fueron aceptadas. Ver Gráfico N° 11.

Tabla N° 11

Resultados Negativos de las Quejas	
Infundadas	8
Recomendaciones no aceptadas	41
Total	49

Gráfico N° 11



6) Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP.

Del análisis de los temas presentes en las quejas por categorías de la comunidad PUCP (personal administrativo, docentes y estudiantes) se encontraron dos temas en el personal administrativo; nueve temas en la categoría docentes y predocente; y 19 temas en la categoría de estudiantes.

Solo hay un tema común a las categorías de personal administrativo y estudiantes: el tema de las prácticas pre profesionales; y un tema común entre las categorías de personal administrativo y docentes: el tema del maltrato laboral.

Los temas en común entre las categorías de docentes y estudiantes son: dilación indebida en las respuestas a solicitudes, docentes y procedimientos disciplinarios.

Del análisis de los temas de quejas por categorías se pueden apreciar las especificidades temáticas de cada categoría universitaria. Ver Cuadro N° 10.

Cuadro N° 10

Quejas por categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por categorías de la Comunidad PUCP		
Personal	Maltrato laboral.	1
Administrativo	Prácticas pre profesionales.	
Docentes y Pre Docente	Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.	10
	Docentes (Obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado, préstamo de derechos académicos).	
	Evaluaciones anuales de desempeño docente.	
	Funciones de control de Estudios en su relación con los docentes.	
	Hostigamiento sexual (Dilación indebida en respuesta en procedimiento).	
	Inscripción en el RENACYT del CONCYTEC como requisito para participar en concursos.	
	Maltrato laboral (Apartamiento de curso a pre docente de manera intempestiva y arbitraria).	
	Procedimientos disciplinarios (Información no brindada sobre denuncias formuladas por el mismo solicitante, dilación indebida en apelación).	
Estudiantes	Reconocimiento de publicaciones académicas (Reconocimiento del cien por ciento de las sesiones de carga académica por haber publicado como segundo autor).	95
	Atención de estudiante con diagnóstico de "Síndrome de Asperger".	
	Atención de estudiante con diagnóstico de "Trastorno del Espectro Autista".	
	Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.	
	Cancelación de deuda a la PUCP (No otorgamiento de diploma de bachiller por deuda cuestionada, aparición en el sistema de deudas canceladas, denegación de certificado de estudios por deuda a la PUCP ya prescrita, otorgamiento de certificados a estudiantes deudores o deudoras).	
	Denegación a la solicitud de cambio de correo electrónico de la PUCP.	
	Dilación en la solicitud de reconocimiento del bachillerato automático.	
	Dilación indebida en la asignación de asesor de Tesis de Maestría.	
	Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.	
	Docentes (Incumplimiento de funciones docentes, conducta docente).	
	Envío en físico de documentos oficiales traducidos.	
	Evaluaciones (Cambio de fecha de evaluación ya predeterminada en el caso de un estudiante- trabajador, limitación al derecho de reclamo, recepción de trabajo final en Programa de Segunda Especialidad).	
	Incumplimiento de deberes de Programa del Doctorado.	
	Maltrato docente (Maltrato a estudiantes).	
	Matrícula (Cruce de cursos y prácticas, activación virtual de la matrícula poco antes del horario de cierre, asignación de escala al momento del ingreso a la PUCP, asignación de escala en reincorporación a la PUCP, carta de permanencia, cuarta matrícula, emisión de primera cuota académica, requisitos formales para ingresantes y certificados de estudios, reserva de matrícula por un caso de fuerza mayor).	
	Plagio (Cuestionamiento de imputación de plagio en evaluación).	
	Prácticas pre profesionales.	
	Procedimientos disciplinarios de la PUCP (Entrega de copia del expediente de procedimiento disciplinario).	
Programa Beca- 18 Ordinaria.		
Retiro de cursos.		

7) Quejas por Categorías, Sexo y Género.

a. Quejas por Categorías, Sexo y Género: Hombres.

Del análisis de los temas presentes en las quejas por categorías de la comunidad PUCP (personal administrativo, docentes y estudiantes), según sexo y género, no se encontró ningún tema en la categoría personal administrativo hombre; y se encontraron 9 temas en la categoría docentes hombres y 15 temas en la categoría de estudiantes hombres.

Del análisis de los temas de quejas por categorías, según sexo y género, se pueden apreciar las especificidades temáticas del personal administrativo, los docentes y estudiantes hombres. Ver Cuadro N° 11.

Cuadro N° 11

Quejas por categorías, sexo y género: Hombres

Quejas por categorías, sexo y género hombres		
Personal Administrativo Hombre		0
Docentes y Pre Docente Hombres	Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.	10
	Docentes (Obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado, préstamo de derechos académicos).	
	Evaluaciones anuales de desempeño docentes.	
	Funciones de control del Departamento Académico y de la Dirección de Estudios en su relación con los docentes.	
	Hostigamiento sexual (Dilación indebida en respuesta en procedimiento).	
	Inscripción en el RENACYT del CONCYTEC como requisito para participar en concursos.	
	Maltrato laboral (Apartamento de curso a pre docente de manera intempestiva y arbitraria).	
	Procedimientos disciplinarios (Información no brindada sobre denuncias formuladas por el mismo solicitante, dilación indebida en apelación).	
Reconocimiento de publicaciones académicas (Reconocimiento del cien por ciento de las sesiones de carga académica por haber publicado como segundo autor).		
Estudiantes Hombres	Atención de estudiante con diagnóstico de "Síndrome de Asperger".	55
	Atención de estudiante con diagnóstico de "Trastorno de Espectro Autista".	
	Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.	
	Cancelación de deuda a la PUCP (No otorgamiento de diploma de bachiller por deuda cuestionada, aparición en el sistema de deudas canceladas, denegación de certificado de estudios por deuda a la PUCP ya prescrita, otorgamiento de certificados a estudiantes deudores o deudoras).	
	Dilación en la solicitud de reconocimiento del bachillerato automático.	
	Dilación indebida en la asignación de asesor de Tesis de Maestría.	
	Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.	
	Docentes (Incumplimiento de funciones docentes, conducta docente).	
	Envío en físico de documentos oficiales traducidos.	
	Evaluaciones (Cambio de fecha de evaluación ya predeterminada en el caso de un estudiante- trabajador, limitación al derecho de reclamo, recepción de trabajo final en Programa de Segunda Especialidad).	
	Maltrato docente (Maltrato a estudiantes).	
	Matrícula (Cruce de cursos y prácticas, activación virtual de la matrícula poco antes del horario de cierre, asignación de escala al momento del ingreso a la PUCP, asignación de escala en reincorporación a la PUCP, carta de permanencia, cuarta matrícula, emisión de primera cuota académica, requisitos formales para ingresantes y certificados de estudios, reserva de matrícula por un caso de fuerza mayor).	
	Procedimientos Disciplinarios de la PUCP (Entrega de copia del expediente de procedimiento disciplinario).	
	Programa Beca- 18 Ordinaria.	
	Retiro de cursos.	

b. Quejas por Categorías, Sexo y Género: Mujeres.

Del análisis de los temas presentes en las quejas por categorías de la comunidad PUCP (personal administrativo, docentes y estudiantes), según sexo y género, se encontraron dos temas en la categoría personal administrativo mujer; no se encontró ningún tema en la categoría docentes y pre docentes mujeres; y se encontraron 12 temas en la categoría de las estudiantes mujeres.

Del análisis de los temas de quejas por categorías, según sexo y género, se pueden apreciar las especificidades temáticas del personal administrativo, de los docentes y estudiantes mujeres. Ver Cuadro N° 12.

