

INFORME DEFENSORIAL UNIVERSITARIO

N° 1 – 2022

COMPARACIÓN ENTRE LAS MEMORIAS ANUALES DE LOS PERIODOS 2020-2021 y 2021-2022 CONSULTAS Y QUEJAS

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**



DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

LIMA, SEPTIEMBRE DE 2022

ÍNDICE

- Introducción.
1. Sobre la Defensoría Universitaria.
 2. Misión de la Defensoría Universitaria.
 3. Visión de la Defensoría Universitaria.
 4. Contexto.
 5. Aspectos Generales de Quejas y Consultas.
 - a. Total de Quejas y Consultas.
 - b. Quejas y Consultas según Sexo y Género.
 - c. Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.
 - d. Total de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP.
 - e. Total de Quejas según Sexo y Género.
 - f. Total de Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.
 - g. Total de Consultas según Sexo y Género.
 6. Consultas.
 - a. Temas de Consultas.
 - b. Relevancia de Temas.
 - c. Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.
 - d. Consultas por Categoría de la Comunidad PUCP, según Sexo y Género.
 7. Quejas.
 - a. Temas de Quejas.
 - b. Relevancia de los Temas.
 - c. Unidades Quejadas.
 - d. Unidades Quejadas por Número de Quejas.
 - e. Admisión y Resultado de Quejas.
 - f. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP.
 - g. Quejas por Categoría, según Sexo y Género.
 8. Conclusiones.
 9. Reflexiones Finales.

Comparación entre las Memorias Anuales de los Periodos 2020-2021 y 2021-2022: Consultas y Quejas.

Introducción

El inicio de mi gestión - el 4 de marzo del año 2020 - coincidió con el inicio del aislamiento social obligatorio el 16 de marzo del año 2020, por la pandemia del COVID-19, y ha sido un gran reto compartido por todas y todos las y los miembros de nuestra comunidad PUCP realizar nuestras actividades académicas e institucionales en este contexto de virtualidad y de trabajo remoto.

En este contexto, la Defensoría Universitaria ha continuado ejerciendo sus funciones institucionales a través de la virtualidad y del trabajo remoto; ha continuado atendiendo las consultas y las quejas presentadas por los y las miembros de nuestra comunidad universitaria; ha iniciado el desarrollo de los informes defensoriales previstos en nuestro Plan de Trabajo; y ha seguido fortaleciéndose institucionalmente y ampliando progresivamente su capacidad operativa.

El presente Informe Defensorial Universitario compara las quejas y consultas presentadas por todos y todas los y las miembros de nuestra comunidad universitaria entre los años 2020 y 2022, y contenidas en las dos últimas Memorias Anuales de la Defensoría Universitaria.

Las citadas Memorias Anuales son importantes instrumentos de gestión estratégica para la Defensoría Universitaria y, en general, para nuestra comunidad; porque evidencian las problemáticas de nuestra universidad sobre la base de las preocupaciones y de las afectaciones a los derechos de los y las miembros de nuestra comunidad universitaria.

El presente Informe se inscribe en esta perspectiva de crear más instrumentos de gestión estratégica para la Defensoría Universitaria y para nuestra universidad.

El Informe presenta de manera agregada y comparada la información del periodo 2020-2022, para conocer la problemática en conjunto y para saber su evolución, tanto los aspectos de continuidad como de cambio.

El actual informe coadyuvará a definir las políticas, los planes y, en general, todas las acciones de la Defensoría Universitaria.

Asimismo, el actual Informe comparativo - al igual que las Memorias Anuales de la Defensoría Universitaria - creo que será un importante

instrumento de gestión estratégica también para los órganos de gobierno de nuestra universidad.

Agradezco a Mayte Neira Arangurí, quien elaboró el proyecto de Informe Defensorial Universitario, y a las y a los docentes miembros del Comité Asesor de la Defensoría Universitarios, quienes revisaron el presente informe conjuntamente con el suscrito.

Johnny Zas Friz Burga

Defensor Universitario de la PUCP

1. Sobre la Defensoría Universitaria:

La Defensoría Universitaria de la PUCP fue una de las primeras defensorías universitarias creadas en la universidad peruana, antes de su generalización el año 2014 con la promulgación de la actual Ley Universitaria, N° 30220, que reconoce – en su artículo 133° - a la Defensoría Universitaria como la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y como aquella que vela por el mantenimiento de un principio de autoridad responsable.

La Defensoría Universitaria es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales.

La Defensoría Universitaria de la PUCP fue creada por la asamblea universitaria el 9 de mayo del año 2011 y la primera Defensora Universitaria fue elegida el 16 de marzo del año 2012.

Dentro del Estatuto de la PUCP (Título IV, Artículo 106), se establece que la Defensoría Universitaria es un órgano autónomo en el ejercicio de sus funciones y que es independiente de los órganos de gobierno de la Universidad. De igual manera, se menciona que está encargada de velar por el respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria (alumnos, administrativos y docentes), frente a actos u omisiones de las unidades, autoridades o funcionarios de la Universidad que los vulneren; así como de proponer normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que la institución brinda a estudiantes, administrativos y profesores.

El Estatuto de la PUCP señala que la Defensoría Universitaria no es un órgano ejecutivo; que sus pronunciamientos, recomendaciones y propuestas no tienen carácter vinculante; que no podrá modificar acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de gobierno de la Universidad; y que toda su actuación garantizará la absoluta confidencialidad a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

En síntesis, la Defensoría Universitaria:

- Es un órgano autónomo en el ejercicio de sus funciones e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad.
- No recibe órdenes de ninguna autoridad.
- No es un órgano ejecutivo.
- No es parte de la administración ni tiene capacidad sancionadora.

- Los pronunciamientos, recomendaciones y propuestas de la Defensoría Universitaria no son obligatorios ni pueden modificar por sí mismos las decisiones de los órganos de gobierno de la Universidad.
- La acción de la Defensoría Universitaria se basa en su capacidad de convencimiento y de persuasión.

¿Qué hace la Defensoría Universitaria?

- Vela por el respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria: alumnos, personal administrativo y docentes; frente a actos u omisiones de las unidades, autoridades o funcionarios de la Universidad que los vulneren.
- Actúa frente a retrasos, obstrucciones, desconsideraciones, negligencias, abusos o cualquier manifestación de una mala administración.
- Recibe consultas y/o quejas de cualquier miembro de la comunidad universitaria PUCP (estudiantes, docentes y personal administrativo).
- Propone normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que la institución brinda a estudiantes, personal administrativo y profesores.

¿Qué acciones concretas realiza la Defensoría Universitaria?

- Interpone sus buenos oficios ante casos de posible vulneración de derechos de un integrante o un grupo de integrantes de la comunidad universitaria.
- Recaba de las distintas instancias o unidades de la Universidad la información que considere oportuna y necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- Solicita la colaboración de las autoridades y funcionarios de cualquier órgano universitario para el desarrollo de sus funciones.
- Asiste al Consejo Universitario y a la Asamblea Universitaria en los casos previstos en el Estatuto y en el Reglamento de la DU.
- Elabora informes cuando lo considere oportuno.
- Efectúa las recomendaciones y propuestas que considere adecuadas para la solución de los casos sometidos a su conocimiento.
- Elabora y presenta anualmente una Memoria de sus actividades.
- Propone acciones para fomentar una cultura de respeto de derechos en la Universidad.
- Hace de conocimiento de la comunidad universitaria información concerniente a los temas de su competencia, mediante boletines y otros medios de comunicación de la Universidad.

- Pone en conocimiento de las unidades responsables de ejercer la potestad sancionadora, de aquellas situaciones donde puedan verse vulnerados los derechos de uno o más integrantes de la comunidad universitaria.

¿Cuáles son los principios de actuación de la Defensoría Universitaria?

- Independencia: La Defensoría Universitaria es independiente de los órganos de gobierno de la Universidad.
- Flexibilidad: La actuación de la Defensoría Universitaria debe guiarse por la accesibilidad, la inmediatez y la ausencia de formalismos.
- Confidencialidad: Toda actuación de la Defensoría Universitaria garantiza la absoluta confidencialidad a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

2. Misión de la Defensoría Universitaria:

Velar por el respeto de los derechos de las y los miembros de la comunidad universitaria y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración y de la prestación de los servicios universitarios.

3. Visión de la Defensoría Universitaria:

Contribuir al pleno respeto de los derechos y al cumplimiento de los deberes de todas y todos los miembros de la comunidad universitaria para lograr una universidad reconocida por su formación integral, multi e interdisciplinaria; por su investigación de calidad; y por su reflexión crítica y capacidad de propuesta en nuestro país.

4. Contexto:

Dentro de las acciones que se pueden presentar ante la Defensoría Universitaria están contempladas las consultas y quejas, las cuales pueden ser presentadas por estudiantes, docentes y predocentes o personal administrativo.

Las consultas permiten conocer el alcance de los derechos o de las obligaciones de las diferentes unidades, servicios o funcionarios dentro de la Universidad. De esta manera, el Defensor Universitario absuelve la consulta orientando al solicitante sobre las vías en las cuales puede encaminar su caso.

Con respecto a las quejas, estas deben contener un sustento, la identificación del quejado, los hechos ocurridos, el derecho o derechos vulnerados, los indicios y las pruebas. Es por este carácter que las quejas son presentadas de manera directa y personal, a través de las modalidades física y virtual.

Sobre ambos ejes temáticos – consultas y quejas - se realiza el presente informe comparativo. Para una mejor comprensión del informe comparativo, debe considerarse la crisis sanitaria por el COVID-19 que impactó directamente la calidad de vida de millones de personas y de familias. Debido a ello, las clases tuvieron que realizarse de manera virtual y, asimismo, dentro de la PUCP se tomaron algunas medidas excepcionales para poder sobrellevar de mejor manera ello. Esto repercutió directamente en las temáticas de las quejas y consultas sobre todo en el primer año de la actual gestión de la Defensoría Universitaria.

La información recogida en el periodo 2020 – 2021 corresponde al lapso desde el 4 de marzo del 2020 hasta el 21 de febrero del 2021, mientras que la data del periodo 2021 – 2022 es del 22 de febrero del 2021 hasta el 23 de febrero del 2022.

5. Aspectos generales de quejas y consultas:

a. Total de quejas y consultas:

Del total de quejas y consultas realizadas en el periodo del 2020 al 2022, 197 fueron quejas y 140 consultas, siendo un total de 337. Ver Tabla N°1.

Del total, el 58% corresponden a quejas y el 42% a consultas, teniendo mayor preponderancia las quejas. Ver Gráfico N°1.

Se observa que en el periodo correspondiente al 2021 – 2022 se registró un mayor número de quejas, mientras que en el periodo del 2020 – 2021 un mayor número de consultas. Ver Gráfico N°2.

Tabla N° 1

Total de quejas y consultas en el periodo 2020 – 2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 – 2022
Quejas	91	106	197
Consultas	84	56	140
Total	175	162	337

Gráfico N°1

Porcentaje de quejas y consultas acumuladas en el periodo 2020-2022.

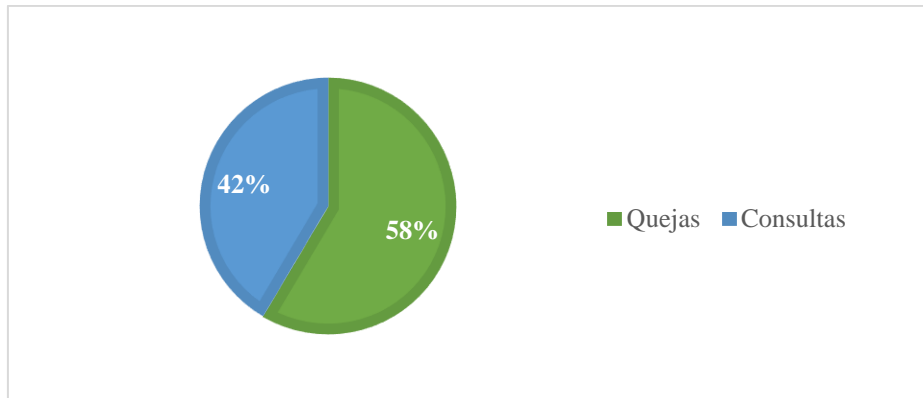


Gráfico N° 2

Porcentaje de quejas y consultas según periodo de presentación.

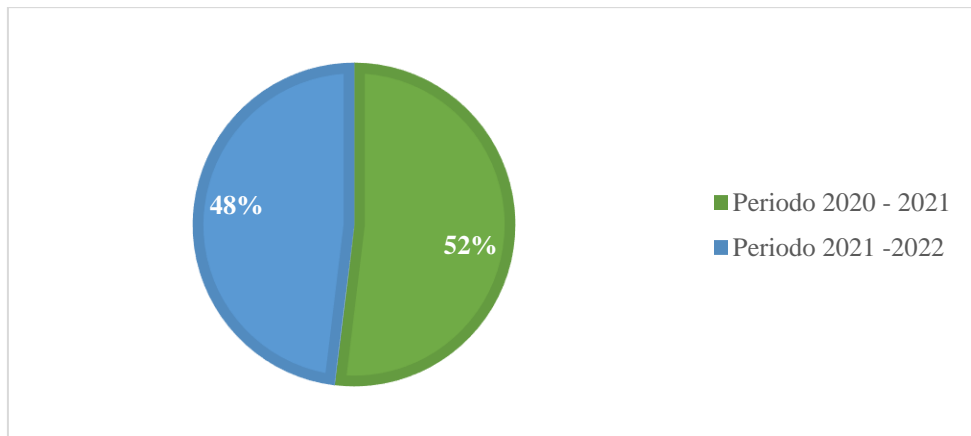
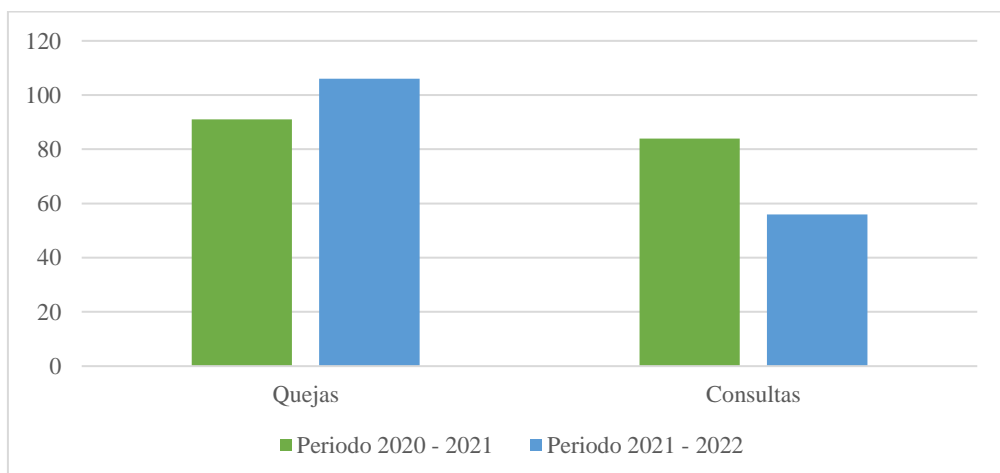


Gráfico N° 3

Comparación entre el número de quejas y consultas en el periodo 2020-2022.



b. Quejas y consultas según sexo y género:

En total se presentaron 334 quejas y consultas. De estas, 200 fueron presentadas por hombres, 133 por mujeres y 1 por parte de un integrante de la comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N°2.

