

**MEMORIA ANUAL**

**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**MARZO 2022 – MARZO 2023**



**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

**LIMA, 28 DE MARZO DEL 2023**

## ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS**
  - 2.1. Número total de quejas y consultas.
  - 2.2. Quejas y consultas según Sexo y Género.
  - 2.3. Quejas y consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.
    - 2.3.1. Quejas y consultas a nivel estudiantil.
    - 2.3.2. Quejas y consultas a nivel docente y predocente.
    - 2.3.3. Quejas y consultas a nivel de personal administrativo.
  - 2.4. Total de quejas según Sexo y Género.
  - 2.5. Total de quejas según Categorías de la Comunidad PUCP.
  - 2.6. Total de consultas según Sexo y Género.
  - 2.7. Total de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.
- 3. CONSULTAS**
  - 3.1. Tema de las consultas.
  - 3.2. Relevancia de los temas.
  - 3.3. Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.
  - 3.4. Consultas por categorías de Sexo y Género.
    - 3.4.1. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres.
    - 3.4.2. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Mujeres.
  - 3.4. Temas comunes.
- 4. QUEJAS**
  - 4.1. Tema de las Quejas.
  - 4.2. Relevancia de los Temas.
  - 4.3. Unidades Quejadas.
  - 4.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas.
  - 4.5. Admisión y Resultados de las Quejas.
  - 4.6. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP
  - 4.7. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género.
    - 4.7.1. Quejas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres.

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

4.8. Temas comunes.

4.9. Ejemplos de casos y recomendaciones por temas.

4.10. Características de las Quejas por Unidades Quejadas.

## **5. ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

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

5.1.1. Informe Defensorial Universitario “Comparación entre las Memorias Anuales de los Periodos 2020-2021 y 2021-2022: Consultas y Quejas.”

5.1.2. Informe Defensorial Universitario “La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP”.

5.1.3. Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP”.

5.1.4. Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP”.

5.1.5. Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP”.

5.1.6. Campañas Preventivas.

5.1.7. Campaña de Difusión de los Informes Defensoriales Universitarios.

5.2. Contratación de dos practicantes pre profesionales para la Defensoría Universitaria.

## **6. REUNIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.**

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

6.2. Reuniones con Autoridades Universitarias y Estudiantiles, así como con Funcionarios y Funcionarias.

6.3. Reuniones en el Marco del Proceso de Planeamiento Estratégico Institucional de la PUCP.

6.4. Reuniones con la Oficina de Igualdad de Género y Diversidad (OIGD) y otras Oficinas.

6.5. Reuniones para constituir el Comité contra el Hostigamiento Sexual Laboral de la DGTH.

6.6. Participación en Taller de Autoevaluación para la Reacreditación Institucional.

## **7. PROYECCIÓN EXTERNA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.**

7.1 Participación en Actividades con otras Defensorías Universitarias.

## **8. REFLEXIÓN FINAL.**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Cumplimiento del Reglamento de la Defensoría Universitaria.**

La presente Memoria Anual de la Defensoría Universitaria (DU) de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) del año 2022-2023 se inscribe en el cumplimiento del Título V del Reglamento de la DU de la PUCP.

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

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

### **1.2. El tercer año de gestión como Defensor Universitario.**

En este tercer año de gestión, en el primer semestre, hemos continuado ejerciendo nuestras funciones institucionales a través de la virtualidad y del trabajo remoto y en el segundo semestre, ya retomamos nuestra actividad presencial, gradualmente; hemos continuado atendiendo las consultas y las quejas presentadas por los y las miembros de nuestra comunidad universitaria; así como hemos seguido nuestros objetivos de fortalecer institucionalmente a la Defensoría Universitaria y de ampliar progresivamente su capacidad operativa.

Este año hemos contado, por primera vez, – luego de un proceso de selección a través de un concurso – con dos practicantes pre profesionales, ambas estudiantes mujeres, quienes nos ayudan en lograr una mayor capacidad operativa de la DU.

Hemos elaborado y difundido este año cinco Informes Defensoriales Universitarios: IDU N° 1-2022: “Comparación entre las Memorias Anuales de los Periodos 2020-2021 y 2021-2022: Consultas y Quejas”; IDU N° 2-2022: “La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP”; IDU N° 3-2022: “La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP”; IDU N° 4-2022: “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP” e IDU N° 5-2022: “La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP”.

Todos estos Informes Defensoriales Universitarios estaban previstos en nuestro Plan de Trabajo.

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

Johnny Zas Friz Burga  
Defensor Universitario de la PUCP

## 2. ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS

### 2.1. Número total de quejas y consultas

El número total de quejas y consultas, en el presente año de gestión, fue de 145 casos. Las consultas presentadas fueron 84, mientras que se presentaron 61 quejas. Ver Tabla N°1.

Del total, el 58% de peticiones presentadas son consultas y el 42% quejas, teniendo un mayor número las consultas realizadas. Ver Gráfico N° 2.

**Tabla N°1**

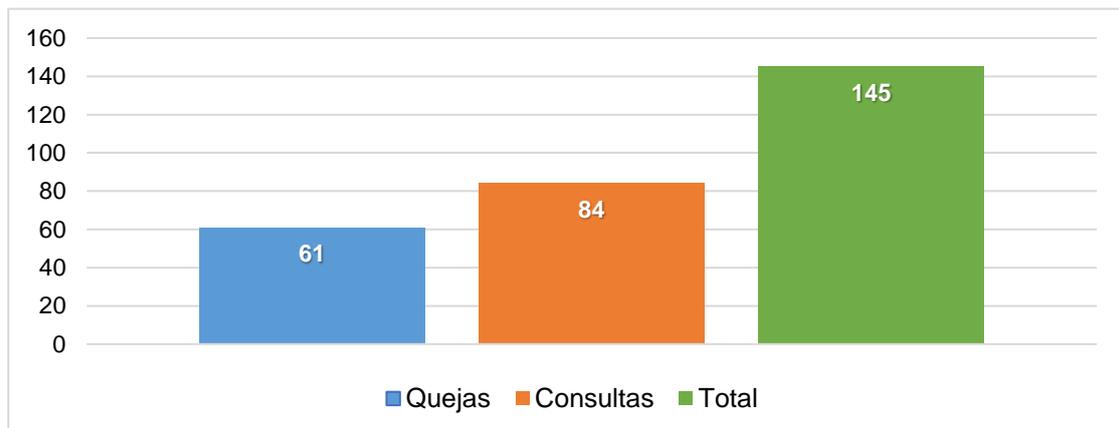
**Total de Quejas y Consultas en el periodo 2022 – 2023**

Total de Quejas y Consultas (*)	
Quejas	61
Consultas	84
<b>Total</b>	<b>145</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

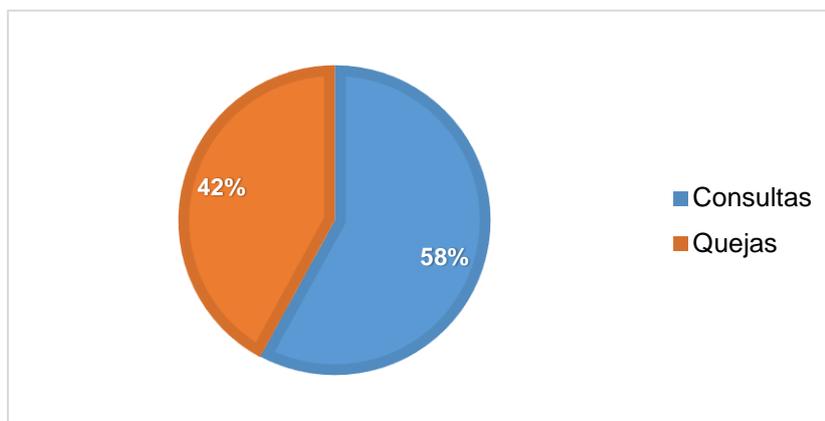
**Gráfico N° 1**

**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas**



**Gráfico N° 2**

**Porcentaje de Quejas y Consultas en el Periodo 2022 – 2023**



## 2.2. Quejas y Consultas según Sexo y Género

Las y los integrantes de la comunidad PUCP presentaron en total 145 quejas y consultas. De ellas, 85 fueron presentadas por hombres, y 60 por mujeres. Ver Tabla N°2.

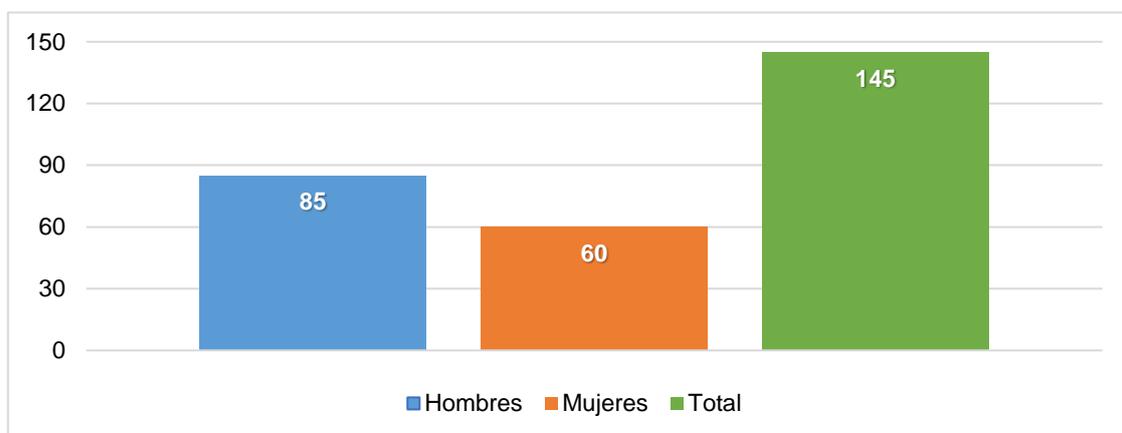
Desde una mirada porcentual, el 59% de peticiones fueron realizadas por hombres y el 41% por mujeres, existiendo entre ambos una diferencia del 18%, evidenciándose así un porcentaje mayor de hombres que presentaron peticiones. Ver Gráfico N° 4.

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

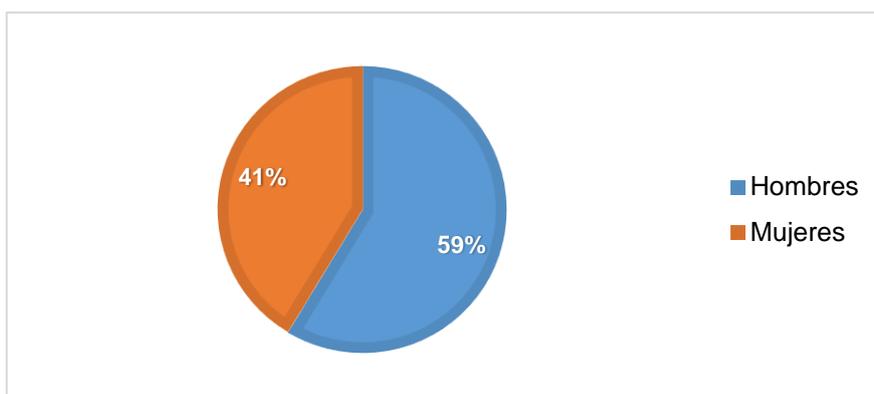
Total de Quejas y Consultas* según Sexo y Género	
Hombres	85
Mujeres	60
<b>Total</b>	<b>145</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

**Gráfico N° 3**  
**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas según Sexo y Género**



**Gráfico N° 4**  
**Porcentaje de Quejas y Consultas según Sexo y Género**



### 2.3. Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP

La Comunidad PUCP, en su conjunto, presentó 145 quejas y consultas. De ellas, el sector estudiantil presentó 111, los docentes y predocentes presentaron 27, y 7 fueron presentadas por el personal administrativo. Ver Tabla N°3.

Desde una mirada porcentual, el 76% de peticiones fueron realizadas por estudiantes, mientras que las peticiones del sector docente y administrativo llegaron a un 19% y 5% respectivamente. El sector estudiantil es aquel que presenta un mayor número de quejas y consultas. Ver Gráfico N° 6.

**Tabla N°3**

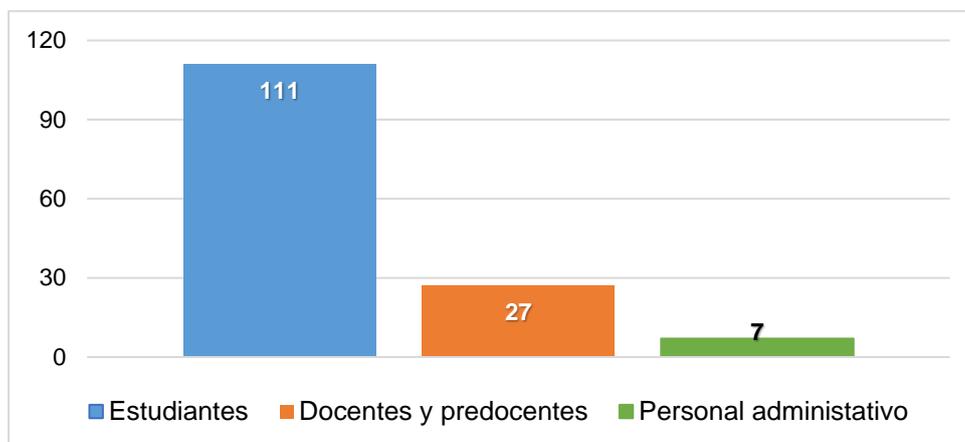
**Total de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.**

Total de Quejas y Consultas* según Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	111
Docentes y predocentes	27
Personal administrativo	7
<b>Total</b>	<b>145</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

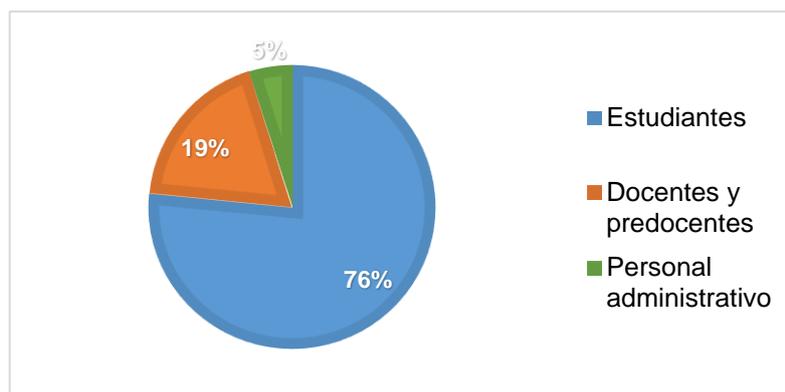
**Gráfico N° 5**

**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.**



**Gráfico N° 6**

**Porcentaje de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.**



### 2.3.1. Quejas y Consultas a nivel estudiantil

La comunidad estudiantil es aquella que más peticiones ha interpuesto a lo largo de la gestión. En el periodo 2022 – 2023, del total de 111 peticiones, 63 fueron consultas y 48 quejas. Ver Tabla N°4.

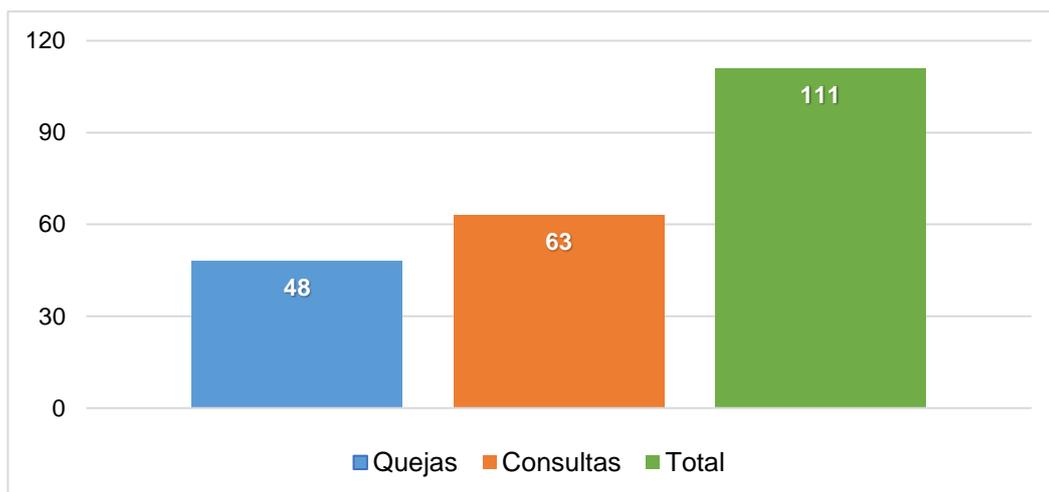
Desde una mirada porcentual, el 57% de peticiones presentadas por estudiantes fueron consultas y el 43% quejas, resaltando así un mayor número de consultas registradas. Ver Gráfico N° 8.

**Tabla N°4**  
**Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil.**

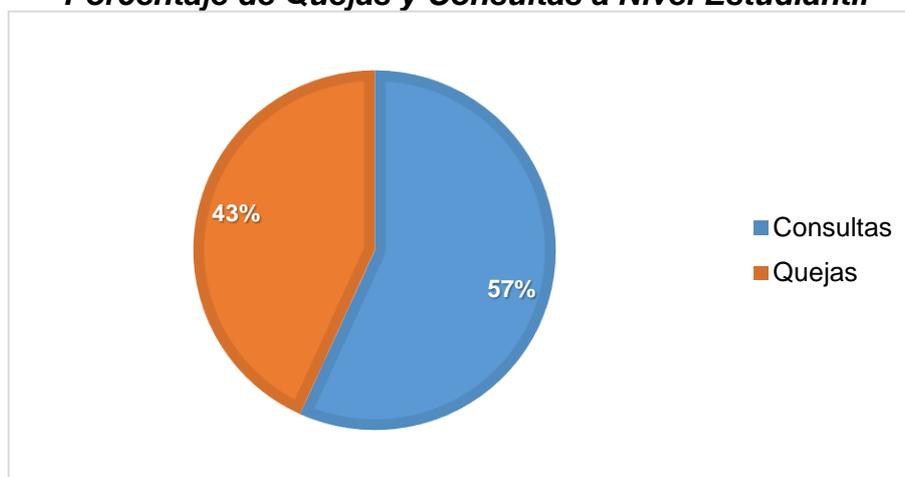
Quejas y Consultas* a Nivel Estudiantil	
Quejas	48
Consultas	63
<b>Total</b>	<b>111</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

**Gráfico N° 7**  
**Comparación entre el número de Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil**



**Gráfico N° 8**  
**Porcentaje de Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil**



### 2.3.2. Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente

Las peticiones presentadas, en el periodo 2022 – 2023, por docentes y predocentes, fueron 27. De ellas, 12 fueron quejas, y 15 consultas. Es importante resaltar que, de dichas peticiones, la única realizada por un predocente fue una queja. Ver Tabla N°5.

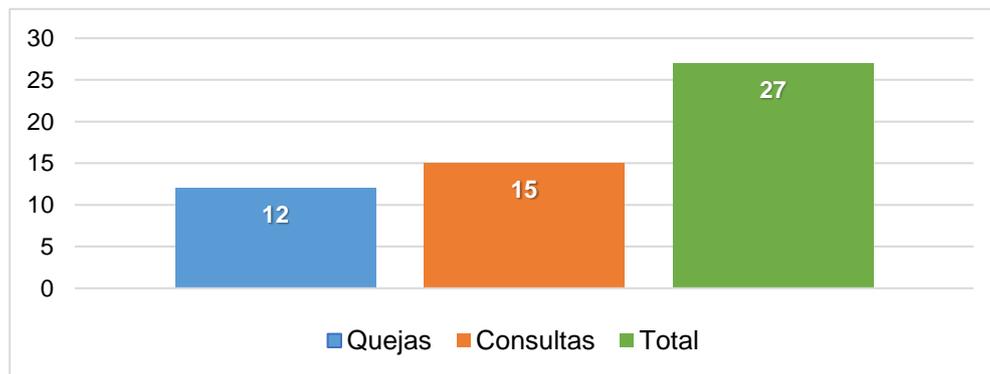
Desde una mirada porcentual, el 56% de peticiones presentadas fueron consultas y el 44% quejas, resaltando así un mayor número de consultas registradas. Ver Gráfico N° 10.

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

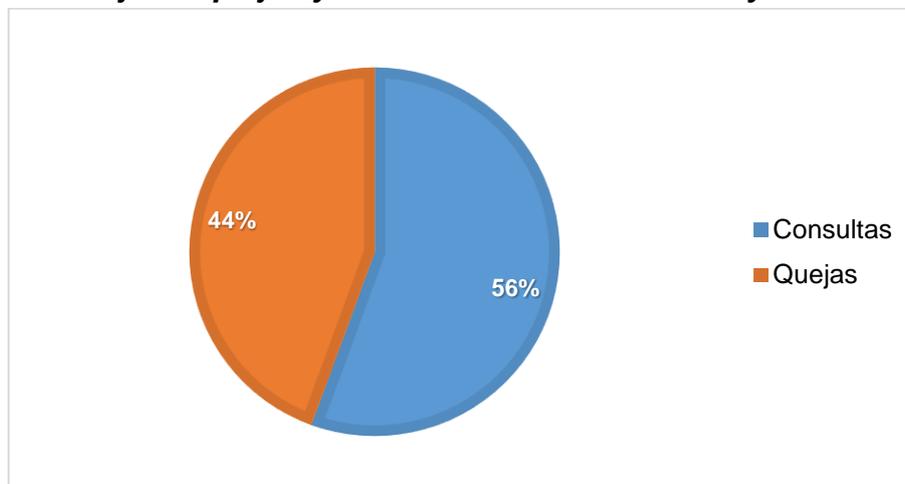
Quejas y Consultas* a Nivel Docente y Predocente	
Quejas	12
Consultas	15
<b>Total</b>	<b>27</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

**Gráfico N° 9**  
**Comparación entre el número de Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente**



**Gráfico N° 10**  
**Porcentaje de quejas y consultas a Nivel Docente y Predocente**



### 2.3.3. Quejas y Consultas a Nivel de Personal Administrativo

El personal administrativo, en el periodo 2022 – 2023, ha presentado un total de 7 peticiones, de las cuales 6 fueron consultas, teniendo solo 1 queja. Ver Tabla N°6.

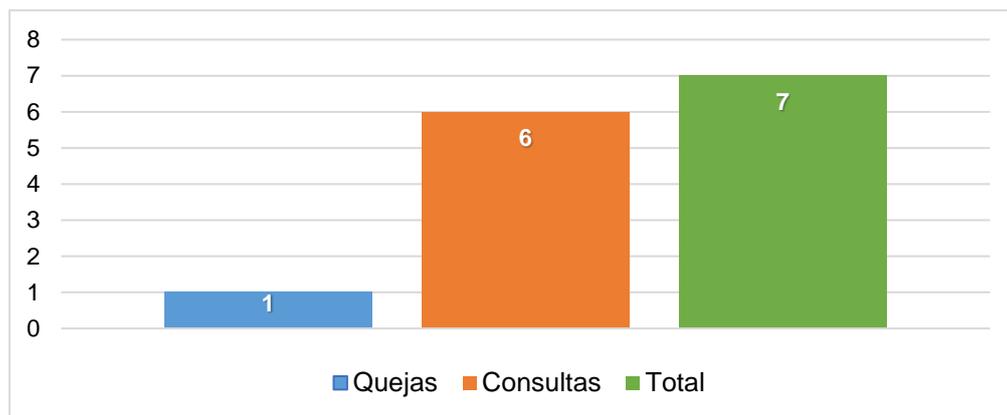
Desde una mirada porcentual, el número de consultas representa un 86% del total, mientras que las quejas están representadas por el 14% restante. Ver Gráfico N° 12.

**Tabla N°6**  
**Quejas y Consultas a Nivel de Personal Administrativo**

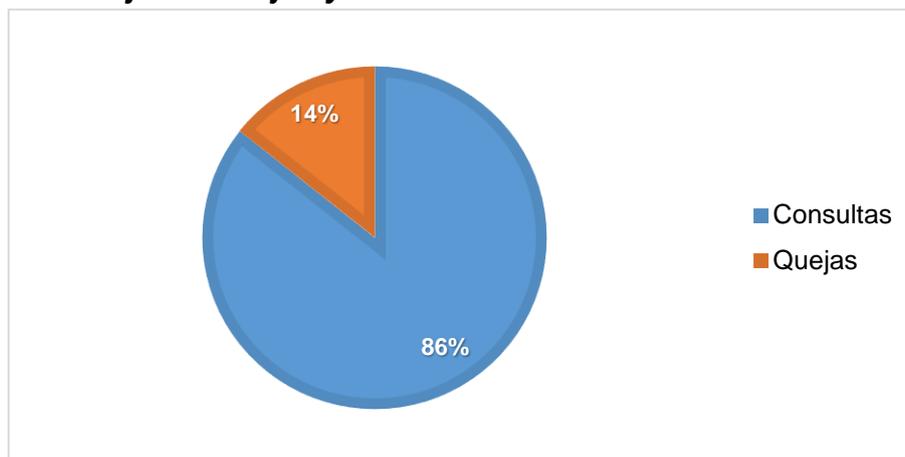
Quejas y Consultas* a Nivel de Personal Administrativo	
Quejas	1
Consultas	6
<b>Total</b>	<b>7</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

**Gráfico N° 11**  
**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a Nivel Personal Administrativo**



**Gráfico N°12**  
**Porcentaje de Quejas y Consultas del Personal Administrativo**



#### 2.4. Total de Quejas según Sexo y Género

El total de quejas, según sexo y género, corresponden a 37 hombres, 24 mujeres y a ningún miembro de la comunidad LGBTQI+. Ver Tabla N° 7.

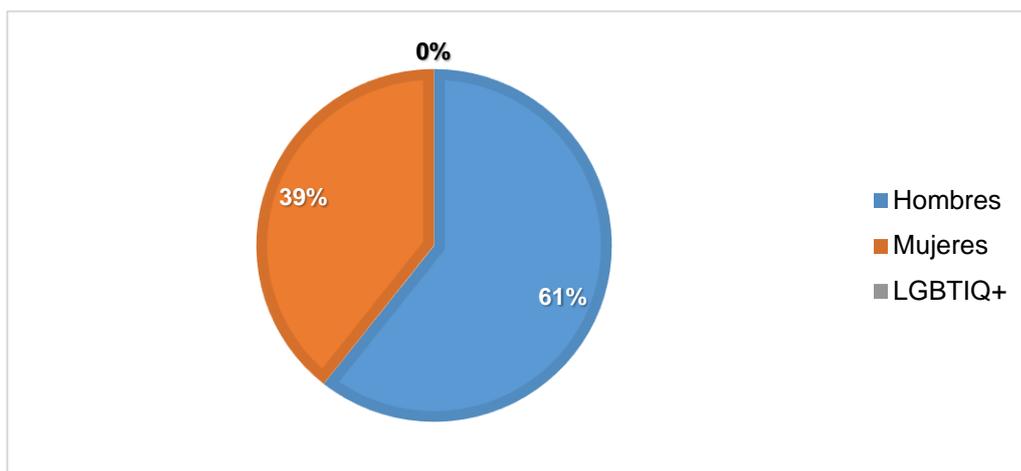
Del total de las quejas, 61% corresponde a hombres, 39% a mujeres y 0% corresponde a la comunidad LGBTQI+. Ver Gráfico N° 13.

**Tabla N°7**  
**Total de Quejas según Sexo y Género**

Total de Quejas* según Sexo y Género	
Hombres	37
Mujeres	24
<b>Total</b>	<b>61</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

**Gráfico N°13**  
**Total de Quejas según Sexo y Género**



#### 2.5. Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

De las 61 quejas presentadas en el periodo 2022 – 2023, 48 fueron presentadas por estudiantes, 12 por el sector conformado por docentes y predocentes, y una (1) por el personal administrativo. Ver Tabla N°8.

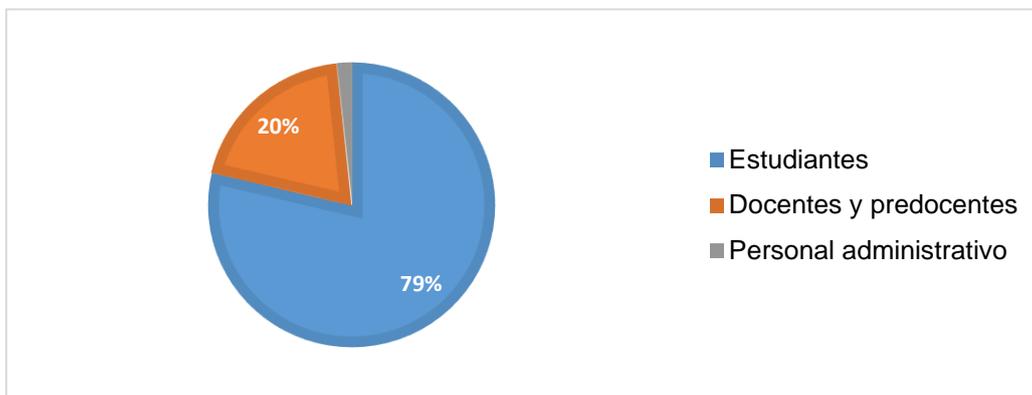
Desde una mirada porcentual, el sector estudiantil fue aquel que presentó un mayor número de quejas, representando el 79% del total. Por su parte, el sector de docentes y predocente representó el 20% del total y el personal administrativo representó el 1%. Ver Gráfico N° 14.

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

<b>Total de Quejas* según Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	48
Docentes y Predocente	12
Personal administrativo	1
<b>Total</b>	<b>61</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

**Gráfico N° 14**  
**Comparación entre el número de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.**



## 2.6. Total de Consultas según Sexo y Género

De las 84 consultas presentadas en el periodo 2022 – 2023, 48 fueron presentadas por hombres y 36 por mujeres. Ver Tabla N°9.

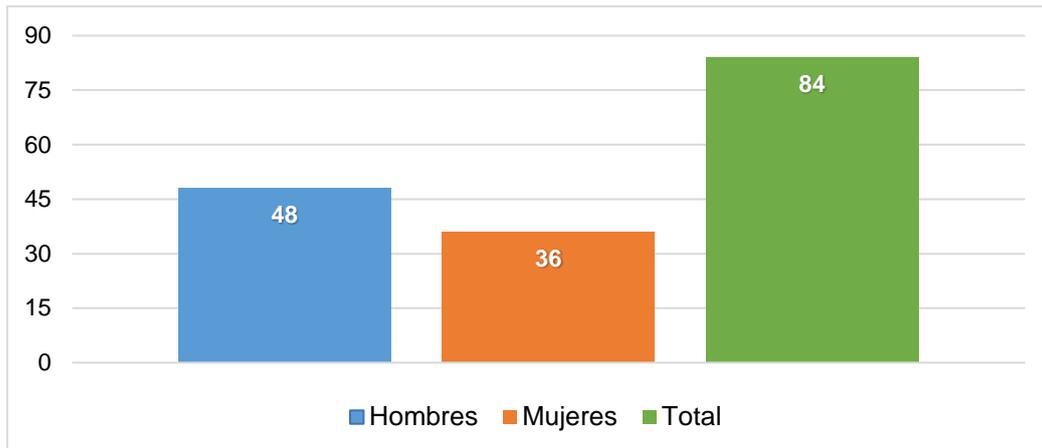
Desde una mirada porcentual, los hombres presentaron un mayor número de consultas, representando un 57% del total, mientras que las mujeres un 43%. Ver Gráfico N° 16.

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

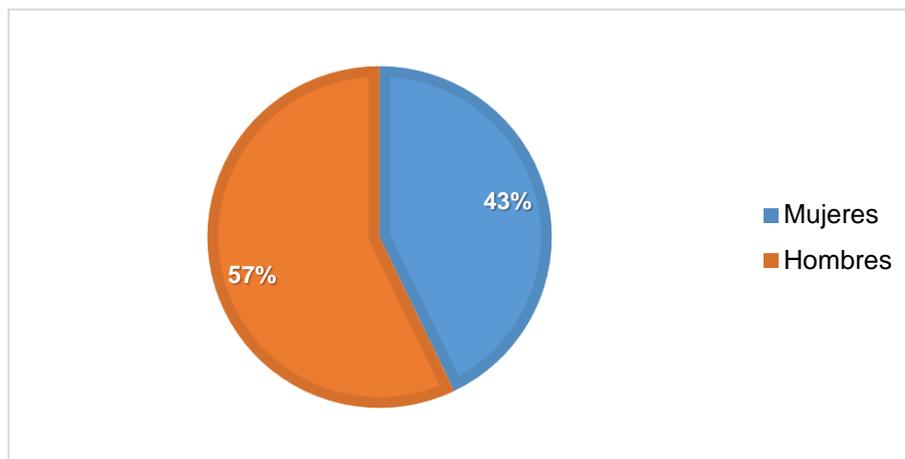
<b>Total de Consultas* según Sexo y Género</b>	
Hombres	48
Mujeres	36
<b>Total</b>	<b>84</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

**Gráfico N° 15**  
**Comparación entre el Número de Consultas según Sexo y Género**



**Gráfico N° 16**  
**Porcentaje de Consultas según Sexo y Género**



### 2.7. Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

De las 84 consultas presentadas en el periodo 2022 – 2023, 63 fueron interpuestas por estudiantes, 15 por el sector conformado por docentes y predocentes, y 6 por el personal administrativo. Ver Tabla N°10.

Desde una mirada porcentual, el número de consultas realizadas por estudiantes representa un 75% del total, siendo este el mayor sector en presentar consultas. Luego de él, se ubican los docentes y predocentes con 18% y el personal administrativo con 7%. Ver Gráfico N° 18.