Cuadro N° 12

Quejas por Categorías, Sexo y Género: Mujeres

Quejas por categorías, sexo y género mujeres		
Personal Administrativo Mujer	Maltrato laboral.	1
	Prácticas pre profesionales.	
Docentes y Pre Docente Mujeres		0
Estudiantes Mujeres	Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.	40
	Cancelación de deuda a la PUCP (No otorgamiento de diploma de bachiller por deuda cuestionada, aparición en el sistema de deudas canceladas, denegación de certificado de estudios por deuda a la PUCP ya prescrita, otorgamiento de certificados a estudiantes deudores o deudoras).	
	Denegación a la solicitud de cambio de correo electrónico de la PUCP.	
	Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.	
	Docentes (Incumplimiento de funciones docentes, conducta docente).	
	Evaluaciones (Cambio de fecha de evaluación ya predeterminada en el caso de un estudiante- trabajador, limitación al derecho de reclamo, recepción de trabajo final en Programa de Segunda Especialidad).	
	Incumplimiento de deberes de Programa del Doctorado.	
	Maltrato docente (Maltrato a estudiantes).	
	Plagio (Cuestionamiento de imputación de plagio en evaluación).	
	Prácticas pre profesionales.	
	Procedimientos Disciplinarios de la PUCP (Dilación indebida en apelación).	
Retiro de cursos.		

c. Temas Comunes.

No hay temas comunes en las quejas entre personal administrativo hombre y mujer ni tampoco entre docentes hombres y docentes mujeres.

Los temas comunes de las quejas entre estudiantes hombres y estudiantes mujeres son 8 y son los siguientes: cambio de horario de cursos por motivos religiosos, cancelación de deuda a la PUCP, dilación indebida en las respuestas a solicitudes, docentes, evaluaciones, maltrato docente, procedimientos disciplinarios de la PUCP y retiro de cursos.

8) Ejemplos de Casos y Recomendaciones por Temas.

8.1) Dilación indebida en respuestas de solicitudes y en apelaciones

Se han presentado diversas quejas por la falta de respuesta en plazos razonables de solicitudes presentadas ante autoridades tales como Jefe o Jefa de Departamento, Decano o Decana de Facultad, Secretario o Secretaria Académica, Secretaría General, así como de otros funcionarios administrativos.

También se han presentado quejas relacionadas con las apelaciones y con su oportunidad, señalándose dilaciones indebidas significativas, especialmente, en los procedimientos disciplinarios.

La Defensoría Universitaria ha recomendado que se dé respuesta a las solicitudes en un plazo razonable y que los procesos de apelación se implementen sin dilaciones indebidas.

8.2) Prohibición de entregar certificados de notas por mantener deuda con la PUCP

Se presentó una queja por no poder obtener un certificado de notas de la Especialidad porque se mantiene una deuda con la universidad y hay una prohibición de otorgar certificados a los deudores y las deudoras de la PUCP.

Se plantea que la deuda con la PUCP está relacionada con sus estudios en otra Facultad y no con los realizados en la Especialidad del certificado solicitado a la PUCP. Sin embargo, la prohibición dispuesta por la PUCP se refiere a tener la calidad de deudor o deudora con la universidad sin considerar el origen de la obligación.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar la prohibición de otorgar certificados a estudiantes deudores o deudoras para flexibilizarla en casos excepcionales.

8.3) Envío en físico de documentos oficiales traducidos.

Se presentó una queja por un estudiante que estaba tramitando una matrícula para una maestría en una universidad extranjera; que esta universidad le había solicitado el envío en físico de los documentos oficiales traducidos; y que el referido envío en físico lo debía realizar directamente la PUCP.

El estudiante manifestó que la Oficina Central de Registro (OCR) le había comunicado que la OCR no estaba realizando envíos de documentos en físico, imposibilitándose así la realización del trámite exigido a él.

La Defensoría Universitaria recomendó habilitar un mecanismo excepcional para el envío en físico de documentos cuando haya requisitos de envío en físico que involucren a la PUCP como en el caso presentado.

8.4) Falta de reconocimiento del cien por ciento de las sesiones de carga académica por haber publicado como segundo autor.

Se planteó una queja por la falta de reconocimiento del cien por ciento de las sesiones de carga académica por haber publicado como segundo autor.

Se señaló que en el documento de políticas de la respectiva unidad académica no había una determinación expresa del porcentaje del incentivo para un segundo autor cuando se tratara de una publicación de dos autores.

La Defensoría Universitaria sugirió que se considerara, por seguridad jurídica, establecer con precisión el porcentaje del incentivo que correspondería al segundo autor cuando se tratara de una publicación de dos autores y que tal porcentaje se aplicara a partir de su incorporación en el documento de políticas de la unidad académica y no antes.

8.5) Incumplimiento de funciones docentes.

Se presentó una queja por varios estudiantes quienes señalaban que un docente no había entregado las notas de ninguna evaluación luego de un periodo de treinta días útiles, a pesar de las comunicaciones realizadas por los referidos estudiantes.

La Defensoría Universitaria puso los hechos en conocimiento para verificarlos y sugirió se instare al docente para que entregara las evaluaciones correspondientes.

8.6) Inscripción en el RENACYT del CONCYTEC como requisito para participar en concursos.

Se presentó una queja por un docente quien cuestionaba el requisito de estar inscrito en el Registro Nacional Científico, Tecnológico y de Innovación Tecnológica (RENACYT), del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) para participar en un concurso de investigación PUCP.

La determinación de las bases de la convocatoria al citado concurso se inscribía en la política institucional de la PUCP y en su adecuación autónoma al Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (SINACYT), regulado

por la Ley Marco de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica (Ley N° 28303).

Sin embargo, la Defensoría Universitaria consideró que debía evaluarse la participación en el citado concurso de docentes que por una convicción personal no desearan inscribirse en el RENACYT y que realizaran investigación en nuestra comunidad universitaria.

La Defensoría Universitaria sugirió buscar mecanismos que conciliaran la política institucional de promover el registro de todos los docentes investigadores PUCP en el RENACYT con la participación de aquellos docentes no inscritos – por alguna convicción personal - en el citado registro, en las convocatorias a los concursos de investigación PUCP.

8.7) Recepción de trabajo final en Programa de Segunda Especialidad.

Se presentó una queja por una estudiante señalando que presentó en el plazo (antes de las 23:00 horas) su trabajo final y lo hizo muy cercano a la hora de cierre, pues recibió los comentarios de su asesor el último día para la entrega del trabajo final poco antes de las 23:00 horas.

La estudiante señaló que la remisión cercana a la hora de cierre de su trabajo final se explicó por la tardía recepción de los comentarios del docente asesor y el tiempo requerido para incorporar tales comentarios a su trabajo final.

La citada estudiante sustentó con pruebas que adjuntó el trabajo final a las 22:59 horas en la plataforma Paideia.

También se constató que el docente asesor envió sus comentarios a muy pocas horas del cierre del plazo para la entrega del trabajo final.

La Defensoría Universitaria recomendó la admisión del trabajo final de la estudiante, considerando que adjuntó el trabajo final a las 22:59 horas, en el plazo, y que no pudo hacerlo antes por haber recibido los comentarios de su asesor a pocas horas del cierre del plazo de entrega.

8.8) Atención de estudiante con diagnóstico de “Trastorno del Espectro Autista”.

Se presentó una queja por un estudiante con un diagnóstico de trastorno del espectro autista nivel 1 y que requería apoyos y ajustes razonables para su desenvolvimiento académico.