Porcentualmente, las quejas y consultas presentadas por hombres representan un 60%, mientras que las presentadas por las mujeres un 40%. Ver Gráfico N° 4.

Resulta importante señalar que el periodo del 2020 -2021 fue aquel en el cual se registró un mayor número de quejas y consultas tanto por hombres, mujeres como por la comunidad LGTBIQ+. Asimismo, en el periodo 2021-2022, si bien se registró una disminución, en el caso de las diversidades sexuales, no se registraron ni quejas ni consultas. Ver Gráfico N°5.

Tabla N° 2

Quejas y consultas según sexo y género en el periodo 2020 – 2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 - 2022
Hombres	101	99	200
Mujeres	70	63	133
Comunidad LGTBIQ+	1	0	1
Total	172	162	334

Gráfico N° 4

Porcentaje de quejas y consultas en el periodo 2020 – 2022 según sexo y género.

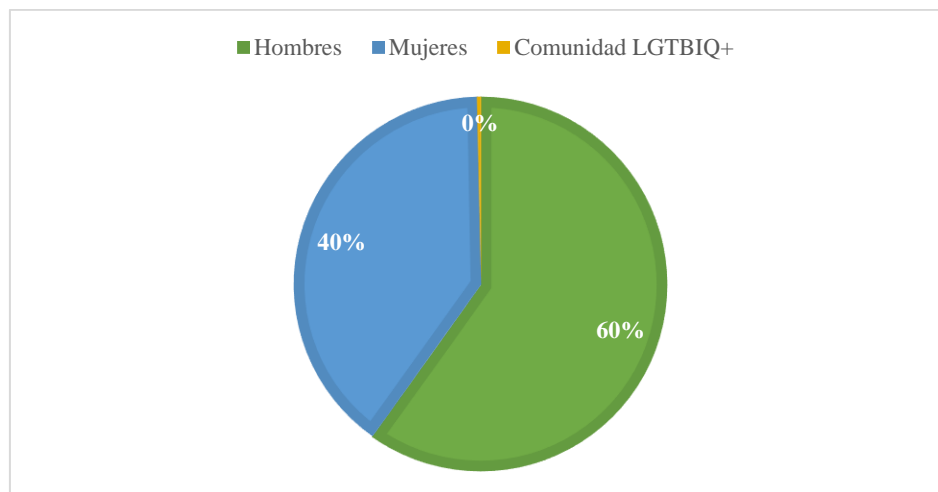
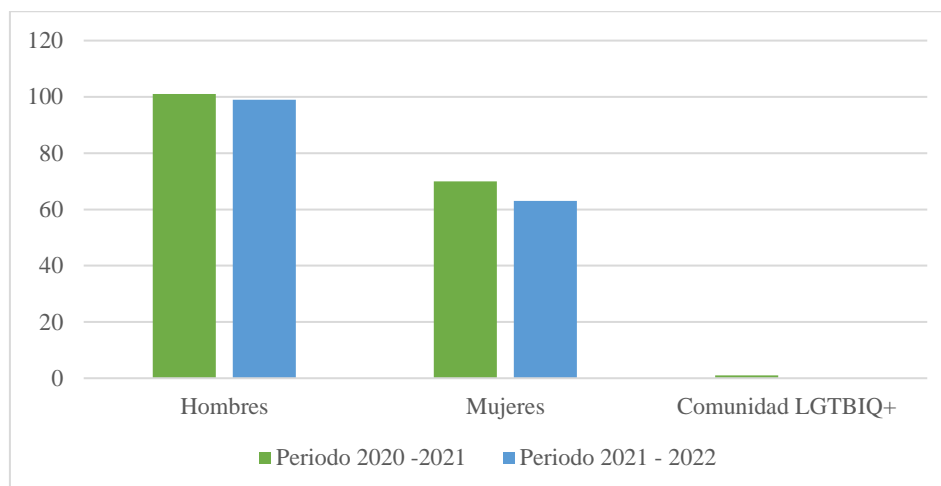


Gráfico N° 5

Comparación entre el número de quejas y consultas presentadas en el periodo 2020-2022 según sexo y género.



c. Quejas y consultas por categorías de la Comunidad PUCP:

El sector que más quejas y consultas ha presentado es el de estudiantes, con 269 solicitudes. Los docentes y predocentes presentaron un total de 56 quejas y consultas, el personal administrativo 11 y los graduados 1. Esto hace un total de 337. Ver Tabla N° 3.

Del total de quejas y consultas presentadas el 80% corresponden a estudiantes, el 17% a docentes y predocentes y el 3% al personal administrativo. Debido a que solo existió una solicitud de parte de los graduados y graduadas es que no poseen un porcentaje significativo. Ver Gráfico N° 6.

Del total, 175 quejas y consultas fueron presentadas en el periodo 2020-2021 y 162 en el periodo 2021-2022. Al respecto, se observa una disminución de quejas y consultas de parte de los estudiantes y personal administrativo en el segundo periodo, mientras que por el sector de docentes y predocentes se registró un ligero aumento pasando de 27 casos a 29. Ver Gráfico N° 7.

Tabla N° 3

Quejas y consultas por categorías de la Comunidad PUCP en el periodo 2020 -2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 – 2022
Estudiantes	140	129	269
Docentes y predocentes	27	29	56
Personal administrativo	8	3	11
Graduados y graduadas	0	1	1
Total	175	162	337

Gráfico N° 6

Porcentaje de quejas y consultas presentadas en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP.

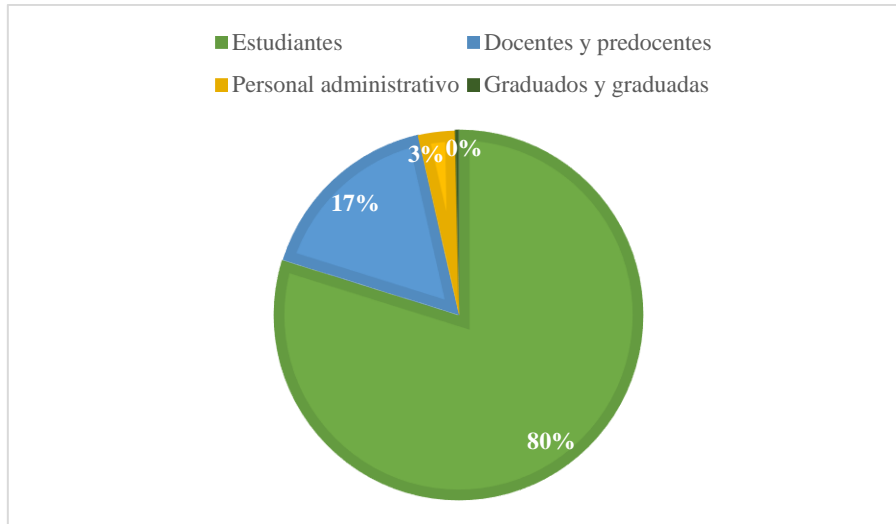
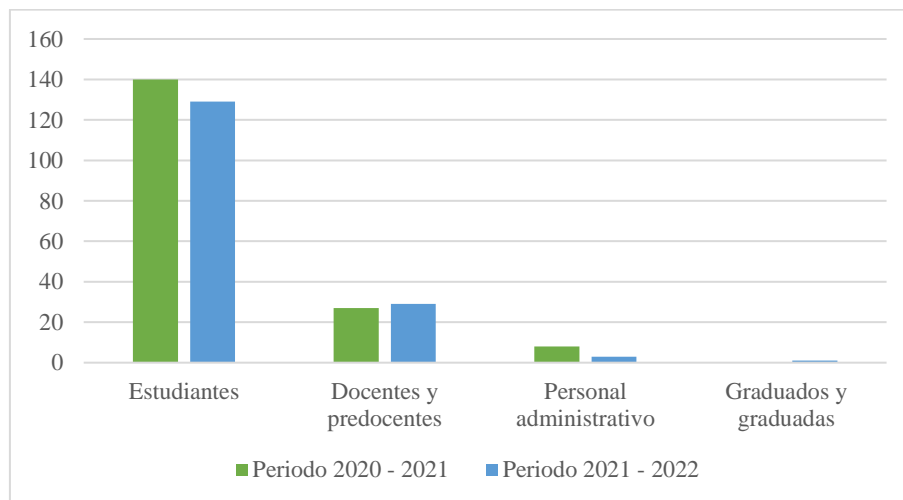


Gráfico N° 7

Comparación entre las quejas y consultas presentadas en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP.



i. Quejas y consultas a nivel estudiantil:

Del total de quejas y consultas, 140 fueron presentadas en el periodo 2020 – 2021 y 129 en el periodo 2021 – 2022, sumando un total de 269 quejas y consultas realizadas por los estudiantes. Ver Tabla N°4.

Las quejas y consultas presentadas en el periodo 2020 -2021 representan el 52% del total, y las presentadas en el periodo 2021 – 2022 el 48%. Ver Gráfico N° 8.

Es importante señalar que en el periodo del 2020-2021, 3 de las quejas interpuestas por los estudiantes correspondieron a asociaciones y organizaciones estudiantiles.

Tabla N° 4

Quejas y consultas a nivel estudiantil en el periodo 2020 -2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 - 2022
Quejas y consultas	140	129	269

Gráfico N° 8

Porcentaje de quejas y consultas presentadas a nivel estudiantil en el periodo 2020 – 2022.

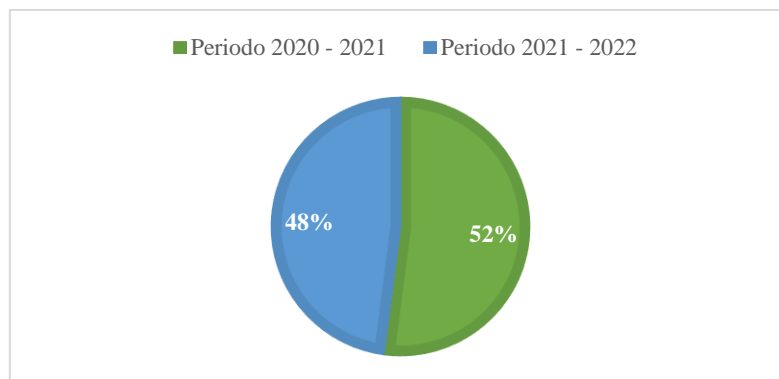
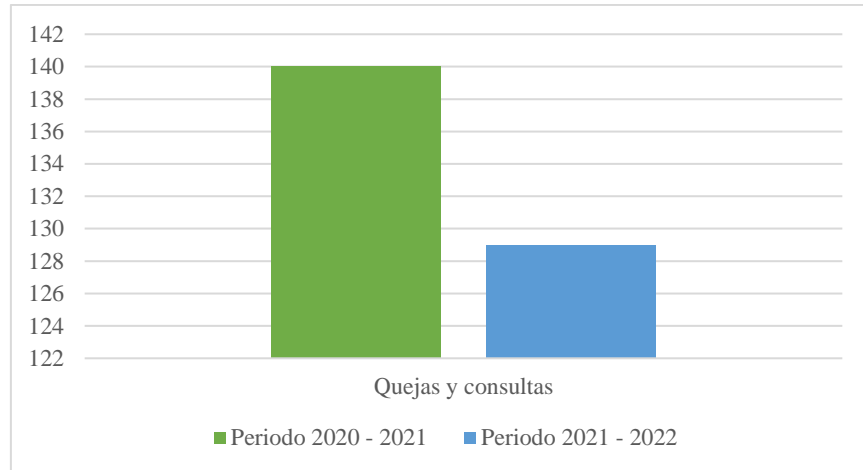


Gráfico N° 9

Comparación de quejas y consultas presentadas a nivel estudiantil en el periodo 2020 – 2022.



ii. Quejas y consultas a nivel docente y predocente:

Con respecto a esta categoría de la comunidad PUCP, se obtuvo que en el periodo del 2020 al 2021 se presentaron 27 quejas y consultas, mientras que en el año siguiente el número aumentó a 29. Todo ello suma un total de 56 quejas y consultas presentadas por docentes y predocentes. Ver Tabla N° 5.

Del total de quejas presentadas, el 48% lo fueron en el periodo 2020 – 2021 y el 52% en el periodo 2021 – 2022. Ver Gráfico N° 10.

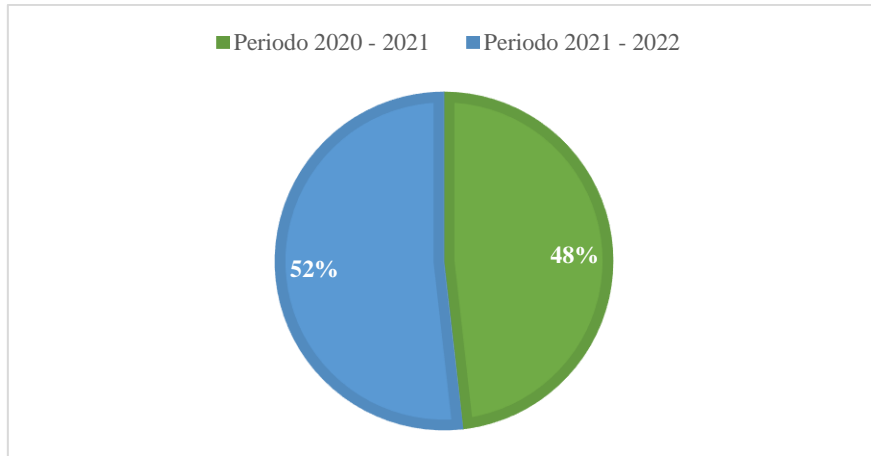
Tabla N° 5

Quejas y consultas a nivel docente y predocente en el periodo 2020 – 2022.

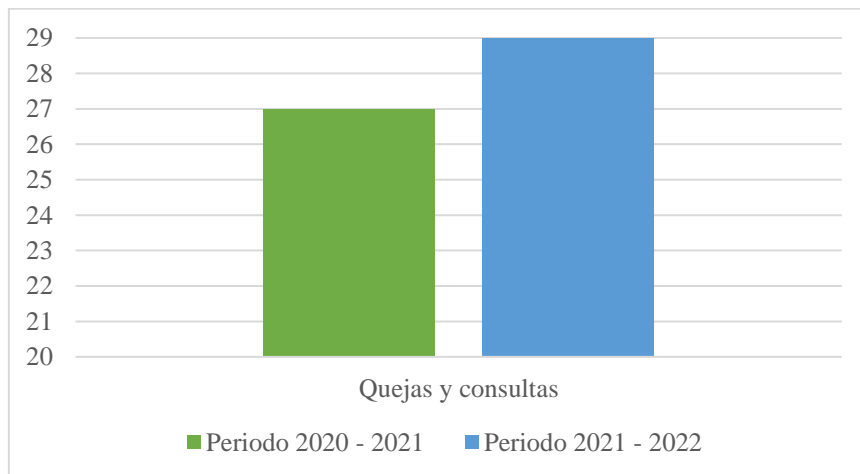
	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 – 2022
Quejas y consultas	27	29	56

Gráfico N° 10

Porcentaje de quejas y consultas a nivel docente y predocente en el periodo 2020 – 2022.