**Tabla N° 10**

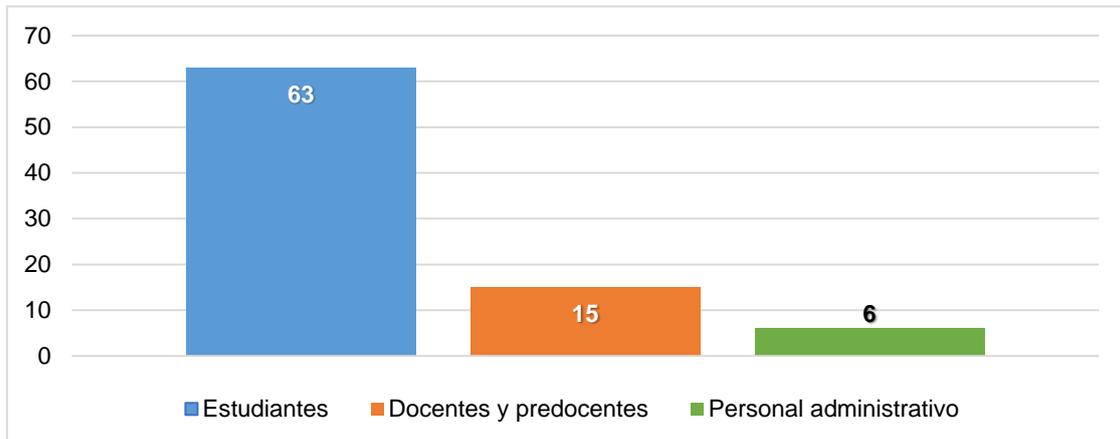
**Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.**

<b>Total de Consultas* según Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	63
Docentes y predocentes	15

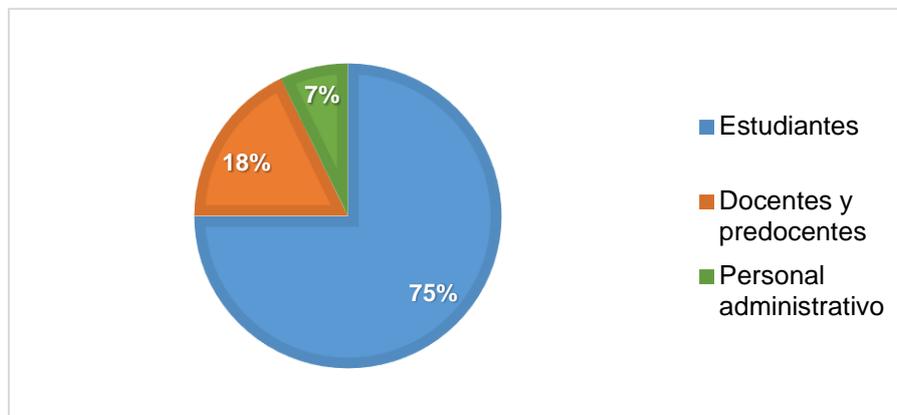
Personal administrativo	6
<b>Total</b>	<b>84</b>

\*Del 24 de febrero del 2022 al 28 de marzo del 2023.

**Gráfico N° 17**  
**Comparación entre el Número de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP**



**Gráfico N°18**  
**Porcentaje de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP**



### 3. CONSULTAS

Por consultas, se refiere a aquellas peticiones que tienen como objetivo “conocer el alcance de los derechos o de las obligaciones de las diferentes unidades, servicios o funcionarios de la Universidad”. Frente a ellas, desde Defensoría Universitaria se busca resolver las consultas, orientando a los solicitantes sobre la materia en cuestión.

#### 3.1. Tema de las consultas

A partir de la sistematización, las consultas presentadas han sido agrupadas en temas, dentro de ellos, también se encuentran diversos subtemas, siendo las principales aquellas temáticas referidas a *Matrícula, Evaluaciones, Procesos Disciplinarios y Normas de Permanencia*. Ver Cuadro N°1.

Es importante resaltar la presencia de consultas que hacen alusión a varias áreas temáticas.

#### **Cuadro N°1** **Temas de las Consultas en el Periodo 2022 – 2023 por Orden Alfabético**

1. Accesibilidad de las instalaciones en la PUCP para las personas con discapacidad.
2. Ámbito de acción del poder de dirección en la CEPREPUCP.
3. Becas (*Subtemas: 1. Cómo acceder a las becas; 2. Mantenimiento de las becas de hijas o hijos estudiantes PUCP de una o de un ex docente PUCP*).
4. Crédito educativo (*Subtema: Cómo acceder al crédito educativo*).
5. Cancelación de deuda a la PUCP (*Subtemas: 1. Deudas que aparecen en el sistema que no corresponderían; 2. Solicitud de certificado de estudios denegado por deuda pendiente a la PUCP*).
6. Carta de permanencia.
7. Concurso para ingreso a la docencia ordinaria.
8. Covid-19 (*Subtemas: 1. La solicitud de firmar una declaración jurada de responsabilidad por no presentar todas las vacunas contra el Covid-19 para ingresar al campus; 2. Obligatoriedad de las vacunas contra el Covid-19 para dictar clases e ingresar a la universidad; 3. Nueva presentación en clase por estudiante que estuvo enferma de Covid-19*).
9. Creación de un Departamento Académico.
10. Criterios para definir la carga lectiva en el CEPREPUCP.
11. Cumplimiento de Plan de Estudios para egresar de Facultad.
12. Determinar el alcance de la suspensión como sanción: si tiene sustento jurídico que su aplicación signifique la prohibición de ingresar al campus y la imposibilidad de acceder a todo servicio de la PUCP, incluidos los servicios no académicos.
13. Dilación indebida en respuesta a solicitud (*Subtema: Solicitud de información sobre evaluaciones*).

14. Eliminación de carga lectiva a docente contratado TPA<sup>1</sup>.
15. Encuestas docentes (*Subtema: Opiniones negativas y ofensivas en las encuestas de estudiantes sobre docentes*).
16. Evaluaciones (*Subtemas: 1. Información errónea de fecha para presentación de reclamos sobre notas; 2. Desacuerdo con calificación de docente, queja ante el Departamento Académico y docente quejado plantea acudir a la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios para denunciar a estudiante; 3. Desacuerdo con la recalificación docente y envío de revisión de la recalificación a la Secretaría Académica de la Facultad; 4. No se avisó de salida al campo y no asistió por lo que fue desaprobado y no egresó; 5. Recalificación de examen con nota cero (0) por presunta copia, no obstante, la Comisión Disciplinaria absolvió a estudiante; 6. Recalificación de trabajo grupal rechazada, sin considerar aporte individual en la nota grupal; 7. Solicitud de recalificación de una nota denegada en un curso; 8. Solicitud de recalificación rechazada por docente; 9. Solicitud de revisión de puntajes en un curso de titulación del Centro de Educación Continua*).
17. Facilidades de estudio y de clases para madres matriculadas con niños recién nacidos.
18. Ferias laborales.
19. Hostigamiento sexual (*Subtema: Procedimiento disciplinario*).
20. Implementación de clases híbridas durante el semestre académico 2023-1 para permitir la continuidad de los estudios del estudiantado de la Maestría residente fuera de la ciudad de Lima.
21. Ingreso al campus de la universidad mientras espera el resultado de una solicitud de permanencia.
22. Instalaciones de oficina con material de asbesto.
23. Investigación en la DGTH<sup>2</sup> por la presunta comisión de una falta laboral.
24. Maltrato docente (*Subtema: Maltrato docente a estudiante*).
25. Maltrato laboral.
26. Maltrato y hostigamiento de estudiante a estudiante.
27. Matrícula (*Subtemas: 1. Acreditación de idioma extranjero; 2. Aplicación retroactiva de la reclasificación de escala de pensión en el mismo semestre académico; 3. Conclusión de los estudios secundarios para formalizar el ingreso a la PUCP; 4. Cuarta matrícula denegada; 5. Cuarta matrícula; 6. Declarar sin efecto la matrícula realizada y presentar solicitud de permanencia; 7. Denegatoria de matrícula en un curso por no corresponder a su Plan de Estudios cuando ingresó a la Facultad; 8. Retiro del PSE<sup>3</sup> y condonación del pago por mala situación económica*).
28. Medidas de protección.
29. Negativa de renovación de contrato a tiempo completo.

---

<sup>1</sup> Tiempo parcial por asignaturas.

<sup>2</sup> Dirección de Gestión del Talento Humano.

<sup>3</sup> Programa de Segunda Especialidad.

30. Normas de permanencia (*Subtemas: 1. Comunicación tardía de carta de permanencia aprobada e imposibilidad de hacer la matrícula extemporánea en la Maestría; 2. Denegación de la solicitud de permanencia por tener un procedimiento disciplinario en curso; 3. Rechazo de solicitud de permanencia y apelación en curso; 4. Reincorporación y escala de pensiones al momento de reincorporarse*).
31. Pago indebido recibido por docente y forma de restitución.
32. Plagio de tesis.
33. Procedimientos disciplinarios (*Subtemas: 1. Anulación de examen por copia e inicio de procedimiento disciplinario; 2. tratamiento del caso de un estudiante adolescente*).
34. Profesor que presuntamente no fue contratado por una denuncia contra él ante el Ministerio Público.
35. Recategorización en la escala de pensiones (*Subtema: Cambio de situación económica*).
36. Reincorporación de estudiante eliminada por causales académicas.
37. Retiro de un curso y condonación del pago de cuotas.
38. Retiro no aceptado y causal de eliminación.
39. Tesis conjunta, pero su colega tesista no obtuvo el requisito del idioma inglés y no puede graduarse.
40. Transferencia interna entre unidades académicas (*Subtema: Transferencia interna de especialidad extemporánea*).

### 3.2. Relevancia de los temas

Del total de 84 consultas formuladas, se ha identificado la recurrencia de ocho (8) temas en más de una ocasión. Estos son los siguientes: *Procedimientos Disciplinarios* con trece (13) consultas; *Evaluaciones* con doce (12) consultas; *Creación de un Departamento Académico*, *Maltrato Laboral* y *Covid-19* con tres (3) preguntas cada uno. Asimismo, los temas de *Becas* y *Cancelación de Deuda a la PUCP* recibieron dos (2) consultas, respectivamente.

Estos temas recurrentes fueron abordados en 38 consultas, representando así más de la tercera parte de temas consultados en el periodo. Dicha información nos permite conocer aquellos temas que generan mayor atención en la Comunidad PUCP. Ver Cuadro N°2.

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

Temas de Consultas	N° de Consultas
Procedimientos disciplinarios	13
Evaluaciones	12
Creación de un Departamento Académico	3
Maltrato laboral	3
Covid-19	3
Becas	2
Cancelación de deuda a la PUCP	2
Recategorización en la escala de pensiones	2
Accesibilidad de las instalaciones en la PUCP para las personas con discapacidad	1
Ámbito de acción del poder de dirección en la CEPREPUCP	1
Concurso para ingreso a la docencia ordinaria	1
Crédito educativo	1
Criterios para definir la carga lectiva en el CEPREPUCP	1
Cumplimiento de Plan de Estudios para egresar de Facultad	1
Determinar el alcance de la suspensión como sanción: si tiene sustento jurídico que su aplicación signifique la prohibición de ingresar al campus y la imposibilidad de acceder a todo servicio de la PUCP, incluidos los servicios no académicos	1
Eliminación de carga lectiva a docente contratado TPA	1
Encuestas docentes	1
Ferías laborales	1
Hostigamiento sexual	1
Maltrato docente	1
Maltrato y hostigamiento de estudiante a estudiante	1
Medidas de protección	1
Negativa de renovación de contrato a tiempo completo	1
Pago indebido recibido por docente y forma de restitución	1
Plagio de tesis	1
Profesor que presuntamente no fue contratado por una denuncia contra él ante el Ministerio Público	1
Reincorporación de estudiante eliminada por causales académicas	1
Retiro de un curso y condonación del pago de cuotas académicas	1
Retiro no aceptado y causal de eliminación	1
Tesis conjunta, pero su colega tesista no obtuvo el requisito del idioma inglés y no puede graduarse	1
Transferencia interna entre unidades académicas	1

### 3.3. Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las categorías de la comunidad que presentaron consultas fueron estudiantes, docentes y predocentes, y el personal administrativo.

De las 84 consultas realizadas en este año, 63 fueron presentadas por estudiantes, 15 por docentes y predocentes, y 6 por el personal administrativo.

Desde una mirada temática, las consultas realizadas por el sector estudiantil abordaron un total de 24 temas; las realizadas por docentes y predocentes 11 temas; y el personal administrativo consultó por 5 temas. Ver Cuadro N°3.

Además, dentro de los tres (3) estamentos universitarios se registró un tema de consulta en común, referido a los *Procedimientos Disciplinarios*. Otros temas de consultas en común entre estamentos, fueron los siguientes:

- Consultas sobre el *Covid-19*, presentadas por estudiantes, así como por docentes y predocentes.
- Consultas sobre *Maltrato* en diversas modalidades, presentadas por estudiantes y personal administrativo.

**Cuadro N°3**  
**Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP**

Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP		
<b>Estudiantes</b>	Accesibilidad de las instalaciones en la PUCP para las personas con discapacidad	<b>63</b>
	Becas	
	Cancelación de deuda a la PUCP	
	Crédito educativo	
	Cumplimiento de Plan de Estudios para egresar de Facultad	
	Determinar el alcance de la suspensión como sanción: si tiene sustento jurídico que su aplicación signifique la prohibición de ingresar al campus y la imposibilidad de acceder a todo servicio de la PUCP, incluidos los servicios no académicos	
	Covid-19	
	Dilación indebida en respuesta a solicitud	
	Evaluaciones	
	Facilidades de estudio y de clases para madres matriculadas con niños recién nacidos	
	Hostigamiento sexual	
	Implementación de clases híbridas durante el semestre académico 2023-1 para permitir la continuidad de los estudios del estudiantado de la Maestría residente fuera de la ciudad de Lima	
	Ingreso al campus de la universidad mientras espera el resultado de una solicitud de permanencia	
	Maltrato y hostigamiento de estudiante a estudiante	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Plagio de tesis	
	Procedimientos disciplinarios	
	Recategorización en la escala de pensiones	
	Reincorporación de estudiante eliminada por causales académicas	
	Retiro de un curso y condonación del pago de cuotas académicas	
	Retiro no aceptado y causal de eliminación	
	Tesis conjunta, pero su colega tesista no obtuvo el requisito del idioma inglés y no puede graduarse	
	Transferencia interna entre unidades académicas	

<b>Docentes y Predocentes</b>	Ámbito de acción del poder de dirección en la CEPREPUCP	<b>15</b>
	Concurso para ingreso a la docencia ordinaria	
	Creación de un Departamento Académico	
	Criterios para definir la carga lectiva en el CEPREPUCP	
	Covid-19	
	Encuestas docentes	
	Eliminación de carga lectiva a docente contratado TPA	
	Negativa de renovación de contrato a tiempo completo	
	Pago indebido recibido por docente y forma de restitución	
	Procedimientos disciplinarios	
	Profesor que presuntamente no fue contratado por una denuncia contra él ante el Ministerio Público	
<b>Personal administrativo</b>	Instalaciones de oficina con material de asbesto	<b>6</b>
	Investigación en la DGTH por la presunta comisión de una falta laboral	
	Maltrato docente	
	Maltrato laboral	
<b>Total</b>		<b>84</b>

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

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

En el periodo de gestión analizado, desde marzo del año 2022 hasta marzo del año 2023, no se registraron consultas por parte de la Comunidad LGTBIQ+.

#### 3.4.1. Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres

El sector masculino ha sido el que ha presentado un mayor número de consultas en el periodo 2022 – 2023, registrando un total de 48. Este número representa el 57% de las consultas realizadas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede ver que de las 40 consultas presentadas por estudiantes hombres, estas abordan 15 temas. El sector docente y predocente aborda 6 temas en las 7 consultas realizadas; y el personal administrativo masculino solo realizó una consulta, presentando un tema. Ver Cuadro N°4.

Entre estudiantes y el sector docente y predocente, existe un tema de interés conjunto: *Procedimientos Disciplinarios*.

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

<b>Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres</b>		
<b>Estudiantes hombres</b>	Becas	<b>40</b>
	Cancelación de deuda a la PUCP	
	Crédito educativo	
	Cumplimiento de Plan de Estudios para egresar de Facultad	
	Determinar el alcance de la suspensión como sanción: si tiene sustento jurídico que su aplicación signifique la prohibición de ingresar al campus y la imposibilidad de acceder a todo servicio de la PUCP, incluidos los servicios no académicos	
	Evaluaciones	
	Hostigamiento sexual	
	Implementación de clases híbridas durante el semestre académico 2023-1 para permitir la continuidad de los estudios del estudiantado de la Maestría residente fuera de la ciudad de Lima	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Procedimientos disciplinarios	
	Recategorización en la escala de pensiones	
	Retiro de un curso y condonación del pago de cuotas académicas	
	Retiro no aceptado y causal de eliminación	
	Transferencia interna entre unidades académicas	
<b>Docentes y predocentes hombres</b>	Creación de un Departamento Académico	<b>7</b>
	Encuestas docentes	
	Eliminación de carga lectiva a docente contratado TPA	
	Pago indebido recibido por docente y forma de restitución	
	Procedimientos disciplinarios	
	Profesor que presuntamente no fue contratado por una denuncia contra él ante el Ministerio Público	
<b>Personal administrativo masculino</b>	Instalaciones de oficina con material de asbesto	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>48</b>

**3.4.2. Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres**

La comunidad femenina, en el periodo 2022 – 2023, ha realizado un total de 36 consultas. Este número representa el 43% del total de consultas realizadas. Del análisis, según categorías de la comunidad PUCP, se puede ver que, de las 36 consultas presentadas por la población femenina, estas abordan 22 temas.

Las estudiantes, a lo largo de sus 23 consultas, trataron 14 temas. El sector docente y predocente trató sobre cuatro (4) temas en sus ocho (8) consultas; y el personal administrativo cuatro (4) temas en sus cinco (5) consultas formuladas. Ver Cuadro N°5.

Entre la población estudiantil y el personal administrativo, existen dos temas de interés conjunto: el *maltrato* y los *procedimientos disciplinarios*.

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

<b>Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres</b>		
<b>Estudiantes mujeres</b>	Accesibilidad de las instalaciones en la PUCP para las personas con discapacidad	<b>23</b>
	Becas	
	Cancelación de deuda a la PUCP	
	Dilación indebida en respuesta a solicitud	
	Evaluaciones	
	Facilidades de estudio y de clases para madres matriculadas con niños recién nacidos	
	Hostigamiento sexual	
	Ingreso al campus de la universidad mientras espera el resultado de una solicitud de permanencia	
	Maltrato y hostigamiento de estudiante a estudiante	
	Matrícula	
	Plagio de tesis	
	Procedimientos disciplinarios	
	Reincorporación de estudiante eliminada por causales académicas	
	Tesis conjunta, pero su colega tesista no obtuvo el requisito del idioma inglés y no puede graduarse	
<b>Docentes y predocentes mujeres</b>	Ámbito de acción del poder de dirección en la CEPREPUCP	<b>8</b>
	Concurso para ingreso a la docencia ordinaria	
	Covid-19	
	Negativa de renovación de contrato a tiempo completo	
<b>Personal administrativo femenino</b>	Investigación en la DGTH por la presunta comisión de una falta laboral	<b>5</b>
	Maltrato docente (Maltrato docente a estudiante)	
	Maltrato laboral	
	Procedimientos disciplinarios	
<b>Total</b>		<b>36</b>

### 3.5. Temas comunes

Tanto estudiantes varones como mujeres coinciden en tener como temas de interés las *Becas*, los *Procedimientos Disciplinarios*, la *Cancelación de Deuda a la PUCP*, las *Evaluaciones*, la *Matrícula* y las *Normas de Permanencia*.

Entre las y los docentes y predocentes, un tema de interés común ha sido la *Creación de un Departamento Académico*.

Entre el personal administrativo que realizó consultas, no existieron temas comunes entre hombres y mujeres.

## 4. QUEJAS

En el año de gestión 2022 – 2023, la Defensoría Universitaria recibió un total de 61 quejas. Estas son aquellas peticiones presentadas “ante casos de una posible vulneración de derechos de un integrante de la comunidad universitaria sobre cualquier asunto de su interés”.

Los derechos protegidos son aquellos reconocidos tanto por la Constitución Política del Perú, tratados internacionales en materia de derechos humanos, leyes, reglamentos y el Estatuto de la PUCP.

### 4.1. Tema de las Quejas

A partir de la sistematización de las quejas, se ha logrado determinar 29 temas presentados en el presente año de gestión. Es importante señalar que estos temas, en algunos casos presentan subtemas específicos, los cuales están señalados de manera oportuna en el Cuadro N°6.

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

#### **Cuadro N°6** ***Temas de las Quejas***

1. Acreditación de idioma extranjero (*Subtema: Ha cumplido con el requisito del idioma extranjero, pero Idiomas PUCP no lo ha acreditado en el sistema*).
2. Adecuación del Proyecto y Plan de Tesis con el Plan de Estudios.
3. Aplicación indebida de un Plan de Estudios, a pesar de no estar vigente, impidiéndosele egresar.
4. Aprobación del examen para optar el título profesional de ingeniera el año 2022, pero hasta hoy no recibe su respectivo diploma.
5. Becas (*Subtema: Solicitud de información sobre las Becas Lucet, para casos de docentes PUCP con hijas becarias, sobre si los casos fueron analizados por el Consejo Directivo del Sistema de Becas y Crédito Educativo de la PUCP, cuál fue la decisión adoptada y su sustentación*).
6. Cancelación de deuda a la PUCP (*Subtemas: 1. Fraccionamiento de deuda académica; 2. Denegación de certificado de estudios por deuda a la PUCP*).
7. Carné universitario.
8. Clases en modalidad virtual o clases híbridas para permitir que estudiantes no domiciliados en Lima puedan continuar sus estudios en la PUCP.
9. Concurso para promoción docente (*Subtema: Se cuestiona la idoneidad del requisito de las encuestas docentes*).

10. Constancia de estudios emitida por la Facultad no indica la información solicitada por el PRONABEC<sup>4</sup>.
11. Demora en la asignación del asesor de tesis.
12. Demora en la emisión del Diploma de Bachiller.
13. Dilación indebida en el procedimiento disciplinario.
14. Dilación indebida en la respuesta a solicitud (*Subtemas: 1. Insistencia en tener una respuesta directa de parte del Secretario Académico de la Facultad; 2. Solicitud de información a Secretaría Académica sobre el procedimiento a seguir para colocar tesis de licenciatura en el Repositorio Virtual de Tesis PUCP; 3. Solicitudes referidas al seguro para accidentes PUCP al cual está afiliado, por accidente en bicicleta*).
15. Docentes (*Subtemas: 1. Docente marcó asistencia que la máquina no registró y la coordinadora le solicitó que dicte nuevamente la clase; 2. Falta de información sobre seguro médico, falta de respuesta a solicitudes de información por la DGTH; 3. Solicitud de una copia del contrato suscrito entre Oncosalud y la PUCP que correspondería al Plan de Salud Institucional vigente*).
16. Evaluaciones (*Subtemas: 1. Calificación con nota cero en un examen por plagio y el estudiante afirma no haber cometido el plagio; 2. Calificación de cero en un examen por plagio y su correspondencia con el procedimiento disciplinario por la misma falta; 3. Desaprobación de un Diplomado por falta de entrega de una tarea; 4. Durante todo el curso en el cual estuvo matriculada no se le entregó ninguna nota parcial ni se le entregó ningún trabajo corregido y solo tuvo conocimiento de la nota final del curso que fue desaprobatoria*).
17. Falta de información sobre el cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia y sobre el resultado de las apelaciones.
18. Hostigamiento sexual (*Subtema: Apelación ante el Consejo Universitario por una decisión de la extinta Comisión Especial contra el Hostigamiento Sexual*).
19. La sanción de suspensión es solo una suspensión académica y que, sin embargo, se le está impidiendo el ingreso al campus de la universidad y se le está excluyendo de todos los demás servicios no académicos de la universidad, no obstante, esté matriculado y al día en sus pagos.
20. Matrícula (*Subtemas: 1. Acreditación de idioma extranjero; 2. Convalidación de cursos en el sistema fuera del plazo para la matrícula; 3. Negación de matrícula a pesar de haber cumplido con los requisitos del Plan de Estudios; 4. Prohibición de matrícula por el servicio médico; 5. Se han concluido todos los cursos de la Facultad de Estudios Generales, pero no es posible la matrícula en la Facultad de la especialidad*).
21. Normas de permanencia (*Subtemas: 1. Apelación en un plazo más breve por tratarse de un estudiante con la condición autista; 2. Aprobada solicitud de permanencia, pero en el sistema aparece como “alumno eliminado” y no puede matricularse; 3. El plazo para la comunicación del resultado de la apelación de las solicitudes de permanencia es muy largo*).
22. Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable.

<sup>4</sup> Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo.

23. Presunto pago incompleto por la prestación de servicios académicos.
24. Procedimientos disciplinarios (*Subtema: Ya cumplida la sanción en un procedimiento disciplinario, continuaba apareciendo en el campus virtual la restricción para alumnos con procesos disciplinarios vigentes*).
25. Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas (*Subtemas: 1. Condonación de deuda académica por retiro de la docente no imputable al estudiante; 2. Condonación de deuda académica por mala asesoría en la matrícula*).
26. Reuniones no atendidas (*Subtemas: 1. Solicitud de reunión con el Director de una Maestría; 2. Solicitud reiterada de una reunión con el Director de una Maestría y éste no lo recibe*).
27. Rol de los docentes en los casos de presunto plagio de estudiantes.
28. Traslado de unidad académica (*Subtema: Estudiante no habría recibido una información satisfactoria para realizar su traslado hacia la Facultad*).
29. Veto para dictar curso por una queja presentada contra el docente ante la Defensoría Universitaria de la PUCP.

#### 4.2. Relevancia de los Temas

El análisis de relevancia de los temas permite comprender cuales son aquellas temáticas más significativas con relación a las quejas en la comunidad PUCP en el periodo 2022-2023. Ver Cuadro N° 7.

En total, son diez (10) los temas que se han reiterado: *Matrícula* (11 quejas); *Dilación Indevida en Respuesta a Solicitud* (9 quejas); *Evaluaciones* (4 quejas); *Acreditación de Idioma Extranjero* (3 quejas). Los temas de *Normas de Permanencia*, *Docentes*, *Becas*, *Cancelación de Deuda a la PUCP*, *Retiro de Cursos y Condonación del Pago de Cuotas Académicas*, *Rol de los Docentes en los Casos de Presunto Plagio de Estudiantes* presentaron dos (2) quejas cada uno.

Todas ellas suman 39 quejas, número que porcentualmente representa aproximadamente el 60% del total de quejas presentadas.

**Cuadro N°7**  
**Relevancia de los Temas de Quejas**

Temas de Quejas	N° de Quejas
Matrícula	11
Dilación indebida en respuesta a solicitud	9
Evaluaciones	4
Acreditación de idioma extranjero	3
Normas de permanencia	2
Docentes	2
Becas	2
Cancelación de deuda a la PUCP	2
Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas	2

Rol de los docentes en los casos de presunto plagio de estudiantes	2
Adecuación del Proyecto y Plan de Tesis con el Plan de Estudios	1
Aplicación indebida de un Plan de Estudios, a pesar de no estar vigente, impidiéndosele egresar	1
Aprobación del examen para optar el título profesional de ingeniera el año 2022, pero hasta hoy no recibe su respectivo diploma	1
Carné universitario	1
Clases en modalidad virtual o clases híbridas para permitir que estudiantes no domiciliados en Lima puedan continuar sus estudios en la PUCP	1
Concurso para promoción docente	1
Constancia de estudios emitida por la Facultad no indica la información solicitada por el PRONABEC	1
Demora en la asignación del asesor de tesis	1
Demora en la emisión del Diploma de Bachiller	1
Dilación indebida en el procedimiento disciplinario	1
Falta de información sobre el cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia y sobre el resultado de las apelaciones	1
Hostigamiento sexual (Apelación ante el Consejo Universitario por una decisión de la extinta Comisión Especial contra el Hostigamiento Sexual)	1
La sanción de suspensión es solo una suspensión académica y que, sin embargo, se le está impidiendo el ingreso al campus de la universidad y se le está excluyendo de todos los demás servicios no académicos de la universidad, no obstante, esté matriculado y al día en sus pagos	1
Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable	1
Presunto pago incompleto por la prestación de servicios académicos	1
Procedimientos disciplinarios	1
Traslado de unidad académica	1
Veto para dictar curso por una queja presentada contra el docente ante la Defensoría Universitaria de la PUCP	1

### 4.3. Unidades Quejadas

Las unidades objeto de quejas fueron en total 25, encontrando entre ellas Comisiones, Departamentos Académicos, Direcciones Académicas, Facultades, Secciones y Oficinas de la PUCP. Ver Cuadro N°8.

En algunos casos, las quejas fueron interpuestas en más de una unidad.

**Cuadro N°8**  
**Unidades Quejadas en Orden Alfabético**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comisión Disciplinaria para Estudiantes</li> <li>2. Departamento Académico de Humanidades</li> <li>3. Departamento Académico de Ingeniería</li> <li>4. Dirección de Infraestructura</li> <li>5. Dirección Académica del Profesorado</li> <li>6. Dirección de Administración y Finanzas</li> <li>7. Dirección de Asuntos Estudiantiles</li> </ol>
--

8. Dirección de Gestión del Talento Humano
9. Escuela de Posgrado
10. Facultad de Arquitectura y Urbanismo
11. Facultad de Arte y Diseño
12. Facultad de Ciencias e Ingeniería
13. Facultad de Ciencias Sociales
14. Facultad de Derecho
15. Facultad de Educación
16. Facultad de Estudios Generales Ciencias
17. Facultad de Estudios Generales Letras
18. Facultad de Gastronomía, Hotelería y Turismo
19. Facultad de Psicología
20. Idiomas PUCP
21. Oficina Central de Registro
22. Oficina de Servicios de Salud
23. Sección de Ingeniería Civil de la Facultad de Ciencias e Ingeniería
24. Secretaría General de la PUCP
25. Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios

#### 4.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas

De las 25 unidades que han sido quejadas, en total, se han presentado quejas en más de una ocasión a quince (15) unidades. De ellas, las unidades más quejadas son: La *Facultad de Estudios Generales Ciencias* (8 quejas), la *Oficina Central de Registro* (8 quejas), la *Escuela de Posgrado* (7 quejas), la *Secretaría General de la PUCP* (5 quejas). De ellas, le siguen la *Dirección de Gestión del Talento Humano*, la *Facultad de Ciencias e Ingeniería*, la *Facultad de Derecho e Idiomas PUCP* con cuatro (4) quejas cada una. Ver Cuadro N° 9.

**Cuadro N° 9**  
**Unidades Quejadas por Número de Quejas**

Unidad Quejada	N° de Quejas
Facultad de Estudios Generales Ciencias	8
Oficina Central de Registro	8
Escuela de Posgrado	7
Secretaría General de la PUCP	5
Dirección de Gestión del Talento Humano	4
Facultad de Ciencias e Ingeniería	4
Facultad de Derecho	4
Idiomas PUCP	4
Dirección de Administración y Finanzas	3
Facultad de Estudios Generales Letras	3
Facultad de Psicología	3

Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios	3
Dirección de Asuntos Estudiantiles	2
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	2
Oficina de Servicios de Salud	2
Comisión Disciplinaria para Estudiantes	1
Departamento Académico de Humanidades	1
Departamento Académico de Ingeniería	1
Dirección de Infraestructura	1
Dirección Académica del Profesorado	1
Facultad de Arte y Diseño	1
Facultad de Ciencias Sociales	1
Facultad de Educación	1
Facultad de Gastronomía, Hotelería y Turismo	1
Sección de Ingeniería Civil de la Facultad de Ciencias e Ingeniería	1

#### 4.5. Admisión y Resultados de las Quejas

El total de quejas presentadas, las 61, fueron admitidas. Luego de su admisión, la Defensoría Universitaria estableció si eran infundadas o fundadas. Con las quejas consideradas fundadas se inició la respectiva investigación, conforme las funciones establecidas en el Reglamento de la Defensoría Universitaria, procediendo así a solicitar información, analizar el caso y formular recomendaciones.

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

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

En el periodo 2022 – 2023, 32 quejas tuvieron un resultado positivo, 18 negativo y de 11 no hay información o un resultado a la actualidad. Ver Tabla N° 11.

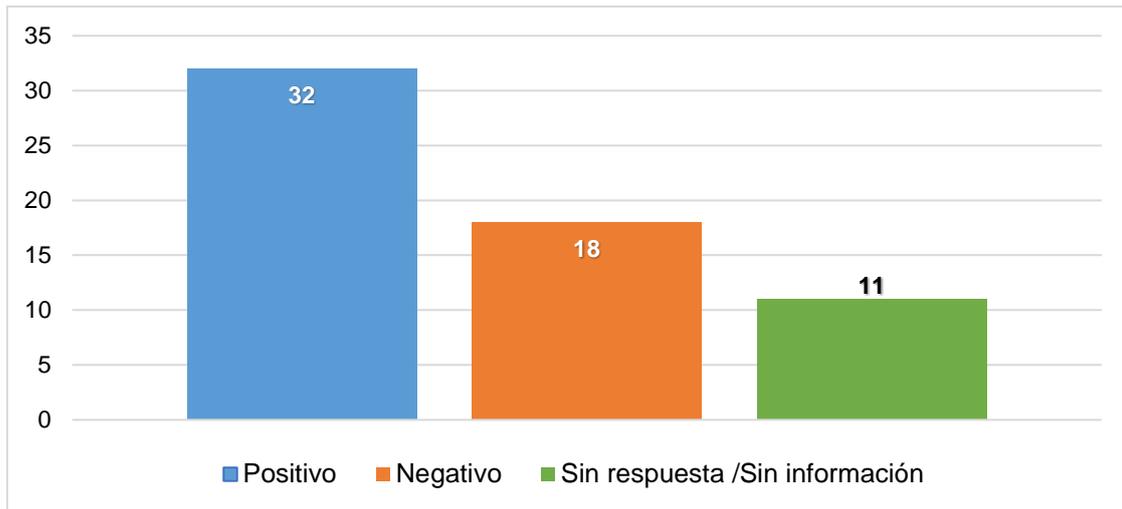
Los resultados positivos corresponden al 52% de quejas presentadas, es decir, más de la mitad. En contraparte, los resultados negativos fueron del 30% y el 18% restante, corresponde a aquellos casos en los cuales no ha habido una respuesta o un resultado. Ver Gráfico N° 20.