El citado estudiante cursaba un curso complejo que, según lo señalado por el respectivo plan de estudios, se inscribía en el momento de transición entre la vida académica y la vida profesional del estudiante.

El referido curso requería un apoyo y un ajuste razonable para el proceso de aprendizaje en la fase final de la carrera.

La Defensoría Universitaria recomendó a la instancia respectiva su intervención para implementar los ajustes razonables que se necesitaban.

8.9) Aparición en el sistema de deudas canceladas.

Se presentó una queja señalando que, no obstante, haberse cancelado todas las cuotas del semestre académico anterior, la estudiante continuaba apareciendo como deudora y ello le impedía cancelar la primera cuota académica del semestre académico siguiente.

La Defensoría Universitaria recomendó solucionar el problema planteado a la unidad administrativa respectiva.

8.10) Atención de estudiante con diagnóstico de “Síndrome de Asperger”.

Se presentó una queja por un estudiante con diagnóstico de “Síndrome de Asperger”, quien estaba inscrito en el “Registro de Personas con Discapacidad” a cargo del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).

El citado estudiante indicaba que para poder retirarse de todos los cursos del ciclo académico debió firmar un compromiso para no estudiar los siguientes ciclos académicos.

Sin embargo, con posterioridad, recibió el informe de su médico psiquiatra, quien recomendaba en su diagnóstico que debía continuar con sus actividades académicas como parte de su tratamiento de recuperación.

El citado estudiante, atendiendo a esta recomendación de su médico psiquiatra, manifestó su deseo de desistirse de su referido compromiso.

La Defensoría Universitaria recomendó evaluar la aceptación del referido desistimiento del citado estudiante para que pudiera matricularse.

8.11) Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.

Se presentó una queja por un estudiante señalando que por sus convicciones religiosas su sábado religioso inicia con la puesta de sol del día viernes (6:00 pm) y culmina con la puesta de sol del día sábado (6:00 pm) y que en este lapso de tiempo no puede realizar actividades académicas.

El estudiante valoraba muy positivamente el apoyo recibido por las autoridades y docentes de su Facultad y de su especialidad en otras oportunidades para adecuar sus horarios al citado precepto de su Iglesia.

La Defensoría Universitaria consideró que debería evaluarse la incorporación de una regla explícita que permitiera, de manera excepcional, un cambio de horario cuando se produzca una contradicción entre el citado horario y un precepto de prohibición de actividades vinculado a las convicciones religiosas del o de la estudiante que las profesase.

La Defensoría Universitaria sugirió la búsqueda de todos los mecanismos posibles para atender la solicitud del citado estudiante; así como también se sugirió evaluar la incorporación de una regla que permitiera, de manera excepcional, adecuar los horarios de los cursos a prohibiciones específicas derivadas de las convicciones religiosas de las y los estudiantes.

8.12) Denegación a la solicitud de cambio de correo electrónico de la PUCP.

Se presentó una queja por una estudiante que solicitó el cambio de su correo electrónico de la PUCP, por las diversas dificultades que muchos tenían para tomar contacto con ella y que atribuía a su actual correo electrónico; y que la unidad responsable denegó su pedido, indicando que ella ya había usado el procedimiento de personalización de cuenta de correo, el cual solo se ejecutaba por una sola vez y era irreversible.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar la flexibilización de la citada disposición o práctica tan rígida, incorporando algunas excepciones razonables para que el procedimiento de personalización de cuenta de correo no sea siempre irreversible.

8.13) Rechazo de solicitud de préstamo de derechos académicos.

Se presentó una queja por un docente señalando que fue programado para dictar un curso y que, en ese contexto, se matriculó en una maestría. Sin embargo, su horario fue desactivado y recibió una comunicación en la cual se le rechazaba su solicitud de préstamo de derechos académicos.

El Reglamento de Beneficios a favor del Personal de la Universidad indica que uno de los requisitos para obtener préstamos de parte de los profesores ordinarios y contratados con dedicación de tiempo parcial por asignaturas, es tener una dedicación mínima de tres horas semanales. Sin embargo, existe la posibilidad de solicitar una excepción al cumplimiento del requisito citado mediante una Resolución Rectoral.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar la aceptación de la solicitud de préstamo del citado docente activando el mencionado trámite de excepción.

8.14) Incumplimiento de deberes del Programa del Doctorado.

Se presentó una queja por una estudiante del Programa de Doctorado y cuyo proceso de sustentación de tesis estaba en curso.

La citada estudiante señaló que el requisito de contar con dos publicaciones en revistas especializadas no había sido considerado en su caso, no obstante, las había presentado; que había solicitado en dos oportunidades a la secretaría del Programa de Doctorado el Reglamento del citado programa y que nunca se lo habían enviado; y que el texto de su tesis había sido enviado a los miembros de su jurado y que a pesar de un amplio tiempo transcurrido, dos de los miembros del citado jurado aún no evaluaban su texto de tesis.

La Defensoría Universitaria solicitó información sobre el estado del proceso de sustentación de tesis de la citada estudiante; y sugirió se le remitiera el Reglamento del Programa de Doctorado, así como se exhortara a los miembros del jurado indicados que hicieran llegar sus evaluaciones de la tesis.

8.15) Dilación indebida en la asignación de asesor de Tesis de Maestría.

Se planteó una queja por un estudiante de la maestría señalando que había registrado su Plan de Tesis a mediados del año 2021; que también había solicitado la asignación de un asesor de Tesis; y que, no obstante, el tiempo transcurrido aún no se le había asignado el asesor de Tesis solicitado.

La Defensoría Universitaria sugirió se atendiera la solicitud del citado estudiante y se le asignara un asesor de Tesis.

8.16) Reserva de matrícula por un caso de fuerza mayor.

Se planteó una queja por una estudiante del Centro de Idiomas PUCP, quien era funcionaria pública, señalando su disconformidad con la denegatoria a su

solicitud de reserva de matrícula, señalando que los casos que permitirían la reserva de matrícula son muy restrictivos y que su solicitud se basaba en un hecho que configuraba una fuerza mayor: se le había encargado - después de haberse matriculado – otra función y esta labor implicaba que ella se movilizara por distintas ciudades.

La Defensoría Universitaria sugirió se evaluara la aceptación de la solicitud de reserva de matrícula de la citada estudiante por tratarse de un caso de fuerza mayor.

8.17) Obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado.

Se planteó una queja por un docente señalando que el nuevo seguro oncológico ya no era optativo sino obligatorio; que era parte del seguro de salud otorgado por la universidad; y que la PUCP había determinado que este seguro le correspondía a todo el personal docente.

El citado docente indicó que contaba con un seguro oncológico y que ya había hecho uso de él; que el nuevo seguro oncológico que obligatoriamente debía asumir consideraba como preexistencia el cáncer del que fuera tratado; y que, por ello, no podría hacer uso de este nuevo seguro oncológico, no obstante, estaba obligado a pagarlo como parte del seguro de salud que le reconocía la PUCP.

La universidad estaría obligando al citado docente a tomar un nuevo seguro oncológico que no podría usar por la preexistencia del cáncer.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar el caso del citado docente para exceptuarlo de la obligatoriedad de contratar un nuevo seguro oncológico; así como recomendó identificar otros casos similares y aplicarles esta misma excepción.

8.18) Requisitos formales para ingresantes y certificados de estudios.

Se planteó una queja por una estudiante ingresante quien señaló que por un problema del cual no era responsable y que correspondía a su institución educativa y que estaban resolviendo la respectiva UGEL y el Ministerio de Educación, aún no contaba con su certificado de estudios del quinto grado del nivel de Educación Secundaria, el cual había culminado satisfactoriamente.