**Gráfico N° 11**

Comparación de quejas y consultas a nivel docente y predocente en el periodo 2020 – 2022.



d. Total de quejas por categorías de la Comunidad PUCP:

Del total de quejas, 169 fueron presentadas por estudiantes, 21 por docentes y predocentes y 7 por el personal administrativo. Ver Tabla N° 6.

De estas, el 86% fueron presentadas por estudiantes, el 11% por docentes y predocentes y el 3% por personal administrativo. Ver Gráfico N° 11.

Asimismo, con respecto a las quejas estudiantiles, se observa que éstas aumentaron considerablemente para el segundo periodo pasando de 74 a 95. Por parte del sector docente y predocente se registró una ligera disminución de 1 caso para el periodo 2021-2022, mientras que el personal administrativo únicamente presentó una queja en ese mismo periodo. Ver Gráfico N° 12.

Tabla N° 6

Total de quejas por categorías de la comunidad PUCP en el periodo 2020 – 2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 - 2022
Estudiantes	74	95	169
Docentes y predocentes	11	10	21
Personal administrativo	6	1	7
Total	91	106	197

Gráfico N° 11

Porcentaje de quejas por categorías de la comunidad PUCP en el periodo 2020 – 2022.

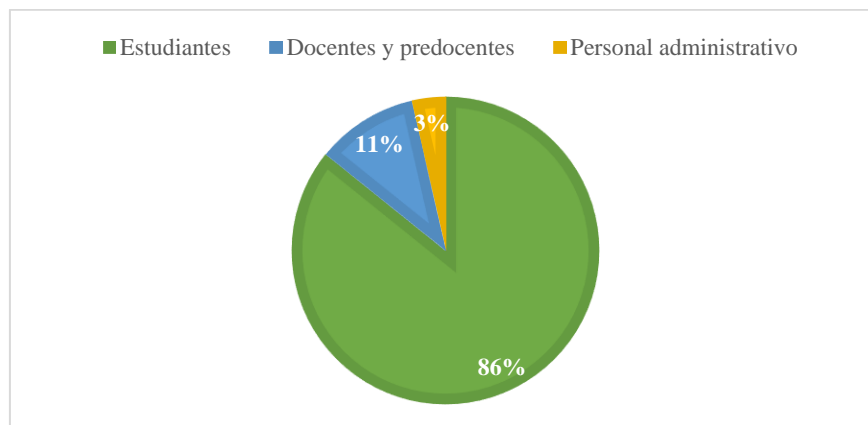
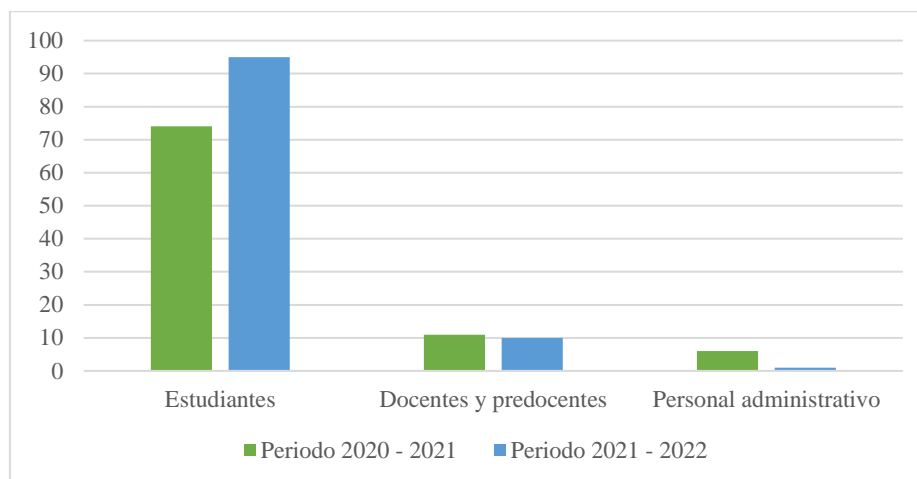


Gráfico N° 12

Comparación de quejas por categorías de la comunidad PUCP en el periodo 2020 – 2022.



e. Total de quejas según sexo y género:

Del total de quejas presentadas, 117 fueron realizadas por hombres, 76 por mujeres y 1 por parte de la comunidad LGTBIQ+ (Ver Tabla N° 7).

Del total de quejas presentadas, el 60% fueron realizadas por hombres, 39% por mujeres y 1% por parte de la comunidad LGTBIQ+ (Ver Gráfico N° 13).

Tanto en hombres como mujeres se reporta un incremento de las quejas realizadas en el periodo 2021 – 2022, caso contrario al de la comunidad LGTBIQ+ que no reportó quejas en ese mismo periodo (Ver Gráfico N° 14).

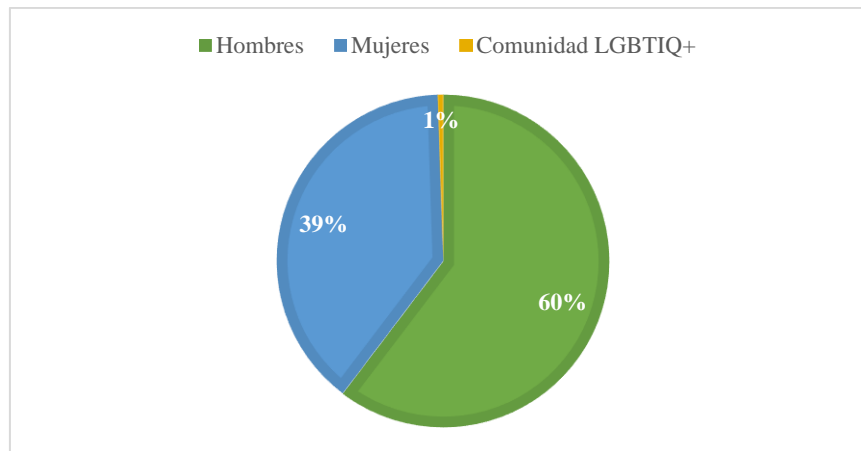
Tabla N° 7

Quejas según sexo y género en el periodo 2020 – 2022.

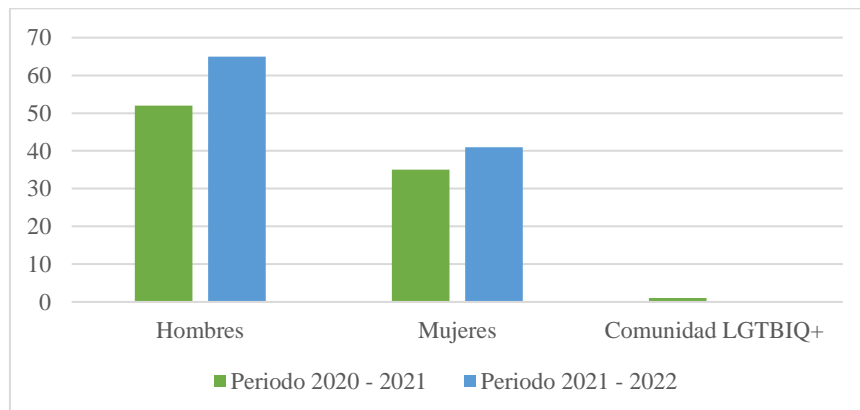
	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 – 2022
Hombres	52	65	117
Mujeres	35	41	76
Comunidad LGTBIQ+	1	0	1
Total	88	106	194

Gráfico N° 13

Porcentaje de quejas según sexo y género en el periodo 2020 – 2022.


Gráfico N° 14

Comparación de quejas según sexo y género en el periodo 2020 – 2022.



f. Total de consultas por categorías de la comunidad PUCP:

Del total de consultas presentadas 100 son de estudiantes, 35 de docentes y predocentes, 4 del personal administrativo y 1 de graduados y graduadas. Ver Tabla N° 8.

Se registra que el 71% de consultas fueron realizadas por estudiantes, el 25% por docentes y predocentes, el 3% por el personal administrativo y el 1% por graduados y graduadas. Ver Gráfico N° 15.

De igual manera, es importante señalar que el número de consultas realizadas por estudiantes disminuyó en casi 50% en el periodo del 2021-2022, mientras que hubo un ligero aumento de casi el 25% con las consultas realizadas por docentes y predocentes. El número de consultas se mantuvo en el personal administrativo, y se registró 1 consulta de los graduados en el periodo 2021 - 2022. Ver Gráfico N° 16.

Tabla N° 8

Consultas según categorías de la comunidad PUCP en el periodo 2020 – 2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 – 2022
Estudiantes	66	34	100
Docentes y predocentes	16	19	35
Personal administrativo	2	2	4
Graduados y graduadas	0	1	1
Total	84	56	140

Gráfico N° 15

Porcentaje de consultas según categorías de la comunidad PUCP en el periodo 2020 – 2022.

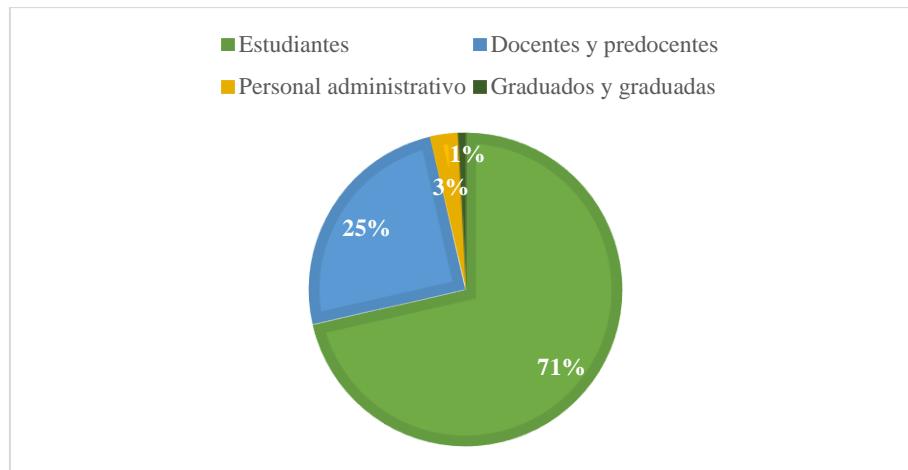
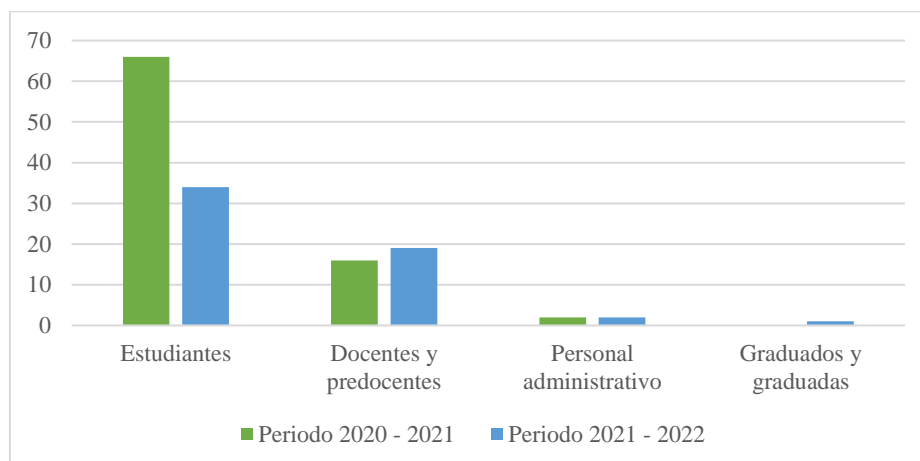


Gráfico N° 16

Comparación de consultas según categorías de la comunidad PUCP en el periodo 2020 – 2022.



g. Total de consultas según sexo y género:

Del total de consultas presentadas, 83 fueron realizadas por hombres y 57 por mujeres, haciendo un total de 140. Ver Tabla N° 8.

De esta manera, el 59% de consultas realizadas fueron hechas por hombres y el 41% por mujeres. Ver Gráfico N° 17.

Se observa que en el periodo 2021 -2022 existió una disminución significativa de las consultas presentadas tanto por hombres como por mujeres. Ver Gráfico N° 18.

Tabla N° 8

Total de consultas según sexo y género en el periodo 2020 – 2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 – 2022
Hombres	49	34	83
Mujeres	35	22	57
Total	84	56	140

Gráfico N° 17

Porcentajes de consultas según sexo y género en el periodo 2020 – 2022.

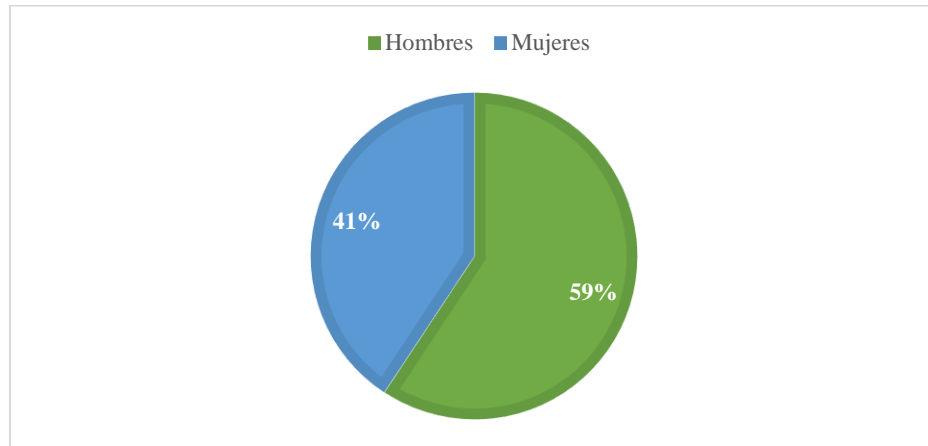
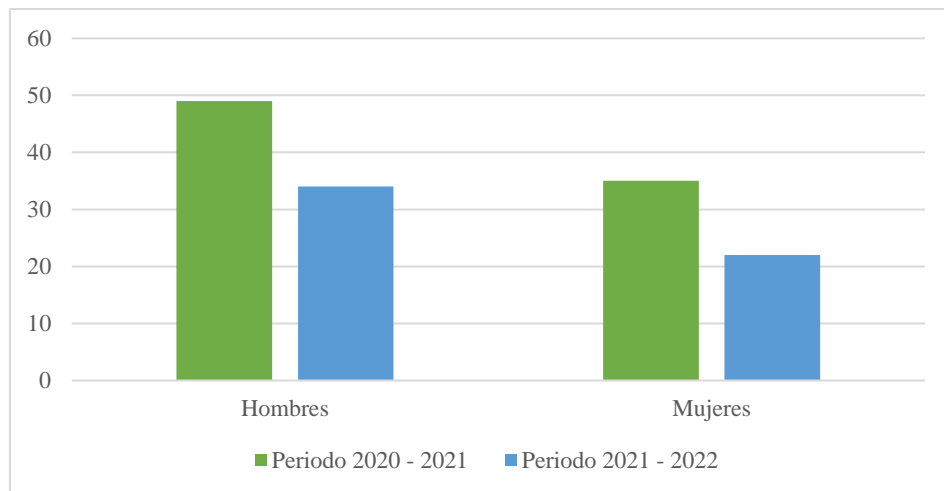


Gráfico N° 18

Comparación de consultas según sexo y género en el periodo 2020 – 2022.