**Tabla N° 11**  
**Resultados de las Quejas, Periodo 2022 – 2023**

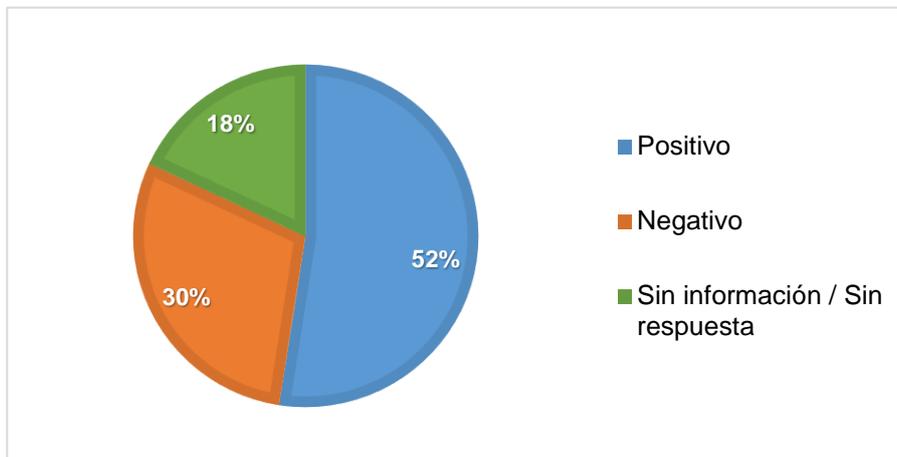
<b>Resultados de las Quejas</b>
---------------------------------

Positivo	32
Negativo	18
Sin información/Sin resultado	11
<b>Total</b>	<b>61</b>

**Gráfico N° 19**  
**Comparación del Resultado de las Quejas Presentadas**



**Gráfico N°20**  
**Porcentaje del Resultado de Quejas**



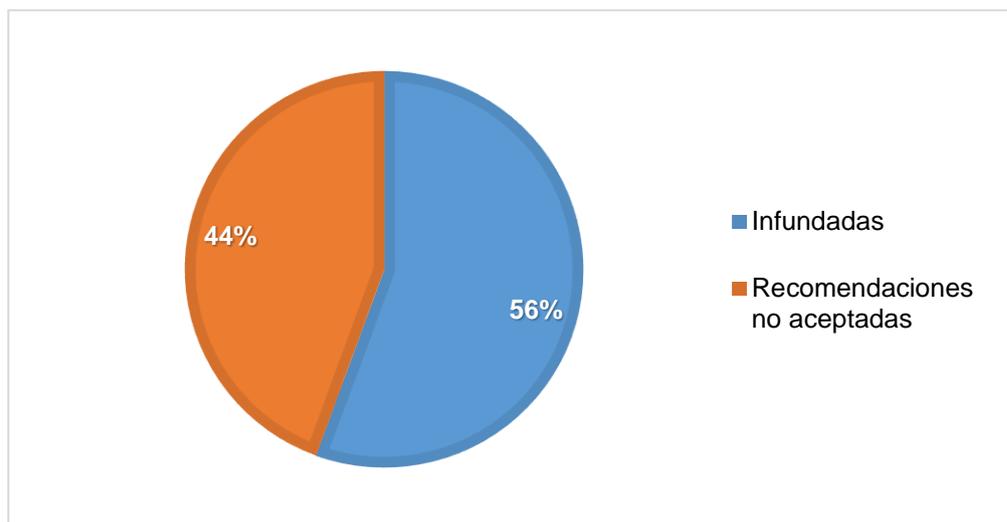
Para el caso de los resultados negativos de las quejas, 18 en total, se tiene que diez (10) quejas son infundadas y que en ocho (8) quejas las recomendaciones formuladas no fueron aceptadas. Ver Tabla N° 12.

De las quejas que tuvieron un resultado negativo, el 56% de ellas correspondió a las quejas infundadas y el 44% a aquellas cuyas recomendaciones no fueron aceptadas. Ver Gráfico N° 21.

**Tabla N° 12**  
**Resultados Negativos de las Quejas**

Resultados Negativos de las Quejas	
Infundadas	10
Recomendaciones no aceptadas	8
<b>Total</b>	<b>18</b>

**Gráfico N° 21**  
**Porcentaje de resultados Negativos de las Quejas**



#### 4.6. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las categorías de la Comunidad PUCP que presentaron quejas fueron estudiantes, docentes y predocentes, y el personal administrativo.

De las 61 quejas recibidas, 48 fueron realizadas por estudiantes, doce (12) por docentes y predocentes, y uno (1) por el personal administrativo. El sector estudiantil presentó quejas que abarcan 21 áreas temáticas, mientras que el sector de docentes y predocentes abordó ocho (8) temas. Por su parte, el personal administrativo abordó un único tema. Ver Cuadro N° 10.

Entre las tres (3) categorías de la Comunidad PUCP se presenta un tema común: la *Dilación Indevida en las Respuestas a Solicitud*.

**Cuadro N° 10**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

<b>Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP</b>		
<b>Estudiantes</b>	Acreditación de idioma extranjero	<b>48</b>
	Adecuación del Proyecto y Plan de Tesis con el Plan de Estudios	
	Aplicación indebida de un Plan de Estudios, a pesar de no estar vigente, impidiéndosele egresar	
	Aprobación del examen para optar el título profesional de ingeniera el año 2022, pero hasta hoy no recibe su respectivo diploma	
	Cancelación de deuda a la PUCP	
	Carné universitario	
	Clases en modalidad virtual o clases híbridas para permitir que estudiantes no domiciliados en Lima puedan continuar sus estudios en la PUCP	
	Constancia de estudios emitida por la Facultad no indica la información solicitada por el PRONABEC	
	Demora en la asignación del asesor de tesis	
	Demora en la emisión del Diploma de Bachiller	
	Dilación indebida en las respuestas a solicitud	
	Evaluaciones	
	Falta de información sobre el cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia y sobre el resultado de las apelaciones	
	Hostigamiento sexual (Apelación ante el Consejo Universitario por una decisión de la extinta Comisión Especial contra el Hostigamiento Sexual)	
	La sanción de suspensión es solo una suspensión académica y que, sin embargo, se le está impidiendo el ingreso al campus de la universidad y se le está excluyendo de todos los demás servicios no académicos de la universidad, no obstante, esté matriculado y al día en sus pagos	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Procedimientos disciplinarios	
	Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas	
	Reuniones no atendidas	
Traslado de unidad académica		
<b>Docentes y predocentes</b>	Becas	<b>12</b>
	Concurso para promoción docente	
	Dilación indebida en respuesta a solicitud	
	Docentes	
	Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable	
	Presunto pago incompleto por la prestación de servicios académicos	
	Rol de los docentes en los casos de presunto plagio de estudiantes	
	Veto para dictar curso por una queja presentada contra el docente ante la Defensoría Universitaria de la PUCP	
<b>Personal administrativo</b>	Dilación indebida en respuesta a solicitud	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>61</b>

#### **4.7. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

Esta sección aborda dos (2) variables: categorías de la Comunidad PUCP (estudiantes, docentes y predocentes, y personal administrativo); y el sexo y género.

En el periodo de gestión analizado, del año 2022 al 2023, no se presentaron quejas por parte de miembros de la Comunidad LGTBIQ+.

##### **4.7.1. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género: Hombres**

El sector masculino ha sido el que ha presentado un mayor número de quejas en el periodo 2022 – 2023, registrando un total de 37. Este número representa el 61% de las quejas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede ver que de las 29 quejas por estudiantes hombres, estas abordan 16 temas. El sector docente y predocente aborda seis (6) temas en las siete (7) quejas presentadas; y el personal administrativo masculino solo presentó una (1) queja, con un tema. Ver Cuadro N°11.

Entre los sectores de la comunidad PUCP no hay temas en común.

**Cuadro N°11**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP y Sexo y Género:**  
**Hombres**

<b>Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres</b>		
<b>Estudiantes hombres</b>	Acreditación de idioma extranjero	<b>29</b>
	Aplicación indebida de un Plan de Estudios, a pesar de no estar vigente, impidiéndosele egresar	
	Cancelación de deuda a la PUCP	
	Clases en modalidad virtual o clases híbridas para permitir que estudiantes no domiciliados en Lima puedan continuar sus estudios en la PUCP	
	Constancia de estudios emitida por la Facultad no indica la información solicitada por el PRONABEC	
	Demora en la asignación del asesor de tesis	
	Dilación indebida en las respuestas a solicitud	
	Evaluaciones	
	Falta de información sobre el cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia y sobre el resultado de las apelaciones	
	Hostigamiento sexual (Apelación ante el Consejo Universitario por una decisión de la extinta Comisión Especial contra el Hostigamiento Sexual)	
	La sanción de suspensión es solo una suspensión académica y que, sin embargo, se le está impidiendo el ingreso al campus de la universidad y se le está excluyendo de todos los demás servicios no académicos de la universidad, no obstante, esté matriculado y al día en sus pagos	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Procedimientos disciplinarios	
	Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas	
Reuniones no atendidas		
<b>Docentes y predocentes hombres</b>	Concurso para promoción docente	<b>7</b>
	Docentes	
	Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable	
	Presunto pago incompleto por la prestación de servicios académicos	
	Rol de los docentes en los casos de presunto plagio de estudiantes	
Veto para dictar curso por una queja presentada contra el docente ante la Defensoría Universitaria de la PUCP		
<b>Personal administrativo masculino</b>	Dilación indebida en respuesta a solicitud	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>37</b>

**4.7.2. Quejas por Categorías de Sexo y Género: Mujeres**

El sector femenino en el periodo 2022 – 2023 realizó un total de 24 quejas. Este número representa el 39% de las quejas realizadas.

De las 19 quejas presentadas por estudiantes mujeres, estas abordan once (11) temas. El sector docente y predocente aborda tres (3) temas en las cinco (5) quejas realizadas. Ver Cuadro N°12.

Por parte del personal administrativo femenino, no se presentó ninguna queja.

Tampoco se presentaron temas en común entre las categorías de la Comunidad PUCP.

**Cuadro N°12**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP y Sexo y Género:**  
**Mujeres**

<b>Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres</b>		
<b>Estudiantes mujeres</b>	Acreditación de idioma extranjero	<b>19</b>
	Aprobación del examen para optar el título profesional de ingeniera el año 2022, pero hasta hoy no recibe su respectivo diploma	
	Cancelación de deuda a la PUCP	
	Carné universitario	
	Demora en la emisión del Diploma de Bachiller	
	Dilación indebida en las respuestas a solicitud	
	Evaluaciones	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Retiro de un curso y condonación del pago de cuotas académicas	
	Traslado de unidad académica	
<b>Docentes y predocentes mujeres</b>	Becas (Solicitud de información sobre las Becas Lucet, para casos de docentes PUCP con hijas becarias, sobre si los casos fueron analizados por el Consejo Directivo del Sistema de Becas y Crédito Educativo de la PUCP, cuál fue la decisión adoptada y su sustentación)	<b>5</b>
	Dilación indebida en respuesta a solicitud	
	Docentes (Falta de información sobre seguro médico; falta de respuesta a solicitudes de información; docente marcó asistencia que la máquina no registró y la coordinadora le solicitó que dicte nuevamente la clase)	
<b>Total</b>		<b>24</b>

#### 4.8. Temas comunes

A lo largo del presente análisis se han podido encontrar temas en común tanto en hombres como en mujeres en dos categorías de la comunidad PUCP. En el caso de la comunidad estudiantil coinciden las quejas en materia de *Normas de Permanencia, Acreditación de Idioma Extranjero, Cancelación de Deuda a la PUCP, Evaluaciones, Matrícula, Retiro de Cursos y Condonación del Pago de Cuotas y Dilación Indebida en Respuesta a Solicitudes*.

En el sector de docentes y predocentes, hubo una única temática común, referida al tema *Docentes*. Para el caso del personal administrativo, no se encontraron temas en común.

#### 4.9. Ejemplos de casos y recomendaciones por temas

##### 4.9.1. Dilación indebida en respuestas de solicitudes y en procedimientos disciplinarios

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

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

La Defensoría Universitaria ha recomendado que se dé respuesta a las solicitudes en un plazo razonable.

El Reglamento Unificado no establece plazos para resolver los recursos de reconsideración y de apelación, en el régimen disciplinario para estudiantes.

La Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios considera que el único plazo aplicable sería el plazo de caducidad establecido por el artículo 48° del Reglamento Unificado<sup>5</sup>, el cual empieza a contar desde la imputación de cargos

---

<sup>5</sup> “Artículo 48.- Caducidad

Los plazos para resolver los procedimientos son:

1.- A los doce (12) meses contados desde la fecha de imputación de cargos, si se trata de una falta leve.

2.- A los dieciocho (18) meses contados desde la fecha de imputación de cargos, si se trata de una falta grave.

3.- A los treinta y seis (36) meses contados desde la fecha de imputación de cargos, si se trata de una falta muy grave o de un caso de hostigamiento sexual.

Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional y por única vez, como máximo por seis (6) meses, debiendo el órgano competente emitir una Resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento.

La caducidad no aplica al procedimiento recursivo.

Transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la Resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado el procedimiento disciplinario y se procederá a su archivo.

y se mantiene vigente hasta la conclusión definitiva del procedimiento disciplinario, incluyendo la tramitación y resolución de los recursos.

Se requiere establecer plazos para resolver los recursos de reconsideración y de apelación, en el régimen disciplinario para estudiantes.

La consideración, en la práctica, de los plazos de caducidad como plazos para resolver los recursos de reconsideración y de apelación promovería y constituiría un incentivo para dilatar ampliamente los procedimientos disciplinarios.

#### **4.9.2. Apelación en un plazo más breve por tratarse de un estudiante con la condición autista**

Un estudiante con la condición autista presentó una apelación a la decisión del Decanato ante el Consejo de Facultad respecto de una solicitud de permanencia, señalando que por su condición autista sería perjudicial para él interrumpir sus estudios por un periodo prolongado, en el caso que la apelación fuese favorable a él.

Al respecto, la Defensoría Universitaria sugirió evaluar la posibilidad de decidir en un plazo más breve sobre la apelación presentada por el referido estudiante.

#### **4.9.3. Acreditación de idioma extranjero**

Una estudiante señaló que concluyó los estudios del nivel intermedio del idioma inglés en el ICPNA; que solicitó al ICPNA su constancia de estudios y que esta entidad le remitió su constancia de estudios tardíamente; y que el plazo para la acreditación del idioma para la matrícula concluyó antes.

La estudiante señaló que no pudo acreditar sus estudios del idioma inglés en el plazo señalado por Idiomas Católica porque recibió tardíamente la constancia de parte del ICPNA y que este hecho no fue de su responsabilidad.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar el caso de la citada estudiante y que se acreditaran sus estudios en el idioma inglés en el ICPNA.

#### **4.9.4. Desaprobación de un Diplomado por falta de entrega de una tarea**

Un estudiante de una diplomatura de especialización señaló su desacuerdo con la desaprobación y calificación de dos cursos, por los cuales no había aprobado la citada Diplomatura y que esperaba una respuesta satisfactoria relacionada con la calificación de los referidos cursos.

---

La caducidad es declarada de oficio por parte del órgano competente. El/la investigado/a se encuentra facultado para solicitar la caducidad del procedimiento, en caso el órgano competente no lo haya declarado de la forma descrita.”

La Defensoría Universitaria sugirió dar una respuesta a la solicitud del referido estudiante.

#### **4.9.5. Concurso para promoción docente: Se cuestiona la idoneidad del requisito de las encuestas docentes**

Un docente cuestiona uno de los requisitos para postular en el concurso de méritos para la promoción docente a la categoría de principal.

El requisito cuestionado es el inciso d) de la respectiva convocatoria: “Tener, en el período de evaluación, un puntaje igual o mayor a 84.31 puntos en la encuesta de opinión docente”. Este inciso tiene a su vez la siguiente nota: “El promedio se obtiene considerando los resultados de los semestres 2017-1, 2017-2, 2018-1, 2018-2, 2019-1, 2019-2, 2021-1 y 2021-2 de todos los cursos–horarios tipo Clase. Se eliminará el puntaje más bajo de un curso- horario en el periodo de evaluación. No se incluyen los cursos-horarios de los cursos de verano”.

El referido docente planteó, en síntesis, las siguientes observaciones:

- Las encuestas estarían condicionadas por las notas previas que coloca el docente.
- Las encuestas pueden verse influidas por las acciones del docente y definirse por una reacción hacia estas acciones. Por ejemplo, si el docente hace una campaña escrupulosa contra el plagio.
- No se contempla la diferencia entre los y las docentes que dictan principalmente en facultad o en maestría y aquellos que dictan solo o principalmente en estudios generales letras. El número de estudiantes en facultad o en maestría es mucho menor que el número de estudiantes en estudios generales letras. En este último caso, los docentes no pueden dialogar todo el tiempo con todos los estudiantes y por ello es más difícil conocer sus exigencias específicas, evaluarlas y adaptarse a ellas.

Para el citado docente las encuestas pueden definirse por criterios subjetivos, a diferencia de los demás requisitos que sí son tangibles y concretos, y por ello propone que el requisito d) de la convocatoria no sea considerado para postular al concurso de promoción docente mencionado.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar el requisito objeto de la queja; así como la incorporación de algunos supuestos necesarios para la validez de las encuestas tales como su representatividad, exigiendo la participación de la mayoría absoluta de los y las estudiantes en la encuesta; o su objetividad, incorporando preguntas que detecten conflictos de interés del estudiante, por ejemplo.

#### **4.9.6. Solicitud de una copia del contrato suscrito entre Oncosalud y la PUCP que correspondería al Plan de Salud Institucional vigente**

Un docente señaló a la Defensoría Universitaria que solicitó una copia del contrato suscrito entre Oncosalud y la PUCP a la unidad responsable y que aún no recibía una respuesta.

La Defensoría Universitaria sugirió se respondiera la solicitud del docente y que se le remitiera una copia del contrato suscrito entre Oncosalud y la PUCP.

#### **4.9.7. Condonación de deuda académica por retiro de la docente no imputable al estudiante**

Un estudiante señaló su desacuerdo con la decisión de no reintegrarle los derechos académicos ni condonarle la deuda derivada del retiro de un curso; porque la decisión de la docente designada para asesorarlo, fue de no hacerlo en el curso antes citado, ello determinó su retiro ante la imposibilidad de seguir el curso. La imposibilidad de seguir el curso no era imputable al estudiante.

La Defensoría Universitaria sugirió se revise la decisión que denegaba la solicitud de condonación de los derechos académicos derivados del retiro de un curso.

#### **4.9.8. Adecuación del Proyecto y Plan de Tesis con el Plan de Estudios realizado**

Un estudiante señaló su desacuerdo con la opinión del Comité Directivo de una Maestría sobre su proyecto y su plan de tesis ya presentados, los cuales para el referido Comité Directivo debían adecuarse a los lineamientos y requerimientos actuales para ser una tesis e investigación que le permitiera graduarse de magíster.

Para el citado estudiante su proyecto y su plan de tesis debían basarse en el plan de estudios que culminó con anterioridad.

La Defensoría Universitaria sugirió ponderar la solicitud del citado estudiante y que se evaluara su proyecto y su plan de tesis conforme al plan de estudios que realizó.

#### **4.9.9. Condonación de deuda académica por mala asesoría en la matrícula**

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

La Defensoría Universitaria sugirió revisar la decisión que denegaba la solicitud de condonación de los derechos académicos derivados del retiro de los cursos.

#### **4.9.10. Rol de los docentes en los casos de presunto plagio de estudiantes**

Algunos docentes presentaron quejas relacionadas con su deber de colaboración en la detección de la comisión de presuntos actos de plagio en exámenes en las Facultades de Estudios Generales.

Los citados docentes señalaron que ellos habían detectado la presunta comisión del acto de plagio, que lo habían puesto en conocimiento de la respectiva unidad y que habían brindado toda su colaboración, cumpliendo todas las acciones solicitadas por su unidad académica.

No obstante, los referidos docentes señalaban que la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios estableció unilateralmente los contenidos del deber de colaboración en los casos de presunto plagio citados y disponía que, de no seguirse tales contenidos, los y las docentes podrán ser denunciados por la Falta N° 39 del Anexo N° 1 del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios.

La Falta N° 39 del Anexo N° 1 del Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios es la siguiente:

“La negativa a colaborar con el esclarecimiento de las investigaciones disciplinarias cuando sean solicitados por los órganos a cargo de ellas.”

Uno de los principios que rigen la facultad de imponer sanciones conforme al Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios es el principio de tipicidad, previsto en el artículo 3° del citado Reglamento Unificado.

La Defensoría Universitaria consideró que el contenido o el tipo de la falta por la negativa a colaborar en un presunto caso de plagio debía ser especificado – de acuerdo al principio de tipicidad - y no debería ser determinado discrecionalmente por la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.

La Defensoría Universitaria recomendó tipificar la falta por la negativa a colaborar en un presunto caso de plagio y que, de manera coordinada con todas las unidades académicas, se estableciera el contenido del deber de colaboración de los docentes y de las docentes en los casos de presuntos actos de plagio en exámenes.

#### **4.9.11. Calificación de cero en un examen por plagio y su correspondencia con el procedimiento disciplinario por la misma falta**

Una estudiante señaló que por la comisión de un presunto plagio se le había calificado con la nota cero en un examen; que también se le había iniciado un procedimiento disciplinario por la presunta comisión del referido plagio; que había remitido una solicitud a la Secretaría Académica; y que no recibía una respuesta.

Para la Defensoría Universitaria, las decisiones docentes están protegidas por la libertad de enseñanza y por la autonomía que se les reconoce a los y las docentes en nuestro ordenamiento legal, sin embargo, esta protección no debería amparar una acción arbitraria de los profesores que pudiera vulnerar el derecho de los y las estudiantes.

Al respecto, no habría una regulación de los casos en los cuales se hubiera iniciado un procedimiento disciplinario por la presunta comisión de un plagio - cuya existencia debería determinarse en tal procedimiento - y la calificación con la nota cero del examen objeto del presunto plagio.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar la regulación de la calificación de los exámenes objetos de un presunto plagio, antes que se haya determinado la existencia del mismo al concluir totalmente el procedimiento disciplinario respectivo.

La Defensoría Universitaria también sugirió dar respuesta a la solicitud de la citada estudiante.

#### **4.9.12. Clases en modalidad virtual o clases híbridas para permitir que estudiantes no domiciliados en Lima puedan continuar sus estudios en la PUCP**

Un estudiante señaló que, no obstante, ser un estudiante residente fuera de la ciudad de Lima, una Maestría no le ofrecía ninguna modalidad virtual, por ejemplo, las clases híbridas, impidiéndole así la continuidad de sus estudios.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar la implementación de clases híbridas para permitir la continuidad de los estudios de los alumnos y de las alumnas de la citada Maestría residentes fuera de la ciudad de Lima.

#### **4.9.13. Constancia de estudios emitida por la Facultad no indica la información solicitada por el PRONABEC**

Un estudiante señaló que para participar en el proceso de otorgamiento de becas a cargo del PRONABEC, se requiere una constancia que indique la fecha de inicio de sus estudios universitarios, el número de semestres académicos

cursados y el número de matrículas realizadas al momento de la emisión de la constancia.

El citado estudiante indicó que la constancia que emitía una Facultad no consideraba los aspectos citados en el párrafo precedente y que, por esta razón, el PRONABEC consideraba que una constancia emitida sin el contenido señalado no era una constancia idónea para el proceso de otorgamiento de becas.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar la emisión de una constancia con las características solicitadas por el PRONABEC en su proceso de otorgamiento de becas para permitir y facilitar la participación de los y las estudiantes solicitantes de tales becas.

#### **4.9.14. Ya cumplida la sanción en un procedimiento disciplinario, continuaba apareciendo en el campus virtual la restricción para alumnos con procesos disciplinarios vigentes**

Un estudiante señaló que, no obstante, haberse cumplido la sanción que se le había impuesto en el marco de un procedimiento disciplinario de la universidad, continuaba apareciendo en su campus virtual la restricción para alumnos con procesos disciplinarios vigentes.

La Defensoría Universitaria sugirió verificar la situación del citado estudiante y, si correspondía, retirar la mencionada restricción en el campus virtual del referido estudiante.

#### **4.9.15. Docente marcó asistencia que la máquina no registró y la coordinadora le solicitó que dicte nuevamente la clase**

Una docente señaló que dictó su clase; que marcó su asistencia en el respectivo Pabellón; que la máquina no registró su asistencia; y que, no obstante, había asistido y dictado la referida clase, la coordinadora consideraba que no la había dado y le había solicitado que programara cuanto antes su clase de recuperación.

La Defensoría Universitaria sugirió verificar por todos los medios posibles el dictado de la citada clase y comunicar el resultado a la docente.

#### **4.9.16. Aprobada solicitud de permanencia, pero en el sistema aparece como “alumno eliminado” y no puede matricularse**

Un estudiante señaló que fue aprobada su solicitud de permanencia, pero aún en el sistema aparecía como “alumno eliminado” y que ello le impedía matricularse.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar el caso del citado estudiante y tomar las medidas posibles para atenderlo.

**4.9.17. Aplicación indebida de un Plan de Estudios, a pesar de no estar vigente, impidiéndosele egresar**

Un estudiante señaló que le correspondía un plan de estudios vigente; que había cumplido con todos los cursos del citado plan; y que se le estaba aplicando otro plan, a pesar de no estar vigente, impidiéndosele egresar.

La Defensoría Universitaria sugirió revisar la pertinencia de aplicar un plan no vigente al citado estudiante.

**4.9.18. Acreditación de idioma extranjero: Se ha cumplido con el requisito del idioma extranjero, pero Idiomas PUCP no lo ha acreditado en el sistema**

Varios estudiantes señalaron que habían cumplido con llevar los cursos de inglés exigidos por la Facultad y que, no obstante, Idiomas PUCP no les había acreditado el referido idioma en el sistema.

La Defensoría Universitaria sugirió verificar el cumplimiento del estudio del idioma inglés, así como su acreditación en el sistema, de los citados estudiantes.

**4.9.19. Se han concluido todos los cursos de la Facultad de Estudios Generales, pero no es posible la matrícula en la Facultad de la especialidad**

Varios estudiantes señalaron que, no obstante, haber concluido los cursos de la Facultad de Estudios Generales, no aparecían en el sistema como estudiantes de la Facultad de especialidad, siendo afectada su matrícula.

La Defensoría Universitaria sugirió revisar la incorporación en el sistema de los citados estudiantes en la Facultad de especialidad y tomar acciones para que no tuvieran ninguna dificultad en el proceso de matrícula.

**4.9.20. Veto para dictar curso por una queja presentada contra el docente ante la Defensoría Universitaria de la PUCP**

Se solicitó la provisión de un docente, pero la Sección no la aprobó y solicitó su cambio indicando que tenía una denuncia en la Defensoría Universitaria.

Ante la Defensoría Universitaria de la PUCP no se había presentado ninguna queja contra el citado docente durante la actual gestión y la anterior gestión no comunicó de la existencia de ninguna queja contra el citado docente ni tampoco apareció ninguna queja contra el referido profesor en el archivo de la Defensoría Universitaria.

La Defensoría Universitaria sugirió revisar esta información sobre el citado docente y eliminar este veto por ser arbitrario.

**4.9.21. La sanción de suspensión es solo una suspensión académica y que, sin embargo, se le está impidiendo el ingreso al campus de la universidad y se le está excluyendo de todos los demás servicios no académicos de la universidad, no obstante, esté matriculado y al día en sus pagos**

Un estudiante señaló que se le estaba aplicando una sanción de suspensión de dos semanas; que esta suspensión solo debía corresponder a las actividades académicas; que los demás servicios que brinda la universidad a los y las estudiantes no deberían estar afectados por la referida suspensión, tales como el servicio médico, el servicio psicológico, el servicio deportivo, el gozar de las instalaciones de la Universidad para estudiar o los jardines y los lugares de reunión, entre otros; que está matriculado y ello le da acceso a todos los servicios brindados por la Universidad; y que, no obstante, la suspensión debería restringirse a los servicios académicos, se le ha impedido, de manera absoluta, el ingreso al campus de la Universidad y el acceso a todos los servicios brindados por la PUCP.

El Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP, en su Título III, sobre el régimen general de faltas y sanciones disciplinarias, prevé la sanción de suspensión, pero no establece su contenido concreto ni sus alcances.

No obstante, esta falta de regulación, la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios y los órganos de resolución han asumido una interpretación extensiva de restringir a los y las estudiantes suspendidos de manera absoluta el acceso a todos los servicios brindados por la Universidad, no obstante, la suspensión debería alcanzar solo a los servicios académicos.

Hay en esta interpretación extensiva una identificación entre la suspensión y el impedimento de ingreso a todas las instalaciones de la Universidad, afectando el principio de proporcionalidad previsto por el mismo Reglamento Unificado de Procedimientos Disciplinarios de la PUCP.

La sanción de suspensión al restringir derechos y el acceso a servicios – especialmente, si los y las estudiantes están matriculadas y matriculados – debe ser interpretada de manera restrictiva, aplicarse solo a los servicios académicos y diferenciarse de la prohibición de ingreso a todas las instalaciones de la Universidad, siendo esta prohibición otro tipo de sanción.

La Defensoría Universitaria sugirió que la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios y los órganos de resolución consideraran en sus decisiones una interpretación restrictiva de la sanción de suspensión, que ésta se circunscribiera

a los servicios académicos y que se separaran nítidamente la sanción de suspensión de la sanción de impedimento de ingreso a todas las instalaciones de la Universidad.

#### **4.9.22. Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable**

Un docente señaló que las formas para pagar las prestaciones del servicio de salud de la PUCP son “un conjunto engorroso y confuso de pasos mediante internet”; que tuvo dificultades para realizar los pagos por internet; y que ha debido realizar los referidos pagos a través del Banco, el cual ha cobrado una comisión por cada pago realizado.

La Defensoría Universitaria sugirió evaluar la plataforma informática usada por la PUCP para la realización de los pagos, hacerla amigable o incorporar otro mecanismo que facilite los pagos para todos y todas las docentes.

#### **4.9.23. Falta de información sobre el cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia y sobre el resultado de las apelaciones**

Un estudiante señaló que apeló la Resolución del Decano que le denegó su solicitud de permanencia en primera instancia; que presentó su apelación; y que no se le informaba sobre el cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia ni se le comunicaba el resultado de su apelación.

La Defensoría Universitaria sugirió que se informara al citado estudiante del cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia y, de acuerdo a éste, se le comunicara el resultado de su apelación.

### **4.10. Características de las Quejas por Unidades Quejadas**

#### **4.10.1. Facultad de Estudios Generales Ciencias**

##### **4.10. 1.1. Temas y recurrencia de las quejas**

La Facultad de Estudios Generales Ciencias tiene ocho (8) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): *Matrícula* (6 quejas) y *Normas de permanencia* (2 quejas). Ver Tabla N° 13.

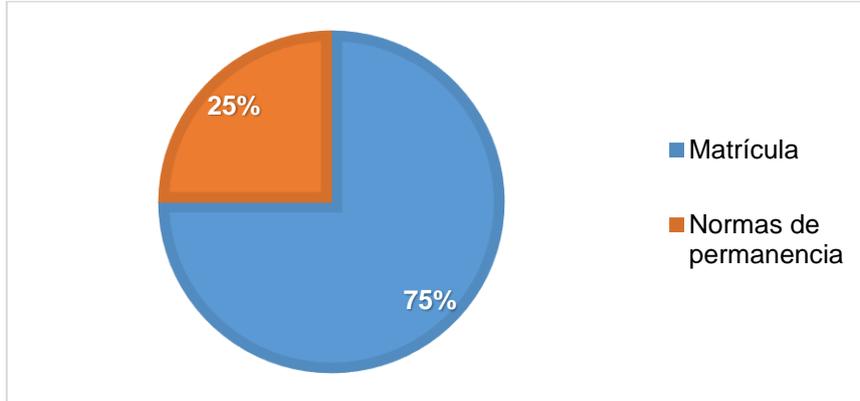
Las quejas sobre *Matrícula* representan el 75% del total de quejas y las *Normas de permanencia* el 25% restante. Ver Gráfico N° 22.

**Tabla N° 13**  
**Número de Quejas por Temas**

<b>Temas</b>	<b>N° de Quejas</b>
Matrícula	6
Normas de permanencia	2

<b>Total</b>	<b>8</b>
--------------	----------

**Gráfico N° 22**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.1.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las ocho (8) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Cuadro N° 13.

**Cuadro N° 13**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

<b>Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	8
<b>Total</b>	<b>8</b>

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

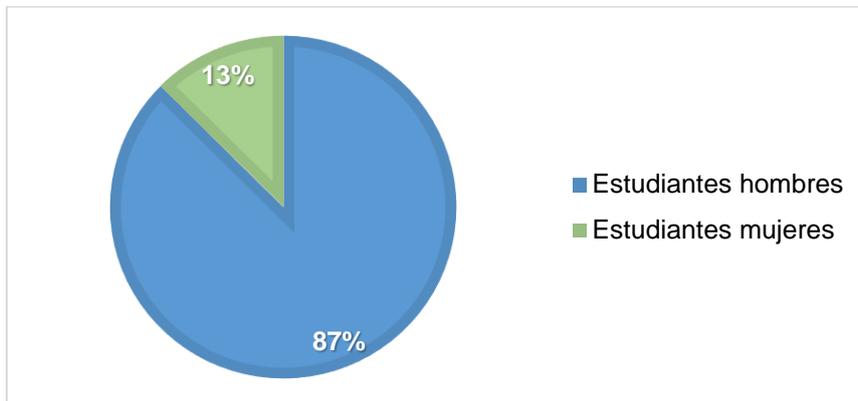
Del total de las ocho (8) quejas, siete (7) fueron presentadas por estudiantes varones y solo una por una estudiante mujer. Ver Tabla N° 14.

Las quejas interpuestas por los estudiantes representan el 87% del total, mientras que la queja presentada por la estudiante, el 13%. Ver Gráfico N° 23.

**Tabla N° 14**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género</b>	
Estudiantes hombres	7
Estudiantes mujeres	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

**Gráfico N° 23**  
**Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.1.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

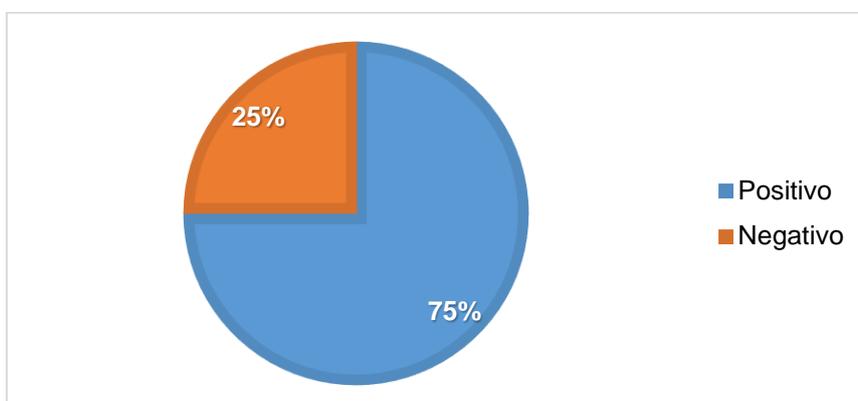
Las ocho (8) quejas fueron respondidas y hubo resultados en todas ellas: Seis (6) quejas tuvieron resultados positivos, es decir, la unidad consideró las recomendaciones de Defensoría Universitaria; mientras que dos (2) tuvieron resultados negativos. Ver Tabla N°15.