La citada estudiante ingresante señaló que sí contaba con una constancia de egreso de su institución educativa y de otros documentos que acreditaban la culminación de sus estudios secundarios.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar el caso de la ingresante y admitirla como estudiante.

V) ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**1) Cumplimiento del Plan de Trabajo de la Defensoría Universitaria.****a. Informe Defensorial Universitario “Grupos Vulnerables y Efectos de la Pandemia del Covid-19 en la Salud Mental, la Matrícula y las Clases en la Comunidad PUCP”.**

El Informe Defensorial Universitario “Grupos Vulnerables y Efectos de la Pandemia del Covid-19 en la Salud Mental, la Matrícula y las Clases en la Comunidad PUCP” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 1-2022-DU-PUCP del 15 de febrero del 2022.

La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 01-2021; ordenó remitirlo, así como sus Anexos y 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 sus Anexos y su Resumen Ejecutivo.

El Informe Defensorial Universitario N° 01-2021 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP, a la Asociación Sindical de Docentes de la PUCP (ASID-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° 01-2021 relacionado con la problemática general y las recomendaciones de cada una de las temáticas que aborda:

a.1) LA SALUD MENTAL:**PROBLEMÁTICA GENERAL:**

1.1) Hay una amplia información sobre los servicios de salud mental pero la información es dispersa y los mecanismos de difusión son insuficientes y no cumplirían su objetivo.

1.2) Los y las estudiantes no estarían informados sobre las limitaciones y las posibilidades de acción de la Oficina de Bienestar Psicológico con relación a sus expectativas.

1.3) La atención de los casos de salud mental relacionados con el personal docente y administrativo requiere una mayor articulación y una mayor difusión.

1.4) Para el tratamiento de los casos de salud mental del personal docente y administrativo no se contaría con un mecanismo eficaz para la programación de las citas.

1.5) No existe un mecanismo de atención de emergencia emocional.

1.6) Aún no se aprueba el reglamento que pondrá en ejecución la política institucional de la universidad en materia de salud mental.

RECOMENDACIONES

NORMATIVAS

2.1) Aprobar el Reglamento que implemente la “Política Institucional de Salud Mental” de la PUCP.

ORGANIZATIVAS

2.2) Definir una instancia rectora en materia de salud mental que regule y articule todos los servicios brindados a estudiantes, docentes y personal administrativo.

2.3) Definir una instancia de articulación de las atenciones del personal docente y administrativo; y crear un mecanismo más rápido y predictivo para la programación de citas.

EJECUTIVAS

2.4) Evaluar el incremento de profesionales psicólogos y psicólogas en la Oficina de Bienestar Psicológico.

2.5) Contar con una lista de psicoterapeutas y entidades a las cuales se pueda acudir para los casos de una psicoterapia que supere el límite de sesiones del servicio universitario.

2.6) Evaluar la suscripción de convenios con instituciones de salud mental con el propósito de derivarle pacientes con casos complejos de salud mental que requieran de una atención psicoterapéutica prolongada.

2.7) Crear un mecanismo de atención directo para emergencias emocionales dirigido a los y las estudiantes, así como al personal docente y administrativo.

2.8) Realizar las acciones recomendadas por la Oficina de Bienestar de la PUCP y por el Consorcio de Universidades.

COMUNICACIONALES

2.9) Utilizar mecanismos de difusión más selectivos y directos con los y las estudiantes para que identifiquen con claridad y rapidez la información más útil relacionada con los servicios de salud mental.

2.10) Promover una mayor comunicación entre las distintas unidades miembros de la red de bienestar con la DAES, así como una mayor difusión de los y las responsables de la red de bienestar para canalizar las atenciones.

2.11) Informar a los y las estudiantes, desde la primera sesión, que el acompañamiento psicológico tiene un límite máximo de sesiones y ofrecerles alternativas externas de atención.

a.2) PERSONAS CON DISCAPACIDAD

PROBLEMÁTICA GENERAL:

1.1) Escasa difusión de la instancia responsable de la atención de la problemática de las personas con discapacidad en nuestra comunidad universitaria.

1.2) La atención hacia las personas con discapacidad se ha enfocado en los y las estudiantes y no en el personal docente ni administrativo.

1.3) La información en línea de la universidad no es accesible para las personas con discapacidad.

1.4) No habría una relación empática entre los y las docentes y los y las estudiantes con discapacidad en el entorno virtual.

1.5) Habría dificultades para tener un registro adecuado de los y las estudiantes con discapacidad y habría una mayor atención de las discapacidades físicas frente a las discapacidades psicológicas.

1.6) El campus universitario aún tiene limitaciones para ser un lugar inclusivo y accesible para las personas con discapacidad.

1.7) No se conocen los instrumentos normativos universitarios relacionados con las personas con discapacidad.

RECOMENDACIONES

ORGANIZATIVAS

2.1) Constituir un área responsable de la atención y del registro del personal docente y administrativo con discapacidad.

2.2) Tener un área de capacitación sobre tecnologías accesibles y plataformas virtuales para personas con discapacidad, tales como el software JAWS.

EJECUTIVAS

2.3) Dotar de mayores recursos presupuestales y de personal al PAIE.

2.4) Promover que el PAIE atienda todas las discapacidades, incluyendo aquellas psicológicas, tales como las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), entre otras.

2.5) Hacer accesibles las plataformas virtuales de la Universidad a las personas con discapacidad.

2.6) Registrar a todas las personas con discapacidad de nuestra comunidad universitaria, incluidas los y las estudiantes, el personal docente y el administrativo.

2.7) Contar con mecanismos adecuados para incorporar la información sobre las personas con discapacidad al momento de su ingreso a la Universidad.

2.8) Apoyar el área de servicio de atención de las personas con discapacidad del sistema de bibliotecas PUCP con más presupuesto y personal; y crear vínculos con redes de bibliotecas inclusivas que compartan libros digitalizados.

2.9) Crear vínculos con las asociaciones de las personas con discapacidad, así como con las entidades públicas relacionadas con esta temática.

2.10) Realizar acciones a favor de las personas con discapacidad: promover su incorporación en la docencia e investigación, promover estudios sobre este grupo vulnerable, promover concursos y premios, e incluir contenidos sobre personas con discapacidad en los medios informativos de la PUCP.

2.11) Implementar el Plan de Trabajo de la Comisión Multidisciplinaria sobre Discapacidad.

2.12) Continuar realizando acciones para lograr un campus universitario inclusivo y accesible para las personas con discapacidad motora y visual.

2.13) Adoptar las acciones recomendadas por la Defensoría del Pueblo del Perú en su Informe Especial “El derecho a la educación inclusiva en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Alcances y limitaciones en el servicio educativo no presencial para estudiantes con discapacidad y otras necesidades educativas especiales en la Educación Superior Universitaria”, Informe Especial N° 005-2021-DP.

COMUNICACIONALES

2.14) Hacer visible el PAIE y difundir su rol y sus funciones, así como facilitar el acceso a sus correos electrónicos y a su página web.

2.15) Realizar acciones de sensibilización a favor de las personas con discapacidad en nuestra comunidad universitaria; así como capacitaciones para docentes para mejorar sus relaciones con los y las estudiantes con discapacidad, y para el personal administrativo para generar empatía con las personas con discapacidad.

2.16) Elaborar y difundir documentos amigables y en lenguajes adecuados dirigidos a las personas con discapacidad de nuestra comunidad universitaria.