6. Consultas:

a. Temas de consultas:

Es importante señalar que en el periodo 2020 – 2022 se identificaron 38 temas y en el 2021 – 2022 se identificaron 26. En conjunto se obtiene un total de 58 temas identificados, ya que también existen temas comunes en ambos periodos. Estos se presentan en orden alfabético en el Cuadro N°1.

Existen 10 temas de consultas que han sido comunes tanto en el periodo 2020 – 2021 y el 2021 – 2022. Ver Cuadro N°2.

Cuadro N° 1***Temas de consultas por orden alfabético en el periodo 2020 – 2022.***

Temas de consultas en el periodo 2020 – 2022 por orden alfabético.
1. Acceso a la Plataforma Paideia.
2. Agresión entre estudiantes.
3. Ámbito de acción de la Defensoría Universitaria.
4. Apelación de las decisiones del Decano de Facultad.
5. Aprobación del Plan de Tesis del Doctorado por el Director del Programa.
6. Apoyo PUCP por crisis de la COVID-19.
7. Clasificación y reclasificación de escalas de pensiones.
8. Comisiones disciplinarias.
9. Concurso docente para tiempo completo.
10. Contratación docente.
11. Controles de lectura aplicados sin previo aviso.
12. Debido proceso.
13. Designación de asesores de tesis.
14. Difamación.
15. Dilación en lectura de tesis por asesor.
16. Dilación en informe de tesis.
17. Dilación indebida en respuesta.
18. Doble representación de docente.
19. Docentes.
20. Eliminación de manifestaciones sexistas y de violencia contra la mujer y/o miembros de la comunidad LGTBIQ+.
21. Escala de pensiones.
22. Estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).
23. Exámenes (retraso mínimo en la entrega, entregas fuera de plazo, plagio y anulación, facilidades para el envío de exámenes virtuales).
24. Funciones de la Dirección de Estudios.
25. Funciones del Consejo de Facultad y de sus miembros representativos.
26. Funciones del Consejo y del Jefe del Departamento Académico.
27. Hostigamiento laboral.
28. Hostigamiento político.
29. Hostigamiento sexual (reglamentos, funcionamiento del Comité Especial y del Comité de Intervención, dilación indebida, difamación, aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios).
30. Incompatibilidades de profesores informantes de tesis.
31. Maltrato (docente y pre docente, de docente a docente, de docente a estudiante).

32. Maltrato docente (De docente a docente, de docente a estudiante).
33. Maltrato laboral.
34. Matrícula (cuarta matrícula, cuotas académicas, cambio de unidad académica, cumplimiento de requisitos, acreditación de idioma extranjero, vacantes).
35. Medidas de protección judicial.
36. Normas de permanencia.
37. Notas (Entrega de todas las notas del curso al final de éste, carácter inapelable de la reconsideración).
38. Plagio (Falsa imputación, anulación de examen).
39. Plazo de apelación.
40. Prácticas calificadas (Anulación).
41. Prácticas preprofesionales.
42. Procedimiento para publicar en el Fondo Editorial de la PUCP.
43. Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).
44. Proceso de ratificación de profesores ordinarios.
45. Profesores ordinarios con carga lectiva mínima.
46. Programa Beca-18.
47. Programa Beca-18 Ordinaria.
48. Prohibición de solicitar constancias y cartas institucionales para deudores con la PUCP.
49. Promedio de notas en cursos virtuales.
50. Proyectos de documentos normativos.
51. Redes sociales (campañas acusatorias, vigilancia de estudiantes, identificación y control de denuncias anónimas).
52. Reincorporación.
53. Retiro de cursos.
54. Retiro de cursos y condonación de pago de cuotas académicas.
55. Seguro contra accidentes PUCP.
56. Situación del estudiante-trabajador.
57. Transferencia interna entre unidades académicas.
58. Valor de créditos académicos.

Cuadro N° 2

Temas de consultas en común en el periodo 2020 – 2022 por orden alfabético.

Temas de consultas en común en el periodo 2020 – 2022 por orden alfabético.

1. Exámenes (entregas fuera de plazo, plagio y anulación, facilidades para el envío de exámenes virtuales).
2. Hostigamiento laboral.

3. Hostigamiento sexual (reglamentos, funcionamiento del Comité Especial y del Comité de Intervención, dilación indebida, difamación, aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios).
4. Maltrato docente (docente y pre docente, de docente a docente, de docente a estudiante).
5. Matrícula (cuarta matrícula, cumplimiento de requisitos, acreditación de idioma extranjero, vacantes).
6. Normas de permanencia.
7. Plagio.
8. Procedimientos disciplinarios.
9. Programa Beca-18.
10. Retiro de cursos.

b. Relevancia de temas:

Se presenta una lista con los temas sistematizados de acuerdo con el número de consultas realizadas en el periodo 2020 – 2022. Ver Tabla N° 9.

Destacan los siguientes temas: procedimientos disciplinarios con 20 consultas; hostigamiento sexual con 17 consultas; apoyo PUCP por la crisis de la COVID-19 con 12 consultas; matrícula (Cuarta matrícula, cuotas académicas, cambio de unidad académica, cumplimiento de prerrequisitos) con 11 consultas; retiro de cursos y condonación de pago de cuotas académicas con 11 consultas; maltrato docente con 7 consultas; plagio con 6 consultas; exámenes (entregas fuera del plazo, plagio y anulación, facilidades para el envío de exámenes virtuales) con 5 consultas; hostigamiento laboral con 4 consultas y docentes con 4 consultas. Ver Tabla N° 9.

Tabla N° 9

Tabla de relevancia de consultas realizadas en el periodo 2020 – 2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 -2022
Procedimientos disciplinarios.	6	14	20
Hostigamiento sexual (reglamentos, funcionamiento del Comité Especial y del Comité de Intervención, dilación indebida, difamación)	10	7	17
Apoyo PUCP por crisis de la COVID-19	12	0	12
Matrícula (Cuarta matrícula, cuotas académicas, cambio de unidad académica, cumplimiento de prerrequisitos, acreditación de idioma extranjero, vacantes).	3	8	11

Retiro de cursos y condonación de pago de cuotas académicas.	10	0	10
Maltrato docente.	4	3	7
Plagio.	4	2	6
Exámenes (Retraso mínimo en la entrega, entregas fuera del plazo, plagio y anulación, facilidades para el envío de exámenes virtuales)	4	1	5
Docentes.	4	0	4
Hostigamiento laboral.	3	1	4
Agresión entre estudiantes.	3	0	3
Difamación.	3	0	3
Normas de permanencia.	2	1	3
Medidas de protección judicial.	3	0	3
Redes sociales (campañas acusatorias, vigilancia de estudiantes, identificación y control de denuncias anónimas).	3	0	3
Eliminación de manifestaciones sexistas y de violencia contra la mujer y/o comunidad LGTBIQ+.	2	0	2
Concurso docente a tiempo completo	0	2	2
Estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).	0	2	2
Notas.	0	2	2
Prácticas preprofesionales.	2	0	2
Transferencia interna entre unidades académicas.	2	0	2
Acceso a la plataforma Paideia	0	1	1
Ámbito de acción de la Defensoría Universitaria.	0	1	1
Aprobación del Plan de Tesis del Doctorado por el Director del Programa.	0	1	1
Apelación de las decisiones del Decano de la Facultad.	1	0	1
Clasificación y reclasificación de escalas de pensiones.	0	1	1
Comisiones disciplinarias.	1	0	1
Contratación docente	1	0	1
Controles de lectura aplicados sin previo aviso.	0	1	1
Debido proceso.	1	0	1
Designación de asesores de tesis.	1	0	1
Dilación en informes de tesis.	1	0	1
Dilación en lectura de tesis por asesor.	0	1	1
Dilación indebida en respuesta.	1	0	1

Doble representación del docente.	1	0	1
Escala de pensiones.	0	1	1
Funciones de la Dirección de Estudios.	0	1	1
Funciones del Consejo de Facultad y sus miembros representativos.	0	1	1
Funciones del Consejo y del Jefe del Departamento Académico.	0	1	1
Hostigamiento político.	1	0	1
Incompatibilidades de profesores informantes de tesis.	1	0	1
Maltrato laboral.	0	1	1
Plazo para apelación.	1	0	1
Prácticas calificadas (Anulación).	0	1	1
Procedimiento para publicar Fondo Editorial PUCP.	0	1	1
Proceso de ratificación de profesores ordinarios.	1	0	1
Profesores ordinarios con carga lectiva mínima.	1	0	1
Programa Beca-18.	1	0	1
Programa Beca 18-Ordinaria.	0	1	1
Prohibición de solicitar constancias y cartas institucionales para deudores con la PUCP.	1	0	1
Promedio de notas en cursos virtuales.	1	0	1
Proyectos de documentos normativos.	1	0	1
Reincorporación.	1	0	1
Retiro de cursos.	0	1	1
Seguro contra accidentes PUCP.	1	0	1
Situación del estudiante-trabajador.	0	1	1
Valor de los créditos académicos.	1	0	1

Asimismo, existen temas que poseen una especial relevancia dentro de la Comunidad PUCP (Ver Tabla N° 10). El que mayor número de consultas presenta es aquel relacionado con los procedimientos disciplinarios con 20 consultas, seguido del hostigamiento sexual con 17. Por su parte, apoyo PUCP por crisis de la COVID-19 presentó 12 consultas, matrícula presentó 11 consultas, mientras que se reportaron 7 consultas respecto del maltrato docente.

Es importante señalar que del total de estos 10 temas de consultas, 7 tuvieron consultas en ambos años del periodo 2020-2022.

Tabla N° 10
Relevancia según temas de consultas del periodo 2020 – 2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 -2022
Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).	6	14	20
Hostigamiento sexual (reglamentos, funcionamiento del Comité Especial y del Comité de Intervención, dilación indebida, difamación).	10	7	17
Apoyo PUCP por crisis de la COVID-19.	12	0	12
Matrícula (cuarta matrícula, cumplimiento de prerequisites, acreditación de idioma extranjero, vacantes).	3	8	11
Retiro de cursos y condonación de pago de cuotas académicas.	10	0	10
Maltrato (docentes y pre docentes)	4	3	7
Plagio.	4	2	6
Exámenes (entregas fuera del plazo, plagio y anulación, facilidades para el envío de exámenes virtuales).	4	1	5
Docentes.	4	0	4
Hostigamiento laboral.	3	1	4

c. Consultas por categorías de la Comunidad PUCP:
Tabla N° 10

Temas de consultas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP.

Categoría	Tema	Periodo 2020-2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 - 2022
Personal administrativo	Maltrato laboral.	2	2	4
	Hostigamiento laboral.			
	Procedimientos disciplinarios.			
Docentes y predocentes	Acceso a los contratos de trabajo originales.	16	19	35
	Concurso docente para tiempo completo.			
	Difamación.			
	Doble representación de docente.			
	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 sexual.			
	Hostigamiento laboral.			
	Maltrato.			
	Medidas de protección judicial.			
	Prácticas anticorrupción.			
	Procedimientos disciplinarios.			
	Procesos de ratificación de profesores ordinarios.			
	Profesores ordinarios con carga lectiva mínima.			
Proyectos de documentos normativos.				
Redes sociales.				
Estudiantes	Acción institucional preventiva para eliminar las manifestaciones sexistas y de violencia contra la mujer y/o miembros de la comunidad LGTBIQ+.	66	34	100
	Agresión entre estudiantes.			
	Apoyo PUCP por Covid-19.			
	Aprobación del Plan de Tesis del Doctorado por el Director del Programa.			
	Clasificación y reclasificación de escalas de pensiones.			
	Controles de lectura aplicados sin previo aviso.			
	Designación de asesores de tesis.			
	Difamación.			
	Dilación indebida (en respuestas de autoridades y funcionarios, en presentación de informes de tesis).			
Docentes.				

	Evaluaciones.			
	Estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDHA)			
	Exámenes.			
	Hostigamiento político.			
	Hostigamiento sexual (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).			
	Maltrato docente.			
	Matrícula.			
	Normas de permanencia.			
	Notas.			
	Plagio.			
	Plazo para apelaciones.			
	Prácticas calificadas.			
	Prácticas preprofesionales.			
	Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).			
	Programa Beca 18 – Ordinaria.			
	Redes sociales (identificación y control de denuncias anónimas, vigilancia de estudiantes).			
	Reincorporación.			
	Retiro de cursos.			
	Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas.			
	Seguro contra accidentes PUCP.			
	Tesis.			
	Transferencia interna entre unidades académicas.			
	Valor de créditos académicos.			
Graduados y graduadas	Ámbito de acción de la Defensoría Universitaria.	0	1	1

d. Consultas por categoría de la Comunidad PUCP, según sexo y género.

**i. Consultas por categorías según sexo y género:
Hombres**

Del total de consultas presentadas por hombres, 61 son de estudiantes, 21 de docentes y 1 del personal administrativo. Todo ello suma un total de 83 consultas. Ver Tabla N°11.

En la Tabla N°12 se puede observar las diversas consultas que los sectores de la Comunidad PUCP realizaron, así como también ver su incidencia por periodo. Solo se identificó un tema de consulta en común entre los hombres de los 3 sectores de la comunidad PUCP: el maltrato en sus diferentes modalidades. De igual manera, por parte de los docentes y predocentes así como estudiantes se

identificaron los siguientes temas en común: difamación, hostigamiento sexual y procedimientos disciplinarios.

Es importante resaltar que el sector estudiantil masculino en el periodo 2020-2021 fue aquel que presentó un mayor número de consultas llegando a ser 42. No obstante, este número se redujo en más del 50% al año siguiente. Ver Gráfico N° 19.

Tabla N° 11

Temas de consultas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP, sexo y género: Hombres.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020-2022
Estudiantes hombres	42	19	61
Docentes y predocentes hombres	7	14	21
Personal administrativo hombres	0	1	1
Total	49	34	83

Gráfico N° 19

Relevancia de temas de consultas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP, sexo y género: Hombres.

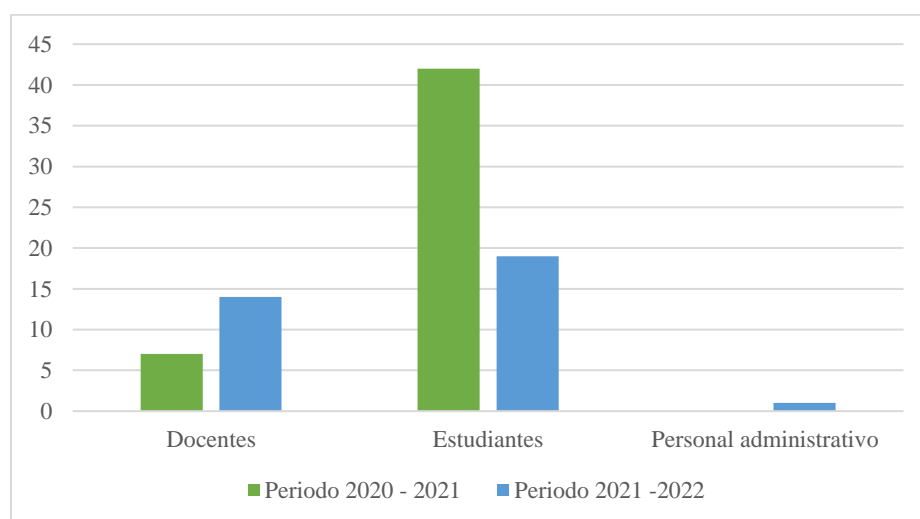


Tabla N° 12

Relevancia de temas de consultas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP, sexo y género: Hombres.