Las seis (6) quejas con resultados positivos representan el 75% del total y las dos quejas con resultados negativos representan el 25%. Ver Gráfico N° 24.

**Tabla N° 15**  
**Resultados de las Quejas**

Resultados de las Quejas	
Positivo	6
Negativo	2
<b>Total</b>	<b>8</b>

**Gráfico N° 24**  
**Porcentaje de resultados de las Quejas**



**4.10.2. Oficina Central de Registro**

**4.10.2.1. Temas y recurrencia de las quejas**

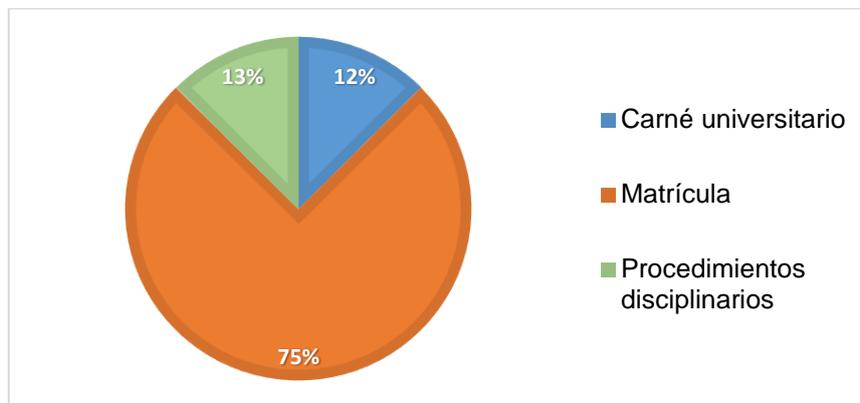
La Oficina Central de Registro tiene ocho (8) quejas. Los temas de las quejas son tres (3) temas: *Carné universitario* (1 queja), *Matrícula* (6 quejas) y *Procedimientos disciplinarios* (1 queja). Ver Tabla N° 16.

Las quejas sobre *Matrícula*, representan el 75% del total de quejas; mientras que las quejas sobre *Carné universitario* el 12,5% y *Procedimientos disciplinarios* con el 12,5% restante. Ver Gráfico N° 25.

**Tabla N° 16**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Carné universitario	1
Matrícula	6
Procedimientos disciplinarios	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

**Gráfico N° 25**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.2.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las ocho (8) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 17.

**Tabla N° 17**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	8
<b>Total</b>	<b>8</b>

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

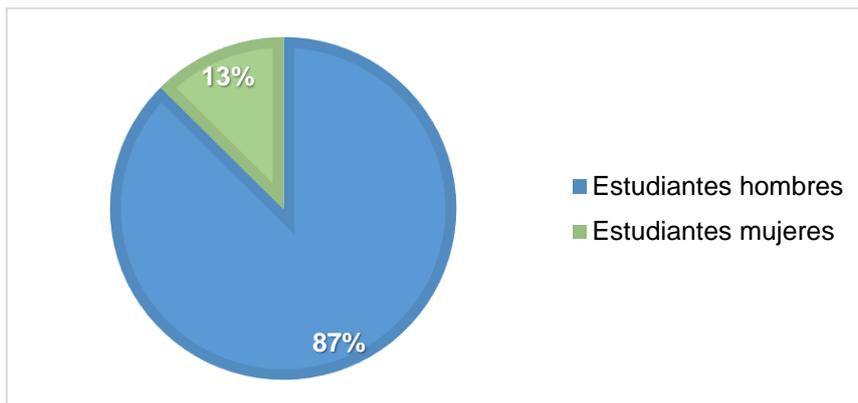
De las ocho (8) quejas, siete (7) fueron presentadas estudiante varones, y una por una mujer. Ver Tabla N° 18.

Las quejas interpuestas por estudiantes varones representan el 87% del total, mientras que la queja presentada por la estudiante, el 13%. Ver Gráfico N° 26.

**Tabla N° 18**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género</b>	
Estudiantes hombres	7
Estudiantes mujeres	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

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



**4.10.2.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

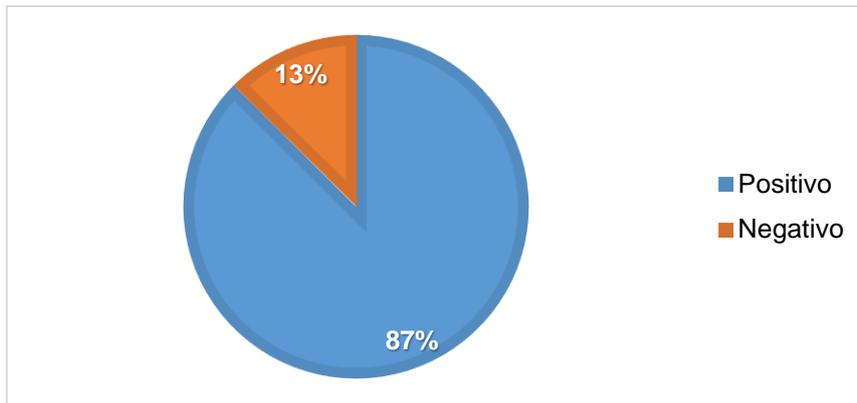
Las ocho (8) quejas fueron respondidas, y hubo resultados en todas ellas: Siete (7) quejas tuvieron resultados positivos; mientras que solo una (1) tuvo resultado negativo. Ver Tabla N°19.

Las siete (7) quejas con resultados positivos representan el 87% del total y el resultado negativo representa el 13%. Ver Gráfico N° 27.

**Tabla N° 19**  
**Resultado de las Quejas**

<b>Resultados de las Quejas</b>	
Positivo	7
Negativo	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

**Gráfico N° 27**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



#### 4.10.3. Escuela de Posgrado

##### 4.10.3.1. Temas y recurrencia de las quejas

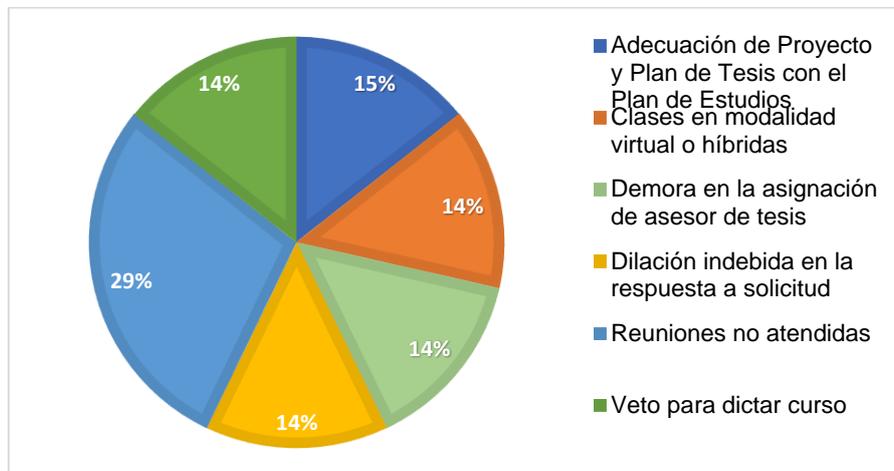
La Escuela de Posgrado tiene siete (7) quejas. Los temas de las quejas son seis (6): *Adecuación del Proyecto y Plan de Tesis con el Plan de Estudios* (1 queja), *Clases en modalidad virtual o clases híbridas para permitir que estudiantes no domiciliados en Lima puedan continuar sus estudios en la PUCP* (1 queja), *Demora en la asignación del asesor de tesis y procedimientos disciplinarios* (1 queja), *Dilación indebida en la respuesta a solicitud* (1 queja), *Reuniones no atendidas* (2 quejas) y *Veto para dictar curso por una queja presentada contra el docente ante la Defensoría Universitaria de la PUCP* (1 queja). Ver Tabla N° 20.

Las quejas sobre *Reuniones no atendidas* representan el 29% del total; mientras que el resto de temas de quejas, representan el 14% cada uno. Ver Gráfico N° 28.

**Tabla N° 20**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Adecuación del Proyecto y Plan de Tesis con el Plan de Estudios	1
Clases en modalidad virtual o clases híbridas para permitir que estudiantes no domiciliados en Lima puedan continuar sus estudios en la PUCP	1
Demora en la asignación del asesor de tesis	1
Dilación indebida en la respuesta a solicitud	1
Reuniones no atendidas	2
Veto para dictar curso por una queja presentada contra el docente ante la Defensoría Universitaria de la PUCP.	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Gráfico N° 28**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.3.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las siete (7) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Cuadro N° 14.

**Cuadro N° 14**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	7
<b>Total</b>	<b>7</b>

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

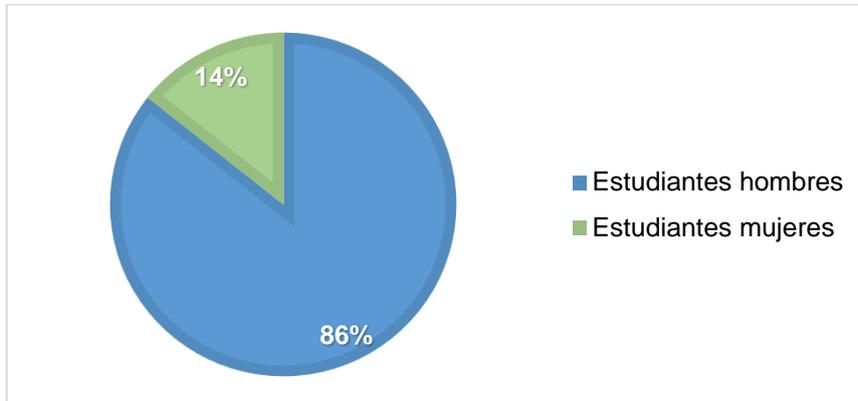
Del total de las siete (7) quejas, seis (6) de ellas fueron presentadas por estudiantes varones, y una (1) por una estudiante mujer. Ver Tabla N° 21.

Las quejas interpuestas por los estudiantes varones representan el 86% del total, mientras que la queja presentada por la estudiante, el 14%. Ver Gráfico N° 29.

**Tabla N° 21**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	6
Estudiantes mujeres	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

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



**4.10.3.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

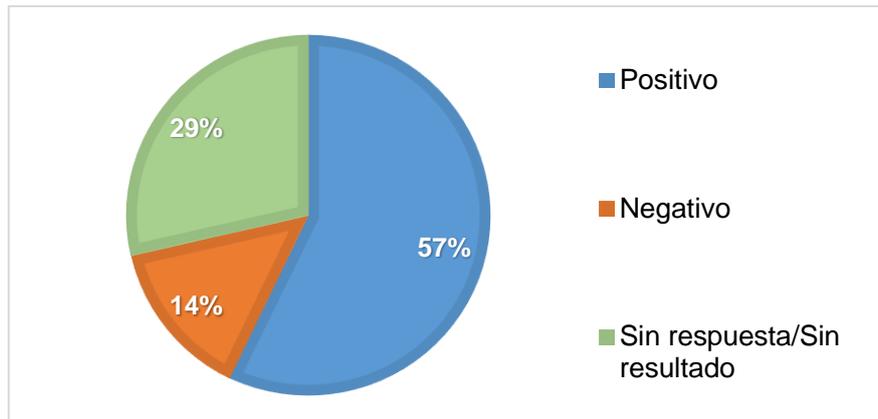
De las siete (7) quejas presentadas, cinco (5) fueron respondidas. De ellas, cuatro (4) obtuvieron un resultado positivo y una (1) un resultado negativo. Ver Tabla N°22.

Las cuatro (4) quejas con resultados positivos representan el 57% de resultados; mientras que el resultado negativo representa el 14%. Aquellas que no tuvieron información ni resultado, representan el 29% restante. Ver Gráfico N° 30.

**Tabla N° 22**  
**Resultado de las Quejas**

Resultado de las Quejas	
Positivo	4
Negativo	1
Sin respuesta/ Sin resultado	2
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Gráfico N° 30**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



**4.10.4. Secretaría General de la PUCP**

**4.10.4.1. Temas y recurrencia de las quejas**

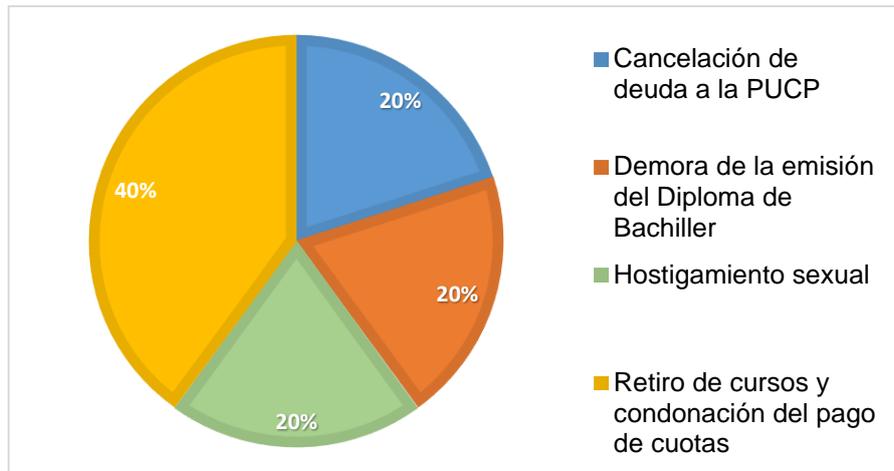
La Secretaría General de la PUCP tiene cinco (5) quejas. Los temas de las quejas son cuatro (4): *Cancelación de deuda a la PUCP* (1 queja), *Demora en la emisión del Diploma de Bachiller* (1 queja), *Hostigamiento sexual (Apelación)* (1 queja) y, *Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas* (2 quejas). Ver Tabla N° 23.

Las quejas sobre *Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas* representan el 40% del total; y las quejas sobre *Cancelación de deuda a la PUCP*, *Demora en la emisión de Diploma de Bachiller* y *Hostigamiento sexual (Apelación)*, el 20% cada uno. Ver Gráfico N° 31.

**Tabla N° 23**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Cancelación de deuda a la PUCP	1
Demora en la emisión del Diploma de Bachiller	1
Hostigamiento sexual (Apelación)	1
Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas	2
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Gráfico N° 31**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.4.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las cinco (5) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Cuadro N° 15.

**Cuadro N° 15**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	5
<b>Total</b>	<b>5</b>

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

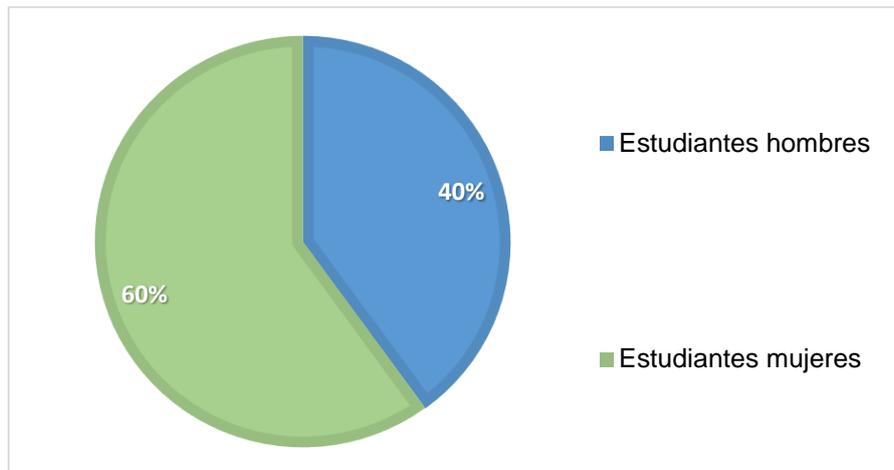
Del total de cinco (5) quejas, dos (2) fueron presentadas por estudiantes varones y tres (3) por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 24.

Las quejas interpuestas por las estudiantes mujeres representa el 60% del total, mientras que las realizadas por estudiantes varones el 40%. Ver Gráfico N° 32.

**Tabla N° 24**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	2
Estudiantes mujeres	3
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Gráfico N° 32**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.4.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

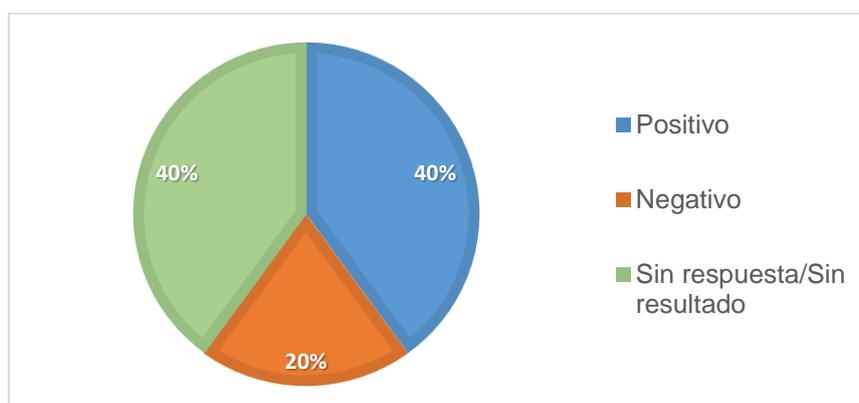
De las cinco (5) quejas presentadas, tres (3) obtuvieron respuesta. Las quejas en donde se obtuvieron resultados positivos fueron dos (2) tomaron, mientras que una (1) obtuvo un resultado negativo. Ver Tabla N°25.

Las dos quejas con resultados positivos representan el 40% del total, mientras que las otras dos (2) quejas sin respuesta ni resultado, el otro 40%. Asimismo, la queja con resultado negativo representa solo el 20%. Ver Gráfico N° 33.

**Tabla N° 25**  
**Resultado de las Quejas**

Resultados de las Quejas	
Positivo	2
Negativo	1
Sin respuesta/ Sin resultado	2
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Gráfico N° 33**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



#### 4.10.5. Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH)

##### 4.10.5.1. Temas y recurrencia de las quejas

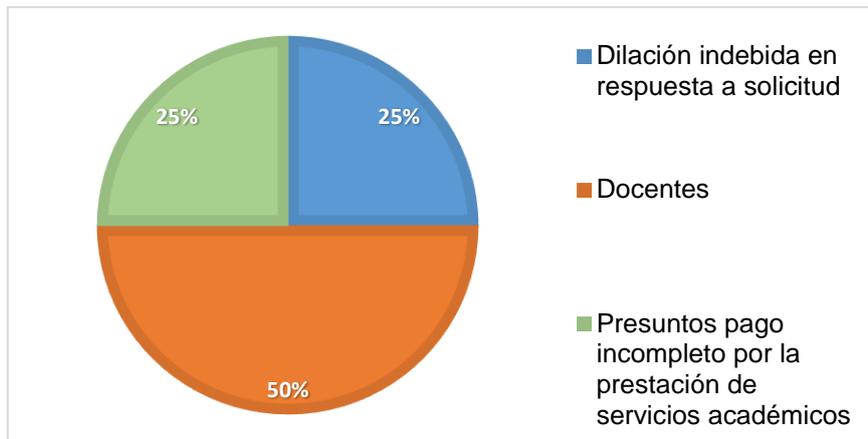
La Dirección General del Talento Humano tiene cuatro (4) quejas. Los temas de las quejas son tres (3) temas: *Dilación indebida en respuesta a solicitud* (1 queja), *docentes* (2 quejas) y *Presunto pago incompleto por la prestación de servicios académicos* (1 queja). Ver Tabla N° 26.

Las quejas sobre la temática Docentes representan el 50% del total; mientras que *Dilación indebida en respuesta a solicitud* representa un 25% y *Presunto pago incompleto por la prestación de servicios académicos* el 25% restante. Ver Gráfico N° 34.

**Tabla N° 26**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Dilación indebida en respuesta a solicitud	1
Docentes	2
Presunto pago incompleto por la prestación de servicios académicos	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Gráfico N° 34**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.5.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las cuatro (3) quejas presentadas provienen del sector docente y predocente. Ver Cuadro N° 16.

**Cuadro N° 16**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Docentes y predocentes	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

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

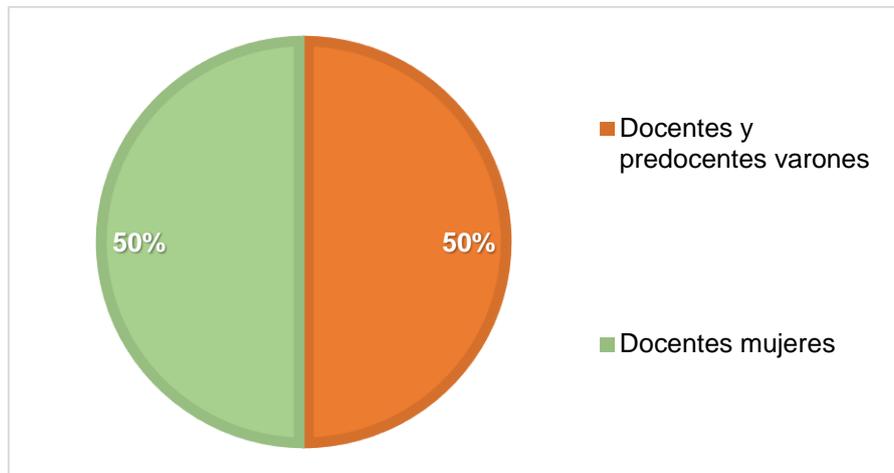
Del total de cuatro (4) quejas, dos (2) fueron presentadas por docentes y predocentes varones y las otras dos (2) por docentes mujeres. Ver Tabla N° 27.

Las quejas interpuestas por el sector docente y predocente masculino representan el 50% del total, mientras que las quejas presentadas por las docentes, el otro 50%. Ver Gráfico N° 35.

**Tabla N° 27**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género</b>	
Docentes y predocentes varones	2
Docentes mujeres	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Gráfico N° 35**  
**Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.5.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

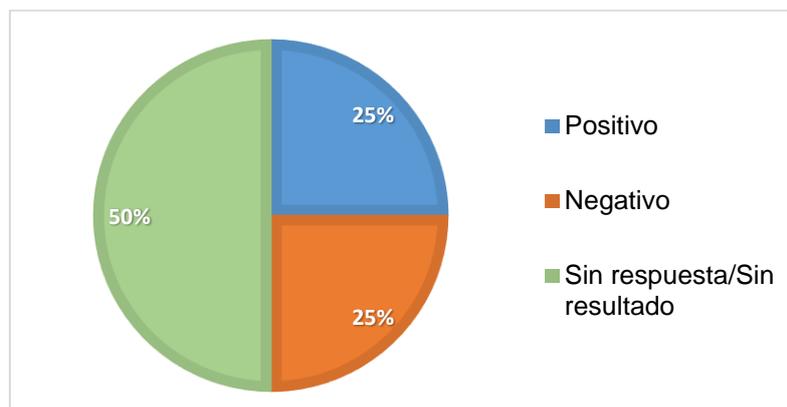
De las cuatro (4) quejas presentadas, dos (2) de ellas obtuvieron respuesta. De esas dos (2), una obtuvo un resultado positivo, mientras que la otra queja, un resultado negativo. Ver Tabla N°28.

Las quejas sin respuesta ni resultado representan el 50% del total. Por su parte, la queja con resultado positivo representa el 25% y la queja con resultado negativo, el otro 25% restante. Ver Gráfico N°36.

**Tabla N° 28**  
**Resultado de las Quejas**

Resultado de las Quejas	
Positivo	1
Negativo	1
Sin respuesta/ Sin resultado	2
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Gráfico N° 36**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



**4.10.6. Facultad de Ciencias e Ingeniería**

**4.10.6.1. Temas y recurrencia de las quejas**

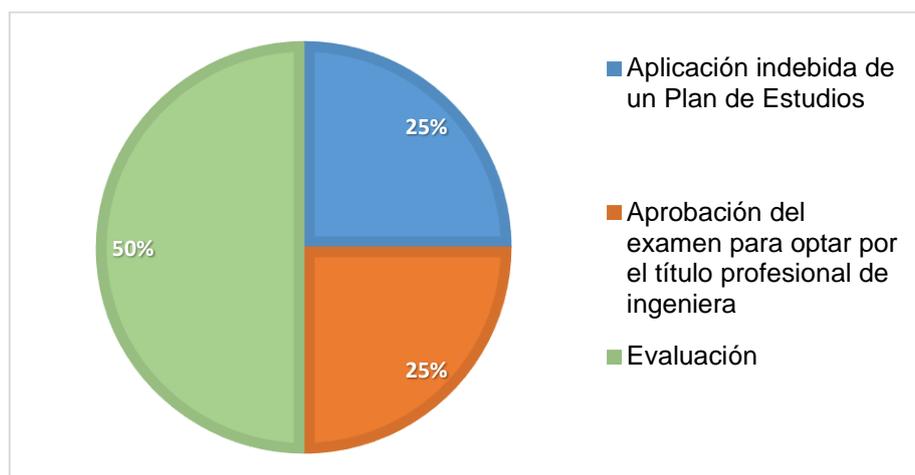
La Facultad de Ciencias e Ingeniería tiene cuatro (4) quejas. Los temas de las quejas son tres (3): *Aplicación indebida de un Plan de Estudios, a pesar de no estar vigente, impidiéndosele egresar* (1 queja), *Aprobación del examen para optar el título profesional de ingeniera el año 2022, pero hasta hoy no recibe su respectivo diploma* (1 quejas) y *Evaluación* (2 quejas). Ver Tabla N° 29.

Las quejas sobre *Evaluación* representan el 50%, mientras que los temas de *Aplicación indebida de un Plan de Estudios, a pesar de no estar vigente, impidiéndosele egresar* y *Aprobación del examen para optar el título profesional de ingeniera el año 2022, pero hasta hoy no recibe su respectivo diploma* el 25% cada uno. Ver Gráfico N° 37.

**Tabla N° 29**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Aplicación indebida de un Plan de Estudios, a pesar de no estar vigente, impidiéndosele egresar	1
Aprobación del examen para optar el título profesional de ingeniera el año 2022, pero hasta hoy no recibe su respectivo diploma	1
Evaluación	2
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Gráfico N° 37**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.6.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las cuatro (4) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Cuadro N° 17.

**Cuadro N° 17**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

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

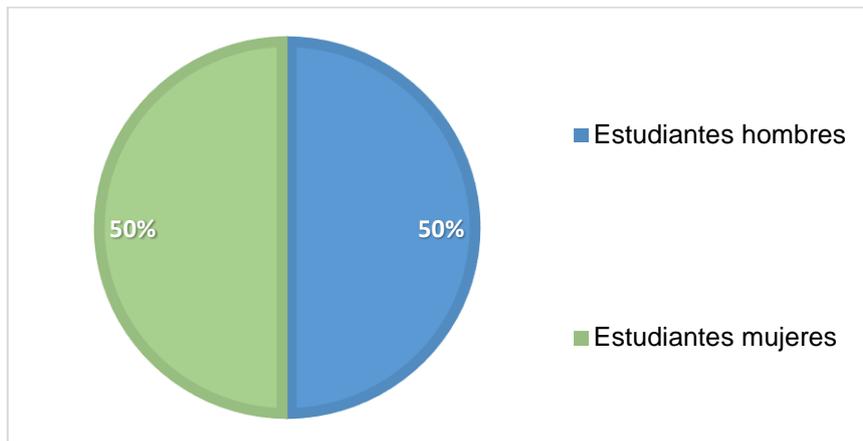
Del total de cuatro (4) quejas, dos (2) fueron presentadas por estudiantes varones y las otras dos (2) por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 30.

Las quejas interpuestas por estudiantes hombres representan el 50% del total, mientras que las quejas realizadas por mujeres, el 50% restante. Ver Gráfico N° 38.

**Tabla N° 30**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género</b>	
Estudiantes hombres	2
Estudiantes mujeres	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Gráfico N° 38**  
**Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.6.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

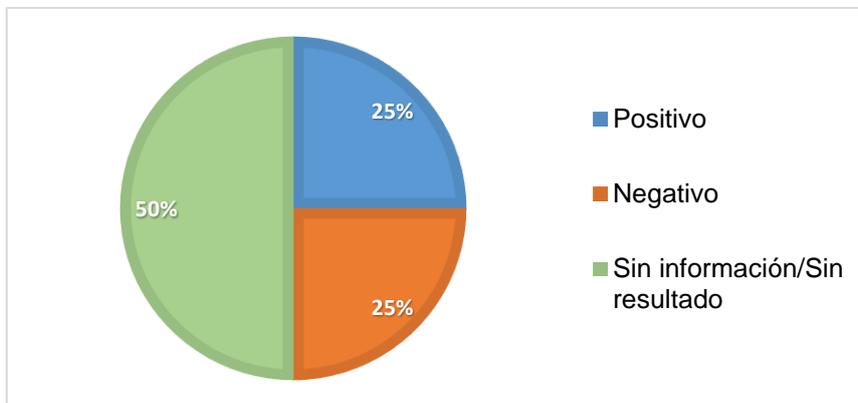
Con respecto a las cuatro (4) quejas presentadas, todas ellas fueron respondidas. Solo se obtuvo un (1) resultado positivo, así como un (1) resultado negativo en otra queja. Las otras dos (2) quejas no presentaron información o resultado alguno. Ver Tabla N°31.

Las dos (2) quejas sin información o resultado representan el 50% del total. Por su parte, la queja con resultado positivo representa el 25% y la queja con resultado negativo, el 25% restante. Ver Gráfico N° 39.

**Tabla N° 31**  
**Resultado de las Quejas**

Resultado de las Quejas	
Positivo	1
Negativo	1
Sin información/ Sin resultado	2
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Gráfico N° 39**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



#### 4.10.7. Facultad de Derecho

##### 4.10.7.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Derecho tiene cuatro (4) quejas. Los temas de las quejas son cuatro (4): *Clases en modalidad virtual o clases híbridas para permitir que estudiantes no domiciliados en Lima puedan continuar sus estudios en la PUCP* (1 queja), *constancia de estudios emitida por la Facultad no indica la información solicitada por el PRONABEC* (1 queja), *evaluación* (1 queja), y *matrícula* (1 queja). Ver Tabla N° 32.

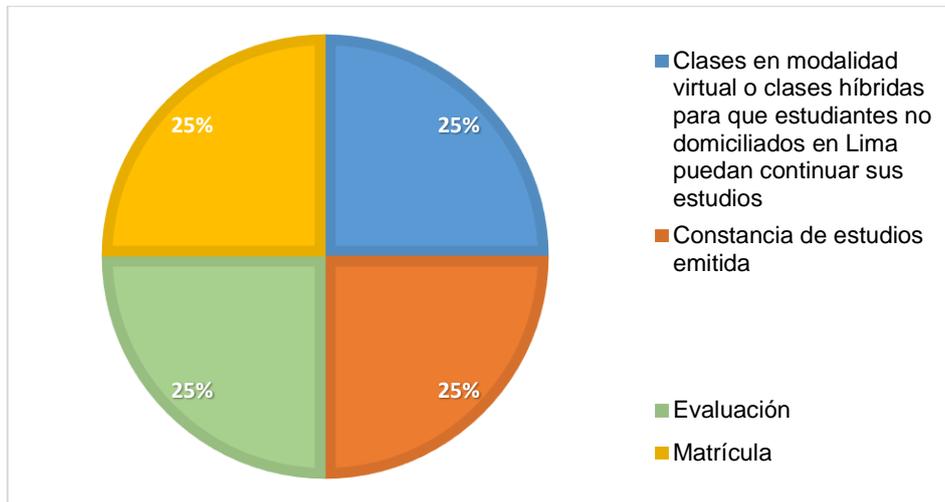
Cada una de las cuatro (4) temáticas representa el 25% del total de quejas. Ver Gráfico N° 40.

**Tabla N° 32**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Clases en modalidad virtual o clases híbridas para permitir que estudiantes no domiciliados en Lima puedan continuar sus estudios en la PUCP	1
Constancia de estudios emitida por la Facultad no indica la información solicitada por el PRONABEC	1

Evaluación	1
Matrícula	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Gráfico N° 40**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



#### 4.10.7.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

La totalidad de las cuatro (4) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Cuadro N° 18.

**Cuadro N° 18**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

#### 4.10.7. 3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

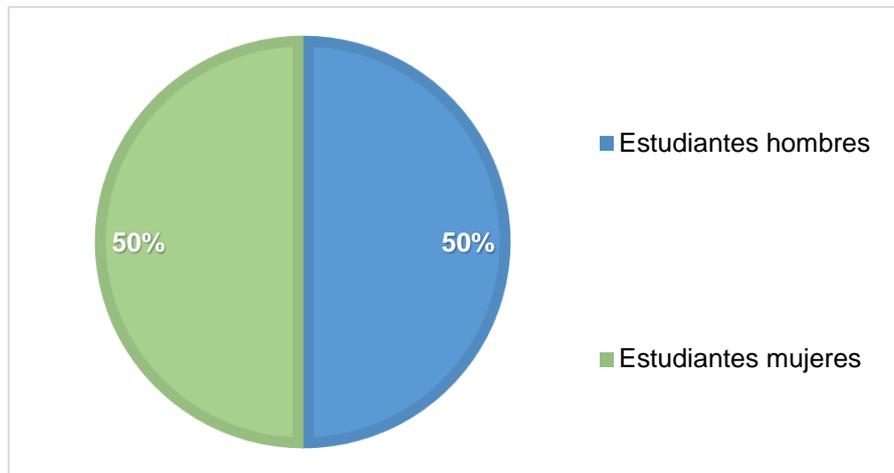
Del total de cuatro (4) quejas, dos (2) fueron presentadas por estudiantes varones y las otras dos (2) por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 33.

Las quejas interpuestas por estudiantes varones representan el 50% del Total; mientras que las quejas presentadas por estudiantes mujeres, el 50% restante. Ver Gráfico N° 41.

**Tabla N° 33**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	2
Estudiantes mujeres	2
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Gráfico N° 41**  
**Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.7.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

Las cuatro (4) quejas fueron respondidas y hubo resultados positivos en todas ellas, considerando así las recomendaciones emitidas por Defensoría Universitaria. Ver Tabla N°34.