2.17) Difundir los instrumentos normativos universitarios sobre las personas con discapacidad, tales como la “Política Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú sobre Discapacidad” y el Reglamento para la inclusión de personas con discapacidad.

a.3) BECAS DIECIOCHO (18) ORDINARIA, DE COMUNIDADES NATIVAS AMAZÓNICAS (CNA) Y DE ORFANDAD

PROBLEMÁTICA GENERAL:

1.1) La existencia y los alcances de la beca de orfandad no es conocida por los y las estudiantes y, no obstante, los gastos para la graduación estén considerados en esta beca, estos gastos, generalmente, no se reclaman.

1.2) No habría una relación empática de todos los y todas las docentes con los y las estudiantes del Programa Beca-18 Ordinario y Beca-18 CNA.

1.3) Los gestores y las gestoras del Programa Beca-18 Ordinario y Beca-18 CNA designados y designadas por PRONABEC, en general, no tendrían una relación empática con los y las estudiantes del Programa Beca-18 Ordinario y Beca-18 CNA.

RECOMENDACIONES

EJECUTIVAS

2.1) Evaluar la implementación de un “Plan de Acompañamiento al Rendimiento Académico” en favor de los becarios y de las becarias del Programa Beca-18 constituido por las siguientes acciones: talleres vivenciales, cursos virtuales, voluntariado de estudiantes-tutores, acompañamiento tutorial de estudiantes-tutores, voluntariado de docentes y asesorías académicas de docentes.

2.2) Realizar las siguientes acciones para favorecer el proceso de formación académica y de graduación de los becarios y de las becarias del Programa Beca-18: Informar de manera personalizada y según cada etapa de su proceso formativo a los becarios y las becarias; fortalecer el servicio de tutorías de la PUCP; generar más espacios de socialización entre los becarios y las becarias; brindar una mayor información y orientación sobre la ciudad de Lima a los becarios y las becarias migrantes; y promover acciones de reconocimiento para los becarios y las becarias.

2.3) Fortalecer la coordinación entre la PUCP y PRONABEC y realizar una acción de incidencia ante esta entidad pública para que ella: mejore la calidad de los gestores y las gestoras que asigna a los becarios y las becarias del Programa; simplifique los procedimientos del Programa, por ejemplo, el relacionado con el desembolso de las subvenciones; y mejore el contenido del Programa incluyendo en la cobertura los estudios de inglés y estableciendo plazos académicamente reales para la culminación de los estudios y de la graduación.

COMUNICACIONALES

2.4) Difundir la existencia y los alcances de la beca de orfandad, incluidos los gastos de graduación, y simplificar los procedimientos para la asignación y el mantenimiento de la beca de orfandad sin afectar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

2.5) Realizar campañas de sensibilización y capacitaciones dirigidas a los y las docentes de los y las estudiantes del Programa Beca-18 para que conozcan la problemática de estos becarios y becarias; los y las apoyen en sus procesos de formación académica; y cuestionen sus prejuicios y estereotipos.

a.4) PERSONAL TERCERIZADO

PROBLEMÁTICA GENERAL:

1.1) El clima laboral percibido por los trabajadores y las trabajadoras tercerizados y tercerizadas estaría marcado por el temor.

1.2) Habría una insatisfacción de los trabajadores y de las trabajadoras tercerizados y tercerizadas respecto de sus empleadores.

1.3) Dado el marco regulatorio laboral de los trabajadores y de las trabajadoras tercerizados y tercerizadas, la PUCP no puede intervenir directamente en la relación entre los trabajadores tercerizados y trabajadoras tercerizadas y sus empleadores.

RECOMENDACIONES

ORGANIZATIVAS

2.1) Crear una Mesa de Diálogo constituida por la PUCP, los representantes de los trabajadores tercerizados y las trabajadoras tercerizadas y sus empleadores, respetando el poder de dirección de las empresas contratistas.

EJECUTIVAS

2.2) Continuar una política institucional de verificación del cumplimiento de las obligaciones de las empresas contratistas para con sus trabajadores y trabajadoras.

2.3) Realizar acciones a favor de los trabajadores tercerizados y de las trabajadoras tercerizadas, sin afectar el poder de dirección de las empresas contratistas.

2.4) Realizar talleres de capacitación en derecho laboral para los trabajadores tercerizados y las trabajadoras tercerizadas que laboran en el campus universitario.

a.5) COMUNIDAD LGTBIQ+

PROBLEMÁTICA GENERAL:

1.1) La Universidad no cuenta con una instancia o unidad específicas que de manera institucional y con funciones explícitas atienda la problemática de la comunidad LGTBIQ+.

1.2) La visibilización de la problemática de la comunidad LGTBIQ+ es aún insuficiente, incluyendo el conocimiento y la realización de las acciones de prevención y de sanción contra la discriminación hacia los miembros de la comunidad LGTBIQ+.

1.3) La normatividad universitaria sobre el nombre social tiene una difusión muy limitada.

RECOMENDACIONES**ORGANIZATIVAS**

2.1) Definir formalmente en la estructura administrativa universitaria una instancia o unidad específica que atienda la problemática y a los colectivos de la comunidad LGTBIQ+.

EJECUTIVAS

2.2) Continuar con las acciones de apoyo a los colectivos de la comunidad LGTBIQ+ que actualmente realiza la DARS.

COMUNICACIONALES

2.3) Realizar campañas de prevención que incluyan acciones de difusión, capacitación y sensibilización para eliminar toda violencia, incluyendo la violencia psicológica, verbal y simbólica, contra los miembros de la comunidad LGTBIQ+; y afianzar una cultura de convivencia respetuosa que elimine la discriminación, las fobias, los prejuicios y los estereotipos contra la comunidad LGTBIQ+.

2.4) Difundir los mecanismos de protección de los derechos de los miembros de la comunidad LGTBIQ+, tales como el Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP.

2.5) Difundir las “Normas relativas a la inclusión del nombre social” a todos y todas los y las estudiantes, especialmente, a los y las estudiantes ingresantes.

a.6) LA MATRÍCULA Y LAS CLASES**PROBLEMÁTICA GENERAL:**

1.1) La crisis múltiple generada por la pandemia del Covid-19 impactó significativamente en la matrícula del semestre académico 2020-1.

1.2) La ruptura de los límites espaciales y temporales entre la actividad académica y la vida familiar y personal generada por el denominado confinamiento social, habría afectado el proceso educativo de los y las estudiantes.

1.3) La intempestiva aparición de la pandemia del Covid-19 transformó abruptamente el tradicional proceso educativo presencial en una “educación remota de emergencia”, evidenciándose muchos problemas en la adaptación hacia esta nueva modalidad educativa.

RECOMENDACIONES**ORGANIZATIVAS**

5.1) Crear un espacio de diálogo entre los miembros de nuestra comunidad universitaria para elaborar un diagnóstico sobre los efectos de la crisis generada

por la pandemia del Covid-19 y para definir la política institucional de transición hacia el retorno al campus universitario y post pandemia del Covid-19.

EJECUTIVAS

5.2) Identificar a los y las estudiantes retirados y retiradas el semestre académico 2020-1 que no se matricularon los semestres académicos siguientes y promover todas las acciones institucionales posibles para lograr su reincorporación a la PUCP.

5.3) Continuar con las medidas económicas de apoyo a los y las estudiantes hasta que concluyan los efectos de la crisis multidimensional generados por la pandemia del Covid-19 y el denominado confinamiento social.

5.4) Sensibilizar a los y las docentes para que tomen en cuenta en sus niveles de exigencia académica la yuxtaposición espacial y temporal del proceso educativo de los y las estudiantes con sus responsabilidades domésticas y su vida personal en el contexto del denominado confinamiento social.

5.5) Capacitar a los y las docentes para que mejoren sus habilidades tecnológicas y desarrollen de manera óptima los instrumentos ofrecidos por la educación remota.