Categoría Comunidad PUCP según sexo y género	Tema	Periodo 2020-2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 - 2022
Personal administrativo hombres	Maltrato laboral	0	1	1
Docentes y predocentes hombres	Acceso a los contratos de trabajo originales.	7	14	21
	Concurso docente para tiempo completo.			
	Difamación.			
	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 sexual.			
	Hostigamiento laboral.			
	Maltrato docente.			
	Procedimientos disciplinarios.			
Procesos de ratificación de profesores ordinarios.				
Profesores ordinarios con carga lectiva mínima.				
Estudiantes hombres	Acceso a la Plataforma Paideia.	42	19	61
	Agresión entre estudiantes.			
	Apoyo PUCP por Covid-19.			
	Aprobación del Plan de Tesis del Doctorado por el Director del Programa.			
	Controles de lectura aplicados sin previo aviso.			
	Difamación.			
	Docentes.			
	Evaluaciones.			
	Estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH)			
	Hostigamiento sexual (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios).			
	Difamación.			
	Docentes.			
	Evaluaciones.			
	Hostigamiento político.			
	Hostigamiento sexual.			
	Maltrato.			
Matrícula.				
Notas.				
Normas de permanencia.				

Plagio.		
Prácticas calificadas.		
Procedimientos disciplinarios.		
Programa Beca 18 – Ordinaria.		
Redes sociales (identificación y control de denuncias anónimas, vigilancia de estudiantes).		
Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas.		
Seguro contra accidentes PUCP.		
Transferencia interna entre unidades académicas.		
Valor de créditos académicos.		

ii. Consultas por categorías según sexo y género: Mujeres

Con respecto a las consultas, en el periodo del 2020 al 2021 se reportó el mayor número de consultas presentadas por mujeres, alcanzando esta cifra 35 en total. 24 de estas fueron realizadas por estudiantes, 9 por docentes y 2 por personal administrativo. Ver Tabla N°13.

Es importante resaltar que el sector estudiantil femenino en el periodo 2020-2021 fue aquel que presentó un mayor número de consultas, teniendo como total 24. No obstante, este número se redujo; y de manera excepcional los graduados y graduadas presentaron una consulta en el periodo 2021-2022. Ver Gráfico N° 20.

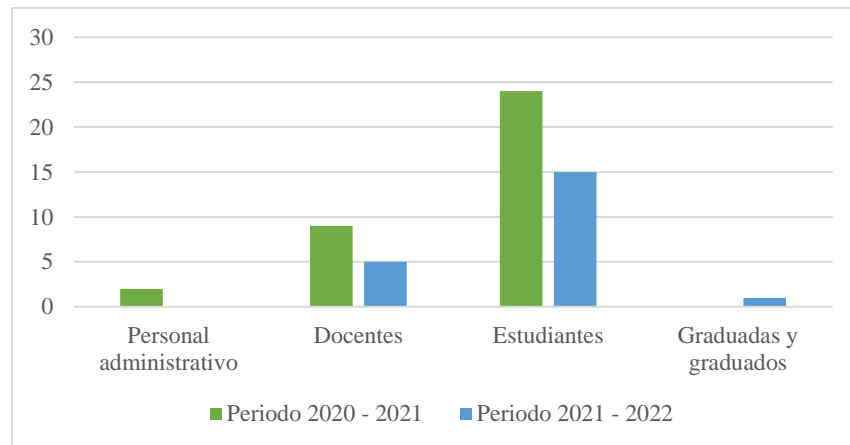
Tabla N° 13

Consultas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP, sexo y género: Mujeres.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020-2022
Personal administrativo	2	1	3
Docentes	9	5	14
Estudiantes	24	15	39
Graduados y graduadas	0	1	1
Total	35	22	57

Gráfico N° 20

Consultas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP, sexo y género: Mujeres.



Se presenta una tabla sistematizada en la cual se muestran los temas de las consultas generadas por las mujeres de la Comunidad PUCP. Ver Tabla N° 14.

Entre el personal administrativo, docentes y predocentes así como estudiantes mujeres como tema de consulta en común se identificó los procedimientos disciplinarios. Por el lado de las docentes y predocentes, y estudiantes, también se identificó otro tema en común referido a las medidas de protección judicial.

Tabla N° 14

Temas de consultas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP, sexo y género: Mujeres.

Categoría Comunidad PUCP según sexo y género	Tema	Periodo 2020-2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 - 2022
Personal administrativo mujer	Hostigamiento laboral	2	1	3
	Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).			
	Demanda de indemnización por daños y perjuicios contra predocentes.	9	5	14

Docentes y predocentes mujeres	Docente con doble representación.			
	Maltrato docente.			
	Medidas de protección judicial.			
	Procedimiento para publicar en el Fondo Editorial de la PUCP.			
	Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).			
	Promoción de prácticas anticorrupción.			
	Proyección de documentos normativos.			
	Redes sociales (Campañas acusatorias).			
Estudiantes mujeres	Acción institucional preventiva para eliminar las manifestaciones sexistas y de violencia contra la mujer y/o miembros de la comunidad LGTBIQ+			
	Apoyo PUCP por el COVID-19.			
	Clasificación y reclasificación de escalas de pensiones.			
	Deudas con la PUCP.			
	Dilación en lectura de tesis por asesor.			
	Docentes.			
	Estudiantes con Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).			
	Evaluaciones.			
	Exámenes.			
	Hostigamiento sexual.			
	Maltrato (docente, en una asociación estudiantil).			
	Matrícula.	24	15	39
	Medidas de protección judicial.			
	Notas.			
	Normas de permanencia.			
	Plagio.			
	Plazos para apelaciones.			
	Prácticas preprofesionales.			
	Procedimientos disciplinarios (Aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP).			
	Programa Beca-18.			
Reincorporación.				
Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas.				
Tesis (designación de asesor, dilación indebida en la presentación de informes, incompatibilidades del asesor).				
Graduadas	Ámbito de acción de la Defensoría Universitaria.	0	1	1

7. Quejas:

a. Temas de quejas:

A continuación, se muestra la sistematización de las quejas presentadas en el periodo 2020 – 2022 ante la Defensoría Universitaria PUCP. Para una mejor comprensión, es necesario mencionar que algunas contienen subtemas y que también una sola queja puede contener varias áreas temáticas.

Es de esta manera que se identificó un total de 48 temas de quejas. Ver Cuadro N° 3.

En adición a ello, se analizó que en los periodos 2020-2021 y 2021-2022 existen temas de quejas en común, siendo ellos un total de 10 temas. Ver Cuadro N°4.

Cuadro N° 3

Temas de quejas del periodo 2020 – 2022 por orden alfabético.

Temas de las quejas por orden alfabético
1. Abuso en el ejercicio de la potestad disciplinaria del empleador.
2. Acreditación de un idioma extranjero.
3. Agresión en el ámbito laboral.
4. Aplicación de las normas relativas a la inclusión del nombre social.
5. Atención de estudiante con diagnóstico de “Síndrome de Asperger”.
6. Atención de estudiante con diagnóstico de “Trastorno del Espectro Autista”.
7. Becas de posgrado.
8. Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.
9. Cambio de régimen laboral.
10. Cancelación de deuda a la PUCP.
11. Cancelación definitiva de la ceremonia de graduación.
12. Convalidación de cursos.
13. Demanda de indemnización por daños y perjuicios contra predocente.
14. Denegatoria de solicitudes.
15. Denegación a la solicitud de cambio de correo electrónico de la PUCP.
16. Descuentos a remuneración por crisis COVID-19.
17. Designación de asesores en curso de investigación.
18. Dilación en la solicitud de reconocimiento del bachillerato automático.
19. Dilación indebida en la asignación de asesor de tesis de Maestría.
20. Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.
21. Docentes.
22. Doctorado (acreditación del estudio de idioma extranjero para sustentación de tesis, plazos para la emisión de los informes de tesis).
23. Envío en físico de documentos oficiales traducidos.
24. Evaluaciones.
25. Evaluaciones anuales de desempeño docente.

26. Exámenes de grado (dilación indebida, exámenes virtuales).
27. Funciones del control del Departamento Académico y de la Dirección de Estudios en su relación con los docentes.
28. Hostigamiento laboral.
29. Hostigamiento sexual (reglamentos, funcionamiento del Comité Especial y del Comité de Intervención, dilación indebida, difamación, aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios).
30. Inclusión en el padrón de candidatos para representantes.
31. Incumplimiento de deberes del Programa de Doctorado.
32. Inscripción en el RENACYT del CONCYTEC como requisito para participar en concursos.
33. Maltrato (docente, laboral, en una asociación estudiantil).
34. Maltrato docente (a estudiantes).
35. Maltrato laboral.
36. Matrícula (cuarta matrícula, cumplimiento de requisitos, acreditación de idioma extranjero, vacantes).
37. Medidas de protección judicial.
38. No renovación de contrato laboral.
39. Plagio.
40. Prácticas preprofesionales.
41. Procedimientos disciplinarios.
42. Programa Beca-18 Ordinaria.
43. Reconocimiento de publicaciones académicas.
44. Reconocimiento de derechos como estudiante del posgrado.
45. Retiro de cursos.
46. Retiro de cursos y condonación de pago de cuotas académicas.
47. Seguro EPS por crisis de la COVID-19.
48. Sustentación de tesis conjunta por estudiantes de regímenes legales distintos.
49. Título profesional observado.
50. Tratamiento irregular de denuncia laboral.

Cuadro N° 4

Temas comunes de quejas del periodo 2020 – 2022 por orden alfabético.

Temas comunes de las quejas por orden alfabético
1. Cancelación de deuda a la PUCP.
2. Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.
3. Docentes.
4. Evaluaciones.
5. Hostigamiento sexual (reglamentos, funcionamiento del Comité Especial y del Comité de Intervención, dilación indebida, difamación, aplicación del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios).

6. Maltrato docente (a estudiantes).
7. Matrícula (cuarta matrícula, cumplimiento de requisitos, acreditación de idioma extranjero, vacantes).
8. Plagio.
9. Prácticas preprofesionales.
10. Procedimientos disciplinarios.

b. Relevancia de los temas.

Se presenta una lista con los 50 temas de las quejas sistematizados, considerando el número de quejas que se realizaron en el periodo 2020-2022. Ver Tabla N° 15.

Se observa que las quejas por evaluaciones representan el 22,3% del total de quejas presentadas, así como también un aumento en más del 100% entre el número de quejas presentadas en el 2020 al 2021 con respecto a este tema.

Asimismo, se ha incluido una tabla con los temas con mayor relevancia por el número de quejas presentadas. Estos son un total de 11 temas que tienen de 5 a más recurrencias. Destacan entre ellas, las quejas por evaluaciones con un total de 44, matrícula con 19 quejas, dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes con 16 quejas, docentes con 16 quejas, procedimientos disciplinarios y maltratos docentes con 13 quejas respectivamente, cancelación de deuda a la PUCP con 8 quejas, hostigamiento sexual con 7 quejas, maltrato con 6 quejas, plagio con 6 quejas, prácticas preprofesionales con 6 quejas y retiro de cursos y condonación de cuotas académicas con 5 quejas.

Es importante mencionar que 9 de estos 11 temas se han presentado en ambos años del periodo 2020-2022. Ver Tabla N°16.

Tabla N° 15

Temas de quejas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según relevancia.

Temas de quejas	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 - 2022
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, envío tardío de exámenes por deficiente servicio de internet, problemas de exámenes virtuales).	12	32	44
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	11	8	19

cuota académica, requisitos formales para ingresantes y certificados de estudios, reserva de matrícula por un caso de fuerza mayor).			
Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.	9	7	16
Docentes (Incumplimiento de funciones docentes, conducta docente, obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado, préstamo de derechos académicos).	6	10	16
Procedimientos disciplinarios (Dilación indebida en apelación, información no brindada sobre denuncias formuladas por el mismo solicitante, entrega de copia del expediente de procedimiento disciplinario, sanciones).	2	11	13
Maltrato docente.	0	13	13
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, mantenimiento de las restricciones en el sistema, continúa apareciendo como deudora, prohibición de emisión de constancias).	3	5	8
Hostigamiento sexual (Dilación indebida en respuesta en procedimiento, afectación del debido proceso).	6	1	7
Maltrato (docente, laboral, en una asociación estudiantil).	6	0	6
Plagio (Cuestionamiento de imputación de plagio en evaluación).	5	1	6
Prácticas preprofesionales.	3	3	6
Retiro de cursos y condonación de cuotas académicas.	5	0	5
Abuso en el ejercicio de la potestad disciplinaria del empleador.	2	0	2
Becas de posgrado.	2	0	2
Cambio de horario por motivos religiosos.	0	2	2
Doctorado (acreditación del estudio de idioma extranjero para sustentación de tesis, plazos para la emisión de los informes de tesis).	2	0	2
Exámenes de grado (dilación indebida, exámenes virtuales).	2	0	2
Hostigamiento laboral.	2	0	2
Maltrato laboral (Apartamiento de curso a predocente de manera intempestiva y arbitraria).	0	2	2
Retiro de cursos.	0	2	2
Acreditación de un idioma extranjero.	1	0	1
Agresión en el ámbito laboral.	1	0	1
Aplicación de normas relativas a la inclusión del nombre social.	1	0	1
Atención de estudiante con diagnóstico de “Síndrome de Asperger”.	0	1	1
Atención de estudiante con diagnóstico de “Trastorno del Espectro Autista”.	0	1	1

Cambio de régimen laboral.	1	0	1
Cancelación definitiva de la ceremonia de graduación.	1	0	1
Convalidación de cursos.	1	0	1
Demanda de indemnización por daños y perjuicios contra predocente.	1	0	1
Denegación a la solicitud de cambio de correo electrónico de la PUCP.	0	1	1
Denegatoria de solicitudes (reclasificación provisional, refinanciamiento de las cuotas académicas y beca temporal).	1	0	1
Descuentos a la remuneración por crisis COVID-19.	1	0	1
Designación de asesores en curso de investigación.	1	0	1
Dilación en la solicitud de reconocimiento del bachillerato automático.	0	1	1
Dilación indebida en la asignación de asesor de Tesis de Maestría.	0	1	1
Evaluaciones anuales de desempeño docente.	0	1	1
Envío en físico de documentos oficiales traducidos.	0	1	1
Funciones de control del Departamento Académico y de la Dirección de Estudios en su relación con los docentes.	0	1	1
Inclusión en el padrón de candidatos para representantes.	1	0	1
Incumplimiento de deberes del Programa de Doctorado.	0	1	1
Inscripción en el RENACYT del CONCYTEC como requisito para participar en concursos.	0	1	1
Medidas de protección judicial.	1	0	1
No renovación del contrato laboral.	1	0	1
Programa Beca-18 Ordinaria.	0	1	1
Seguro EPS por crisis de la Covid-19.	1	0	1
Sustentación de tesis conjunta por estudiantes de regímenes legales distintos.	1	0	1
Título profesional observado.	1	0	1
Tratamiento irregular de denuncia laboral.	1	0	1
Reconocimiento de derechos como estudiante de posgrado.	1	0	1
Reconocimiento de publicaciones académicas (Reconocimiento del cien por ciento de las sesiones de carga académica por haber publicado como segundo autor).	0	1	1

Tabla N° 16

Temas de quejas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según relevancia.