**Tabla N° 34**  
**Resultado de las Quejas**

Resultado de las Quejas	
Positivo	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

**4.10.8. Idiomas PUCP**

**4.10.8.1. Temas y recurrencia de las quejas**

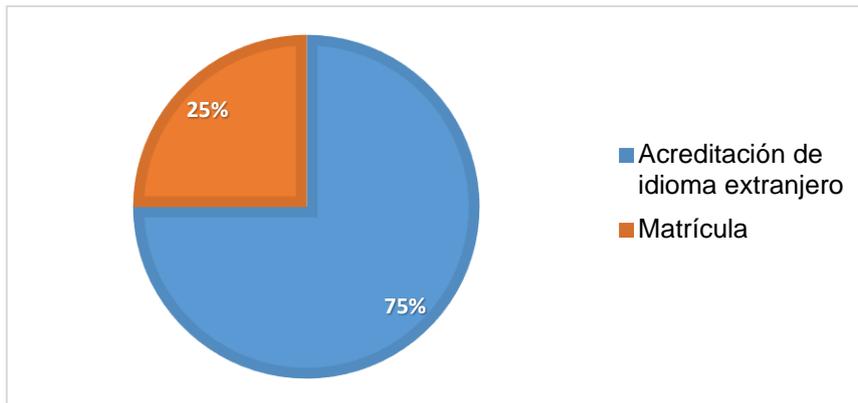
Idiomas PUCP tiene cuatro (4) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): *Acreditación de idioma extranjero* (3 quejas) y *Matrícula* (1 queja). Ver Tabla N° 35.

Las tres quejas sobre *Acreditación de idioma extranjero* representan el 75% del total, mientras que *Matrícula* el 25% restante. Ver Gráfico N° 42.

**Tabla N° 35**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Acreditación de idioma extranjero	3
Matrícula	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Gráfico N° 42**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.8.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las cuatro (4) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Cuadro N° 19.

**Cuadro N° 19**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

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

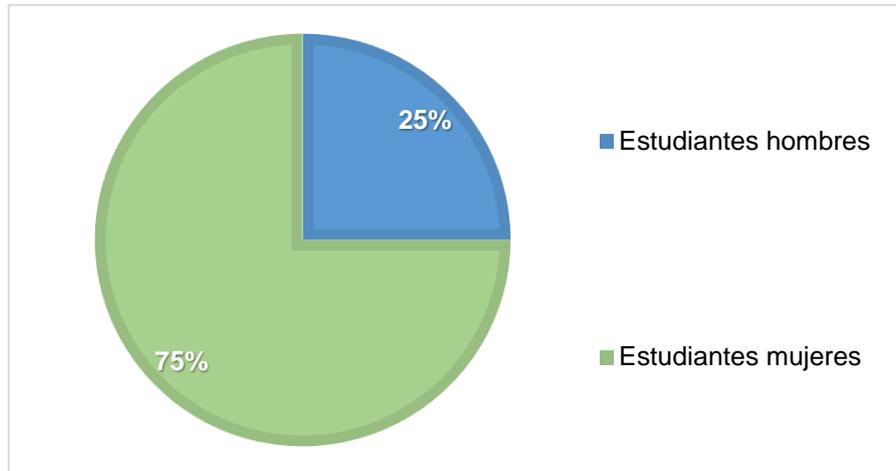
Del total de cuatro (4) quejas, tres (3) fueron presentadas por estudiantes mujeres y una (1) por un estudiante varón. Ver Tabla N° 36.

Las quejas interpuestas por estudiantes mujeres representan el 75%, mientras que la queja presentada por el estudiante varón, el 25%. Ver Gráfico N° 43.

**Tabla N° 36**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiante hombre	1
Estudiantes mujeres	3
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Gráfico N° 43**  
**Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.8.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

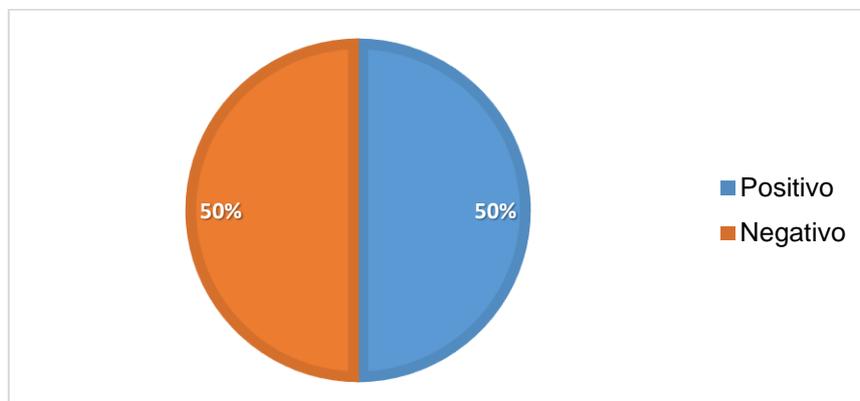
De las cuatro (4) quejas presentadas, dos (2) de ellas tuvieron resultados positivos, y las otras dos (2), resultados negativos. Ver Tabla N°37.

Las dos (2) quejas con resultados positivos representan el 50% del total, y las otras dos (2) quejas con resultados negativos el 50% restante. Ver Gráfico N° 44.

**Tabla N° 37**  
**Resultado de las Quejas**

Resultado de las Quejas	
Positivo	2
Negativo	2
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Gráfico N° 44**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



**4.10.9. Dirección de Administración y Finanzas (DAF)**

**4.10.9.1. Temas y recurrencia de las quejas**

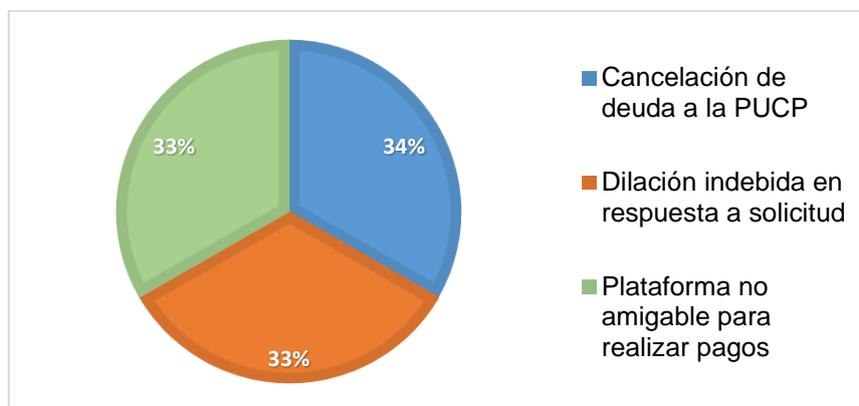
La Dirección de Administración y Finanzas tiene tres (3) quejas. Los temas de las quejas son tres (3): *Cancelación de deuda a la PUCP* (1 queja), *Dilación indebida en respuesta a solicitud* (1 queja) y *Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable* (1 queja). Ver Tabla N° 38.

Cada una de los tres (3) temas representa el 33,3% del total de quejas. Ver Gráfico N° 45.

**Tabla N° 38**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Cancelación de deuda a la PUCP	1
Dilación indebida en respuesta a solicitud	1
Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Gráfico N° 45**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.9.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

De las tres (3) quejas presentadas, dos (2) fueron interpuestas por estudiantes, mientras que una (1) por el personal docente. Ver Cuadro N° 20.

**Cuadro N° 20**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Docente	1
Estudiantes	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

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

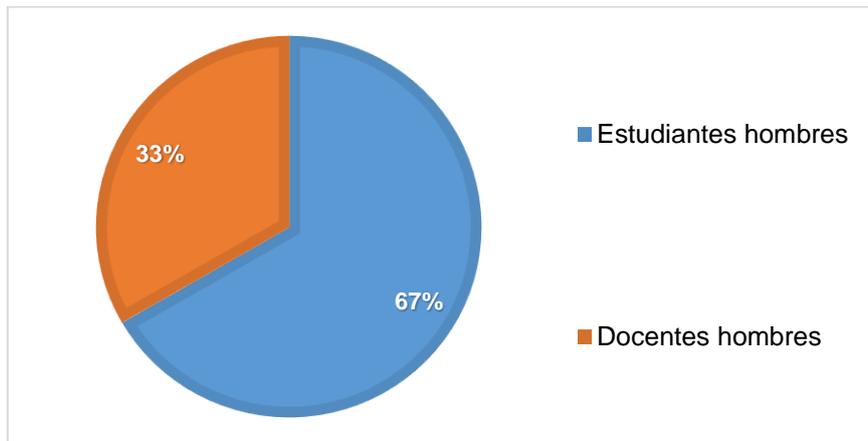
La totalidad de las tres (3) quejas presentadas provienen de varones. Dos (2) de ellas fueron realizadas por estudiantes, y una (1) por parte de un docente. Ver Tabla N° 39.

Las quejas presentadas por los estudiantes varones representan el 67% del total, mientras que la queja presentada por el docente varón, el 33%. Ver Gráfico N° 46.

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

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Docente hombre	1
Estudiantes hombres	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Gráfico N° 46**  
**Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.9.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

De las tres (3) quejas, todas fueron respondidas. No obstante, solo dos (2) de ellas tuvieron resultados, siendo ambos positivos; mientras que una (1) de las quejas no obtuvo información o resultado. Ver Tabla N°40.

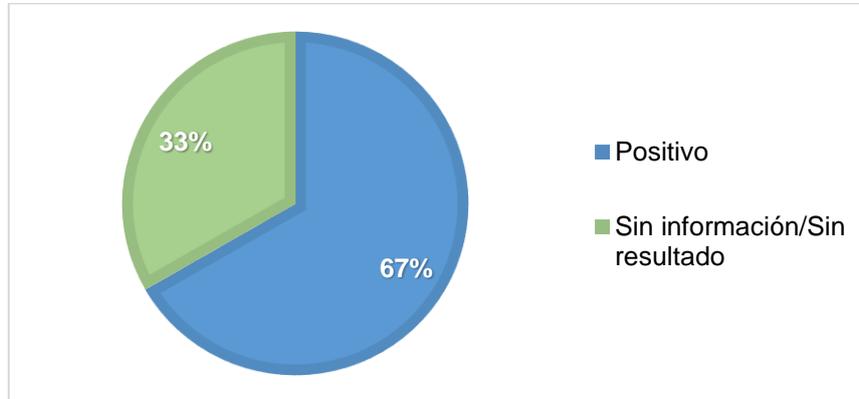
Las quejas con resultados positivos representan el 67% del total, mientras que la queja sin información ni resultado, el 33% restante. Ver Gráfico N° 47.

**Tabla N° 40**  
**Resultado de las Quejas**

Resultado de las Quejas	
Positivo	2

Sin información/ Sin resultado	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Gráfico N° 47**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



#### 4.10.10. Facultad de Estudios Generales Letras

##### 4.10.10.1. Temas y recurrencia de las quejas

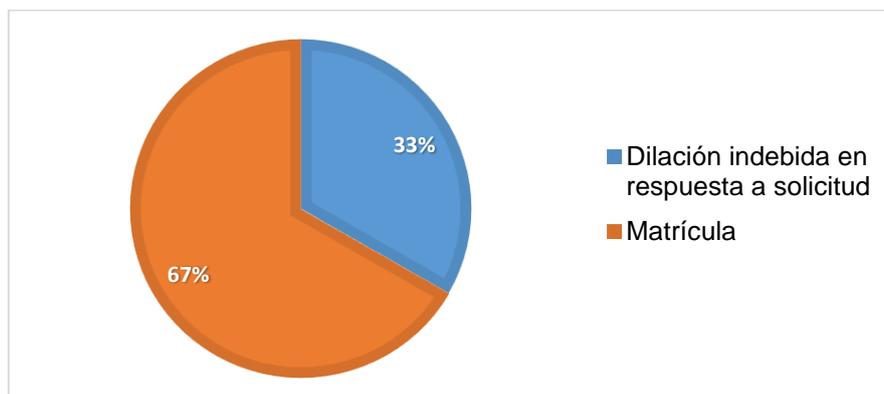
La Facultad de Estudios Generales Letras tiene tres (3) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): *Dilación indebida en respuesta a solicitud* (1 queja) y *Matrícula* (2 quejas). Ver Tabla N° 41.

Las quejas sobre *Matrícula* representan el 67% del total, mientras que la queja sobre *Dilación indebida en respuesta a solicitud* el 33% restante. Ver Gráfico N° 48.

**Tabla N° 41**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Dilación indebida en respuesta a solicitud	1
Matrícula	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Gráfico N° 48**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.10.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las tres (3) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Cuadro N° 21.

**Cuadro N° 21**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

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

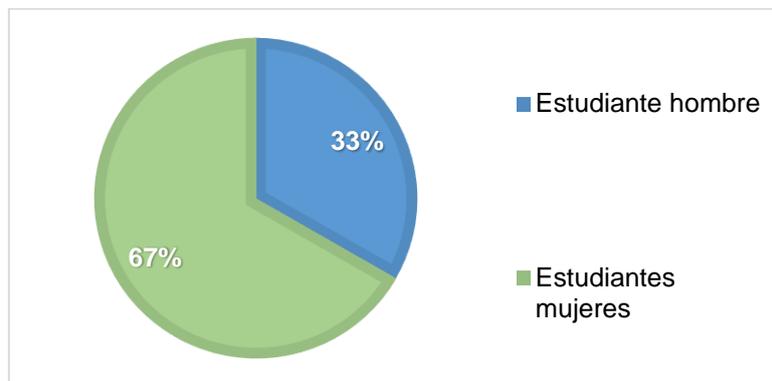
Del total de tres (3) quejas, dos (2) fueron interpuestas por estudiantes mujeres y una (1) por un estudiante varón. Ver Tabla N° 42.

Las quejas presentadas por las estudiantes mujeres representan el 67% del total, mientras que la queja presentada por el estudiante varón, el 33% restante. Ver Gráfico N° 49.

**Tabla N° 42**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género</b>	
Estudiante hombre	1
Estudiantes mujeres	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Gráfico N° 49**  
**Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.10.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

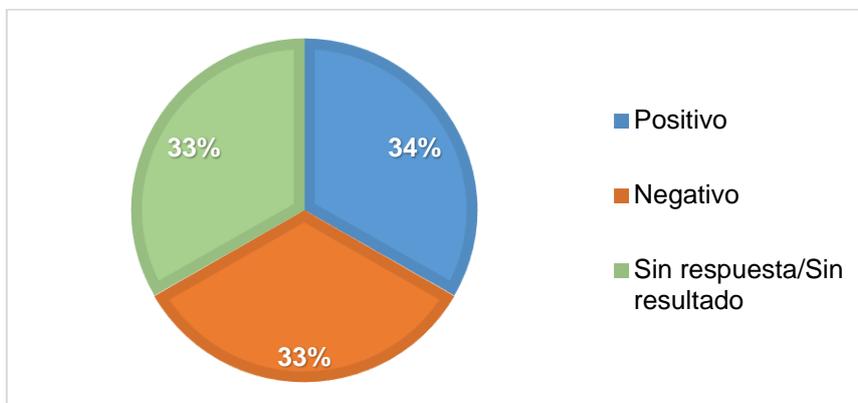
De las tres (3) quejas presentadas, dos de ellas fueron respondidas. De aquellas dos que fueron respondidas, una (1) tuvo un resultado positivo y la otra (1) un resultado negativo. Ver Tabla N°43.

La queja con resultado positivo representa el 33,3% del total, mientras que la queja con resultado negativo el otro 33,3%; y la queja sin respuesta ni resultado, el 33,3% restante. Ver Gráfico N° 50.

**Tabla N° 43**  
**Resultado de las Quejas**

Resultado de las Quejas	
Positivo	1
Negativo	1
Sin respuesta/ Sin resultado	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Gráfico N° 50**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



#### 4.10.11. Facultad de Psicología

##### 4.10.11.1. Temas y recurrencia de las quejas

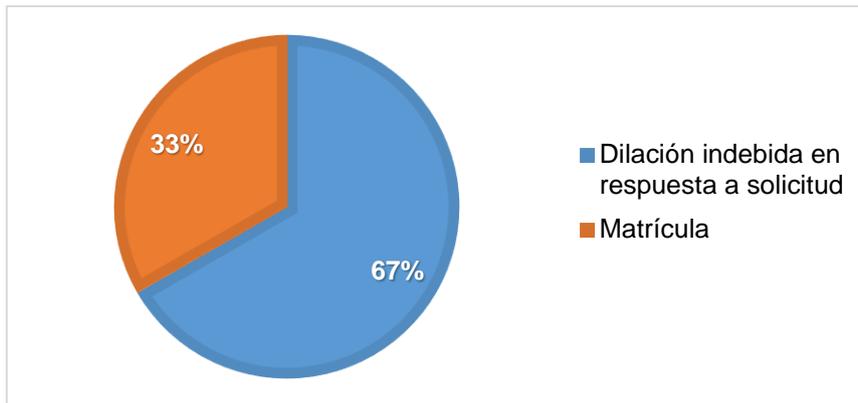
La Facultad de Psicología tiene tres (3) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): *Dilación indebida en respuesta a solicitud* (2 quejas) y *Matrícula* (1 queja). Ver Tabla N° 44.

Las quejas sobre *Dilación indebida en respuesta a solicitud* representaron el 67% del total, mientras que el tema de *Matrícula* representa el 33% restante. Ver Gráfico N° 51.

**Tabla N° 44**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Dilación indebida en respuesta a solicitud	2
Matrícula	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Gráfico N° 51**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.11.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las tres (3) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Cuadro N° 22.

**Cuadro N° 22**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

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

Del total de tres (3) quejas, todas fueron presentadas por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 45.

**Tabla N° 45**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género</b>	
Estudiantes mujeres	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

**4.10.11.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

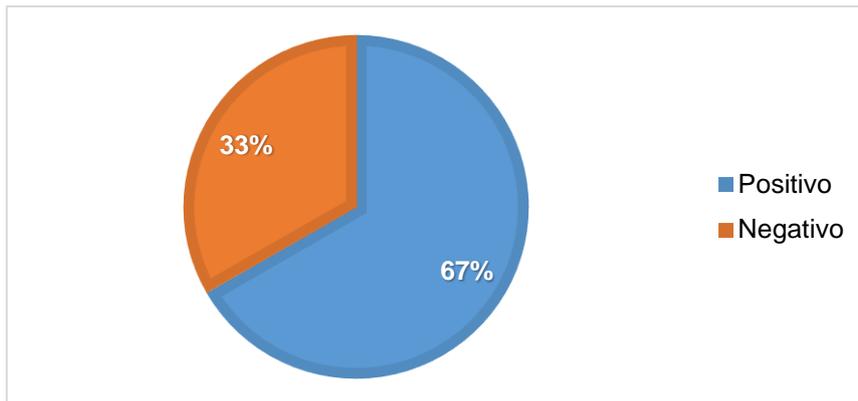
Las tres (3) quejas fueron respondidas y hubo resultados en todas ellas: dos (2) tuvieron resultados positivos, es decir, la unidad consideró las recomendaciones de la Defensoría Universitaria; y solo una (1) tuvo un resultado negativo. Ver Tabla N°46.

Las dos (2) quejas con resultados positivos representan el 67% del total, mientras que el resultado negativo, el 33% restante. Ver Gráfico N° 52.

**Tabla N° 46**  
**Resultado de las Quejas**

Resultado de las Quejas	
Positivo	2
Negativo	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Gráfico N° 52**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



**4.10.12. Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios**

**4.10.12.1. Temas y recurrencia de las quejas**

La Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios tiene tres (3) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): *La sanción de suspensión es solo una suspensión académica y que, sin embargo, se le está impidiendo el ingreso al campus de la universidad y se le está excluyendo de todos los demás servicios no académicos de la universidad, no obstante, esté matriculado y al día en sus pagos* (1 queja) y *Rol de los docentes en los casos de presunto plagio de estudiantes* (2 quejas). Ver Tabla N° 47.

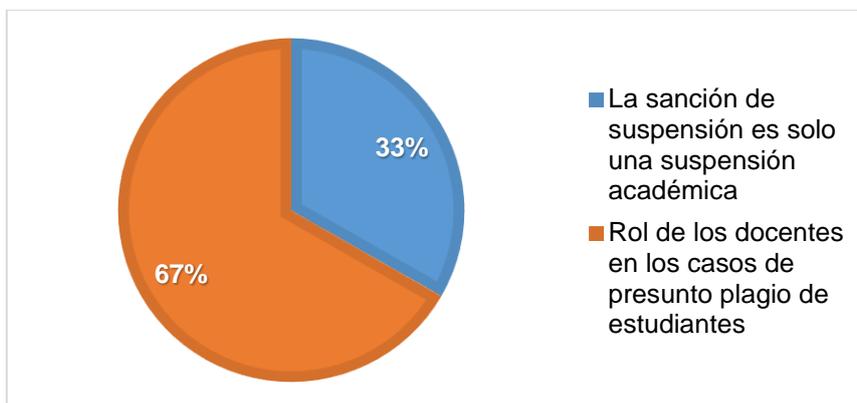
La temática de *Rol de los docentes en los casos de presunto plagio de estudiantes* representó el 67% del total. Por otra parte, se encuentra el tema referido a la sanción, el cual representa el 33% restante. Ver Gráfico N° 53.

**Tabla N° 47**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
La sanción de suspensión es solo una suspensión académica y que, sin embargo, se le está impidiendo el ingreso al campus de la universidad y se le está excluyendo de todos los demás servicios no académicos de la universidad, no obstante, esté matriculado y al día en sus pagos.	1

Rol de los docentes en los casos de presunto plagio de estudiantes.	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Gráfico N° 53**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



#### 4.10.12.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

De las tres (3) quejas interpuestas, dos (2) fueron presentadas por docentes y una (1) por un estudiante. Ver Cuadro N° 23.

**Cuadro N° 23**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Docentes	2
Estudiante	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

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

Del total de tres (3) quejas, dos (2) fueron presentadas por docentes varones y una (1) por un estudiante varón. Ver Tabla N° 48.

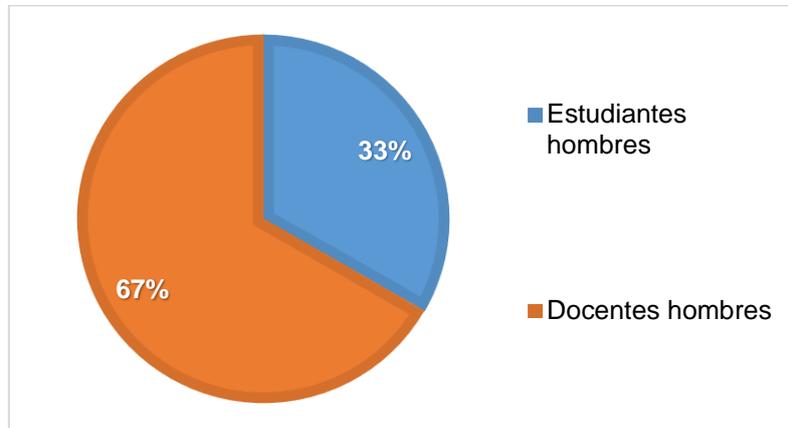
Las quejas interpuestas por docentes hombres representan el 67% del total, mientras que la queja presentada por el estudiante varón, el 33% restante. Ver Gráfico N° 54.

**Tabla N° 48**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Docentes hombres	2
Estudiante hombre	1

<b>Total</b>	<b>3</b>
--------------	----------

**Gráfico N° 54**  
**Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.12.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

Las tres (3) quejas fueron respondidas y en todas ellas se obtuvo un resultado positivo, es decir, la unidad consideró las recomendaciones de la Defensoría Universitaria. Ver Tabla N°49.

**Tabla N° 49**  
**Resultado de las Quejas**

<b>Resultados de las Quejas</b>	
Positivo	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

**4.10.13. Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES)**

**4.10.13.1. Temas y recurrencia de las quejas**

La Dirección de Asunto Estudiantiles tiene dos (2) quejas, las cuales tienen en común la temática de las *becas*. Ver Tabla N° 50.

**Tabla N° 50**  
**Número de Quejas por Temas**

<b>Temas</b>	<b>N° de Quejas</b>
Becas	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

**4.10.13.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las dos (2) quejas presentadas provienen del sector docente. Ver Cuadro N° 24.

**Cuadro N° 24**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Docentes	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

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

Del total de las dos (2) quejas, todas fueron presentadas por docentes mujeres. Ver Tabla N° 51.

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

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género</b>	
Docentes mujeres	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

**4.10.13.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

Las dos (2) quejas fueron respondidas y ambas obtuvieron resultados negativos. Ver Tabla N°52.

**Tabla N° 52**  
**Resultado de las Quejas**

<b>Resultados de las Quejas</b>	
Negativo	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

**4.10.14. Facultad de Arquitectura y Urbanismo**

**4.10.14.1. Temas y recurrencia de las quejas**

La Facultad de Arquitectura y Urbanismo tiene dos (2) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): *Falta de información sobre el cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia y sobre el resultado de las apelaciones* (1 queja) y *Normas de permanencia* (1 queja). Ver Tabla N° 53.

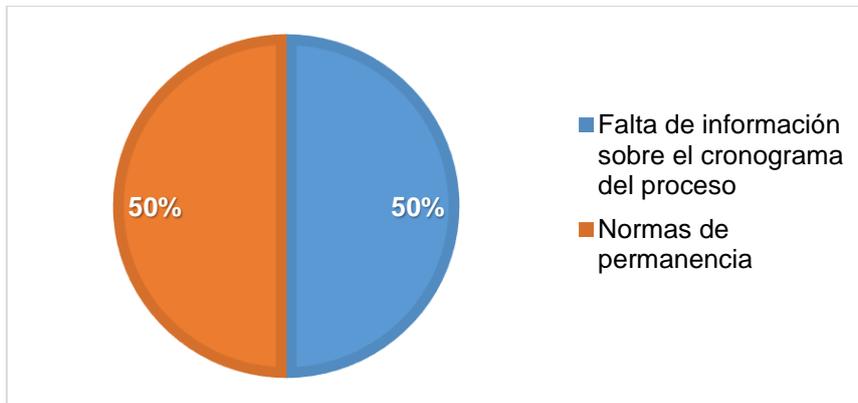
La queja sobre la *Falta de información sobre el cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia y sobre el resultado de las apelaciones* representa el 50%, mientras que las *Normas de permanencia* el 50% restante. Ver Gráfico N° 55.

**Tabla N° 53**  
**Número de Quejas por Temas**

<b>Temas</b>	<b>N° de Quejas</b>
--------------	---------------------

Falta de información sobre el cronograma del proceso de las solicitudes de permanencia y sobre el resultado de las apelaciones	1
Normas de permanencia	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Gráfico N° 55**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.14.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

La totalidad de las dos (2) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Cuadro N° 25.

**Cuadro N° 25**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

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

La totalidad de las dos (2) quejas presentadas provienen de estudiantes varones. Ver Tabla N° 54.

**Tabla N° 54**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género</b>	
Estudiantes hombres	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

**4.10.14.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

Las dos (2) quejas fueron respondidas, siendo en ambas el resultado positivo. Es decir, la unidad consideró las recomendaciones de la Defensoría Universitaria. Ver Tabla N°55.

**Tabla N° 55**  
**Resultado de las Quejas**

Resultados de las Quejas	
Positivo	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

**4.10.15. Oficina de Servicio de Salud**

**4.10.15.1. Temas y recurrencia de las quejas**

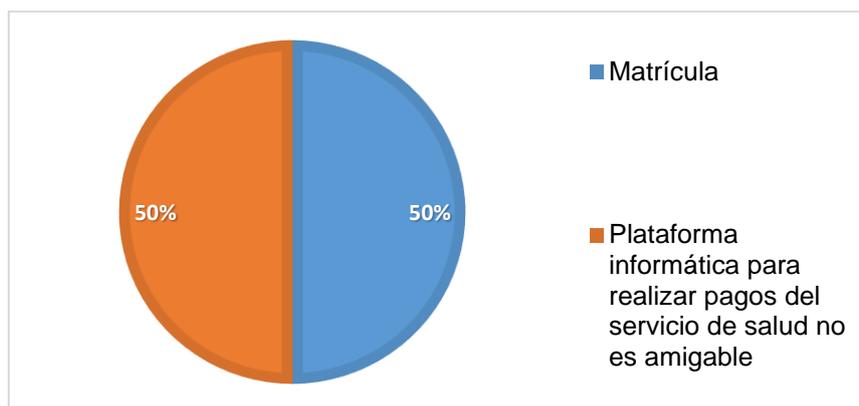
La Oficina de Servicio de Salud tiene dos (2) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): *Matrícula* (1 queja) y *Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable* (1 queja). Ver Tabla N° 56.

La queja sobre *Matrícula* representa el 50%, y la queja sobre *Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable* representa el 50% restante. Ver Gráfico N° 56.

**Tabla N° 56**  
**Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
Matrícula	1
Plataforma informática para realizar pagos del servicio de salud no es amigable	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Gráfico N° 56**  
**Porcentaje de Quejas por Temas**



**4.10.15.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

De las dos (2) quejas interpuestas, una (1) de ellas fue presentada por un estudiante, y la otra, por un docente. Ver Cuadro N° 26.

La queja presentada por el estudiante representa el 50% del total, mientras que la queja presentada por el docente, el otro 50%. Ver Gráfico N° 57.

**Cuadro N° 26**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Docente	1
Estudiante	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

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

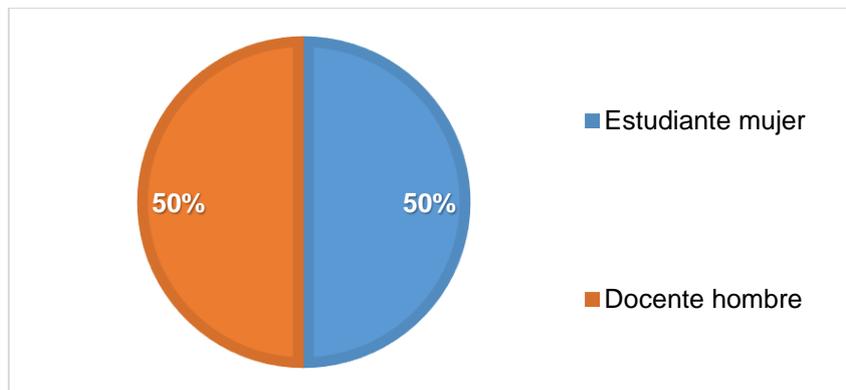
Del total de dos (2) quejas, una (1) fue presentada por un docente varón, y la otra (1) queja por una estudiante mujer. Ver Tabla N° 57.

La queja presentada por el docente varón representa el 50% del total, mientras que la queja presentada por la estudiante mujer, el otro 50%. Ver Gráfico N° 57.

**Tabla N° 57**  
**Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**

<b>Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género</b>	
Docente hombre	1
Estudiante mujer	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Gráfico N° 57**  
**Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género**



**4.10.15.4. Respuesta y Resultado de las Quejas**

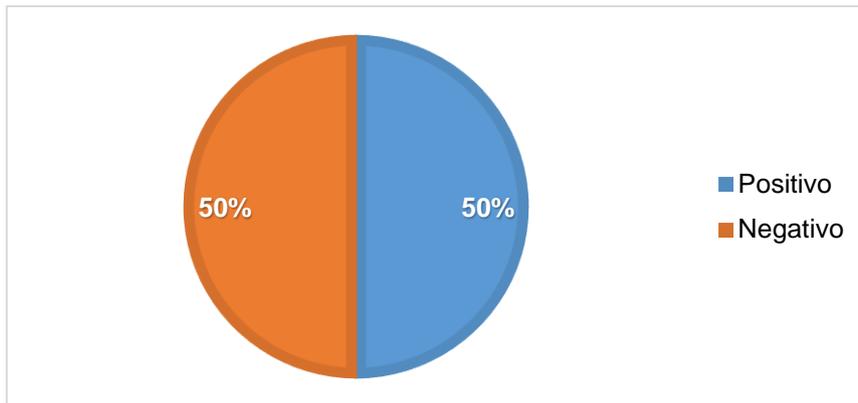
Las dos (2) quejas fueron respondidas y hubo resultados para ambas: Una de ellas tuvo un resultado positivo, y la otra, resultado negativo. Ver Tabla N°58.

La queja con resultado positivo representa el 50% del total, mientras que aquella que obtuvo el resultado negativo, el 50% restante. Ver Gráfico N° 58.

**Tabla N° 58**  
**Resultado de las Quejas**

<b>Resultado de las Quejas</b>	
Positivo	1
Negativo	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**Gráfico N° 58**  
**Porcentajes de los Resultados de las Quejas**



**4.10.16. Comisión Disciplinaria para Estudiantes**

La Comisión Disciplinaria para Estudiantes tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema que abordó fue *Dilación indebida en respuesta a solicitud*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva. No obstante, el resultado final de la queja fue negativo ya que no se consideraron las recomendaciones emitidas por Defensoría Universitaria.

**Tabla N° 59**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	Dilación indebida en el procedimiento disciplinario	Sí hubo respuesta	Resultado negativo

**4.10.17. Departamento Académico de Humanidades**

El Departamento Académico de Humanidades tiene una (1) única queja presentada por un docente varón. El tema que abordó fue referido al *Concurso de promoción docente*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva. No obstante, el resultado final de la queja fue negativo ya que no se consideraron las recomendaciones emitidas por Defensoría Universitaria.

**Tabla N° 60**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	Concurso de promoción docente	Sí hubo respuesta	Resultado negativo

**4.10.18. Departamento Académico de Ingeniería**

El Departamento Académico de Ingeniería tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema que abordó fue *Dilación indebida en respuesta a solicitud*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva; así como un resultado positivo, con el cual se acataron las recomendaciones emitidas.

**Tabla N° 61**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	Dilación indebida en respuesta a solicitud	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

**4.10.19. Dirección de Infraestructura**

La Dirección de Infraestructura tiene una (1) única queja presentada por un hombre, integrante del personal administrativo. El tema que abordó fue *Dilación indebida en respuesta a solicitud*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva. No obstante, no se posee información alguna sobre el resultado de la queja.

**Tabla N° 62**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Personal administrativo	Hombre	Dilación indebida en respuesta a solicitud	Sí hubo respuesta	Sin información

**4.10.20. Dirección Académica del Profesorado**

La Dirección Académica del Profesorado tiene una (1) única queja presentada por un docente varón. Se cuestionó la idoneidad del requisito de las encuestas docentes. El resultado final de la queja fue negativo.

**Tabla N° 63**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	Concurso de promoción docente	Sí hubo respuesta	Resultado negativo

**4.10.21. Facultad de Arte y Diseño (FAD)**

La Facultad de Arte y Diseño tiene una (1) única queja presentada por una docente mujer. El tema que abordó fue el referido a *Docentes*, sobre el cual hubo

una respuesta efectiva; así como un resultado positivo, con el cual se acataron las recomendaciones emitidas.

**Tabla N° 64**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Mujer	Docentes	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

**4.10.22. Facultad de Ciencias Sociales**

La Facultad de Ciencias Sociales tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema que abordó fue *Dilación indebida en respuesta a solicitud*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva; así como un resultado positivo, con el cual se acataron las recomendaciones emitidas.