5.6) Los escenarios de transición hacia el retorno al campus universitario y post pandemia del Covid-19 deben integrar la educación remota y no eliminarla.

5.7) Evaluar el desarrollo de las clases híbridas de manera permanente y no solo como una modalidad de emergencia.

5.8) Definir políticas educativas que busquen el equilibrio entre la educación presencial y la remota, así como entre las actividades síncronas y asíncronas en los procesos formativos virtuales.

5.9) Evaluar el uso intensivo de la inteligencia artificial en los procesos formativos virtuales.

5.10) Incorporar en los escenarios de transición hacia el retorno al campus universitario y post pandemia del Covid-19 las materias valoradas positivamente durante la “educación remota de emergencia”, tales como las grabaciones de las clases y el acceso a los materiales virtuales, y las evaluaciones no memorísticas sino analíticas con la posibilidad de revisar los materiales de estudio, entre otras.

5.11) Promover un proceso de retorno al campus universitario ordenado, gradual y progresivo.

5.12) Evaluar la incorporación, en el proceso de retorno al campus universitario, de los servicios universitarios tales como las bibliotecas y los comedores.

COMUNICACIONALES

5.13) Realizar una mayor difusión de las medidas económicas de apoyo a los y las estudiantes.

5.14) Difundir la información relacionada con el proceso de transición hacia el retorno al campus universitario, incluyendo todos los protocolos de actuación de este proceso, de manera oportuna, didáctica y masiva.

2) Creación del Voluntariado de la Defensoría Universitaria.

Mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 3-2021-DU-PUCP del 27 de mayo del 2021 se aprueba el Reglamento del Voluntariado en la Defensoría Universitaria de la PUCP y se ordena su publicación en la Página Web de la Defensoría Universitaria de la PUCP.

El contenido del Reglamento del Voluntariado en la Defensoría Universitaria de la PUCP es el siguiente:

Definiciones:

a) Voluntariado: Se entiende por voluntariado la labor o actividad realizada sin fines de lucro, en forma gratuita y sin vínculos ni responsabilidades contractuales por parte del voluntario o la voluntaria en la Defensoría Universitaria. El voluntariado comprende actividades de interés general y tendientes al bien común. En ningún caso dicha actividad es realizada en forma remunerada ni sustituye al trabajo que se realiza en forma remunerada dentro de la Universidad.

b) Voluntario o Voluntaria: Persona natural que promueve y realiza acciones de voluntariado dentro de la Defensoría Universitaria.

De los participantes en las actividades de voluntariado:

Los voluntarios y las voluntarias a los que se refiere el presente Reglamento son alumnos o alumnas regulares de la Universidad, mayores de 18 años, quienes no deberán ejercer un cargo de representación estudiantil durante la realización del voluntariado.

Derechos del voluntario o de la voluntaria:

El voluntario o la voluntaria de la Defensoría Universitaria tendrá los siguientes derechos:

a) Capacitación gratuita y certificada por parte de la Defensoría Universitaria.

b) Ser informado previamente sobre la labor o actividad a desarrollar y de sus implicancias.

c) Acordar libremente con la Defensoría Universitaria la cobertura de los gastos por concepto de movilidad, alojamiento, alimentación, entre otros, durante el voluntariado, en caso estos sean necesarios.

d) Participar en las medidas de promoción de las acciones de voluntariado.

e) Proponer iniciativas y acciones para mejorar su labor como voluntario o voluntaria y del voluntariado en la Defensoría Universitaria.

Deberes del voluntario o de la voluntaria:

Son deberes del voluntario o de la voluntaria de la Defensoría Universitaria:

- a) Respetar los derechos de las personas con las que se relacione en el desarrollo del voluntariado.
- b) Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo del voluntariado.
- c) Participar en las actividades de formación o capacitación que correspondan.
- d) Rechazar cualquier tipo de contraprestación económica proveniente de las personas con las que se relacione en el desarrollo del voluntariado.
- e) Utilizar debidamente la acreditación y distintivos que se le entregue.
- f) Preservar y cuidar los bienes que la Defensoría Universitaria ponga a su disposición para el desarrollo del servicio de voluntariado.

La convocatoria al voluntariado:

La convocatoria al Programa de Voluntariado en la Defensoría Universitaria de la PUCP estará dirigida a los alumnos y a las alumnas que cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Ser alumno o alumna regular de la Universidad, y tener más de 18 años de edad.
- b) Disponer de tiempo libre de acuerdo a la actividad a desarrollar.
- c) No tener antecedentes penales, policiales o judiciales, por delitos cometidos en contra de la libertad sexual, homicidio, feminicidio, tráfico ilícito de drogas, terrorismo, contra el patrimonio, lesiones graves, exposición de personas al peligro o secuestro.
- d) No haber sido sancionado en primera instancia por alguna falta prevista en el Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP.
- e) Cumplir con los requisitos exigidos en el perfil de voluntario o voluntaria, según cada convocatoria.

Finalización del voluntariado por decisión del voluntario o voluntaria o de la Defensoría Universitaria:

En cualquier momento del voluntariado, el voluntario o la voluntaria puede comunicar a la Defensoría Universitaria su decisión de no continuar con la labor de voluntario o voluntaria, con tres días hábiles de anticipación a la fecha de término de la relación. En esta situación, el voluntario o la voluntaria deberá devolver toda la documentación y útiles de oficina que se le haya entregado para el cumplimiento del voluntariado.

Del mismo modo, la Defensoría Universitaria podrá comunicar al voluntario o a la voluntaria su decisión de dar por culminado el vínculo del voluntario o de la

voluntaria con la Defensoría Universitaria, con tres días hábiles de anticipación a la fecha de término de la relación. En dicha comunicación, se le brindará al voluntario o a la voluntaria las razones que sustentan la culminación del vínculo, correspondiendo la entrega de la constancia respectiva.

Compromiso de confidencialidad y de no alteración de la información:

Cada voluntario y voluntaria se compromete a guardar la confidencialidad de la información contenida en la documentación de la Defensoría Universitaria a la que tenga acceso, a no alterar esta documentación, a no divulgar la información de carácter reservado y a no darle un uso distinto para el que le fue proporcionada.

Certificación obtenible:

Finalizado el vínculo del voluntario o de la voluntaria con la Defensoría Universitaria, aquel o aquella tendrá derecho a que se le otorgue un certificado que indique el periodo que duró su voluntariado, así como el área o tema del voluntariado.

3) Contratación de un abogado para la Defensoría Universitaria.

El abogado César Hernán Valverde Gamboa se incorporó a la Defensoría Universitaria como asesor.

Las características de la misión del puesto son las siguientes: asesorar a los usuarios de la comunidad PUCP que acudan a la Defensoría Universitaria (DU) para consultas y/o presentar quejas en relación a actos u omisiones de las unidades, autoridades o funcionarios de la Universidad que vulneren sus derechos, con la finalidad de canalizar sus necesidades y promover una solución a las mismas; proponer normas para la DU y recomendaciones, así como informes defensoriales; participar en las acciones de prevención y de supervisión; y contribuir en el planeamiento y la gestión de la unidad apoyando al Defensor Universitario.

Las funciones del puesto son las siguientes:

- a) Recibir y asesorar a los miembros de la comunidad PUCP que deseen formular quejas y consultas a través de la Defensoría Universitaria (DU), analizando los casos y coordinando con las instancias relacionadas con la finalidad de velar por el seguimiento y atención de las mismas.
- b) Proponer normas para la DU y recomendaciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de los miembros de la comunidad PUCP y el funcionamiento de la DU y de la PUCP.
- c) Proponer informes defensoriales y participar en su elaboración.
- d) Participar en las acciones de prevención y de supervisión que realice la DU.
- e) Apoyar el planeamiento estratégico de la DU, en coordinación con la DAPE, así como en la gestión administrativa en apoyo al Defensor

Universitario, a fin de contribuir en el logro de los objetivos propuestos para la unidad.