Temas de quejas	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 - 2022
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, envío tardío)	12	32	44

de exámenes por deficiente servicio de internet, problemas de exámenes virtuales).			
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).	11	8	19
Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.	9	7	16
Docentes (Incumplimiento de funciones docentes, conducta docente, obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado, préstamo de derechos académicos).	6	10	16
Procedimientos disciplinarios (Dilación indebida en apelación, información no brindada sobre denuncias formuladas por el mismo solicitante, entrega de copia del expediente de procedimiento disciplinario, sanciones).	2	11	13
Maltrato docente.	0	13	13
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, mantenimiento de las restricciones en el sistema, continúa apareciendo como deudora, prohibición de emisión de constancias).	3	5	8
Hostigamiento sexual (Dilación indebida en respuesta en procedimiento, afectación del debido proceso).	6	1	7
Maltrato (docente, laboral, en una asociación estudiantil).	6	0	6
Plagio (Cuestionamiento de imputación de plagio en evaluación).	5	1	6
Prácticas preprofesionales.	3	3	6

c. Unidades quejadas:

En el periodo 2020-2022, un total de 43 unidades fueron objeto de quejas. Principalmente corresponden a Centros, Departamentos, Direcciones y Facultades. Ver Cuadro N° 5.

Es importante mencionar que algunas quejas fueron presentadas contra varias unidades.

En el Cuadro N° 6 se observa aquellas unidades que fueron quejadas en el periodo 2020-2022, siendo estas un total de 17 unidades quejadas en común en ambos años. En su mayoría, son Facultades y Departamentos Académicos.

Cuadro N° 5***Unidades quejadas por orden alfabético en el periodo 2020-2022.***

Unidades quejadas por orden alfabético
1. Centro de Formación Jurídica de la Facultad de Derecho de la PUCP.
2. Centro de Idiomas PUCP.
3. Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor.
4. CENTRUM- Católica.
5. Comisión Especial para la Intervención frente al Hostigamiento Sexual.
6. Consejo Universitario.
7. Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES).
8. Dirección de Administración y Finanzas (DAF).
9. Dirección Académica del Profesorado (DAP).
10. Departamento Académico de CENTRUM.
11. Departamento Académico de Ciencias de la Gestión.
12. Departamento Académico de Ciencias Sociales.
13. Departamento Académico de Comunicaciones.
14. Departamento Académico de Derecho.
15. Departamento Académico de Educación.
16. Departamento Académico de Ingeniería.
17. Departamento Académico de Psicología.
18. Dirección de Administración y Finanzas.
19. Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).
20. Dirección de Tecnologías de la Información (DTI).
21. Escuela de Posgrado.
22. Facultad de Arte y Diseño.
23. Facultad de Arquitectura y Urbanismo.
24. Facultad de Ciencias Contables.
25. Facultad de Ciencias e Ingeniería.
26. Facultad de Ciencias Sociales.
27. Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación.

28. Facultad de Derecho.
29. Facultad de Educación.
30. Facultad de Estudios Generales Ciencias.
31. Facultad de Estudios Generales Letras.
32. Facultad de Gestión y Alta Dirección.
33. Facultad de Psicología.
34. Instituto para la Calidad.
35. Oficina Central de Admisión e Informes.
36. Oficina Central de Registro.
37. Oficina de Apoyo Social.
38. Oficina de Recuperaciones.
39. Oficina de Tesorería General.
40. Secretaría General.
41. Servicio de Salud-PUCP.
42. Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.
43. Vicerrectorado de Investigación.

Cuadro N° 6

Unidades quejadas en común en el periodo 2020-2021 y 2021-2022 por orden alfabético.

Unidades quejadas en común por orden alfabético en el periodo 2020-2021 y 2021-2022.

1. Centro de Idiomas PUCP.
2. Comisión Especial para la Intervención frente al Hostigamiento Sexual.
3. Departamento Académico de Derecho.
4. Departamento Académico de Educación.
5. Departamento Académico de Psicología.
6. Dirección de Administración y Finanzas.
7. Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).
8. Dirección de Tecnologías de la Información (DTI).
9. Escuela de Posgrado.
10. Facultad de Ciencias e Ingeniería.
11. Facultad de Ciencias Sociales.
12. Facultad de Derecho.
13. Facultad de Educación.
14. Facultad de Estudios Generales Ciencias.
15. Facultad de Estudios Generales Letras.
16. Facultad de Psicología.
17. Secretaría General.

d. Unidades quejadas por número de quejas:

Las unidades más quejadas, según el número de quejas acumulado en el periodo 2020-2022, son: Facultad de Estudios Generales Ciencias con 47 quejas, Secretaría General con 23 quejas, Facultad de Ciencias e Ingeniería con 21 quejas, Facultad de Derecho con 12 quejas, Dirección de Administración y Finanzas (DAF) con 10 quejas, Departamento Académico de Derecho con 9 quejas, Escuela de Posgrado con 9 quejas, Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios con 7 quejas, Comisión Especial para la Intervención frente al Hostigamiento Sexual con 6 quejas y Facultad de Estudios Generales Letras con 6 quejas. Ver Tabla N° 16.

Es importante resaltar que la unidad más quejada, Facultad de Estudios Generales Ciencias, representa el 23,8% del total de quejas.

Tabla N° 16

Unidades quejadas por número de quejas en el periodo 2020-2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021-2022	Periodo 2020 - 2022
Facultad de Estudios Generales Ciencias.	10	37	47
Secretaría General.	16	7	23
Facultad de Ciencias e Ingeniería.	7	14	21
Facultad de Derecho.	10	2	12
Dirección de Administración y Finanzas (DAF).	6	4	10
Departamento Académico de Derecho.	1	8	9
Escuela de Posgrado.	5	4	9
Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.	0	7	7
Comisión Especial para la Intervención frente al Hostigamiento Sexual.	5	1	6
Facultad de Estudios Generales Letras.	3	3	6
Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	4	1	5
CENTRUM – Católica.	2	2	4
Facultad de Ciencias Sociales.	3	1	4
Departamento Académico de Educación.	2	1	3
Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES).	3	0	3
Facultad de Ciencias Contables.	3	0	3
Facultad de Educación.	2	1	3
Centro de Idiomas PUCP.	1	1	2
Departamento Académico de Comunicaciones.	2	0	2
Dirección de Tecnologías de la Información (DTI).	1	1	2
Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación.	0	2	2
Facultad de Gestión y Alta Dirección.	2	0	2

Facultad de Psicología.	1	1	2
Oficina de Apoyo Social.	0	2	2
Oficina de Recuperaciones.	2	0	2
Vicerrectorado de Investigación.	0	2	2
Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor.	0	1	1
Centro de Formación Jurídica de la Facultad de Derecho de la PUCP.	1	0	1
Consejo Universitario.	1	0	1
Departamento Académico de Ciencias de la Gestión	0	1	1
Departamento Académico de Ciencias Sociales.	1	0	1
Departamento Académico de Ingeniería.	0	1	1
Departamento Académico de Psicología.	1	0	1
Dirección Académica del Profesorado (DAP).	1	0	1
Facultad de Arquitectura y Urbanismo.	0	1	1
Facultad de Arte y Diseño.	1	0	1
Facultad de Psicología.	0	1	1
Instituto para la Calidad.	1	0	1
Oficina Central de Registro.	0	1	1
Oficina Central de Admisión e Informes.	0	1	1
Oficina de Tesorería General.	1	0	1
Servicio de Salud – PUCP.	1	0	1

Asimismo, resulta necesario conocer ante qué unidades se presentaron quejas en ambos periodos. En total son 17 unidades quejadas, siendo en su mayoría Facultades y Departamentos Académicos. Ver Tabla N° 17.

La suma de quejas de estas unidades es un total de 164, lo cual representa el 83,2% del total de quejas presentadas en el 2020-2022.

Tabla N° 17

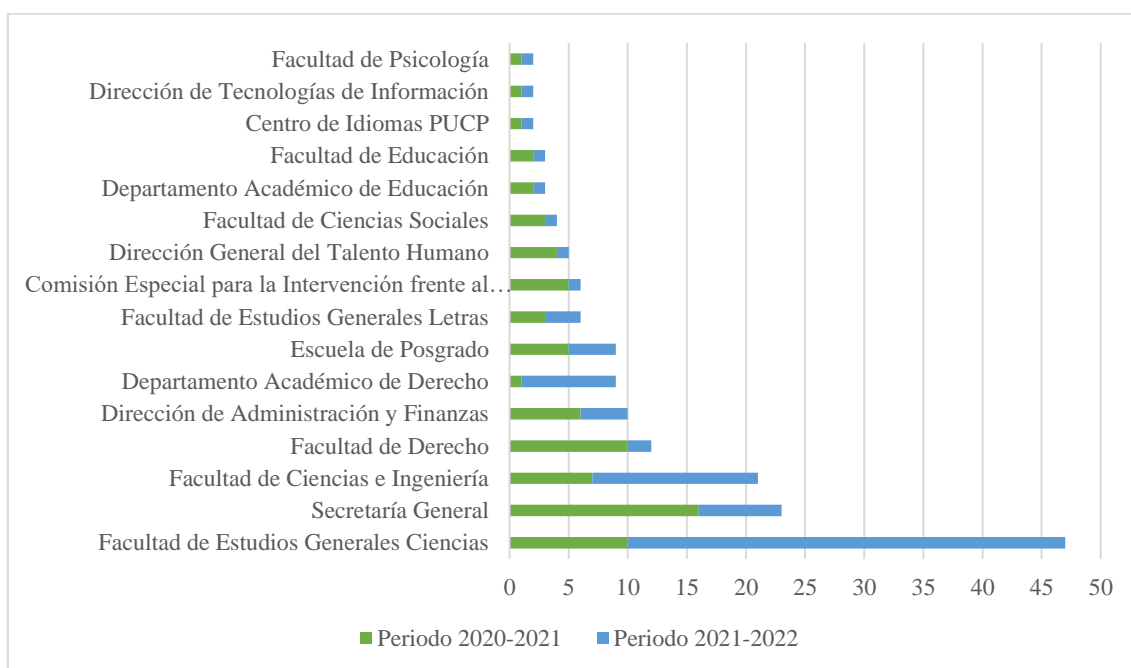
Unidades quejadas en ambos años del periodo 2020 – 2022.

	Periodo 2020 – 2021	Periodo 2021 – 2022	Periodo 2020 – 2022
Facultad de Estudios Generales Ciencias	10	37	47
Secretaría General	16	7	23
Facultad de Ciencias e Ingeniería	7	14	21
Facultad de Derecho	10	2	12
Dirección de Administración y Finanzas	6	4	10
Departamento Académico de Derecho	1	8	9
Escuela de Posgrado	5	4	9
Facultad de Estudios Generales Letras	3	3	6
Comisión Especial para la Intervención frente al Hostigamiento Sexual	5	1	6
Dirección de Gestión del Talento Humano	4	1	5

Facultad de Ciencias Sociales	3	1	4
Departamento Académico de Educación	2	1	3
Facultad de Educación	2	1	3
Centro de Idiomas PUCP	1	1	2
Dirección de Tecnologías de la Información	1	1	2
Facultad de Psicología	1	1	2

Gráfico N° 21

Unidades quejadas en ambos años del periodo 2020 – 2022.



e. Admisión y resultado de quejas:

Del total de 197 quejas presentadas en el periodo 2020-2022, fueron admitidas en su totalidad. Luego de su admisión, la Defensoría Universitaria estableció si eran infundadas o fundadas. Es con aquellas quejas consideradas fundadas que se inicia el proceso de investigación con la solicitud de la información para el análisis del caso y formulación de recomendaciones.

Los resultados de las quejas pueden ser positivos o negativos: Son positivos cuando las unidades y funcionarios destinatarios de la queja aceptan las recomendaciones formuladas por la Defensoría Universitaria. Los resultados negativos se dan cuando las quejas son consideradas infundadas por la Defensoría Universitaria y cuando las recomendaciones emitidas no son aceptadas por las unidades y los funcionarios destinatarios.

A nivel general, se observa que 53 quejas tuvieron resultados positivos, 84 resultados negativos y de 60 no se tiene información o no se ha producido un resultado final. Ver Tabla N° 18.

Del total de quejas, el 43% tuvo resultado negativo, el 27% resultado positivo y del 30% restante aún no se tiene resultados o información. Ver Gráfico N° 23.

Resulta importante señalar que es en el periodo 2020-2021 donde hay un mayor número de respuestas positivas a las quejas – por una mínima diferencia -, mientras que en el periodo 2021-2022 se presenta un mayor número de resultados negativos de estas mismas. Ver Gráfico N° 22.

Tabla N° 18

Resultados de las quejas en el periodo 2020 – 2022.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 – 2022
Positivo	27	26	53
Negativo	35	49	84
Sin información/ Sin resultado	29	31	60
Total	91	106	197

Gráfico N° 22

Resultado de las quejas presentadas en el periodo 2020 – 2022.