**Tabla N° 65**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	Dilación indebida en respuesta a solicitud	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

**4.10.23. Facultad de Educación**

La Facultad de Educación tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema que abordó fue *Evaluación*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva; así como un resultado positivo, con el cual se acataron las recomendaciones emitidas.

**Tabla N° 66**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	Evaluación	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

**4.10.24. Facultad de Gastronomía, Hotelería y Turismo**

La Facultad de Gastronomía, Hotelería y Turismo tiene una (1) única queja presentada por una estudiante mujer. El tema que se abordó fue el *Traslado de unidad académica*, sobre el cual hubo una respuesta efectiva. El resultado final de la queja fue negativo.

**Tabla N° 67**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Mujer	Traslado de unidad académica	Sí hubo respuesta	Resultado negativo

**4.10.25. Sección de Ingeniería Civil de la Facultad de Ciencias e Ingeniería**

La Sección de Ingeniería Civil de la Facultad de Ciencias e Ingeniería tiene una (1) única queja presentada por un docente varón. El tema que abordó fue el *Veto para dictar curso por una queja presentada contra el docente ante la Defensoría Universitaria de la PUCP*. Se registró una respuesta efectiva, así como un resultado positivo, con el cual se acataron las recomendaciones emitidas.

**Tabla N° 68**  
**Resumen de la queja presentada**

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	Veto para dictar curso por una queja presentada contra el docente ante la Defensoría Universitaria de la PUCP	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

## **5. ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

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

#### **5.1.1. Informe Defensorial Universitario “Comparación entre las Memorias Anuales de los Periodos 2020-2021 y 2021-2022: Consultas y Quejas”.**

El Informe Defensorial Universitario “Comparación entre las Memorias Anuales de los Periodos 2020-2021 y 2021-2022: Consultas y Quejas.” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 3-2022-DU-PUCP del 16 de setiembre del 2022.

La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 01-2022; ordenó remitirlo, así como su Resumen Ejecutivo, al Rector, Vicerrectores y Vicerrectora para que como responsables de la administración evalúen, ponderen e implementen sus recomendaciones; puso en conocimiento de los y las miembros de la Asamblea Universitaria el citado Informe Defensorial Universitario; y ordenó publicarlo en la Página Web de la Defensoría Universitaria de la PUCP, así como su Resumen Ejecutivo.

El Informe Defensorial Universitario N° 01-2022 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP, a la Asociación Sindical de Docentes de la PUCP (ASID-PUCP), a la Federación de Estudiantes de la PUCP (FEPUC) y a todas las Jefas y a todos los Jefes de los Departamentos Académicos de la PUCP para que conocieran y difundieran el citado Informe.

A continuación, presentamos el contenido del Informe Defensorial Universitario N° 01-2022 relacionado con las conclusiones de la temática que aborda:

#### **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 269 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.

**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.

## 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.

**5.1.2. Informe Defensorial Universitario “La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP”.**

El Informe Defensorial Universitario “La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 1-2023-DU-PUCP del 27 de febrero del 2023.

La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 02-2022; ordenó remitirlo, así como su Resumen Ejecutivo, al Rector, Vicerrectores y Vicerrectora para que como responsables de la administración evalúen, ponderen e implementen sus recomendaciones; puso en conocimiento de los y las miembros de la Asamblea Universitaria el citado Informe Defensorial Universitario; y ordenó publicarlo en la Página Web de la Defensoría Universitaria de la PUCP, así como su Resumen Ejecutivo.

El Informe Defensorial Universitario N° 02-2022 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP, a la Asociación Sindical de Docentes de la PUCP (ASID-PUCP), a la Federación de Estudiantes de la PUCP (FEPUC) y a todas las Jefas y a todos los Jefes de los Departamentos Académicos de la PUCP para que conocieran y difundieran el citado Informe.

A continuación, presentamos el contenido del Informe Defensorial Universitario N° 02-2022 relacionado con la problemática general y las recomendaciones de cada una de las temáticas que aborda:

### 5.1.2.1. PROBLEMÁTICA GENERAL

- a. **Del análisis conjunto de las becas otorgadas para realizar estudios en la PUCP, se evidencia la preponderancia de las becas PRONABEC que para el semestre académico 2022-1 representaron aproximadamente las tres cuartas partes de las becas otorgadas. Las becas financiadas por la PUCP – también para el semestre académico 2022-1 - representaron aproximadamente una cuarta parte de las becas otorgadas; y las becas otorgadas por las personas jurídicas de derecho privado y público representaron – para el semestre académico 2022-1 – solo el 3%.**

El diagnóstico del otorgamiento de becas según financiadora para el semestre académico 2022-1, en general, se repite desde el semestre académico 2018-1, conforme a la información obtenida: la clara preeminencia de las becas PRONABEC, un segundo lugar para las becas financiadas por la PUCP y un tercer lugar – casi marginal – para las becas otorgadas por las personas jurídicas de derecho privado y público.

- b. **El Programa de Acompañamiento para los becarios y las becarias es fundamental para la inserción y la continuidad de los y las estudiantes. Si bien este Programa de Acompañamiento, en general, es positivamente valorado por los becarios y las becarias, requiere ser ampliado y fortalecido para lograr a plenitud sus objetivos.**

Las tutorías del Programa de Acompañamiento, individuales y grupales, son muy importantes porque inciden en el proceso de adaptación, de organización, de orientación profesional y de uso del tiempo de los becarios y de las becarias, así como en los momentos muy significativos del ingreso, del paso de Estudios Generales a Facultad y del egreso.

Se requiere una mayor articulación a la ya existente entre todas las unidades académicas y administrativas para lograr una acción de acompañamiento más eficaz de los becarios y de las becarias; y un mayor fortalecimiento del Programa de Acompañamiento para permitir una acción de seguimiento más permanente de los becarios y de las becarias.

Si bien hay una valoración muy positiva del Programa de Acompañamiento, hay algunas observaciones para mejorarlo. Por ejemplo, los horarios de las actividades que generan espacios de socialización, a cargo de la Oficina de Becas, se percibirían como poco flexibles por parte de los becarios y de las becarias; y los becarios y las becarias no domiciliadas en la ciudad de Lima requieren un mayor acompañamiento en su proceso de instalación y de adaptación a esta ciudad.

**c. La información sobre algunas temáticas de las becas PUCP y los canales de consulta serían insuficientes y no permanentes.**

La información sobre los bonos de alojamiento y de alimentación, sobre cómo instalarse en la ciudad de Lima y sobre las cláusulas de las becas PUCP es muy sensible y requerida por los becarios y las becarias.

Los becarios y las becarias considerarían que deberían ser informados de manera más permanente y tener canales de comunicación más continuos sobre estas temáticas, así como ser más apoyados en su proceso de instalación en la ciudad de Lima.

**d. Hay un monto máximo asignado para el otorgamiento de los créditos educativos que sigue siendo el mismo desde el año 2018, conforme a la información obtenida. No obstante, se evidencia que no se usan todos los recursos del referido fondo y que habría una mayor demanda hacia el crédito educativo que no lograría satisfacerse.**

El monto máximo asignado para el otorgamiento de créditos educativos es de S/. 1,500,000, desde el año 2014, según la información obtenida, y solo en pocos años se ha estado cerca de usar el total del monto anual asignado (años 2014, 2015 y 2019).

Habría una mayor demanda por crédito educativo que no logra cubrirse a través del fondo. No obstante, no se obtuviera información histórica sobre el número de solicitudes anuales por crédito educativo, se nos informó que en el año 2021 se otorgaron 127 créditos educativos y que ese año se presentaron 520 solicitudes para acceder al referido crédito educativo.

Las postulaciones para acceder al crédito educativo pueden cumplir con los requisitos para el préstamo, pero no se accede al crédito educativo porque no se logra uno de los cupos determinado por el fondo. Una de las razones principales por las cuales no se accedería al crédito educativo sería la limitación del fondo asignado.

La referida limitación de crédito educativo interno se supliría con el crédito educativo externo, siendo este mayor que el primero, destacando como entidad financiadora externa de crédito educativo el PRONABEC.

**e. El otorgamiento de créditos educativos por parte de la universidad no cuenta con amplios mecanismos de difusión.**

La difusión de los créditos educativos es limitada y no hay mecanismos masivos que informen sobre ellos a gran escala. Al tratarse de un número de créditos educativos restringido, la administración consideraría que una amplia difusión podría generar muchas expectativas en los y las estudiantes

- f. La recuperación de los créditos educativos otorgados por la PUCP se ha incrementado, especialmente, desde el año 2015, según la información obtenida; y el porcentaje de morosidad ha aumentado entre el año 2018 y el año 2022.**

La recuperación de los créditos educativos otorgados por la PUCP se ha incrementado significativamente entre los años 2015 al 2022. Se han recuperado aproximadamente dos tercios del capital otorgado como crédito educativo entre los años 2009 al 2022. El porcentaje de morosidad del año 2018 fue de 1.9% y el porcentaje de morosidad del año 2022 fue de 5.8%<sup>6</sup>.

- g. El sistema de cobranza de los créditos educativos de la Oficina de Crédito Educativo no contaría con una tecnología moderna para cumplir con sus objetivos.**

La Oficina de Crédito Educativo no cuenta con un sistema informático de cobranzas. Actualmente, la Oficina de Crédito Educativo incorpora la información sobre los casos de cobranza de los créditos educativos de manera manual, a través de cuadros en Excel.

- h. El Reglamento del Sistema de Becas y Crédito Educativo no está actualizado ni es seguido con relación a algunas temáticas.**

Con relación a la revisión del Reglamento para actualizarlo y analizar su cumplimiento, se podrían señalar algunos ejemplos: el citado Reglamento no da cuenta de las nuevas becas creadas; hay una denominación de la Oficina de Crédito Educativo que no responde al rol más amplio de esta oficina, la cual también realiza la acción de cobranza de los créditos educativos; y la periodicidad mensual del Consejo Directivo del Sistema de Becas y Crédito Educativo no se cumpliría al realizarse solo una o dos reuniones anuales.

- i. No se evidencia una interacción entre la Oficina de Becas y la Oficina de Crédito Educativo.**

Si bien ambas Oficinas dependen de Direcciones diferentes por la naturaleza de sus actividades, no se advierte una interacción entre ellas; no obstante, tanto la beca como el crédito educativo que gestionan ambas Oficinas tengan la misma finalidad de atender un mecanismo de financiamiento para lograr los estudios de los y las estudiantes.

---

<sup>6</sup> Promedio a octubre del 2022.

## 5.1.2.2. RECOMENDACIONES

### NORMATIVAS

- Revisar el Reglamento del Sistema de Becas y Crédito Educativo para actualizar sus contenidos y para evaluar el cumplimiento de sus disposiciones como, por ejemplo, la periodicidad mensual de las reuniones del Consejo Directivo.

### ORGANIZATIVAS

- Potenciar la red de bienestar profundizando la articulación de la Oficina de Becas con la Oficina de Bienestar, con la Oficina de Apoyo Social y con la red de bienestar de las Facultades y, en general, con todas las Facultades en su conjunto, para fortalecer y aumentar la capacidad de acción del Programa de Acompañamiento de becarios y de becarias.
- Promover y fortalecer la relación de la Oficina de Becas y de la Oficina de Crédito Educativo entre sí y con el PRONABEC para realizar una acción articulada en favor de los y las estudiantes, considerando el rol muy relevante del PRONABEC como entidad prestadora de becas y de crédito educativo.

### EJECUTIVAS

- Evaluar acciones para incrementar el número de becas ofrecidas por la PUCP y para promover el aumento de las becas ofrecidas por las personas jurídicas de derecho privado y público.
- Incrementar el número y la dedicación de los y las profesionales de la Oficina de Becas dedicados y dedicadas a la tutoría de los becarios y de las becarias.
- Realizar un mayor acompañamiento a los becarios y a las becarias no domiciliados ni domiciliadas en la ciudad de Lima, en su proceso de instalación y de adaptación a esta ciudad.
- Evaluar la viabilidad del incremento del monto máximo de S/. 1,500,000 del Fondo para los créditos educativos PUCP, así como tomar acciones que aseguren el uso de todos los recursos financieros asignados al referido Fondo.
- Instalar un sistema informático moderno en la Oficina de Crédito Educativo PUCP para que realice con más eficiencia su labor de cobranza de los referidos créditos educativos PUCP.
- Implementar las recomendaciones de la Tesis “Análisis del Programa de Acompañamiento en el sistema de becas: Caso “Beca Vocación de Maestro” en la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad

Católica del Perú (PUCP)” citada en el presente Informe Defensorial Universitario.

## COMUNICACIONALES

- Promover una mayor y articulada difusión de las becas y del crédito educativo PUCP, así como la realización de campañas de concientización sobre la responsabilidad en la devolución de los créditos educativos recibidos y que la recuperación de los recursos del Fondo de crédito educativo PUCP beneficiará a futuros y futuras estudiantes.
- Fortalecer los mecanismos de información y los canales de consulta entre todas las oficinas conformantes de la red de bienestar y los becarios y las becarias.

### 5.1.3. Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP”.

El Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 2-2023-DU-PUCP del 28 de febrero del 2023.

La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 03-2022; ordenó remitirlo, así como su Resumen Ejecutivo, al Rector, Vicerrectores y Vicerrectora para que como responsables de la administración evalúen, ponderen e implementen sus recomendaciones; puso en conocimiento de los y las miembros de la Asamblea Universitaria el citado Informe Defensorial Universitario; y ordenó publicarlo en la Página Web de la Defensoría Universitaria de la PUCP, así como su Resumen Ejecutivo.

El Informe Defensorial Universitario N° 03-2022 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP, a la Asociación Sindical de Docentes de la PUCP (ASID-PUCP), a la Federación de Estudiantes de la PUCP (FEPUC) y a todas las Jefas y a todos los Jefes de los Departamentos Académicos de la PUCP para que conocieran y difundieran el citado Informe.

A continuación, presentamos el contenido del Informe Defensorial Universitario N° 03-2022 relacionado con la problemática general y las recomendaciones de cada una de las temáticas que aborda:

### 5.1.3.1. PROBLEMÁTICA GENERAL

#### 5.1.3.1.1. Programa “PUCP Saludable”

- a. En los talleres promovidos por el Programa “PUCP Saludable” hay una significativa brecha entre la oferta de cupos para los referidos talleres y su demanda.**

El Programa “PUCP Saludable” tiene información sobre los talleres que realiza, sobre cuántos estudiantes se inscribieron y cuántos asistieron. El número de los cupos para los citados talleres se supera por la alta demanda. También está la problemática de aquellos y aquellas estudiantes inscritos que no van a los talleres. Hay una demanda hacia los talleres muy superior a la oferta. Por ello, se debería evaluar el incremento de los cupos para los talleres ofrecidos a los y las estudiantes y reducir así la brecha entre oferta y demanda.

- b. El Programa “PUCP Saludable” no tiene ninguna incidencia en la supervisión de los alimentos ofrecidos en la comunidad PUCP por las empresas concesionarias a cargo de los comedores de la Universidad.**

El Programa “PUCP Saludable” promueve una alimentación sana y balanceada, sin embargo, no tiene ninguna coordinación ni con las empresas concesionarias ni con la administración para supervisar los alimentos ofrecidos en los comedores PUCP. Las empresas concesionarias cuentan con sus propios nutricionistas.

- c. Las temáticas ofrecidas en los talleres del Programa “PUCP Saludable” son importantes, pero aún insuficientes y se requiere de una mayor evaluación de los talleres realizados.**

Se debe realizar una evaluación más profunda del universo de estudiantes que se inscriben en los talleres, de la relación complementaria entre las distintas actividades ofrecidas, de la necesidad de mejora y de sistematización de los talleres, de promover canales de evaluación por parte de los y las estudiantes de los talleres para permitir un proceso de retroalimentación, entre otros.

La actual oferta temática de los talleres es limitada y debería ampliarse. Al respecto, el “Estudio de Bienestar Integral 2002” es un documento muy importante para definir esta ampliación temática.

Deberían considerarse temas tales como el sueño, el consumo de alcohol, la sexualidad, entre otras materias relevantes para los y las estudiantes.

Por ejemplo, el “Estudio de Bienestar Integral 2002” presenta conclusiones y recomendaciones significativas en materia de sexualidad:

- “Solo el 13.3% de estudiantes encuestados refieren haber utilizado algún método de barrera al momento de haber tenido relaciones sexuales durante los últimos 30 días. Por ello, es importante difundir información vinculada a ETS/ITS y maneras de prevención de las mismas mediante el uso correcto de este tipo de métodos.”
- “El 40.5% menciona no haber utilizado métodos anticonceptivos durante los últimos 30 días.”
- “Se observa que el 12.3% de participantes o sus parejas han consumido el anticonceptivo de emergencia durante los últimos 12 meses. Se recomienda brindar información sobre los efectos del uso continuo de la PDS en la salud.”
- “El 75.4% de participantes refiere no haber acudido a un chequeo ginecológico o urológico durante los últimos 12 meses.”
- “Específicamente, solo el 9% de participantes hombres manifiesta haber acudido a un chequeo urológico durante el último año. En cambio, el 32.6% de mujeres acudió a un chequeo ginecológico en el mismo periodo de tiempo.”

**d. La difusión de las actividades del Programa “PUCP Saludable” sería limitada y no se lograría el objetivo de llevar la información masivamente a los y las estudiantes.**

Para el Programa “PUCP Saludable”, las limitaciones de difusión podrían resolverse fomentando promotores de bienestar integral, quienes podrían llevar las noticias a sus demás compañeros y compañeras.

También se plantea la promoción de voluntarios y voluntarias que difundan las actividades realizadas por el Programa; así como usar los canales ya existentes en las redes sociales tales como “BienestarPUCP”, “SaludPUCP” y “DeportesPUCP”.

**5.1.3.1.2. Servicio de Salud**

**a. Hay un significativo incremento de los casos relacionados con la salud mental, la nutrición, la traumatología y la dermatología, y el número de médicos especialistas es insuficiente.**

En el servicio de salud se presentan inconvenientes por la alta demanda de consultas, principalmente, en salud mental, nutrición, traumatología y dermatología.

La Oficina de Servicio de Salud solo cuenta con un traumatólogo y un nutricionista, y no cuenta con un dermatólogo (ni con la especialidad).

La atención de los médicos de medicina general se verá afectada cuando se inicien los exámenes médicos de los y las estudiantes ingresantes el Semestre Académico 2023-1, a quienes deberán atender.

Esta limitación para la atención también se evidenciaría en el Tópico de Urgencias del Servicio de Salud por la falta de personal de enfermería.

Asimismo, se cuestiona el monto de la remuneración asignada a los médicos especialistas, por ser baja y no competitiva.

Se requeriría implementar o potenciar las especialidades de dermatología, traumatología, nutrición, odontología y psiquiatría.

**b. El Servicio de Salud tendría limitaciones de infraestructura, lo que impediría la ampliación de la oferta médica.**

La actual infraestructura del Servicio de Salud impediría ampliar sus servicios.

Por ejemplo, la falta de la implementación de la especialidad de odontología estaría ligada a la ausencia de un espacio físico adecuado para instalar el equipamiento requerido.

**c. En la actualidad, el Servicio de Salud no contaría con la certificación ISO.**

**d. La Oficina del Servicio de Salud no cuenta con un buzón o con un cartel informativo para presentar reclamos.**

La Oficina del Servicio de Salud no tiene un buzón o un cartel con alguna indicación para presentar reclamos. Todos los reclamos generados en el servicio brindado por los y las profesionales, los trabajadores y las trabajadoras de esa unidad se canalizan solo a través del Libro de Reclamaciones a cargo de la Secretaría General de la Universidad.

**5.1.3.1.3. Servicio de Actividad Física y Deporte**

**a. Hay un problema de infraestructura deportiva en la Universidad que limitaría la actividad deportiva en su campus.**

El problema de la infraestructura deportiva de la Universidad se evidenciaría en la falta de una pista de atletismo; en el proceso de deterioro de la pista de salud, de algunos ambientes destinados al deporte y de algún equipamiento deportivo; y de la imposibilidad de realizar todas las actividades deportivas en el campus de la PUCP, tales como la natación y el fútbol, estos deportes se desarrollan en otros locales fuera de la Universidad.

**b. La implementación de la Ley N° 30476, Ley que Regula los Programas Deportivos de Alta Competencia en las Universidades, es una acción compleja y con muchos retos.**

La citada Ley N° 30476, Ley que Regula los Programas Deportivos de Alta Competencia en las Universidades, dispone que todas las universidades deben contar con programas que promuevan el deporte competitivo.

La citada Ley establece que las universidades están obligadas a sostener un Programa Deportivo de Alta Competencia (PRODAC) para al menos tres disciplinas deportivas, en sus diferentes categorías, para mujeres y hombres.

El PRODAC debe ser dirigido por un director de programa y debe incluir una dirección técnica, infraestructura y equipamiento deportivo acorde con la exigencia de la alta competencia para cada una de las disciplinas y un sistema de tutoría que garantice el rendimiento académico de los estudiantes participantes.

Para la Ley, el director del PRODAC es miembro de la Asamblea Universitaria y asiste con voz y sin voto al Consejo Universitario; y son miembros del PRODAC los estudiantes becados para tal fin y los y las estudiantes regulares seleccionados en las pruebas que debe hacer la universidad anualmente.

La citada Ley reconoce becas a los y las miembros de los Programas Deportivos de Alta Competencia (PRODAC) en las universidades privadas: la beca parcial que financia el 50% (cincuenta por ciento) de los costos de matrícula y pensiones; y la beca total que incluye los costos totales de matrícula y pensiones; y la beca total especial que incluye los costos de matrícula y pensiones, además de los costos de alimentación, salud, vivienda, material de estudio y deportivo.

La Ley dispone establecer una tutoría en el PRODAC para el servicio de los y las estudiantes participantes de dicho Programa. También se reconocen derechos especiales tales como: matrícula en un número de créditos inferior al indicado en cada ciclo; dejar de asistir a clases cada vez que estas coincidan con los entrenamientos, competencias o viajes por estos motivos; y rendir exámenes y presentar trabajos en fechas diferentes a las programadas, cuando estas coincidan con los entrenamientos, competencias o viajes por estos motivos.

La implementación del PRODAC es compleja y se requiere evaluar su avance total o parcial, considerando que el plazo máximo establecido por la Ley para constituir el PRODAC ya concluyó.

**c. Hay una limitada difusión de los beneficios para los deportistas calificados otorgados por la Ley que crea el PRODAC entre los y las estudiantes y deportistas de la Universidad.**

Los derechos reconocidos a los deportistas calificados por la Ley que crea el PRODAC, así como los procedimientos existentes para acceder a ellos, no son suficientemente conocidos por los y las estudiantes PUCP ni por todos y todas los y las deportistas de la Universidad.

La Página Web de la Oficina de Actividad Física y Deporte debería tener una mayor articulación con los y las estudiantes, así como con sus representaciones gremiales e institucionales.

**d. El requisito de contar con un seguro contra accidentes para el ejercicio de cualquier deporte en los talleres ofrecidos no es conocido de manera generalizada por todos y todas los y las estudiantes de la PUCP.**

**e. La Política Deportiva de la PUCP aún no ha sido aprobada.**

La Comisión de Apoyo al Deporte (CAD) sería la instancia que debería elaborar y proponer el proyecto de Política Deportiva de la Universidad ante los órganos de gobierno PUCP.

**f. Habría una demanda insatisfecha con relación a los servicios del gimnasio, así como inconvenientes para lograr un uso óptimo de los servicios ofrecidos.**

El gimnasio contaría con aproximadamente mil personas inscritas, el pago es relativamente económico y hace accesible el servicio, pero también genera una demanda que no se satisface plenamente.

Habría una insatisfacción por la calidad del equipamiento y por la masividad de la participación.

También habría inconvenientes en el uso de los baños, de las duchas y del agua caliente, que por ser de acceso general tienen mucha demanda y puede agotarse como sería el caso del agua caliente.

**g. La PUCP no contaría con una política de reclutamiento de deportistas destacados.**

La Universidad no tendría una política de atracción de deportistas destacados, con mayor experiencia, para generar un mayor desarrollo de las disciplinas deportivas, en general, y para promover una mayor competitividad deportiva de la PUCP.

- h. Habría docentes que no brindarían el apoyo requerido por los y las estudiantes deportistas calificados para que ellos y ellas puedan armonizar su actividad académica con la deportiva.**

Se habrían reportado casos, señalados por parte de estudiantes deportistas calificados, en los cuales algunos docentes no habrían apoyado las solicitudes de flexibilidad para la actividad académica de los estudiantes deportistas calificados.

- i. La Oficina de Actividad Física y Deporte no contaría con un mecanismo moderno para ejecutar y controlar el servicio de préstamo de balones y de materiales deportivos.**

El servicio de préstamo de balones y de materiales deportivos a cargo de la Oficina de Actividad Física y Deporte se realiza manualmente, haciendo difícil un manejo eficiente del servicio y el control de los préstamos. Por ello, la citada Oficina, ha solicitado a la DTI un programa informático para registrar los préstamos de balones y de materiales deportivos.

### **5.1.3.2. RECOMENDACIONES**

#### **5.1.3.2.1. PROGRAMA “PUCP SALUDABLE”**

##### **ORGANIZATIVAS**

- Incorporar al Programa “PUCP Saludable” en la Comisión responsable de la supervisión de los servicios de alimentación en la Universidad.

##### **EJECUTIVAS**

- Evaluar el incremento del número de cupos o vacantes para cada uno de los talleres deportivos ofrecidos por el Programa “PUCP Saludable”.
- Ampliar las temáticas de los talleres ofrecidos por el Programa, incorporando temas como el sueño, el consumo de alcohol y la sexualidad, entre otros.

##### **COMUNICACIONALES**

- Fortalecer la comunicación y la difusión de las acciones del Programa hacia los y las estudiantes con el desarrollo del voluntariado y de promotores de bienestar, así como potenciando los canales ya existentes en las redes sociales.

### **5.1.3.2.2. SERVICIO DE SALUD**

#### **EJECUTIVAS**

- Evaluar la apertura de la especialidad de dermatología y el incremento de los profesionales en las especialidades de traumatología, nutrición y psiquiatría, así como aumentar el personal de enfermería y de medicina general.
- Incorporar en los planes y políticas institucionales la ampliación de la infraestructura del servicio de salud para permitir nuevos servicios tales como la especialidad de odontología.
- Realizar las acciones necesarias para concretar el proceso de certificación ISO del servicio de salud PUCP.
- Crear, colocar y difundir un mecanismo o medio para recibir los reclamos de los usuarios y de las usuarias del servicio de salud en sus instalaciones.

### **5.1.3.2.2. SERVICIOS DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE**

#### **NORMATIVAS**

- Aprobar la política deportiva de la PUCP, incorporando entre otros temas la atracción y reclutamiento de deportistas destacados y destacadas.

#### **EJECUTIVAS**

- Incorporar en los planes y políticas institucionales el desarrollo de una infraestructura deportiva que permita la mejora del equipamiento y una ampliación de las actividades deportivas en el campus PUCP.
- Evaluar y completar la implementación de la Ley N° 30476, Ley que regula los Programas Deportivos de Alta Competencia en las Universidades.
- Evaluar y mejorar los servicios del gimnasio de la PUCP.
- Implementar un programa informático moderno y adecuado para el servicio de préstamo de balones y de materiales deportivos.

#### **COMUNICACIONALES**

- Desarrollar más campañas de difusión sobre los beneficios ofrecidos por la Universidad para los y las deportistas calificados y calificadas entre los y las estudiantes y los y las deportistas de la Universidad.
- Difundir, conjuntamente con los talleres deportivos, el requisito del seguro contra accidentes para el ejercicio de cualquier deporte, así como su relevancia para la salud de los y las estudiantes.

- Realizar campañas de información y de concientización dirigidas hacia los y las docentes para que conozcan los beneficios de y apoyen a los y las deportistas calificados y calificadas de la PUCP.

### **5.1.3.3. PROBLEMÁTICA GENERAL**

#### **5.1.3.3.1. SERVICIOS DE APOYO Y PROMOCIÓN SOCIAL**

- a. La Oficina de Apoyo y Promoción Social ha ampliado su acción hacia el apoyo social y otras acciones de promoción social, y por ello se requeriría más personal.**

Hasta el año 2019, la Oficina de Apoyo Social solo hacía reclasificaciones y evaluaciones socioeconómicas de los y las estudiantes, así como de los y las ingresantes.

Actualmente, la citada oficina ha realizado otras acciones de promoción social - distintas de las reclasificaciones y evaluaciones socioeconómicas – tales como los círculos de promoción social, el acompañamiento social individual y la participación en el festival de la familia. También hay un Programa denominado “Tejiendo Redes” para estudiantes del interior del país.

Sin embargo, no se evidenciaría con claridad cuáles serían los nuevos servicios de apoyo social que brindaría la Oficina de Apoyo y Promoción Social.

Estas nuevas actividades explicarían la demanda de más personal por parte de la citada Oficina.

- b. No habría mecanismos de verificación de la correspondencia entre las escalas de pago y las situaciones socioeconómicas actualizadas cuando estas últimas mejoren.**

Actualmente, habría una suspensión práctica de la revisión de oficio de las escalas de pagos, así como la ausencia de cualquier otro mecanismo que verifique la correspondencia entre las escalas de pagos y las situaciones socioeconómicas actualizadas.

#### **5.1.3.2.2. SERVICIOS A FAVOR DE LA EMPLEABILIDAD**

- a. El número de postulaciones a través de la Bolsa de Trabajo a cargo de la Oficina de Empleabilidad ha tenido una reducción muy drástica, se han reducido en un 50% las postulaciones.**

La caída en el número de postulaciones en la Bolsa de Trabajo de la PUCP es muy significativa, las postulaciones han disminuido en un 50%.

Podrían ser elementos explicativos que la Oficina de Empleabilidad ya no envía las ofertas de empleo actualizadas a los correos de cada uno y de cada una de los y las estudiantes; así como la renuncia de varios mentores del Programa de Mentoría.

Sin embargo, habría que indagar más en las causas de esta drástica disminución y generar acciones y estrategias que puedan recuperar la capacidad de atracción de la Bolsa de Trabajo PUCP.

Una hipótesis interpretativa a verificar podría ser que, actualmente, hay otras plataformas de búsqueda de empleo, tales como INDEED, LABORUM, BUMERAN y COMPUTRABAJO, las cuales brindarían más ofertas laborales que la Bolsa de Trabajo PUCP.

**b. La Oficina de Empleabilidad ha realizado – en el año 2021 – un importante número de asesorías, tanto personalizadas como grupales, sin embargo, el Indicador de efectividad de asesorías fue del 37%.**

De acuerdo a la Memoria Anual 2021 de la DAES y de la Oficina de Empleabilidad, ese año se realizaron 503 asesorías personalizadas, las cuales fueron valoradas positivamente por la totalidad de los participantes.

En el año 2021, se realizaron cinco asesorías grupales que involucraron a 163 estudiantes como participantes. Todas las asesorías grupales tuvieron una calificación positiva, los y las estudiantes participantes consideraron a las asesorías grupales como útiles y didácticas.

El Indicador de efectividad de asesorías fue del 37%. Es decir, el 37% de los y las estudiantes que participaron, se encontraron después trabajando y/o practicando como resultado de las referidas asesorías.

#### **5.1.3.4. RECOMENDACIONES**

##### **5.1.3.4.1. SERVICIO DE APOYO Y PROMOCIÓN SOCIAL**

###### **EJECUTIVAS**

- Evaluar el incremento de nuevo personal en función de la realización de las nuevas actividades de apoyo y promoción social.
- Evaluar la reincorporación práctica de la revisión de oficio o de otro mecanismo equivalente y que permita el logro del mismo objetivo.

## COMUNICACIONALES

- Difundir las nuevas actividades y los nuevos roles en apoyo y promoción social de la Oficina.

### 5.1.3.4.2. **SERVICIOS A FAVOR DE LA EMPLEABILIDAD**

#### EJECUTIVAS

- Evaluar las causas de la drástica disminución de las postulaciones a la Bolsa de Trabajo PUCP y promover acciones y estrategias para recuperar la capacidad de atracción de la Bolsa de Trabajo PUCP.
- Definir y realizar las acciones necesarias para incrementar el indicador de efectividad de las asesorías brindadas por la Oficina de Empleabilidad.

### 5.1.4. **Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP”.**

El Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 3-2023-DU-PUCP del 28 de febrero del 2022.

La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 04-2022; ordenó remitirlo, así como su Resumen Ejecutivo, al Rector, Vicerrectores y Vicerrectora para que como responsables de la administración evalúen, ponderen e implementen sus recomendaciones; puso en conocimiento de los y las miembros de la Asamblea Universitaria el citado Informe Defensorial Universitario; y ordenó publicarlo en la Página Web de la Defensoría Universitaria de la PUCP, así como su Resumen Ejecutivo.

El Informe Defensorial Universitario N° 04-2022 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP, a la Asociación Sindical de Docentes de la PUCP (ASID-PUCP), a la Federación de Estudiantes de la PUCP (FEPUC) y a todas las Jefas y a todos los Jefes de los Departamentos Académicos de la PUCP para que conocieran y difundieran el citado Informe.

A continuación, presentamos el contenido del Informe Defensorial Universitario N° 04-2022 relacionado con la problemática general y las recomendaciones de cada una de las temáticas que aborda:

#### **5.1.4.1. PROBLEMÁTICA GENERAL**

##### **5.1.4.1.1. BIBLIOTECAS**

- a. El Sistema de Bibliotecas, en general, es valorado muy positivamente por los y las estudiantes, si bien se requieren mejoras para tener un funcionamiento óptimo de las Bibliotecas analizadas, tales como la Biblioteca Central, la Biblioteca de Ciencias Sociales y el Complejo de Innovación Académica (CIA).**

El Estudio “Usabilidad de los Espacios en las Bibliotecas del Campus PUCP: Encontrando Oportunidades a partir del Entendimiento de Hábitos y Usos de las Bibliotecas del Campus. Evaluación Cualitativa”, del mes de diciembre del año 2022, evidencia que las bibliotecas son lugares altamente apreciados por los y las estudiantes porque motivan a estudiar y promueven un ambiente saludable para el estudio.

- b. Las Bibliotecas analizadas no contarían con un número de tomacorrientes ni de conexiones a puertos USB y HDMI suficientes, ni de un aforo adecuado y más amplio.**

La Biblioteca Central, la Biblioteca de Ciencias Sociales y el Complejo de Innovación Académica (CIA), conforme a una evaluación general, requieren de un mayor número de tomacorrientes y de conexiones a puertos USB y HDMI, así como de la ampliación de su aforo.