- f) Realizar otras funciones afines o complementarias que le sean designadas por su superior inmediato.

7) Proceso de contratación de dos practicantes pre profesionales para la Defensoría Universitaria.

La Defensoría Universitaria ha iniciado un proceso de contratación de dos practicantes pre profesionales.

El puesto de uno de los practicantes pre profesionales tendrá las siguientes funciones:

- a) Diseñar y ejecutar planes, productos y campañas de difusión.
- b) Diseñar y ejecutar planes, estrategias, productos y acciones de comunicación.
- c) Diseñar y ejecutar acciones de sensibilización y de capacitación.
- d) Realizar otras funciones complementarias o afines que le sean asignadas por su superior inmediato.

El otro puesto de los practicantes pre profesionales tendrá las siguientes funciones:

- a) Diseñar y elaborar informes defensoriales.
- b) Diseñar y ejecutar acciones para campañas de prevención.
- c) Elaborar y ejecutar instrumentos de investigación social.
- d) Elaborar y aplicar acciones de supervisión de servicios.
- e) Realizar otras funciones complementarias o afines que le sean asignadas por su superior inmediato.

La Defensoría Universitaria requiere un mayor apoyo para la realización de sus campañas de prevención que comprenden acciones de difusión, capacitación y sensibilización en las quince facultades, dieciséis departamentos académicos, en todos los centros e institutos, y en las seis direcciones académicas.

También se requiere un mayor apoyo para la elaboración de los Informes Defensoriales previstos en el Plan de Trabajo de la Defensoría Universitaria que enfatizan una política preventiva y propositiva en las políticas institucionales, así como en la supervisión y la aplicación de encuestas de satisfacción en los procesos y servicios universitarios.

8) Incorporación del Defensor Universitario en el Comité Consultivo de la Oficina para la Igualdad de Género y Diversidad (OIGD-PUCP).

Mediante Resolución del Consejo Universitario N° 026/2022 del 2 de marzo del 2022 se crea la Oficina para la Igualdad de Género y Diversidad en la PUCP (OIGD-PUCP), adscrita al Vicerrectorado Académico; y se crea el Comité Consultivo de la Oficina para la Igualdad de Género y Diversidad en la PUCP (OIGD-PUCP).

De acuerdo a la propuesta aprobada, el Defensor Universitario es miembro del Comité Consultivo de la Oficina para la Igualdad de Género y Diversidad (OIGD-PUCP).

VI) REUNIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

1) Reuniones y Entrevistas con Funcionarios y Funcionarias, Estudiantes y Docentes en el marco del Informe Defensorial Universitario “Grupos Vulnerables y Efectos de la Pandemia del Covid-19 en la Salud Mental, la Matrícula y las Clases en la Comunidad PUCP”.

A) Lista de unidades y de los funcionarios y de las funcionarias con quienes la Defensoría Universitaria se reunió para la elaboración del Informe Defensorial sobre grupos vulnerables dentro de la PUCP, con la indicación de la fecha de reunión:

1. **21/04/2021**. Dirección de Asuntos Estudiantiles. Rocío Espinel, Alonso Cubas, Patty Vilela y Carla Sagástegui.
2. **07/05/2021**. Oficina de Becas y Tutorías. Ivette Ruiz Languasco y Ernesto Ríos.
3. **10/05/2021**. Programa para el Apoyo en la Inclusión a Estudiantes (PAIE). Alonso Cubas. Coordinador del PAIE.
4. **21/05/2021**. Oficina de Servicios de Salud. David Huamaní. Jefe de la Oficina de Servicios de Salud.
5. **24/05/2021**. Oficina de Apoyo y Promoción Social. Raquel Cuentas. Jefa de la Oficina de Apoyo y Promoción Social.
6. **01/06/2021**. Comité de Promoción y Cuidado de la Salud Mental. Mónica Cassaretto. Presidenta del Comité.
7. **04/06/2021**. Dirección de Administración y Finanzas. Wolfgang Rojas, Daniela Loayza y Guillermo Pareja.
8. **10/06/2021**. Oficina de Bienestar Psicológico. Miriam Mejía. Jefa de la Oficina de Bienestar Psicológico.
9. **11/06/2021**. Dirección Académica de Responsabilidad Social. Fernando Roca y Francisco Merino.
10. **23/06/2021**. Oficina Central de Registro. Iván Caldas y Melissa Cayo.
11. **25/06/2021**. Oficina Central de Admisión e Informes (OCAI). José Rodríguez. Jefe de la OCAI.
12. **30/06/2021**. PULSO PUCP. Ledda Narváez. Coordinadora de PULSO PUCP.
13. **09/07/2021**. Dirección de Tecnologías de la Información. Ricardo Pedraza. Director de la Dirección de Tecnologías de la Información.

14. **14/07/2021**. Comisión Multidisciplinaria sobre Discapacidad. Juan Carlos Dextre, Renata Bregaglio, Omar Rubio, Franklin Ríos, Genghis Ríos.
15. **22/07/2021**. Secretaría Académica y Dirección de Estudios de Estudios Generales Letras. Javier Oshiro, César Guevara y Natalia Consiglieri.
16. **09/08/2021**. Secretaría General. Sofía Meneses y Andrea Egoavil.

B) Lista de testimonios que la Defensoría Universitaria recogió para la elaboración del Informe Defensorial sobre grupos vulnerables dentro de la PUCP, con la indicación de la fecha de reunión:

1. **29/09/2021**. Beca CNA. Primer Testimonio.
2. **30/09/2021**. Comunidad LGTBIQ+. Testimonio.
3. **01/10/2021**. Beca CNA. Segundo Testimonio.
4. **02/10/2021**. Estudiante con Discapacidad. Testimonio.
5. **02/10/2021**. Beca 18 Ordinaria. Primer Testimonio.
6. **02/10/2021**. Beca 18 Ordinaria. Segundo Testimonio.
7. **05/10/2021**. Salud Mental. Primer Testimonio.
8. **11/10/2021**. Salud Mental. Segundo Testimonio.
9. **21/10/2021**. Personal Tercerizado. Testimonio.
10. **26/10/2021**. Beca de Orfandad. Primer Testimonio.
11. **26/10/2021**. Beca de Orfandad. Segundo Testimonio.
12. **16/11/2021**. Matrícula y Clases Universitarias durante la pandemia del Covid - 19. Testimonio de la Presidenta de la FEPUC.

C) Lista de los profesores expertos y de las profesoras expertas con quienes la Defensoría Universitaria se reunió para la elaboración del Informe Defensorial sobre grupos vulnerables dentro de la PUCP, con la indicación de la fecha de reunión:

1. **18/08/2021**. Yolanda Rodríguez.
2. **18/11/2021**. Elmer Arce.
3. **25/11/2021**. Luis Miguel del Águila.
4. **26/11/2021**. María Victoria Arévalo.
5. **26/11/2021**. Priscilla Pecho.
6. **01/12/2021**. Alberto Patiño.

2) Reuniones con funcionarias de la PUCP para tratar temas de género y sobre la problemática del hostigamiento sexual.