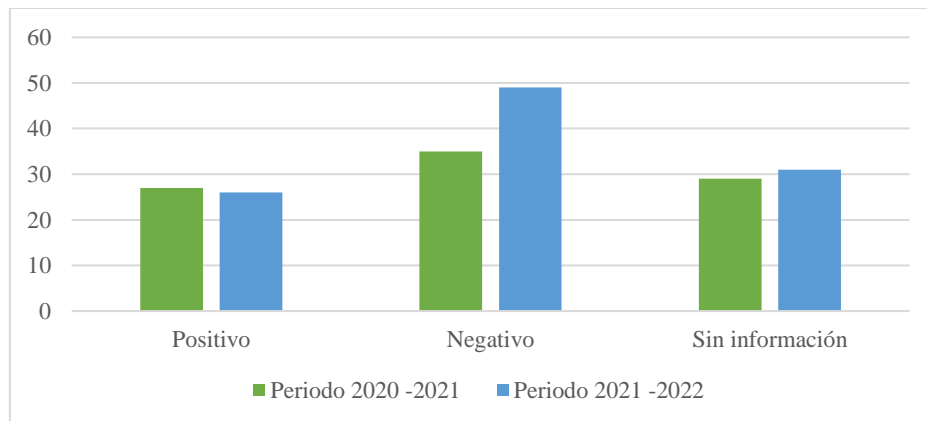
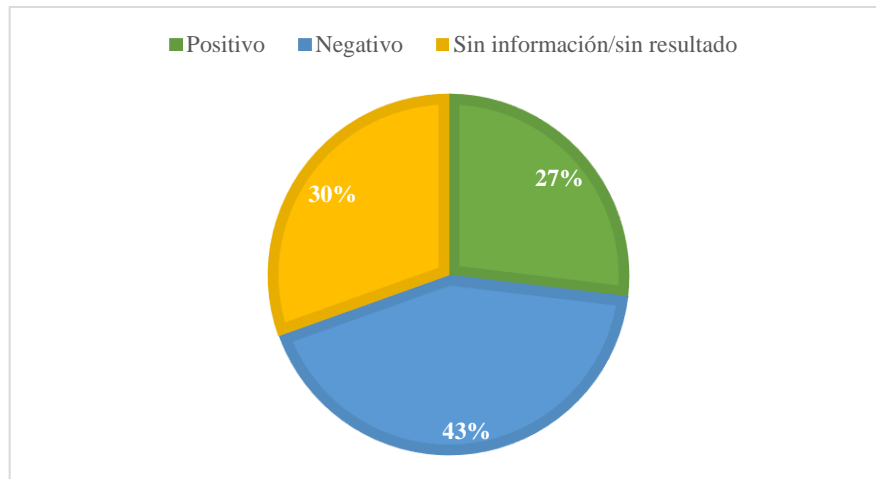


Gráfico N° 23

Porcentaje según el resultado de las quejas presentadas en el periodo 2020 – 2022.



f. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP:

En la Tabla N°19 se encuentran de manera sistematizada los temas de las quejas por categorías de la comunidad PUCP. Es así como se reportaron un total de 7 temas en el personal administrativo; 18 en docentes y predocentes; y 39 temas en la categoría de estudiantes.

El tema en común entre el personal administrativo y el sector de docentes y predocentes es el maltrato laboral. Por el lado del personal administrativo y los estudiantes, en común se presentan las quejas en torno a las prácticas preprofesionales.

Los temas en común de parte de los docentes y predocentes en conjunto con los estudiantes son los referidos a los procedimientos disciplinarios, dilación indebida en respuesta de autoridades y funcionarios, dilación indebida en respuesta a solicitudes de estudiantes y docentes, hostigamiento sexual y docentes.

Tabla N° 19
Temas de quejas presentadas en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP.

Categoría	Tema	Periodo 2020-2021 Número de Quejas	Periodo 2021 – 2022 Número de Quejas	Periodo 2020 – 2022 Número de Temas
Personal administrativo	1. Abuso en el ejercicio de la potestad disciplinaria del empleador.	6	1	7
	2. Agresión laboral.			
	3. Descuentos a remuneración por crisis de la COVID-19.			
	4. Hostigamiento laboral.			
	5. Maltrato laboral.			
	6. No renovación de contrato laboral.			
	7. Prácticas preprofesionales.			
Docentes y predocentes	1. Cambio de régimen laboral.	11	10	18
	2. Demanda de indemnización por daños y perjuicios a predocente.			
	3. Descuentos (Derecho a descuento no aplicado, eliminación de descuento docente por dejar de tener carga lectiva).			
	4. Dilación indebida en respuesta de autoridades y funcionarios.			
	5. Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.			
	6. Docentes (Obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado, préstamo de derechos académicos).			
	7. Eliminación de descuento por dejar de tener carga lectiva.			
	8. Evaluaciones anuales de desempeño docente.			
	9. Funciones de control de estudios en su relación con los docentes.			
	10. Funciones de control del Departamento Académico y de la Dirección de Estudios en su relación con los docentes.			
	11. Hostigamiento sexual (Dilación indebida en respuesta en procedimiento).			
	12. Inscripción en el RENACYT del CONCYTEC como requisito para participar en concursos.			
	13. Maltrato laboral (Apartamiento de curso a predocente de manera intempestiva y arbitraria).			
	14. Medidas de protección judicial.			
	15. No asignación de carga lectiva, a pesar de ser profesor ordinario.			

	16. Procedimientos disciplinarios.			
	17. Reconocimiento de publicaciones académicas (Reconocimiento del cien por ciento de las sesiones de carga académica por haber publicado como segundo autor).			
	18. Tratamiento irregular de denuncia laboral.			
Estudiantes	1. Acreditación de un idioma extranjero.	74	95	39
	2. Atención de estudiante con diagnóstico de “Síndrome de Asperger”.			
	3. Atención de estudiante con diagnóstico de “Trastorno de Espectro Autista”.			
	4. Becas de posgrado.			
	5. Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.			
	6. 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).			
	7. Cancelación definitiva de la ceremonia de graduación.			
	8. Convalidación de cursos.			
	9. Denegación a la solicitud de cambio de correo electrónico de la PUCP.			
	10. Denegatoria de solicitudes (Reclasificación provisional, refinanciamiento de las cuotas académicas y beca temporal).			
	11. Designación de asesores en curso de investigación.			
	12. Deudas con la PUCP.			
	13. Dilación en la solicitud de reconocimiento del bachillerato automático.			
	14. Dilación indebida en la asignación de asesor de Tesis de Maestría.			
	15. Dilación indebida en las respuestas a las solicitudes de estudiantes y docentes.			
	16. Dilación indebida de respuestas de autoridades y funcionarios.			
	17. Docentes (Incumplimiento de funciones docentes, conducta docente, asesoría deficiente).			
	18. Doctorado (acreditación del estudio de idioma extranjero para sustentación de tesis, plazos para la emisión de los informes de tesis).			
	19. Envío físico de documentos oficiales traducidos.			
	20. Evaluaciones (Cambio de fecha de evaluación ya predeterminada en el			

	<p>caso de un estudiante trabajador, limitación al derecho de reclamo, recepción de trabajo final en Programa de Segunda Especialidad, envío tardío de exámenes por deficiente servicio de internet, problemas de exámenes virtuales).</p> <p>21. Exámenes de grado (dilación indebida, exámenes virtuales).</p> <p>22. Hostigamiento sexual (afectación del debido proceso, dilación indebida).</p> <p>23. Inclusión en el padrón de candidatos para representantes.</p> <p>24. Incumplimiento de deberes de Programa del Doctorado.</p> <p>25. Maltrato (docente, en una asociación estudiantil).</p> <p>26. Maltrato docente (Maltrato a estudiantes).</p> <p>27. 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, cuestionamiento de exigencia de reincorporación académica por dilación indebida de procedimiento disciplinario, Programa de Segunda Especialidad, derecho a materiales educativos, límites de vacantes en cursos, reserva de matrícula y certificados de estudios, reserva de matrícula por un caso de fuerza mayor).</p> <p>28. Normas relativas a la inclusión del nombre social.</p> <p>29. Plagio (Cuestionamiento de imputación de plagio en evaluación).</p> <p>30. Prácticas preprofesionales.</p> <p>31. Plazos para la emisión de los informes de tesis.</p> <p>32. Procedimientos disciplinarios (Entrega de copia del expediente de procedimiento disciplinario).</p> <p>33. Programa Beca 18 – Ordinaria.</p> <p>34. Reconocimiento de derechos como estudiante del posgrado</p> <p>35. Retiro de cursos.</p> <p>36. Retiro de cursos y condonación del pago de las cuotas académicas.</p> <p>37. Solicitudes denegadas de reclasificación provisional, refinanciamiento de cuotas académicas y beca temporal.</p> <p>38. Tesis.</p>			
--	--	--	--	--

	39. Título profesional observado.		
--	-----------------------------------	--	--

g. Quejas por categoría según sexo y género.

i. Quejas por categoría según sexo y género: Hombres.

En el caso de sexo y género: hombres, se observa que en el periodo del 2020 al 2021, el total fue de 117 quejas. De estas, 96 fueron presentadas por estudiantes, 16 por docentes y 5 por el personal administrativo. Ver Tabla N°20.

Del total de 117 quejas presentadas por hombres, el 82% corresponden a estudiantes, 14% a docentes y el 4% al personal administrativo. Ver Gráfico N° 35.

El número de quejas presentadas por administrativos disminuyó en su totalidad para el periodo 2021 – 2022. No obstante, en las otras categorías de docentes y estudiantes se reportó un aumento de los casos. Asimismo, el periodo en el cual se presentaron más quejas fue en el 2021 – 2022. Ver Gráfico N° 36.

Tabla N° 20

Temas de quejas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP: Hombres.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 – 2022
Estudiantes hombres	41	55	96
Docentes y predocentes hombres	6	10	16
Personal administrativo hombre.	5	0	5
Total	52	65	117

Gráfico N° 35

Porcentaje de quejas presentadas en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP: Hombres.

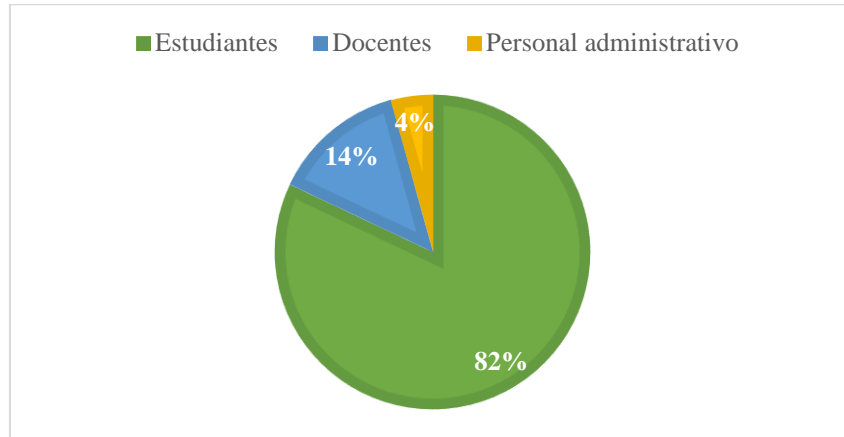
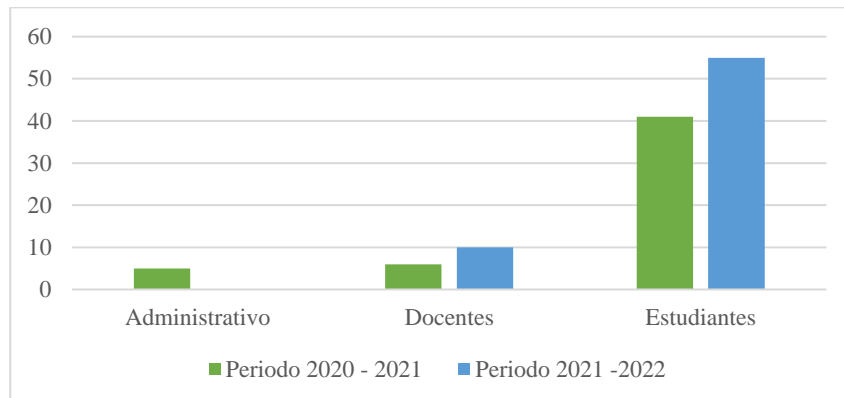


Gráfico N° 36

Quejas presentadas por hombres en el periodo 2020 – 2022.



En la Tabla N° 21 se presentan de manera sistematizada los temas de las quejas que plantearon los diversos sectores de la Comunidad PUCP masculinos.

Se analiza que no existen temas en común entre los tres sectores; no obstante, entre los docentes y predocentes así como los estudiantes, ambos han presentado quejas en materia de hostigamiento sexual. Específicamente, sobre la afectación al debido proceso.

Tabla N° 21

Temas de quejas que se presentaron en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP.

Categoría	Tema	Periodo 2020-2021 Número de Quejas	Periodo 2021 – 2022 Número de Quejas	Periodo 2020 – 2022 Número de Temas
Personal administrativo hombres	1. Abuso en el ejercicio de la potestad disciplinaria del empleador.	5	0	5
	2. Agresión laboral.			
	3. Descuentos a remuneración por crisis de la COVID-19.			
	4. Hostigamiento laboral.			
	5. No renovación de contrato laboral.			
Docentes y predocentes hombres	1. Cambio de régimen laboral.	6	10	13
	2. Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.			
	3. Docentes (Obligación de contratar un seguro oncológico que no podrá usar el docente asegurado, préstamo de derechos académicos).			
	4. Eliminación de descuento por dejar de tener carga lectiva.			
	5. Evaluaciones anuales de desempeño docente.			
	6. Funciones de control del Departamento Académico y de la Dirección de Estudios en su relación con los docentes.			
	7. Hostigamiento sexual (Afectación del debido proceso; dilación indebida en respuesta en procedimiento).			
	8. Inscripción en el RENACYT del CONCYTEC como requisito para participar en concursos.			
	9. Maltrato laboral (Apartamiento de curso a pre docente de manera intempestiva y arbitraria).			
	10. Medidas de protección judicial.			
	11. No asignación de carga lectiva, a pesar de ser profesor ordinario.			
	12. Procedimientos disciplinarios (Información no brindada sobre denuncias formuladas por el mismo solicitante, dilación indebida en apelación).			
	13. Reconocimiento de publicaciones académicas (Reconocimiento del cien por ciento de las sesiones de			

	carga académica por haber publicado como segundo autor).			
Estudiantes hombres	1. Acreditación de un idioma extranjero.	41	55	28
	2. Atención de estudiante con diagnóstico de “Síndrome de Asperger”.			
	3. Atención de estudiante con diagnóstico de “Trastorno de Espectro Autista”.			
	4. Becas de posgrado.			
	5. Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.			
	6. 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).			
	7. Cancelación definitiva de la ceremonia de graduación.			
	8. Convalidación de cursos.			
	9. Dilación en la solicitud de reconocimiento del bachillerato automático.			
	10. Dilación indebida en la asignación de asesor de Tesis de Maestría.			
	11. Dilación indebida en las respuestas a las solicitudes de estudiantes y docentes.			
	12. Dilación indebida de respuestas de autoridades y funcionarios.			
	13. Docentes (Incumplimiento de funciones docentes, conducta docente).			
	14. Envío físico de documentos oficiales traducidos.			
	15. 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).			
	16. Exámenes de grado (Dilaciones indebidas).			
	17. Hostigamiento sexual (Afectación del debido proceso).			

18. Inclusión en el padrón de candidatos para representantes.		
19. Maltrato docente (Maltrato a estudiantes).		
20. 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).		
21. Plagio.		
22. Procedimientos disciplinarios (Entrega de copia del expediente de procedimiento disciplinario).		
23. Programa Beca 18 – Ordinaria.		
24. Reconocimiento de derechos como estudiante del posgrado.		
25. Retiro de cursos.		
26. Retiro de cursos y condonación del pago de las cuotas académicas.		
27. Solicitudes denegadas de reclasificación provisional, refinanciamiento de cuotas académicas y beca temporal.		
28. Tesis (Plazos para los informes, acreditación del idioma extranjero).		

ii. Quejas por categoría según sexo y género: Mujeres

En total, las mujeres presentaron 76 quejas. De ellas, 70 fueron de estudiantes, 4 docentes y 2 del personal administrativo. Ver Tabla N° 21.

Del total de quejas, el 92% fueron presentadas por estudiantes, el 5% por docentes y el 3% por el personal administrativo. Ver Gráfico N° 36.