- c. La Página Web del Sistema de Bibliotecas no sería lo suficientemente amigable, ágil y atractiva para los y las estudiantes.**

La Página Web del Sistema de Bibliotecas sería vista como muy tradicional y que no aprovecha todo el potencial informativo que podría desplegar. Se requeriría una Página Web más amigable, dinámica, atractiva y con más información.

- d. La atención inicial de los usuarios y de las usuarias de las Bibliotecas no privilegiaría la especialización.**

El primer contacto de los usuarios y de las usuarias de las Bibliotecas estaría vinculado solo al control del ingreso y a la información que pueda brindarse, sin embargo, también se requeriría de un servicio de consulta y de asesoría en este nivel inicial de atención, a través de bibliotecólogos con especialización temática.

- e. La capacitación brindada por el Sistema de Bibliotecas no contaría con todos los medios necesarios para cumplir con su objetivo.**

Las capacitaciones y las asesorías de la Biblioteca en aulas móviles y en laboratorios informáticos no sería adecuada, especialmente, debido a que los docentes no contarían con computadoras personales, siendo este un requisito para lograr impartir las capacitaciones y asesorías.

**f. Las Bibliotecas analizadas no contarían con un buzón o con un cartel informativo para presentar reclamos.**

Si bien el número de reclamos sería mínimo, estos se reciben a través de Facebook y del Libro de Reclamaciones y no se cuenta con un medio o un mecanismo para presentar reclamos en las instalaciones de la Biblioteca.

**g. La articulación y la comunicación al interior del Sistema de Bibliotecas y con otros sistemas o unidades, así como la difusión de las actividades de las Bibliotecas, serían aún insuficientes.**

No habría una adecuada gobernanza de datos, ni una fuerte articulación al interior del Sistema de Bibliotecas ni con las Facultades para lograr un mejor sistema de comunicación y así poder brindar una mayor y mejor información a la comunidad universitaria.

Asimismo, la labor del Sistema de Bibliotecas no sería tan visible y se requeriría de una mayor difusión, además de incrementar la información especializada y de promover la creación de contenidos.

**h. Habría una mínima información y conocimiento sobre el uso eficiente de la Biblioteca y del rol de esta en todo proceso de investigación, especialmente, entre los y las estudiantes recién ingresados.**

**5.1.4.1.2. LABORATORIOS**

**a. La problemática de los laboratorios estaría caracterizada por la fragmentación.**

Para el caso de los Laboratorios de Ingeniería que se analizan en este Informe Defensorial Universitario, la fragmentación se evidencia por su número: son 69 Laboratorios, distribuidos en ocho secciones: Mecatrónica (3), Minas (13), Electricidad y Electrónica (14), Industrial (7), Informática (5), Mecánica (14), Civil (5) y Telecomunicaciones (8).

**b. Los Laboratorios tendrían problemas de gestión, de infraestructura, financieros, de equipamiento y de recursos humanos relacionados con la excesiva fragmentación.**

Para el caso de los Laboratorios de Ingeniería que se analizan, en general, se encontrarían problemas de gestión relacionados con la falta de un

planeamiento Defensoría Universitaria 39 más centralizado y concordado, con la necesidad de más recursos humanos y con una mejor organización de horarios.

Se requieren más espacios físicos y equipos, y la infraestructura antigua necesitaría ser modernizada; y en materia de gestión financiera, cada Laboratorio realiza sus propios costeos.

- c. No se contaría con un sistema de información ni de difusión centralizado sobre todos los Laboratorios - y sus actividades - de las distintas unidades de la PUCP.**

#### **5.1.4.1.3. AULAS**

- a. La PUCP cuenta con un número suficiente de aulas y no habría problemas en el uso ni en la disposición de aulas estándar en los distintos Pabellones de la Universidad.**

La Intendencia de Aulas señala que, si bien, no hay una forma de medir la demanda insatisfecha de aulas, no han existido solicitudes de aulas no atendidas.

Esta suficiencia del número de aulas, se corroboraría con las tasas de uso de los Pabellones de la PUCP. Según la Intendencia de Aulas, el Pabellón con una menor tasa de uso de aulas estándar fue el Pabellón U con un 5.37%; y el Pabellón con la mayor tasa de uso de aulas estándar fue el Pabellón D con un 62.05%.

- b. No habría una suficiente difusión del rol ni del ámbito de acción de la Intendencia de Aulas en la Comunidad Universitaria.**

La Intendencia de Aulas administra aproximadamente el 30% de las aulas estándar en la PUCP y el resto de aulas estándar es administrado por las distintas unidades PUCP.

No obstante, el artículo 2° del Reglamento sobre el Uso de Aulas del Campus dispone que “la Intendencia de Aulas (...) centraliza la información sobre el uso de las aulas y gestiona la asignación de las aulas del campus universitario”.

#### **5.1.4.1.4. LIBRERÍA PUCP**

- a. La Librería PUCP no contaría con un sistema de información organizado que produzca una data amplia y sistematizada sobre sus actividades.**

La Librería PUCP no tiene un sistema de información que dé cuenta de sus actividades, especialmente con relación a los y las estudiantes, tales como la

cantidad de compradores, los libros más demandados, los beneficios usados (descuentos, cargo a boletas de pago de derechos académicos, participación en ferias del libro), entre otros.

- b. La Librería PUCP no se vincularía de manera sistemática a los requerimientos de libros de los sílabos de los cursos de las unidades académicas.**

La oferta de libros por parte de la Librería PUCP no estaría vinculada con los libros de lectura obligatoria presentes en los sílabos.

- c. La Librería PUCP tendría una difusión insuficiente entre los y las estudiantes, y en el campus.**

La Librería PUCP tiene un solo local y punto de venta en el campus y ello podría afectar el conocimiento y la difusión de las actividades hacia los y las estudiantes que estudian en Pabellones distantes a la sede de la Librería.

#### **5.1.4.1.5. SEGUROS**

- a. El conocimiento y la difusión de los seguros, tanto el contenido de las pólizas como los plazos y los procedimientos para adquirirlos, son limitados entre los y las estudiantes.**

Se desconocen cuáles son las actividades que requieren obligatoriamente de un seguro contra accidentes, y los plazos para las afiliaciones y las desafiliaciones de los seguros.

Asimismo, los y las estudiantes no saben si están asegurados y no pueden verificar en tiempo real si su seguro está vigente; y se desconocen las exigencias de seguros por cada unidad académica.

Las charlas y los correos electrónicos enviados sobre seguros dirigidos a estudiantes recién ingresados a la Universidad también serían insuficientes.

- b. La Oficina de Seguros tendría poca visibilidad entre los y las estudiantes.**

La Oficina de Seguros no se identificaría como la Oficina responsable de los seguros en la PUCP. Por ejemplo, en la Página Web relacionada con los seguros para estudiantes, no aparece con claridad la Oficina de Seguros ni quiénes son los responsables de la referida Oficina.

#### **5.1.4.1.6. PUBLICACIONES PARA LA DOCENCIA**

- a. La Oficina de Publicaciones para la Docencia ha cambiado su función y su rol: ha dejado la impresión de materiales para la enseñanza y ahora**

**su labor es solo de digitalización de los mismos materiales de enseñanza.**

Como consecuencia de la Política Institucional de “Cero Papel”, la Oficina de Publicaciones para la Docencia dejó de imprimir materiales de enseñanza en físico y, actualmente, solo tiene la función de digitalización de los referidos materiales de enseñanza

**b. El nuevo rol de la Oficina de Publicaciones para la Docencia no está siendo difundido entre los y las docentes de la PUCP.**

Este nuevo rol de la Oficina de Publicaciones para la Docencia, de digitalizar materiales de enseñanza, no es conocido por los y las docentes, debido a la escasa difusión de esta nueva función.

#### **5.1.4.1.2. RECOMENDACIONES**

##### **5.1.4.1.2.1. BIBLIOTECAS**

###### **EJECUTIVAS**

- Incrementar el número de tomacorrientes, el número de conexiones a puertos USB y HDMI y el aforo de la Biblioteca Central, de la Biblioteca de Ciencias Sociales y del Complejo de Innovación Académica (CIA).
- Incorporar un servicio de consulta y de asesoría especializado a través de bibliotecólogos o guías temáticos en el nivel inicial de atención cuando los usuarios y las usuarias ingresen a la Biblioteca.
- Dotar a todas las capacitaciones brindadas por el Sistema de Bibliotecas de todos los medios requeridos para lograr sus objetivos, tales como computadoras personales para los y las docentes participantes.
- Crear, colocar y difundir un mecanismo o medio para recibir los reclamos de los usuarios y de las usuarias del servicio de Bibliotecas en sus instalaciones.
- Implementar las recomendaciones del Estudio “Usabilidad de los Espacios en las Bibliotecas del Campus PUCP: Encontrando Oportunidades a partir del Entendimiento de Hábitos y Usos de las Bibliotecas del Campus. Evaluación Cualitativa”, del mes de diciembre del año 2022, elaborado por IPSOS.

###### **COMUNICACIONALES**

- Reestructurar la Página Web del Sistema de Bibliotecas para hacerla más amigable, dinámica y atractiva, así como incorporarle más información, para los y las estudiantes.

- Fortalecer la articulación y la comunicación al interior del Sistema de Bibliotecas y con otros sistemas y unidades tales como las Facultades.
- Aumentar la difusión de las actividades del Sistema de Bibliotecas, así como promover el incremento de la información especializada y la creación de contenidos.
- Promover una mayor información y capacitación sobre el uso óptimo de la Biblioteca y sobre su rol fundamental en la investigación, especialmente, entre los y las estudiantes recién ingresados e ingresadas.

#### **5.1.4.1.2.2. LABORATORIOS**

##### **ORGANIZATIVAS**

- Establecer un nivel de articulación y de coordinación centralizada entre todos los laboratorios de Ingeniería para lograr una gestión óptima y una acción que produzca sinergias entre todos los Laboratorios.
- Constituir una unidad responsable de organizar un sistema de información de todos los Laboratorios de la PUCP para centralizar y sistematizar su información, así como para difundir sus actividades.

##### **EJECUTIVAS**

- Continuar con el desarrollo y replicar el Programa “CORE FACILITIES PUCP” para constituir una red entre todos los Laboratorios de Ingeniería y para ampliar este Programa a otras unidades de la PUCP, promoviendo el trabajo colaborativo y multidisciplinario.
- Mejorar la gestión de los Laboratorios de Ingeniería a través de un planeamiento más centralizado y concordado, de una organización más homogénea de los recursos humanos y de los horarios, de un costeo más uniforme, de más espacio físico y equipamiento, y de atender la modernización de la infraestructura antigua de los Laboratorios.

#### **5.1.4.1.2.3. AULAS**

##### **COMUNICACIONALES**

- Difundir el rol, las funciones y el ámbito de acción de la Intendencia de Aulas en la Comunidad Universitaria.

#### **5.1.4.1.2.4. LIBRERÍA PUCP**

##### **EJECUTIVAS**

- Constituir un sistema de información de la Librería PUCP que sistematice cuestiones relevantes como la demanda estudiantil de libros en números, los libros más demandados, la cuantificación de los beneficios otorgados: descuentos, cargo a boletas de pago de derechos académicos, entre otros.
- Continuar con los actuales beneficios y facilidades otorgadas a las y los miembros de la Comunidad Universitaria y evaluar su mejora y ampliación, por ejemplo, implementar la billetera electrónica a través de “Yape” y “Plin”.
- Incrementar las actividades de la Librería PUCP, tales como presentaciones culturales, espacios para lectura en sala, entre otras.
- Vincular la oferta de libros con los textos de lectura obligatoria de los sílabos de los cursos de todas las unidades académicas de la PUCP.
- Evaluar la instalación de otra sede y punto de venta de la Librería PUCP en el campus.

##### **COMUNICACIONALES**

- Difundir todas las actividades de la Librería PUCP entre los y las estudiantes, incluyendo todos los beneficios y las facilidades para comprar libros.

#### **5.1.4.1.2.5. SEGUROS**

##### **COMUNICACIONALES**

- Difundir el contenido de las pólizas, los plazos y los procedimientos de todos los seguros ofrecidos por la Universidad: contra accidentes, renta estudiantil, oncológico nacional e internacional.
- Visibilizar a la Oficina de Seguros entre los y las estudiantes como la unidad responsable y líder en materia de seguros en la PUCP.

#### **5.1.4.1.2.6. PUBLICACIONES PARA LA DOCENCIA**

##### **COMUNICACIONALES**

- Difundir el nuevo rol y la nueva función exclusiva de digitalización de materiales de enseñanza de la Oficina de Publicaciones para la Docencia, entre los y las docentes de la Universidad.

### **5.1.5. Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP”.**

El Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 4-2023-DU-PUCP del 1 de marzo del 2023.

La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 05-2022; ordenó remitirlo, así como su Resumen Ejecutivo, al Rector, Vicerrectores y Vicerrectora para que como responsables de la administración evalúen, ponderen e implementen sus recomendaciones; puso en conocimiento de los y las miembros de la Asamblea Universitaria el citado Informe Defensorial Universitario; y ordenó publicarlo en la Página Web de la Defensoría Universitaria de la PUCP, así como su Resumen Ejecutivo.

El Informe Defensorial Universitario N° 05-2022 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP y a la Federación de Estudiantes de la PUCP (FEPUC) para que conocieran y difundieran el citado Informe.

A continuación, presentamos el contenido del Informe Defensorial Universitario N° 05-2022 relacionado con la problemática general y las recomendaciones de cada una de las temáticas que aborda:

#### **5.1.5.1. PROBLEMÁTICA GENERAL**

##### **a. La carrera académica en la PUCP aún tendría elementos que la situarían en un nivel medio y alto de endogamia institucional, no obstante, los cambios realizados para atenuar esta característica.**

Del análisis de la composición de los jurados calificadoros para la incorporación de docentes a tiempo completo, se evidencia que todas las y todos los miembros son del mismo Departamento Académico.

En la composición de los jurados calificadoros para la incorporación a la docencia ordinaria, hay dos miembros que corresponden a un órgano de gobierno central y a la administración central, y los demás miembros son del mismo Departamento Académico.

En la composición de los jurados calificadoros para la promoción en las categorías de docencia ordinaria, asociado y principal, hay tres miembros que corresponden a un órgano de gobierno central y a la administración central, y los demás miembros son del mismo Departamento Académico.

Con relación a los concursos docentes para tiempo completo, la Dirección Académica para el Profesorado (DAP) ha informado – como ya ha sido señalado – que: “sobre el proceso para la convocatoria, evaluación y selección

de profesores con dedicación de tiempo completo, en marzo del 2022, la Dirección Académica del Profesorado elaboró una guía de orientaciones, la cual se socializó con los jefes de departamento y recogió sus opiniones, las cuales se incorporarán en la versión del 2023. Uno de los cambios que se ha incorporado en el documento y que tiene el visto bueno de los jefes de departamento es la incorporación de dos jurados externos a la universidad en la comisión de evaluación”.

**b. Los requisitos para todos los concursos docentes son uniformes y están establecidos en el Reglamento del Profesorado.**

En todos los concursos docentes se establecen los requisitos aplicables a cada uno de ellos: para incorporar docentes contratados y contratadas con dedicación de tiempo parcial por asignaturas (TPA), para incorporar docentes con dedicación de tiempo completo (TC), para incorporar docentes a la docencia ordinaria y para promover docentes en las categorías de asociado y principal.

En los concursos para incorporar docentes con dedicación de tiempo completo (TC), se prevé que pueden establecerse otros requisitos adicionales definidos por el Departamento Académico de acuerdo al perfil deseado.

En los concursos para incorporar docentes a la docencia ordinaria, según el respectivo Reglamento, “los requisitos citados son los mínimos requeridos por la Universidad; los Departamentos Académicos tienen la facultad de exigir mayores o nuevos requisitos, de acuerdo con las características de su unidad; y tales requisitos, para ser incorporados, deben ser presentados por el Departamento Académico a la Dirección Académica del Profesorado y aprobados por el Consejo Universitario, antes de la convocatoria del concurso”.

Del análisis de las últimas convocatorias para el ingreso a la docencia ordinaria en los Departamentos Académicos de Arte y Diseño, Artes Escénicas, Ciencias, Ciencias de la Gestión, Ciencias Sociales, Comunicaciones, Derecho, Economía, Humanidades, Ingeniería, Psicología y Teología, se evidenciaría que no se habrían incorporado nuevos requisitos, salvo un caso.

El requisito de “tener un puntaje igual o mayor al esperado por la Universidad en la encuesta de opinión docente, el cual será definido cada año” también es general y uniforme.

El porcentaje establecido en las últimas convocatorias “fue tener, en el período de evaluación, un puntaje igual o mayor a 84.31 puntos en la encuesta de opinión docente”.

**c. El requisito relacionado con el puntaje de las encuestas necesitaría algunos presupuestos para su eficacia.**

El requisito señalado establece un puntaje igual o mayor a un porcentaje concreto en la encuesta de opinión docente, sin embargo, solo se hace referencia al resultado de la encuesta y no al proceso para determinarla.

Se requeriría evaluar la incorporación de algunos supuestos necesarios para la validez de las encuestas tales como su representatividad, exigiendo la participación de la mayoría absoluta de los y las estudiantes en la encuesta; o criterios que garanticen la objetividad de la encuesta, incorporando – por ejemplo - preguntas que detecten conflictos de interés del estudiante encuestado o de la estudiante encuestada con la o el docente encuestado o encuestada.

**d. El requisito de preferir a los candidatos y a las candidatas menores de cuarenta (40) sería discriminatorio.**

En los concursos para incorporar docentes contratados y contratadas con dedicación de tiempo parcial por asignaturas (TPA) y para incorporar docentes con dedicación de tiempo completo (TC), se establece como requisito “contar preferentemente, con edad inferior a los cuarenta (40) años.

Si bien el requisito considera el adverbio “preferentemente”, este requisito sería interpretado como una prohibición absoluta de ser candidato o candidata con cuarenta (40) o más años.

Una política institucional de promover el acceso de docentes jóvenes no podría basarse en una prohibición general de excluir a todas y todos aquellos candidatos y candidatas de o mayores a cuarenta (40) años. Esta exclusión podría implicar un ejercicio discriminatorio prohibido por el artículo 2°, inciso 2, de la Constitución Política del Perú: “Toda persona tiene derecho: “(...) “A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole”.

Asimismo, este requisito de excluir a todas y todos aquellos candidatos y candidatas de o mayores a cuarenta (40) años, no sería necesario porque el objetivo de reclutar docentes jóvenes hombres y mujeres se realizaría a través del Programa de Atracción de Jóvenes Profesores con Dedicación a Tiempo Completo o Tenure Track, el cual se desarrolla como un mecanismo de discriminación positiva o de acción afirmativa.

**e. En la carrera académica en la PUCP no habría un vínculo entre la docencia ordinaria y el tipo de dedicación docente.**

El ingreso a la docencia ordinaria no está vinculado a ninguna forma de dedicación docente.

Los profesores y las profesoras contratados y contratadas con dedicación a tiempo parcial por asignaturas y a tiempo completo pueden serlo sin ingresar a la carrera docente.

Los profesores ordinarios y las profesoras ordinarias ingresan a la carrera docente y son promovidos y promovidas en ella, teniendo una dedicación a tiempo parcial por asignaturas o a tiempo completo. No hay ninguna ligazón entre el tiempo completo y el ingreso a la docencia ordinaria.

**f. El Programa de Atracción de Jóvenes Profesores con Dedicación a Tiempo Completo o Tenure Track es un mecanismo de discriminación positiva o de acción afirmativa en favor de los y las docentes jóvenes que no estaría cumpliendo con todos sus objetivos.**

El Programa de Atracción de Jóvenes Profesores con Dedicación a Tiempo Completo o Tenure Track permite la contratación docente de candidatos y candidatas con perfiles de investigadores e investigadores – creadores con un alto perfil académico, teniendo como periodo de prueba tres (3) años.

Los requisitos para postular bajo la modalidad de Tenure Track son haber obtenido el grado de doctor y tener, de preferencia, menos de 35 años, entre otros.

Los criterios para evaluar a los candidatos y a las candidatas también son: la producción académica de alta calidad, siendo ella equivalente a los compromisos esperados; o la producción artística reconocida por sus pares. Otro de los criterios valorados es la divulgación de investigaciones en congresos internacionales arbitrados que cuenten con un comité científico internacional. También se considera el desempeño docente, evaluando así su clase modelo según el dominio del contenido y las competencias didácticas para entornos presenciales y no presenciales.

Concluido el periodo de prueba en la modalidad de Tenure Track, los y las docentes serán evaluados y evaluadas para determinar si continúan en la Universidad; y si la evaluación es favorable, ingresarán a la plana docente en calidad de docentes ordinarios.

Este Programa también busca unir la dedicación a tiempo completo con el ingreso a la docencia ordinaria.

Desde la implementación del Programa de Atracción de Jóvenes Profesores con Dedicación a Tiempo Completo, se habrían incorporado, principalmente, docentes jóvenes hombres y en menor cantidad docentes jóvenes mujeres, afectando la equidad de género en el ingreso a este Programa.

**g. Los concursos docentes no prevén mecanismos explícitos de revisión de las decisiones de los respectivos jurados calificadoros.**

Hoy se podrían formular consultas en los concursos de tiempo completo y en los demás concursos docentes de parte de un profesor participante en desacuerdo con la decisión del jurado calificador, ante el Consejo del Departamento Académico y ante la Dirección Académica del Profesorado.

Sin embargo, no hay mecanismos explícitos y reconocidos formalmente en la regulación institucional, que puedan ser activados por las y los docentes participantes en los concursos docentes y que revisen las decisiones de los correspondientes jurados calificadoros.

**h. Los concursos docentes son un componente importante de la carrera docente, no habría una integración más sistémica entre todos los componentes de la carrera docente y ésta debería articularse con el régimen pensionario, con el sistema remunerativo y con el sistema de incentivos docentes.**

Los distintos componentes que configuran e influyen en la carrera docente se han desarrollado paralelamente sin integrarse de manera sistémica: los docentes contratados y las docentes contratadas con dedicación a tiempo parcial por asignaturas (TPA) y a tiempo completo (TC), los docentes ordinarios TPA y TC, y el Programa de Atracción de Jóvenes Profesores con Dedicación a Tiempo Completo o Tenure Track.

Asimismo, no habría una articulación explícita, en el marco de una política institucional, entre la carrera docente y el régimen pensionario, el sistema remunerativo docente y el sistema de incentivos docentes.

**i. El Jefe o la Jefa del Departamento Académico tendría un amplio poder discrecional para decidir la renovación de los contratos a tiempo completo.**

Se ha interpretado que el artículo 64° del Reglamento del Profesorado - sobre la contratación de profesores y profesoras con dedicación de tiempo completo - en el sentido que el plazo máximo de contratación de tres años puede ser materia de renovación, pero cada nueva vez con un contrato, igualmente, no mayor de tres años; y que el Jefe de Departamento evaluará la pertinencia de la renovación del contrato.

Esta interpretación reconocería un amplio poder discrecional, sin ningún control, al Jefe o a la Jefa del Departamento Académico para renovar los contratos a tiempo completo.

**j. No habría una suficiente regulación de los conflictos de intereses enfocada en la acción de las y los docentes.**

El artículo 8° del Código de Ética de la PUCP regula el tema del conflicto de intereses y lo hace de manera general; sin embargo, sería importante evaluar la regulación de temas más concretos relacionados con la acción de las y los docentes.

El artículo 8° del Código de Ética de la PUCP dispone en materia de conflictos de intereses lo siguiente:

“Un conflicto de intereses es una situación en la cual se tiene un interés personal o privado contrario a los intereses o fines de la Universidad, que puede afectar o perjudicar el ejercicio objetivo e imparcial de sus funciones y el cumplimiento de sus deberes. Los conflictos de intereses revisten particular gravedad cuando involucran decisiones sobre gestión de recursos, por ejemplo, en procesos de compras y contratación de personal y/o de servicios de terceros, entre otros.”

“Sin que la enumeración que a continuación se detalla se considere taxativa, pueden destacarse los siguientes ejemplos de conflictos de intereses en el desempeño de las funciones del personal de la Universidad:”

“a) Promover o participar en transacciones con familiares o amigos, con la expectativa de obtener un beneficio personal o familiar.”

“b) Participar de manera directa o indirecta en procesos de contratación de familiares.”

“c) Participar en transacciones para beneficiar a determinados clientes o proveedores, con la expectativa de obtener algún tipo de beneficio personal, incluyendo empleo futuro.”

“d) Aceptar préstamos, dádivas, favores o regalos de clientes y proveedores de la Universidad, directamente o a través de familiares, a cambio de otorgarles tratamiento privilegiado que rompa el principio de imparcialidad en la relación con otros clientes y proveedores.”

“e) Utilizar bienes de la Universidad para beneficio personal o familiar.”

“f) Realizar actividades profesionales o empresariales, de manera privada, que involucren servicios que la misma persona brinda desde una unidad.”

“g) Utilizar información privilegiada de la Universidad en beneficio propio, de acuerdo a lo indicado en la sección anterior.”

“En este orden de ideas, las autoridades académicas que desempeñan funciones académico administrativas, el personal que brinda servicios a terceros y, en general, todo el personal académico y administrativo de la Universidad que tiene responsabilidad sobre el manejo de recursos y participa en procesos de contratación, está obligado a inhibirse de participar cuando existe un conflicto de intereses, actual o potencial, bajo responsabilidad. En cualquier caso, de duda al respecto, están obligados a informar a sus pares y a su superior jerárquico sobre la posible existencia de estos conflictos.”

#### **5.1.5.2. RECOMENDACIONES**

##### **NORMATIVAS**

- Definir una política institucional que integre sistémicamente todos los componentes de la carrera docente, incluidos los concursos docentes; y articular sistémicamente la carrera docente con el régimen pensionario, con el sistema remunerativo y con el sistema de incentivos docentes.

##### **EJECUTIVAS**

- Incluir en la composición de los Jurados Calificadores para la incorporación de docentes a tiempo completo, a la docencia ordinaria y para la promoción a profesor asociado y principal, pares externos nacionales e internacionales y pares internos de otras unidades de gobierno o académicas de la universidad.
- Evaluar la incorporación de algunos requisitos para la validez de las encuestas tales como su representatividad, exigiendo la participación de la mayoría absoluta de los y las estudiantes en la encuesta; o criterios que garanticen la objetividad de la encuesta, incorporando – por ejemplo - preguntas que detecten conflictos de interés del estudiante encuestado o de la estudiante encuestada con la o el docente encuestado o encuestada.

- Evaluar la eliminación del requisito de “contar preferentemente, con edad inferior a los cuarenta (40) años”, en los concursos para incorporar docentes contratados y contratadas con dedicación de tiempo parcial por asignaturas (TPA) y para incorporar docentes con dedicación de tiempo completo (TC).
- Promover las acciones necesarias para que los profesores ordinarios y las profesoras ordinarias tengan preeminencia en el otorgamiento de las plazas docentes con una dedicación a tiempo completo.
- Mantener la incorporación a la carrera docente, así como la promoción a profesor asociado o principal, de los docentes con una dedicación de tiempo parcial por asignaturas.
- Evaluar la configuración de dos canales de acceso diferenciado para docentes jóvenes hombres y para docentes jóvenes mujeres en el Programa de Atracción de Jóvenes Profesores con Dedicación a Tiempo Completo o Tenure Track.
- Crear un mecanismo de revisión de las decisiones de los Jurados Calificadores para la incorporación de docentes a tiempo completo, a la docencia ordinaria y para la promoción a profesor asociado y principal; a ser activado por los y las participantes en los concursos, previamente al otorgamiento de la plaza.
- Evaluar el mecanismo de la renovación de los contratos a tiempo completo a cargo de los Jefes y de las Jefas de los Departamentos Académicos. Por ejemplo, incorporar la confirmación del Consejo del Departamento Académico o del Consejo Consultivo de la Especialidad.
- Evaluar la incorporación de una regulación más concreta de los conflictos de intereses en las acciones de las y los docentes.

#### **5.1.6. Campañas Preventivas**

La Defensoría Universitaria comenzó el diseño de una campaña comunicacional de prevención sobre cuatro temáticas: respeto en redes sociales, prevención de la discriminación, machismo y homofobia y discriminación por identidad de género.

La citada campaña comunicacional de prevención en tres temáticas: respeto en redes sociales, machismo y homofobia y discriminación por identidad de género, continúa aún en la fase de diseño.

La propuesta sería abordar estas temáticas a través de videos dirigidos a la comunidad PUCP.

Con relación a la temática de prevención de la discriminación, se ha planteado la elaboración y difusión de cuatro afiches informativos sobre la práctica de

valores, en el marco de una campaña denominada #COMPARTIENDOVALORES.

Se han considerado cuatro valores: respeto, tolerancia, inclusión y empatía.

El público objetivo sería la comunidad PUCP.

Las propuestas de afiches corresponden a los Gráficos N° 59, N° 60, N° 61 y N° 62.

GRÁFICO N° 59  
AFICHE INFORMATIVO SOBRE EL RESPETO

#CompartiendoValores

# RESPETO

¿Cómo practicarlo?

-  Procura la integración de todos en el campus
-  Comunícate asertivamente con tus compañeros
-  Considera la variedad de opiniones durante el trabajo en equipo
-  Valora tus propias ideas frente a los demás

Defensoría Universitaria  **PUCP**

GRÁFICO N° 60  
AFICHE INFORMATIVO SOBRE LA INCLUSIÓN

#CompartiendoValores

# INCLUSIÓN

¿Cómo practicarla?

-  **Infórmate correctamente sobre las diversidades existentes**
-  **Desestima los juicios de valor y las suposiciones**
-  **Utiliza un lenguaje respetuoso y neutral**
-  **Valora las distintas habilidades de las personas**

Defensoría Universitaria  PUCP

GRÁFICO N° 61  
AFICHE INFORMATIVO SOBRE LA TOLERANCIA

#CompartiendoValores

# TOLERANCIA

¿Cómo practicarla?

-  Escucha a los otros con una mente abierta
-  Mantén una actitud flexible y dialogante frente a los eventualidades
-  Invalida el perfeccionismo compulsivo
-  Acepta la inexistencia de una verdad absoluta

Defensoría Universitaria  **PUCP**

## GRÁFICO N° 62

### AFICHE INFORMATIVO SOBRE LA EMPATÍA



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

#### 5.1.7. Campaña de Difusión de los Informes Defensoriales Universitarios

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

Las propuestas de Infografías corresponden a los Gráficos N° 63, N° 63-A, N° 64, N° 65, N° 66, N° 66-A, N° 67, N° 67-A y N° 68.

## INFOGRAFÍAS

### GRÁFICOS N° 63 y N° 63-A

# Infografías sobre el Informe Defensorial Universitario N° 1-2021: Grupos Vulnerables y Efectos de la Pandemia del Covid-19 en la Salud Mental, la Matrícula y las Clases en la Comunidad PUCP

## LA PROBLEMÁTICA DE LOS GRUPOS VULNERABLES EN LA COMUNIDAD PUCP

### LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- Escasa difusión de la instancia responsable de la atención de la problemática de las personas con discapacidad en nuestra comunidad universitaria.
- La atención hacia las personas con discapacidad se ha enfocado en los estudiantes y no en el personal docente ni administrativo.
- La información en línea de la universidad no es accesible para las personas con discapacidad.
- Habría dificultades para tener un registro adecuado de los estudiantes con discapacidad.
- El campus universitario aún tiene limitaciones para ser un lugar inclusivo y accesible para las personas con discapacidad.

**RECOMENDACIONES**

- Hacer visible el DUA y facilitar el acceso a sus correos electrónicos y a su página web.
- Registrar a todas las personas con discapacidad de nuestra comunidad universitaria.
- Tener un área de capacitación sobre tecnologías accesibles y plataformas virtuales para personas con discapacidad.
- Hacer accesibles las plataformas virtuales de la Universidad a las personas con discapacidad.
- Continuar realizando acciones para lograr un campus universitario inclusivo y accesible para las personas con discapacidad motora y visual.

### LOS BECARIOS Y LAS BECARIAS

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- La existencia y los alcances de la beca de orfandad no es conocida por los estudiantes.
- No habría una relación empírica de todos los docentes con los estudiantes del Programa Beca-18 Ordinario y Beca-18 CNA.
- Los gestores del Programa Beca-18 Ordinario y Beca-18 CNA, designados PRONABEC no tendrían una relación empírica con los estudiantes del Programa.

**RECOMENDACIONES**

- Difundir la existencia y los alcances de la beca de orfandad y simplificar los procedimientos para su asignación y mantenimiento sin afectar el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Evaluar la implementación de un "Plan de Acompañamiento" al "Bendimiento Académico" en favor de los becarios y de las becarias del Programa Beca-18 constituido por acciones como talleres, vivenciales, cursos, acompañamiento tutorial de estudiantes-tutores y asesorías académicas de docentes.
- Realizar campañas de sensibilización dirigidas a los docentes para que conozcan la problemática de estos becarios, los apoyen en sus procesos de formación académica, y cuestionen sus prejuicios y estereotipos.

### EL PERSONAL TERCERIZADO

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- El clima laboral percibido por los trabajadores tercerizados estaría marcado por el temor.
- Habría una insatisfacción de los trabajadores tercerizados respecto de sus empleadores.
- Dado el marco regulatorio laboral de los trabajadores tercerizados, la PUCP no puede intervenir directamente en la relación entre los trabajadores y sus empleadores.

**RECOMENDACIONES**

- Crear una Mesa de Diálogo constituida por la PUCP, los representantes de los trabajadores tercerizados y sus empleadores, respetando el poder de dirección de las empresas contratistas.
- Continuar una política institucional de verificación del cumplimiento de las obligaciones de las empresas contratistas para con sus trabajadores.
- Realizar talleres de capacitación en derecho laboral para los trabajadores tercerizados que laboran en el campus universitario.

### LA COMUNIDAD LGTBIQ+

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- La Universidad no cuenta con una instancia o unidad que de manera institucional y con funciones explícitas atienda la problemática de la comunidad LGTBIQ+.
- La visibilización de la problemática de la comunidad LGTBIQ+ es aún insuficiente, incluyendo la realización de acciones de prevención y de sanción, contra la discriminación hacia los miembros de la comunidad.
- La normatividad universitaria sobre el nombre social tiene una difusión muy limitada.

**RECOMENDACIONES**

- Definir formalmente en la estructura administrativa universitaria una instancia o unidad específica que atienda la problemática y a los colectivos de la comunidad LGTBIQ+.
- Realizar campañas de prevención que incluyan acciones de difusión, capacitación y sensibilización para eliminar toda violencia contra los miembros de la comunidad LGTBIQ+, y afianzar una cultura de convivencia respetuosa que elimine la discriminación, los prejuicios y los estereotipos contra la comunidad LGTBIQ+.
- Difundir los mecanismos de protección de los derechos de los miembros de la comunidad LGTBIQ+.
- Difundir las "Normas relativas a la inclusión del nombre social" a todos los estudiantes, especialmente, a los estudiantes ingresantes.