A) Reunión del 07/10/2021

Objetivo:

Supervisión del cuestionario base para la encuesta que será llevada a cabo por el equipo experto de PULSO PUCP. Esto, como parte del diagnóstico sobre el hostigamiento sexual en la comunidad PUCP, el cual deberá ser presentado a la SUNEDU. Diagnóstico sobre violencia de género 2021.

Participantes:

- Andrea Garcés León (Oficina de Iniciativas Estudiantiles y Género).
- Carmen Wurst Calle de Landázuri (Asesora).
- Aranza Pizarro Quiñones (Asesora).
- Ana Neyra Zegarra (Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios).
- Miriam Mejía Morin (Oficina de Bienestar Psicológico).
- Carla Sagastegui Heredia (Oficina de Iniciativas Estudiantiles y Género).
- Patricia Ruiz Bravo (Cátedra Unesco).
- Fanni Muñoz (Maestría de género).
- Tesania Velázquez (Psicología).
- María Mateo Chero (Asesora del Vicerrectorado Académico en temas de género).

B) Reunión del 03/11/2021

Objetivo:

Revisión de la redacción propuesta por la DAES para actualizar el Protocolo de prevención, atención y protección a las víctimas de violencia de género de la PUCP.

Participantes:

- Cinthya Cubas Ruiz (TD).
- Antuanet Jiménez Sánchez (ST).
- Miriam Mejía (DAES-OBP).
- Raquel Cuentas (DAES-OSAS).
- Marcela Damonte, Andrea Garcés y Carla Sagástegui (DAES-OIEG y equipo responsable de la redacción).

- María Mateo Chero (Asesora del Vicerrectorado Académico en temas de género).

C) Reunión del 11/02/2022

Objetivo:

Validación de la propuesta de cuestionario diagnóstico sobre Violencia de Género PUCP 2022.

Participantes:

- Andrea Garcés León (Oficina de Iniciativas Estudiantiles y Género).
- Carmen Wurst Calle de Landázuri (Asesora).
- Aranza Pizarro Quiñones (Asesora).
- Ana Neyra Zegarra (Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios).
- Miriam Mejía Morin (Oficina de Bienestar Psicológico).
- Carla Sagastegui Heredia (Oficina de Iniciativas Estudiantiles y Género).
- Patricia Ruiz Bravo (Cátedra Unesco).
- Fanni Muñoz (Maestría de género).
- Tesania Velázquez (Psicología).
- María Mateo Chero (Asesora del Vicerrectorado Académico en temas de género).

VII) PROYECCIÓN EXTERNA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**1) Participación en Actividades con otras Defensorías Universitarias.****A) Participación en el XVIII Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU).**

El Encuentro se realizó en Campeche, México, de manera virtual, vía zoom, los días del 6 al 10 de septiembre del año 2021.

El programa fue el siguiente:

Lunes 6 de septiembre

Conferencia magistral: “Emergencia sanitaria por Covid-19 y violencia familiar. La incidencia en la vida universitaria”. Dra. Rosa María Álvarez.

Primer conversatorio: “La importancia de la colaboración entre las defensorías universitarias”.

Martes 7 de septiembre

Segundo conversatorio: “Mecanismos para la atención de la violencia en las universidades”.

Tercer conversatorio: “Marcos institucionales sobre diversidad e inclusión en las universidades”.

Miércoles 8 de septiembre

Presentación de libros referentes a la labor de las defensorías.

Cuarto conversatorio: “Mecanismos alternos para la solución de conflictos”.

Jueves 9 de septiembre

Quinto conversatorio: “Libertad de cátedra y libertad de expresión en las universidades”.

Sexto conversatorio: “La importancia de la colaboración entre las defensorías universitarias II”.

Viernes 10 de septiembre

Conferencia magistral del Dr. Fernando Serrano Migallón sobre “Libertades Académicas”.

Séptimo conversatorio y clausura: “Fortalecimiento de redes de defensorías universitarias (Encuentro entre la REDDU, RIDU y ENOHE).

B) Participación en el Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, la Ceremonia de entrega de la Presea “Dr. Jorge Carpizo” 2021 y la discusión de la Declaración de una Cultura de Paz de las Universidades.

El Encuentro se realizó en Guanajuato, México, de manera virtual, vía zoom, los días 8 y 9 de noviembre del año 2021.

El programa fue el siguiente:

Lunes 8 de noviembre

Mesa de trabajo: “Educación para la convivencia y cultura de paz en las Instituciones de Educación Superior” para los Defensores de Derechos Universitarios a fin de integrar el proyecto de Declaración de Cultura de Paz de las Universidades asociadas a la REDDU.

Mesa moderada por la Dra. María del Castillo Falcón Caro, Licenciada en Derecho por la Universidad Hispalense, doctora por la Universidad de Sevilla, especialista en Derecho Penal, Mediación y Resolución de conflictos; y por la Dra. Luhé Palma Chazarra, Licenciada en Derecho, Doctora en Derecho y Mediación por la Universidad de Sevilla, especialista en Criminología, así como en Justicia Restaurativa y Mediación.

Martes 9 de noviembre

Panel “Hacia la consolidación de una cultura de paz en las Instituciones de Educación Superior”.

Panelistas:

- Dra. Guadalupe Barrena Nájera, Defensora de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Dr. Luis Armando González Placencia, Rector de la Universidad de Tlaxcala.

Intervención del Dr. Jorge Luis Rivera Huesca, Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Veracruzana y Presidente de la Red de Organismos Defensores de Derechos Universitarios.

Entrega de la presea “Dr. Jorge Carpizo” 2021 al Ing. M.C. José Andrés Suárez Fernández, Rector de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Intervención del Ing. M.C. José Andrés Suárez Fernández, Rector de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, condecorado con la presea “Dr. Jorge Carpizo” 2021.

Presentación de la “Declaración de Cultura de Paz de las Instituciones de Educación Superior de la REDDU a cargo del Dr. José Luis Rivera Huesca.

VIII) REFLEXIÓN FINAL

Este segundo año de gestión ha continuado siendo marcado por los efectos de la pandemia del Covid-19 y nuestra labor ha continuado desarrollándose en el contexto de la virtualidad y del trabajo remoto.

Esta Memoria Anual 2021-2022 muestra la atención de los 162 casos, entre consultas y quejas, planteados por las y los miembros de nuestra comunidad universitaria, sistematizándolos e informando de ellos a nuestra comunidad universitaria desde varias perspectivas relevantes.

Se ha avanzado en la institucionalidad de la Defensoría Universitaria con la elaboración y difusión del primer Informe Defensorial Universitario “Grupos Vulnerables y Efectos de la Pandemia del Covid-19 en la Salud Mental, la Matrícula y las Clases en la Comunidad PUCP”. Este Informe Defensorial ha indagado en la problemática de varios grupos vulnerables de nuestra comunidad universitaria y ha abordado aspectos importantes de los efectos de la pandemia del Covid-19 en nuestra universidad. Consideramos relevante insistir en una mayor difusión del citado Informe Defensorial.

Paulatinamente, estamos fortaleciendo la capacidad operativa de la Defensoría Universitaria (DU), con la incorporación de un abogado asesor, con la creación del voluntariado de la DU que deberá implementarse y con la futura participación de practicantes pre profesionales en el equipo de la Defensoría Universitaria.

La Memoria Anual 2021-2022 también da cuenta de todas las reuniones virtuales en el ámbito universitario PUCP y en el ámbito de los encuentros con otras Defensorías Universitarias latinoamericanas en las cuales hemos participado.

El reto de la Defensoría Universitaria sigue siendo su fortalecimiento institucional y el incremento gradual de su capacidad operativa para lograr los objetivos de su Plan de Trabajo.

Johnny Zas Friz Burga

Defensor Universitario de la PUCP