Resulta importante señalar que en el periodo 2021-2022, no se presentaron quejas por parte de las docentes y predocentes. Por el lado de las estudiantes,

estas aumentaron en un 33,3% y el personal administrativo mantuvo una sola queja por periodo. Ver Gráfico N° 37.

Tabla N° 21

Número de personas que presentaron quejas en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres.

	Periodo 2020 - 2021	Periodo 2021 - 2022	Periodo 2020 - 2022
Estudiantes mujeres	30	40	70
Docentes y predocentes mujeres	4	0	4
Personal administrativo mujer	1	1	2
Total	35	41	76

Gráfico N° 36

Porcentaje de quejas presentadas en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres.

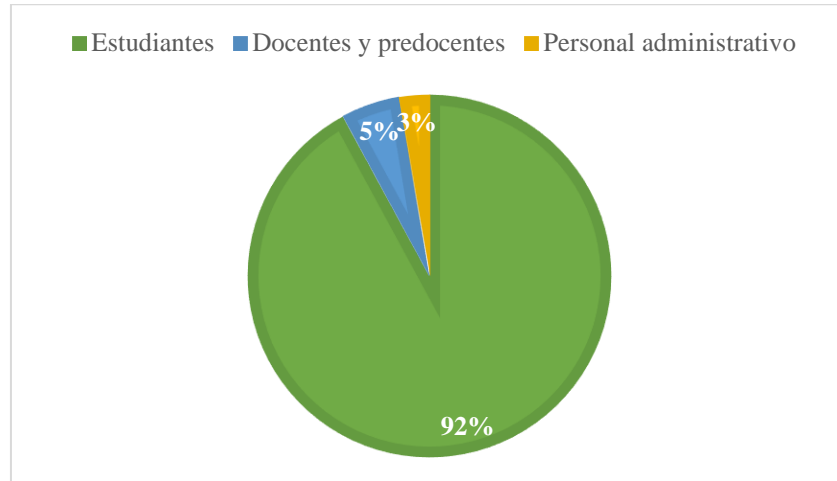
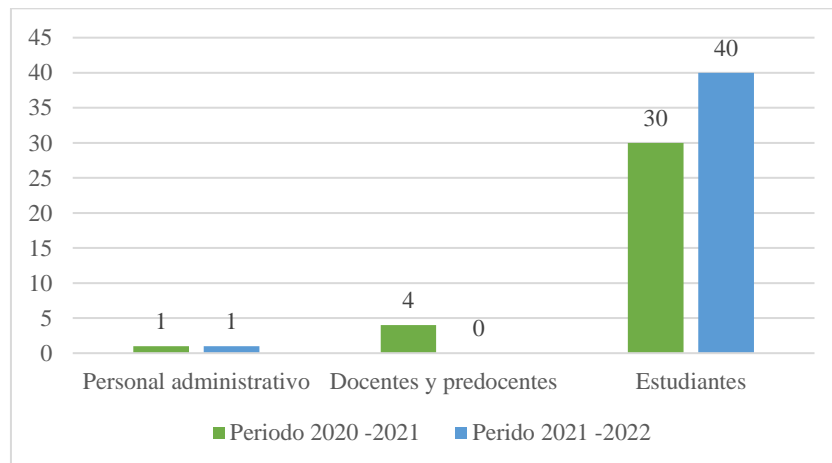


Gráfico N° 37

Porcentaje de quejas presentadas en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres.



A continuación, se presenta de manera sistematizada los temas de las quejas según la categoría de la Comunidad PUCP en el sector femenino. Se analiza que existe un único tema en común entre los tres sectores: el maltrato. Ver Tabla N° 22.

En adición a ello, un tema en común entre las estudiantes y el personal administrativo es el referido a las prácticas preprofesionales.

Tabla N° 22

Temas de las quejas presentadas en el periodo 2020 – 2022 según categorías de la Comunidad PUCP, sexo y género: Mujeres.

Categoría	Tema	Periodo 2020-2021 Número de Quejas	Periodo 2021 – 2022 Número de Quejas	Periodo 2020 – 2022 Número de Temas
Personal administrativo mujer	1. Hostigamiento laboral.	1	1	3
	2. Maltrato laboral.			
	3. Prácticas preprofesionales.			
Docentes y predocentes mujeres	1. Demanda de indemnización por daños y perjuicios contra predocentes.	4	0	5
	2. Dilación indebida en respuesta de autoridad.			
	3. Maltrato docente.			
	4. No aplicación de descuento en matrícula.			
	5. Tratamiento irregular de denuncia laboral.			
Estudiantes mujeres	1. Cambio de horario de cursos por motivos religiosos.	30	40	22
	2. 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).			
	3. Denegación a la solicitud de cambio de correo electrónico de la PUCP.			
	4. Designación de asesores en cursos de investigación.			
	5. Deudas con la PUCP.			
	6. Dilación en respuesta de			

	autoridades y funcionarios.	
	7. Dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes.	
	8. Docentes.	
	9. Evaluaciones.	
	10. Incumplimiento de deberes del Programa del Doctorado.	
	11. Maltrato (docente, en una asociación estudiantil).	
	12. Maltrato docente (a estudiantes).	
	13. Matrícula.	
	14. Plagio.	
	15. Prácticas preprofesionales.	
	16. Procedimientos disciplinarios.	
	17. Reincorporación.	
	18. Retiro de cursos.	
	19. Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas.	
	20. Retiro de cursos.	
	21. Tesis.	
	22. Título profesional observado.	

iii. Quejas por categoría de sexo y género: Comunidad LGTBIQ+.

Por parte de la comunidad LGTBIQ+, se registró una queja en el periodo 2020-2021.

8. Conclusiones

8.1) Aspectos Generales de las Consultas y Quejas:

a. Total de Quejas y Consultas:

Se reportaron 197 quejas y 140 consultas en ambos años.

b. Quejas y Consultas según sexo y género:

334 quejas y consultas fueron realizadas por personas individuales, de las cuales 200 fueron presentadas por hombres, 133 por mujeres y 1 por parte de un integrante de la comunidad LGTBIQ+.

En el periodo 2020 – 2021 se registró un mayor número de solicitudes por hombres, mujeres y la comunidad LGTBIQ+.

c. Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP:

Del total de 337 solicitudes de quejas y consultas, 269 fueron presentadas por estudiantes, 56 por docentes y predocentes, 11 por el personal administrativo y 1 por parte de los graduados y graduadas.

- i. Quejas y Consultas a nivel estudiantil. Del total de 169 quejas y consultas, 140 fueron presentadas en el periodo 2020 – 2021 y 129 en el 2021 – 2022.

En el primer año, 3 de las quejas y denuncias fueron presentadas por asociaciones y organizaciones estudiantiles.

- ii. Quejas y Consultas a nivel docente y predocente. En total se reportaron 56 quejas y consultas. De estas, 27 fueron presentadas en el 2020 – 2021 y 29 en el 2021 – 2022.

d. Total de quejas por categorías de la Comunidad PUCP:

Del total de quejas, 169 fueron presentadas por estudiantes, 21 por docentes y predocentes y 7 por parte del personal administrativo.

e. Total de quejas según sexo y género:

Del total de quejas, 117 fueron presentadas por hombres, 76 por mujeres y 1 por parte de un integrante de la Comunidad LGTBIQ+.

Se evidencia un aumento en el número de quejas formuladas por hombres y mujeres en el periodo 2021 – 2022, mientras que la única queja de la Comunidad LGTBIQ+ fue presentada en el periodo 2020 – 2021.

f. Total de consultas por categorías de la Comunidad PUCP:

Del total de consultas, 100 fueron presentadas por estudiantes, 35 por docentes y predocentes, 4 por personal administrativo y 1 por graduados y graduadas.

g. Total de consultas según sexo y género:

Del total de 140 consultas presentadas, 83 fueron presentadas por hombres y 57 por mujeres.

Tanto en hombres como en mujeres, se presentó un mayor número de consultas en el periodo 2020 – 2021.

8.2) Consultas:

a. Temas de consultas:

En total se identificaron 58 temas de consultas. De estos, 10 han sido comunes en el periodo 2020 - 2021 como en el periodo 2021 - 2022.

Los temas en común son: Exámenes, hostigamiento laboral, hostigamiento sexual, maltrato docente, matrícula, normas de permanencia, plagio, procedimientos disciplinarios, Programa Beca-18 y retiro de cursos.

b. Relevancia de temas:

Los principales 10 temas reportados fueron: Procedimientos disciplinarios (20 consultas), hostigamiento sexual (17 consultas), apoyo PUCP por crisis de la COVID-19 (12 consultas), matrícula (11 consultas), retiro de cursos y condonación de pago de cuotas académicas (10 consultas), maltrato docente (7 consultas), plagio (6 consultas), exámenes (5 consultas), docentes (4 consultas), hostigamiento laboral (4 consultas) y normas de permanencia (3 consultas).

c. Consultas por categorías de la comunidad PUCP:

Del total de consultas, 4 fueron presentadas por el personal administrativo, 35 por docentes y predocentes, 100 por estudiantes y 1 por graduados y graduadas.

El número de consultas estudiantiles se redujo en casi un 50% en el periodo 2021 – 2022, mientras que el personal administrativo mantuvo el mismo número de 2 consultas en ambos años. Desde el sector docente y predocente aumentaron las consultas, pasando de 16 a 19, y en el periodo 2021 – 2022 el sector de graduados realizó una consulta.

d. Consultas por categorías de la comunidad PUCP, según sexo y género:

i. Consultas por categorías según sexo y género: Hombres. El número de consultas presentadas por hombres fue de 83. De este número, 61 fueron presentadas por estudiantes, 21 por docentes y predocentes y 1 por el personal administrativo.

El sector estudiantil masculino disminuyó en más del 50% las consultas presentadas en el periodo 2021 – 2022; en ese mismo periodo, el sector de docentes y predocentes aumentó el número de consultas en un 50%. Por parte del personal administrativo, la única consulta formulada se presentó en el periodo 2021 – 2022.

ii. Consultas por categorías según sexo y género: Mujeres. El número de consultas presentadas por mujeres fue de 57. De este número, 39 fueron presentadas por estudiantes, 14 por docentes y predocentes, 3 por el personal administrativo y 1 por una graduada.

Por parte de todos los sectores femeninos se disminuyó el número de consultas presentadas en el periodo 2021 - 2022, a excepción de las graduadas quienes en ese año presentaron una consulta.

8.3) Quejas

a. Temas de quejas:

Del 2020 al 2022, se identificaron un total de 48 temas de quejas. De ellos, 10 temas se presentaron en ambos años. Estos son: Cancelación de deuda a la PUCP; dilación indebida en las respuestas a solicitudes de estudiantes y docentes; docentes; hostigamiento sexual; maltrato docente (a estudiantes); matrícula; plagio; prácticas preprofesionales; y procedimientos disciplinarios.

b. Relevancia de temas:

Se identificó que un total de 11 temas poseen de 5 recurrencias a más y de ellos, 9 temas fueron presentados en ambos años del periodo de gestión analizado.

c. Unidades quejadas

En total, 43 unidades fueron objeto de quejas. De ellas, 17 unidades fueron quejadas en ambos años.

d. Unidades quejadas por número de quejas:

La unidad más quejada fue la Facultad de Estudios Generales Ciencias, con un total de 47 quejas. Luego de ella se encuentra la Secretaría General (23 quejas), la Facultad de Ciencias e Ingeniería (21 quejas), la Facultad de Derecho (12 quejas), la Dirección de Administración y Finanzas (10 quejas), el Departamento Académico de Derecho (9 quejas), la Escuela de Posgrado (9 quejas), la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios (7 quejas), la Comisión Especial para la Intervención frente al Hostigamiento Sexual (6 quejas) y la Facultad de Estudios Generales Letras (6 quejas).

e. Admisión y resultados de quejas:

Del total de quejas, 53 obtuvieron un resultado positivo (27%), 84 un resultado negativo (47%) y de 60 (30%) no se ha obtenido aún un resultado ni información.

f. Quejas por categorías de la Comunidad PUCP:

El personal administrativo reportó quejas en torno a 5 temas, mientras que los docentes y predocentes en torno a 16 y los estudiantes sobre 39.

Tanto en el personal administrativo como en el docente y predocente se encontró como tema en común el maltrato laboral.

En el sector estudiantil, se evidenció un aumento de 19 quejas presentadas en el periodo 2021 – 2022 respecto del año anterior, mientras que los otros sectores presentaron una disminución: En el docente y predocente la cifra pasó de 11 a 10 quejas y en el personal administrativo de 6 a 1.

g. Quejas por categoría según sexo y género:

i. Quejas por categoría según sexo y género: Hombres. Se reportaron 117 quejas de hombres, siendo 96 de estudiantes, 16 de docentes y 5 del personal administrativo. En la categoría de docentes y predocentes, así como en los estudiantes se reportó un aumento de casos en el periodo 2021 - 2022, mientras que en ese mismo periodo las quejas presentadas por administrativos disminuyeron en su totalidad.

ii. Quejas por categoría según sexo y género: Mujeres. En total se registraron 76 quejas, siendo 70 de estudiantes, 4 de docentes y 2 del personal administrativo. El sector estudiantil presentó un aumento de quejas del periodo 2020 – 2021 al 2021 – 2022, mientras que el sector de docentes y predocentes en el periodo 2021 – 2022 no reportó queja alguna. Con respecto al personal administrativo femenino, este presentó una queja en ambos periodos respectivamente.

iii. Quejas por categoría según sexo y género: Comunidad LGTBIQ+. Se registró una queja en el periodo 2020 – 2021.

9. Reflexiones Finales

El periodo considerado en este Informe Defensorial Universitario ha coincidido con una de las crisis sanitarias y económicas más graves de nuestra historia, marcadas por la pandemia del Covid-19.

A pesar de la gravedad de la actual crisis, la institucionalidad de la PUCP y nuestra comunidad universitaria han resistido los efectos tan negativos de esta abrupta crisis.

Nuestra universidad actuó – y aún actúa - en el nuevo paradigma de la virtualidad, pudo adaptarse y hemos continuado con nuestros roles educativos e institucionales.

La Defensoría Universitaria ha continuado en el ejercicio de sus funciones institucionales y se adaptó al nuevo paradigma de la virtualidad y del trabajo remoto.

Hemos avanzado en el fortalecimiento de la institucionalidad y en la mejora de la capacidad operativa de la Defensoría Universitaria.

En este marco, el actual Informe Defensorial Universitario se inscribe en el objetivo de crear más instrumentos de gestión estratégica y de seguir perfeccionándolos.

En esta línea de perfeccionar las Memorias Anuales de la Defensoría Universitaria, así como los futuros informes comparativos, considero relevante incorporar más información analítica, especialmente, sobre las quejas, en las siguientes Memorias Anuales. Por ejemplo, se requiere más información sobre las quejas infundadas, un mayor análisis de las quejas por unidad quejada, un mayor conocimiento del resultado final de las quejas, entre otras temáticas.

Esperamos que el actual Informe Defensorial Universitario que analiza de manera integral y comparativa las consultas y quejas de las dos Memorias Anuales de la presente gestión defensorial, sea de utilidad para toda nuestra comunidad universitaria.

Johnny Zas Friz Burga

Defensor Universitario de la PUCP