\* Informe Defensorial Universitario N° 1-2021

## LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA DEL COVID-19 EN LA SALUD MENTAL, LA MATRÍCULA Y LAS CLASES EN LA COMUNIDAD PUCP

### LA PROBLEMÁTICA DE LA MATRÍCULA Y DE LAS CLASES UNIVERSITARIAS

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- La crisis múltiple generada por la pandemia del Covid-19 impactó en la matrícula del semestre académico 2020-1.
- La ruptura de los límites espaciales y temporales entre la actividad académica y la vida familiar y personal generada por el confinamiento social, habría afectado el proceso educativo de los estudiantes.
- La aparición de la pandemia del Covid-19 transformó el tradicional proceso educativo presencial en una "educación remota de emergencia", evidenciándose muchos problemas en la adaptación hacia esta nueva modalidad educativa.

**RECOMENDACIONES**

- Identificar a los estudiantes retirados el semestre académico 2020-1 que no se matricularon los semestres académicos siguientes y promover acciones institucionales para lograr su reincorporación a la PUCP.
- Continuar con las medidas económicas de apoyo a los estudiantes hasta que concluyan los efectos generados por la pandemia del Covid-19 y el confinamiento social.
- Realizar una mayor difusión de las medidas económicas de apoyo a los estudiantes.
- Incorporar en los escenarios de transición hacia el retorno al campus universitario las materias valoradas positivamente durante la "educación remota de emergencia", como las grabaciones de las clases y las evaluaciones analíticas con la posibilidad de revisar los materiales de estudio.
- Evaluar el desarrollo de las clases híbridas de manera permanente y no solo como una modalidad de emergencia.

### LA PROBLEMÁTICA DE LA SALUD MENTAL

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- Hay una amplia información sobre los servicios de salud mental pero la información es dispersa y los mecanismos de difusión son insuficientes y no cumplen su objetivo.
- Los estudiantes no estarían informados sobre las limitaciones y las posibilidades de acción de la Oficina de Bienestar Psicológico con relación a sus expectativas.
- La atención de los casos de salud mental relacionados con el personal docente y administrativo requiere una mayor articulación y una mayor difusión.
- No existe un mecanismo de atención de emergencia emocional.

**RECOMENDACIONES**

- Evaluar el incremento de profesionales psicólogos y psicólogas en la Oficina de Bienestar Psicológico.
- Contar con una lista de psicoterapeutas y entidades a las cuales se pueda acudir para los casos de psicoterapia.
- Evaluar la suscripción de convenios con instituciones de salud mental con el propósito de derivar pacientes con casos complejos de salud mental que requieran de una atención psicoterapéutica prolongada.
- Informar a los estudiantes, desde la primera sesión, que el acompañamiento psicológico tiene un límite máximo de sesiones y ofrecerles alternativas externas de atención.
- Crear un mecanismo de atención directo para emergencias emocionales dirigido a los estudiantes y al personal docente y administrativo.




\* Informe Defensorial Universitario N° 1-2021

## GRÁFICO N° 64

### Infografía sobre el Informe Defensorial Universitario N° 1-2022: Comparación entre las Memorias Anuales de los Periodos 2020-2021 y 2021-2022. Consultas y Quejas



## GRÁFICO N° 65

### Infografía sobre el Informe Defensorial Universitario N° 2-2022: La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP



GRÁFICOS N° 66 y N° 66-A

Infografías sobre el Informe Defensorial Universitario N° 3-2022: La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP

### LA PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR EN LA PUCP: SERVICIOS DE SALUD



**PROGRAMA "PUCP SALUDABLE"**

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- En los talleres promovidos por el Programa "PUCP Saludable" hay una significativa brecha entre la oferta de cupos y su demanda.
- Las temáticas ofrecidas en los talleres del Programa son aún insuficientes y se requiere de una mayor evaluación de los talleres realizados.
- La difusión de las actividades del Programa "PUCP Saludable" sería limitada y no se lograría el objetivo de llevar la información masivamente a los estudiantes.

**RECOMENDACIONES**

- Incorporar al Programa "PUCP Saludable" en la Comisión responsable de la supervisión de los servicios de alimentación en la Universidad
- Ampliar las temáticas de los talleres ofrecidos por el Programa, incorporando temas como el sueño, el consumo de alcohol y la sexualidad, entre otros.
- Evaluar el incremento del número de cupos o vacantes para cada uno de los talleres ofrecidos por el Programa "PUCP Saludable"
- Fortalecer la comunicación y la difusión de las acciones del Programa hacia los estudiantes



**SERVICIO DE SALUD**

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- Hay un significativo incremento de los casos relacionados con la salud mental, la nutrición, la traumatología y la dermatología, y el número de médicos especialistas es insuficiente.
- El Servicio de Salud tendría limitaciones de infraestructura, lo que impediría la ampliación de la oferta médica.
- La Oficina del Servicio de Salud no cuenta con un buzón o con un cartel informativo para presentar reclamos.

**RECOMENDACIONES**

- Evaluar la apertura de la especialidad de dermatología y el incremento de los profesionales en las especialidades de traumatología, nutrición y psiquiatría, así como aumentar el personal de enfermería y de medicina general
- Incorporar en los planes y políticas institucionales la ampliación de la infraestructura del servicio de salud para permitir nuevos servicios tales como la especialidad de odontología



**SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE**

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- Hay un problema de infraestructura deportiva en la Universidad que limitaría la actividad deportiva en su campus.
- El requisito de contar con un seguro contra accidentes para el ejercicio de cualquier deporte en los talleres ofrecidos no es conocido de manera generalizada.
- Habría una demanda insatisfecha con relación a los servicios del gimnasio.
- La implementación de la Ley N° 30476, Ley que Regula los Programas Deportivos de Alta Competencia en las Universidades, es una acción compleja y con muchos retos.

**RECOMENDACIONES**

- Aprobar la política deportiva de la PUCP, incorporando la atracción y reclutamiento de deportistas destacados
- Incorporar en los planes y políticas institucionales el desarrollo de una infraestructura deportiva que permita la mejora del equipamiento y una ampliación de las actividades deportivas en el campus PUCP
- Difundir, conjuntamente con los talleres deportivos, el requisito del seguro contra accidentes para el ejercicio de cualquier deporte, así como su relevancia para la salud

\* Informe Defensorial Universitario N° 3 - 2022

### LA PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR EN LA PUCP: SERVICIOS DE PROMOCIÓN SOCIOECONÓMICA



**SERVICIOS DE APOYO Y PROMOCIÓN SOCIAL**

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- La Oficina de Apoyo y Promoción Social ha ampliado su acción hacia el apoyo social y otras acciones de promoción social, y por ello se requeriría más personal.
- No habría mecanismos de verificación de la correspondencia entre las escalas de pago y las situaciones socioeconómicas actualizadas cuando estas últimas mejoren.

**RECOMENDACIONES**

- Evaluar el incremento de nuevo personal en función de la realización de las nuevas actividades de apoyo y promoción social
- Difundir las nuevas actividades y los nuevos roles en apoyo y promoción social de la Oficina



**SERVICIOS A FAVOR DE LA EMPLEABILIDAD**

**PROBLEMÁTICA GENERAL**

- El número de postulaciones a través de la Bolsa de Trabajo a cargo de la Oficina de Empleabilidad ha tenido una reducción muy drástica, se han reducido en un 50% las postulaciones.
- La Oficina de Empleabilidad ha realizado – en el año 2021 – un importante número de asesorías, tanto personalizadas como grupales, sin embargo, el indicador de efectividad de asesorías fue del 37%.

**RECOMENDACIONES**

- Evaluar las causas de la drástica disminución de las postulaciones a la Bolsa de Trabajo PUCP y promover acciones para recuperar la capacidad de atracción de la Bolsa de Trabajo PUCP
- Definir y realizar las acciones necesarias para incrementar el indicador de efectividad de las asesorías brindadas por la Oficina de Empleabilidad

\* Informe Defensorial Universitario N° 3 - 2022

## GRÁFICOS N° 67 y N° 67-A

### Infografías sobre el Informe Defensorial Universitario N° 4-2022: La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP

#### LA PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS COMPLEMENTARIOS Y DE APOYO EN LA PUCP

### BIBLIOTECAS

#### PROBLEMÁTICA GENERAL

- El Sistema de Bibliotecas, en general, es valorado positivamente, aunque se requerirían mejoras para un funcionamiento óptimo de la Biblioteca Central, la Biblioteca de Ciencias Sociales y el Complejo de Innovación Académica (CIA).
- La Página Web del Sistema de Bibliotecas no sería lo suficientemente amigable y ágil.
- La comunicación al interior del Sistema de Bibliotecas y con otros sistemas o unidades, así como la difusión de las actividades de las Bibliotecas, serían aún insuficientes.



#### RECOMENDACIONES

- Incrementar el número de tomacorrientes, conexiones a puertos USB y HDMI y el aforo de las Bibliotecas
- Crear y difundir un mecanismo para recibir los reclamos de los usuarios sobre el servicio de Bibliotecas en sus instalaciones
- Reestructurar la Página Web del Sistema de Bibliotecas para hacerla más dinámica, así como incorporar más información, para los estudiantes
- Fortalecer la comunicación al interior del Sistema de Bibliotecas y con otras unidades como las Facultades
- Aumentar la difusión de las actividades del Sistema de Bibliotecas, así como promover el incremento de la información especializada y la creación de contenidos



\* Informe Defensorial Universitario N° 4 - 2022

#### LA PROBLEMÁTICA DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS COMPLEMENTARIOS Y DE APOYO EN LA PUCP

#### PROBLEMÁTICA GENERAL

- Los Laboratorios tendrían problemas de gestión, de infraestructura, financieros, de equipamiento y de recursos humanos relacionados con la excesiva fragmentación.
- No se contaría con un sistema de información ni de difusión sobre todos los Laboratorios y sus actividades.

#### RECOMENDACIONES

- Establecer una articulación y coordinación centralizada entre todos los laboratorios de Ingeniería para lograr una gestión óptima
- Constituir una unidad responsable de organizar un sistema de información de todos los Laboratorios de la PUCP para centralizar y sistematizar su información, así como para difundir sus actividades

#### LABORATORIOS



#### LIBRERÍA PUCP



#### PROBLEMÁTICA GENERAL

- La Librería PUCP no contaría con un sistema de información que produzca una data de sus actividades, ni se vincularía a los requerimientos de libros de los sílabos de los cursos de las unidades académicas.
- La Librería PUCP tendría una difusión insuficiente entre los estudiantes.

#### RECOMENDACIONES

- Incrementa y difundir las actividades de la Librería, tales como presentaciones culturales, espacios para lectura en sala, etc.
- Vincular la oferta de libros con los textos de lectura obligatoria de los sílabos de los cursos de las unidades académicas de la PUCP.
- Evaluar la instalación de otra sede y punto de venta en el campus

#### PROBLEMÁTICA GENERAL

- La PUCP cuenta con un número suficiente de aulas y no habría problemas en el uso ni en la disposición de aulas estándar en los distintos Pabellones de la Universidad.
- No habría una suficiente difusión del rol ni del ámbito de acción de la Intendencia de Aulas en la Comunidad Universitaria.

#### RECOMENDACIONES

- Difundir el rol, las funciones y el ámbito de acción de la Intendencia de Aulas en la Comunidad Universitaria



#### PROBLEMÁTICA GENERAL

- El conocimiento y la difusión de los seguros son limitados entre los y las estudiantes.
- La Oficina de Seguros tendría poca visibilidad.

#### RECOMENDACIONES

- Difundir el contenido de las pólizas, los plazos y los procedimientos de los seguros ofrecidos por la PUCP: contra accidentes, renta estudiantil, oncológico nacional e internacional
- Visibilizar a la Oficina de Seguros como la unidad responsable de los seguros en la PUCP



#### PROBLEMÁTICA GENERAL

- La Oficina de Publicaciones para la Docencia ha cambiado su función: ahora su labor es solo de digitalización de los mismos materiales de enseñanza.
- El nuevo rol de la Oficina no está siendo difundido entre los y las docentes de la PUCP.

#### RECOMENDACIONES

- Difundir el nuevo rol y la nueva función de digitalización de materiales de enseñanza de la Oficina de Publicaciones para la Docencia, entre los y las docentes de la Universidad

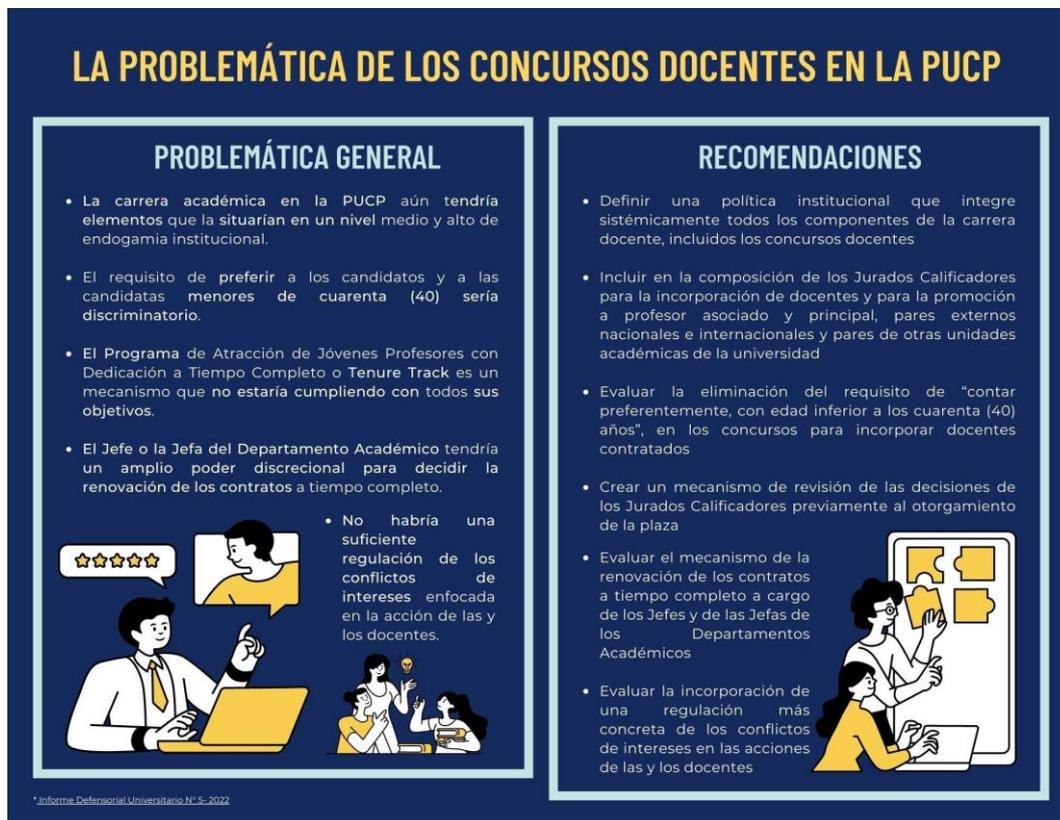
#### PUBLICACIONES PARA LA DOCENCIA



\* Informe Defensorial Universitario N° 4 - 2022

## GRÁFICO N° 68

### Infografía sobre el Informe Defensorial Universitario N° 5-2022: La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP



La campaña de difusión de los Informes Defensoriales Universitarios a través de Infografías aún está en la fase de validación.

#### 5.2. Contratación de dos practicantes pre profesionales para la Defensoría Universitaria.

En la Memoria Anual de la Defensoría Universitaria anterior, del periodo 2021-2022, informamos del inicio de un proceso de contratación de dos practicantes pre profesionales.

El puesto de uno o una de los y las practicantes pre profesionales tiene las siguientes funciones:

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

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

- a) Diseñar y elaborar informes defensoriales.

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

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

También se requiere un mayor apoyo para la elaboración de los Informes Defensoriales previstos en el Plan de Trabajo de la Defensoría Universitaria.

Luego de un proceso de selección a través de un concurso realizado con el apoyo de la Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH), fueron contratadas como practicantes pre profesionales dos estudiantes mujeres:

- Patricia Mishelly Orellana Rojas, estudiante de comunicación audiovisual de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).
- Mayte Katty Neira Arangurí, estudiante de ciencia política de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).

## **6. REUNIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

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

En el marco del proceso de elaboración de los siguientes Informes Defensoriales Universitarios: IDU N° 2-2022: “La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP”, IDU N° 3-2022: “La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP”, IDU N° 4-2022: “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP” e IDU N° 5-2022: “La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP”; se realizaron las siguientes reuniones con el objetivo de entrevistar a funcionarios y funcionarias, estudiantes y docentes expertos:

#### **a. Reunión del 4/10/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con las funcionarias y los funcionarios siguientes:

- Rocío Espinel Cuba. Directora de Asuntos Estudiantiles.
- David Huamaní Pariona. Jefe de la Oficina de Salud.
- Jesús Luyo Tay. Jefe de la Oficina de Empleabilidad.
- Sara Pizarro Lozano. Coordinadora. Oficina de la Empleabilidad.
- Ivette Ruiz Languasco. Jefa de la Oficina de Becas.
- Zezetti Noriega Ríos. Jefa de la Oficina de Actividad Física y Deportes.
- Patty Vilela Aleman. Coordinadora del Programa PUCP Saludable.

#### **b. Reunión del 7/10/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con las funcionarias y los funcionarios siguientes:

- Kathia Hanza Bacigalupo. Directora del Sistema de Bibliotecas.
- José Carlos Córdova. Coordinador. Sistema de Bibliotecas.
- Patricia Sánchez Marrou. Gestora de Biblioteca. Sistema de Bibliotecas.

#### **c. Reunión del 10/10/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Eduardo Dargent Bocanegra, Director de la Dirección Académica del Profesorado (DAP).

**d. Reunión 17/10/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Patty Vilela Aleman, Coordinadora del Programa PUCP Saludable.

**e. Reunión del 18/10/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Jesús Luyo Tay, Jefe de la Oficina de Empleabilidad, y Sara Pizarro Lozano, Coordinadora de la Oficina de la Empleabilidad.

**f. Reunión del 24/10/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Denisse Tovar Marín, profesional especializada de la Dirección de Administración y Finanzas; Cecilia Murrugarra, de Marsh Rehder Aseguradora; y Wolfgang Rojas Pérez, Director Adjunto de Operaciones.

**g. Reunión del 25/10/2022:**

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

**h. Reunión del 26/10/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Elizabeth Aylas Florez, Responsable de la Librería PUCP.

**i. Reunión del 27/10/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Jorge Quiroz Gonzalez, Intendente de Aulas.

**j. Reunión del 31/10/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Ivette Ruiz Lagasco, Jefa de la Oficina de Becas.

**k. Reunión del 2/11/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Mónica Núñez Eriquita, Jefa de la Oficina de Apoyo y Promoción Social.

**l. Reunión del 3/11/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Karina Cruz Sáenz, Jefa de la Oficina de Crédito Educativo.

**m. Reunión del 7/11/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Zezetti Noriega Ríos, Jefa de la Oficina de Actividad Física y Deportes.

**n. Reunión del 8/11/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Antonio Vila Santiago, Ex Responsable de la Librería PUCP.

**o. Reunión del 14/11/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con María Peralta Valdivia, Responsable encargada de la Oficina de Publicaciones para la Docencia.

**p. Reunión del 24/11/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con el Jefe del Departamento Académico de Ingeniería, Rafael Aguilar Velez, y con la Jefa de Gestión y Desarrollo del Departamento Académico de Ingeniería, Patricia Espinoza Rengifo.

**q. Reunión del 1/12/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Daniela García Arellano, estudiante, deportista de natación y Representante Estudiantil ante la Asamblea Universitaria (REA PUCP).

**r. Reunión del 6/12/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Antonio Peña Jumba, Profesor Principal con dedicación a Tiempo Completo del Departamento Académico de Derecho,

La entrevista fue concedida como docente y como miembro del primer cuerpo directivo de la Asociación Sindical de Docentes de la PUCP (ASID-PUCP).

**s. Reunión del 7/12/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Mónica Bonifaz Chirinos como Docente Experta, Profesora Principal con dedicación a Tiempo Completo del Departamento Académico de Ciencias de la Gestión.

**t. Reunión del 7/12/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Ana María Talavera Ibarra como Docente Experta, Profesora Principal con dedicación a Tiempo Completo del Departamento Académico de Humanidades, Sección Ciencias de la Información.

**u. Reunión del 13/12/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Ángela Luyo Ramirez, estudiante, Representante Estudiantil ante la Asamblea Universitaria (REA PUCP) y miembro del Consejo Directivo del Sistema de Becas y Crédito Educativo.

**v. Reunión del 14/12/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Gonzalo Rivera Talavera como Docente Experto, Ex Jefe de la Oficina de Becas, Docente contratado a Tiempo Parcial por Asignaturas (TPA).

**w. Reunión del 16/12/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con Cecilia Chau Pérez Aranibar como Docente Experta, Profesora Principal con dedicación a Tiempo Completo del Departamento Académico de Psicología.

**x. Reunión del 16/12/2022:**

En esta reunión nos entrevistamos con María Contreras Huerta, estudiante, Representante Estudiantil ante la Asamblea Universitaria (REA PUCP) y Miembro del Consejo Directivo del Sistema de Bibliotecas de la PUCP.

**6.2. Reuniones con Autoridades Universitarias y Estudiantiles, así como con Funcionarios y Funcionarias.**

- a. **Reunión del 19/10/2022:** Reunión con la Presidenta de la FEPUC y con la Secretaria de Género de la FEPUC.
- b. **Reunión del 2/11/2022:** Reunión con el Rector de la PUCP.
- c. **Reunión del 16/12/2022:** Reunión con autoridades, funcionarios y funcionarias de la PUCP para coordinar apoyo a los y las estudiantes.

**6.3. Reuniones en el Marco del Proceso de Planeamiento Estratégico Institucional de la PUCP.**

- a. **Reunión del 9/8/2022:** Nodo Gestión.
- b. **Reunión del 17/8/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.
- c. **Reunión del 2/9/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.
- d. **Reunión del 16/9/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.
- e. **Reunión del 21/9/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.
- f. **Reunión del 28/9/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.
- g. **Reunión del 7/10/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.
- h. **Reunión del 11/10/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.
- i. **Reunión del 14/10/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.
- j. **Reunión del 21/10/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.

- k. **Reunión del 26/10/2022:** Sub Nodo Buen Gobierno.
- l. **Reunión del 4/11/2022:** Nodo Gestión.

#### **6.4. Reuniones con la Oficina de Igualdad de Género y Diversidad (OIGD) y otras Oficinas.**

- a. **Reunión del 15/6/2022:** Presentación del Plan de Trabajo de la OIGD.
- b. **Reunión del 3/10/2022:** Reunión del Comité Consultivo.
- c. **Reunión del 11/10/2022:** Reunión de coordinación de las actividades del 25N.
- d. **Reunión del 20/1/2023:** Reunión de coordinación sobre las acciones de prevención con las siguientes unidades: Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios, el Programa de Prevención y Atención de la Violencia Basada en Género a Estudiantes y la Oficina de Igualdad de Género y Diversidad.
- e. **Reunión del 31/1/2023:** Reunión de coordinación sobre las acciones de prevención con las siguientes unidades: Dirección Académica del Profesorado (DAP), Dirección de Administración y Finanzas (DAF), Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH), Dirección de Comunicación Institucional (DCI) y Oficina de Igualdad de Género y Diversidad (OIGD).

#### **6.5. Reuniones para constituir el Comité contra el Hostigamiento Sexual Laboral de la DGTH.**

- a. **Reunión del 15/9/2022:** Se presentó el Plan para constituir el Comité contra el Hostigamiento Sexual Laboral de la DGTH.
- b. **Reunión del 6/10/2022:** Se informó sobre el cronograma, el personal elegible, la junta electoral y la plataforma para el proceso de constitución del Comité contra el Hostigamiento Sexual Laboral de la DGTH.
- c. **Reunión del 21/10/2022:** Se informó del desarrollo de las acciones para constituir el Comité contra el Hostigamiento Sexual Laboral de la DGTH.
- d. **Reunión del 4/11/2022:** Se presentó el informe final del proceso para la constitución del Comité contra el Hostigamiento Sexual Laboral de la DGTH.

#### **6.6. Participación en Taller de Autoevaluación para la Reacreditación Institucional.**

La Reunión del Taller de Autoevaluación para la Reacreditación Institucional se realizó el 17/10/2022.

En la reunión se hizo un recuento del trabajo.

También se presentaron el modelo de acreditación institucional; la misión, las metas y los objetivos; el gobierno y la gestión; las funciones institucionales; los recursos institucionales y los servicios; y el desarrollo institucional.

Se presentaron y desarrollaron los objetivos del Taller de Autoevaluación.

## 7.PROYECCIÓN EXTERNA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

### 7.1. Participación en Actividades con otras Defensorías Universitarias.

#### a) Participación en el XIX Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU).

El Encuentro se realizó en la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México, de manera virtual, vía zoom, los días 20 y 21 de octubre del año 2022.

El programa fue el siguiente:

#### ***Día 20 de octubre del 2022:***

**Presentación inaugural**, con la participación de la Dra. Urenda Queletzú Navarro Sánchez, Titular de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

**Conferencia:** Las defensorías universitarias en Latinoamérica en el siglo XXI y Homenaje al Dr. Leoncio Lara Sáenz y Dr. Manuel Lanz Novelo; a cargo del Maestro Jorge Luis Rivera Huesca, Universidad Veracruzana, del Dr. Jorge Ulises Carmona Tinoco, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM y del Maestro Jorge Ribeiro Pereira, Universidad de Beira Interior.

**Conversatorio:** Los principios de la libertad académica y autonomía universitaria; a cargo del Dr. Alejandro Posadas Urtusuástegui, Instituto de Estudios Judiciales del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, del Dr. Guillermo Estrada Adán, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM y del Maestro César Flores Mancilla, Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la UNAM.

**Conversatorio:** Buenas prácticas, mediación universitaria y cultura de paz; a cargo del Dr. Dante Jaime Haro Reyes, Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad de Guadalajara, de la Licenciada Yanelly Terán González, Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la UNAM y de la Maestra Margarita López Maciel, Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitarios de la Universidad de Guanajuato.

**Conversatorio:** Violencia en el ámbito del trabajo, a cargo de la Maestra Margarita López Maciel, Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato y de la Licenciada Lorena Orozco Novelo, Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la UNAM.

***Día 21 de octubre del 2022:***

**Sesión** de la XIX Asamblea General Ordinaria de la REDDU.

**Conferencia:** La cooperación entre las defensorías universitarias y la representación estudiantil; a cargo del Ministro Jorge Ribeiro Pereira, Universidad de Beira Interior.

**Conferencia:** Control de convencionalidad en las actividades administrativas de las defensorías universitarias; a cargo del Maestro Jorge Luis Rivera Huesca, Universidad Veracruzana, del Maestro Jorge Ribeiro Pereira, Universidad de Beira Interior y de la Dra. Guadalupe Barrena Nájera, Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la UNAM.

**Plática:** La violencia de género en el contexto universitario, desde la perspectiva de las masculinidades, a cargo del Licenciado Aldo Alejandro Mejía Cruz, Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la UNAM.

**Relatoría del evento y clausura**, a cargo de la Dra. Urenda Queletzú Navarro Sánchez, Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, de la Dra. Guadalupe Barrena Nájera, Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención de la Violencia de Género de la Universidad Nacional Autónoma de México, del Maestro Jorge Luis Rivera Huesca, Universidad Veracruzana y del Maestro Jorge Ribeiro Pereira, Universidad de Beira Interior.

**b) Participación en la Conferencia por la Celebración del Día de los Ombudsman, organizada por la Asociación de Ombudsmans Universitarios de Québec.**

La Conferencia fue virtual, tuvo como tema “La Resiliencia, el Respeto y la Resolución” y se realizó el 13 de octubre del 2022.

Los y las conferencistas fueron:

- Soucila Badaroudine, Ex-ombudsman, Universidad de Sherbrooke.
- Caroline Martin, Abogada, Comisión de Venecia.
- Jean-Marc Nantais, Ombudsman, Correos del Canadá.
- Hélène Vallières, Vice-Defensora, Defensoría del Pueblo de Québec.

Los moderadores fueron Pierre Champoux (Ombudsman de la CBC, Sección Francesa) y Joëlle Thibault (Ombudsman de Hydro-Québec y de la Escuela Nacional de Circo).

**c) Participación en el VI Encuentro de Discusión y Análisis de Estrategias de Intervención a la Violencia por Motivos de Género en las Instituciones Educativas Superiores. Fronteras, Resistencias, Género y Violencia en las Instituciones Educativas Superiores.**

El Encuentro fue virtual.

Las sedes del citado Encuentro fueron:

- Defensoría de los Derechos Universitarios (Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México).
- Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ).
- El Colegio de la Frontera Sur (ECOSUR).
- Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH).
- Centro de Estudios Superiores de México y Centroamérica (CESMECA).
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO – Guatemala).

El programa fue el siguiente:

***Día 20 de septiembre de 2022:***

Inauguración

- Mesa: “Abriendo fronteras: comunidades estudiantiles en diálogo”.
- Mesa 1: Diseño e implementación de protocolos.
- Mesa 2: Experiencias de resistencia desde la academia.
- Mesa 3: Experiencias de resistencia estudiantil.
- Mesa 4: Fronteras políticas y de poder (Desafíos y retos).

***Día 21 de septiembre de 2022:***

- Mesa 5: Acoso y hostigamiento sexual.
- Mesa 6: Violencia y fronteras digitales.
- Expresiones artísticas. Videos: ¿Qué tan alto vuelan las mariposas? Y ¿Quién recogerá los platos rotos? Cortometraje: “Ayúdame”.
- Mesa 7: Miradas interseccionales.
- Mesa 8: Políticas educativas y de prevención.

***Día 22 de septiembre de 2022:***

- Mesa 9: Cuidado y autocuidado.
- Mesa 10: Cuerpo y sexualidad.
- Mesa 11: Avances teórico-metodológicos.

- Mesa 12: Colaboración institucional.
- Mesa 13: Avances teórico- metodológicos (continuación).
- Mesa 14: Colaboración institucional (continuación).
- Clausura del evento.

**d) Reunión de Trabajo con el Defensor Universitario de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH)**

La reunión de trabajo se realizó el 7 de abril del 2022.

Participamos en la reunión, el Defensor Universitario de la UPCH, Mario Ríos, el asistente de la Defensoría Universitaria de la UPCH, Ronald Córdova, y el Defensor Universitario de la PUCP.

Presenté, a través de un PPT, toda la actividad realizada por la Defensoría Universitaria de la PUCP.

**e) Reunión de Trabajo con el Rector de la UPCH, el Defensor Universitario de la UPCH y el Comité Técnico de la UPCH.**

La reunión de trabajo se realizó el 15 de febrero del 2023.

La citada reunión fue presencial, en la sede de la UPCH.

Presenté toda la actividad realizada por la Defensoría Universitaria de la PUCP, dialogamos y respondí todas las preguntas formuladas por el Rector de la UPCH, el Defensor Universitario de la UPCH y las y los miembros del Comité Técnico de la UPCH.

## 8. REFLEXIÓN FINAL

En este tercer año de gestión hemos compartido nuestra labor virtual y de trabajo remoto con el regreso a las actividades presenciales en nuestro campus.

Esta Memoria Anual 2022-2023 muestra la atención de los 145 casos, entre consultas y quejas, planteados por las y los miembros de nuestra comunidad universitaria, sistematizándolos e informando de ellos a nuestra comunidad universitaria desde varias perspectivas relevantes.

En el año 2020-2021 se presentaron un total de 175 casos, en el año 2021-2022 se presentaron un total de 162 casos y en el año 2022-2023 se presentaron 145 casos. Se evidencia una leve disminución de los casos presentados ante la Defensoría Universitaria en el periodo 2020-2023.

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

- IDU N° 1-2022: “Comparación entre las Memorias Anuales de los Periodos 2020-2021 y 2021-2022: Consultas y Quejas”.
- IDU N° 2-2022: “La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP”.
- IDU N° 3-2022: “La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP”.
- IDU N° 4-2022: “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP”.
- IDU N° 5-2022: “La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP”.

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

Se trata de los primeros IDU con estas características en la trayectoria de nuestra Defensoría Universitaria y, por ello, se requiere aún una mayor difusión de sus contenidos, así como de un mayor conocimiento de su naturaleza propositiva y colaborativa.

Con relación a la temática de prevención de la discriminación, se ha planteado la elaboración y difusión de cuatro afiches informativos sobre la práctica de valores. Se han considerado cuatro valores: respeto, tolerancia, inclusión y empatía. La campaña comunicacional de prevención sobre la práctica de valores está aún en una fase de validación.

La Defensoría Universitaria también ha elaborado un conjunto de infografías para difundir los principales contenidos de todos los IDU. Esta campaña de difusión de los IDU a través de Infografías aún está en la fase de validación.

También creamos un voluntariado estudiantil que debe contribuir en los temas propios de la Defensoría Universitaria (DU) y que se debería implementar cuando la DU tenga las capacidades institucionales para ello.

Paulatinamente, se ha continuado fortaleciendo la capacidad operativa de la Defensoría Universitaria (DU), con la incorporación de dos practicantes pre profesionales, estudiantes mujeres, en el equipo de la Defensoría Universitaria.

La Memoria Anual 2022-2023 también da cuenta de todas las reuniones virtuales y presenciales en el ámbito universitario PUCP y en el ámbito de los encuentros con otras Defensorías Universitarias peruanas y latinoamericanas.

En estos tres años, del 2020 al 2023, no obstante, el periodo tan difícil que sufrimos como comunidad universitaria y como país, la Defensoría Universitaria (DU) se ha fortalecido institucionalmente, aunque se requiere consolidar aún más este desarrollo; y se ha incrementado gradualmente la capacidad operativa de la DU, logrando la mayoría de los objetivos de su Plan de Trabajo y constituyendo un pequeño equipo de trabajo.

En estos tres años, se han atendido aproximadamente quinientos (500) casos, entre consultas y quejas; se han presentado seis (6) Informes Defensoriales Universitarios; y se han elaborado, considerando la actual Memoria Anual, tres (3) Memorias Anuales que dan cuenta de todas las actividades realizadas por la Defensoría Universitaria de la PUCP.

Johnny Zas Friz Burga  
Defensor Universitario de la PUCP