

MEMORIA ANUAL

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

MARZO 2023 – MARZO 2024



LIMA, 4 DE MARZO DEL 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

- 1. ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS**
 - 1.1. Número total de quejas y consultas.
 - 1.2. Quejas y consultas según Sexo y Género.
 - 1.3. Quejas y consultas por Categorías de la Comunidad PUCP.
 - 1.3.1. Quejas y consultas a nivel estudiantil.
 - 1.3.2. Quejas y consultas a nivel docente y predocente.
 - 1.3.3. Quejas y consultas a nivel de personal administrativo.
 - 1.4. Total de quejas según Sexo y Género.
 - 1.5. Total de quejas según Categorías de la Comunidad PUCP.
 - 1.6. Total de consultas según Sexo y Género.
 - 1.7. Total de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.
- 2. CONSULTAS**
 - 2.1. Tema de las consultas.
 - 2.2. Relevancia de los temas.
 - 2.3. Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.
 - 2.4. Consultas por categorías de Sexo y Género.
 - 2.4.1. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres.
 - 2.4.2. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Mujeres.
 - 2.4.3. Temas comunes.
- 3. QUEJAS**
 - 3.1. Tema de las Quejas.
 - 3.2. Relevancia de los Temas.
 - 3.3. Unidades Quejadas.
 - 3.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas.
 - 3.5. Admisión y Resultados de las Quejas.
 - 3.6. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP
 - 3.7. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género.
 - 3.7.1. Quejas por Categorías de Comunidad PUCP, Sexo y Género: Hombres.

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

3.8. Temas comunes.

3.9. Ejemplos de casos y recomendaciones por temas.

3.10. Características de las Quejas por Unidades Quejadas.

4. COMPARACIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA ENTRE MARZO DEL AÑO 2020 Y MARZO DEL AÑO 2024.

5. ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

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

5.1.1. Informe Defensorial Universitario “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y setiembre del año 2023 en la PUCP”.

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

5.1.3. Campañas Preventivas.

5.1.4. Campaña de Difusión de los Informes Defensoriales Universitarios.

6. REUNIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

6.1. Reuniones y Entrevistas con Funcionarios y Funcionarias, Estudiantes 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 con la Oficina de Igualdad de Género y Diversidad (OIGD) y otras Oficinas.

7. PROYECCIÓN EXTERNA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

7.1 Participación en Actividades con otras Defensorías Universitarias.

8. REFLEXIÓN FINAL.

INTRODUCCIÓN

1.1. Cumplimiento del Reglamento de la Defensoría Universitaria.

La presente Memoria Anual de la Defensoría Universitaria (DU) de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) del año 2023-2024 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 cuarto año de gestión como Defensor Universitario.

En este cuarto año de gestión, hemos retomado nuestra actividad presencial; 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 continuaron sus labores nuestras dos practicantes pre profesionales, ambas estudiantes mujeres, quienes nos ayudaron en lograr una mayor capacidad operativa de la DU.

Hemos elaborado y difundido este año dos Informes Defensoriales Universitarios: IDU N° 1-2023: “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y setiembre del año 2023 en la PUCP”; e IDU N° 2-2023: “La Problemática de las y los Adolescentes en la Comunidad PUCP”.

Agradezco el valioso apoyo del equipo de la Defensoría Universitaria, a nuestra secretaria Alexandra Vilela, a nuestro abogado César Valverde y a 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

1. ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS

1.1. Número total de quejas y consultas

El número de quejas y consultas entre marzo del 2023 a marzo del 2024 fue de ciento treinta y siete (137) casos. Las consultas presentadas fueron setenta y nueve (79), y el total de quejas sumaron cincuenta y ocho (58). Ver Tabla N°1.

Del total de peticiones presentadas el 58% son consultas y el 42% quejas, teniendo un mayor número las consultas realizadas. Ver Gráfico N° 1.

Tabla N°1

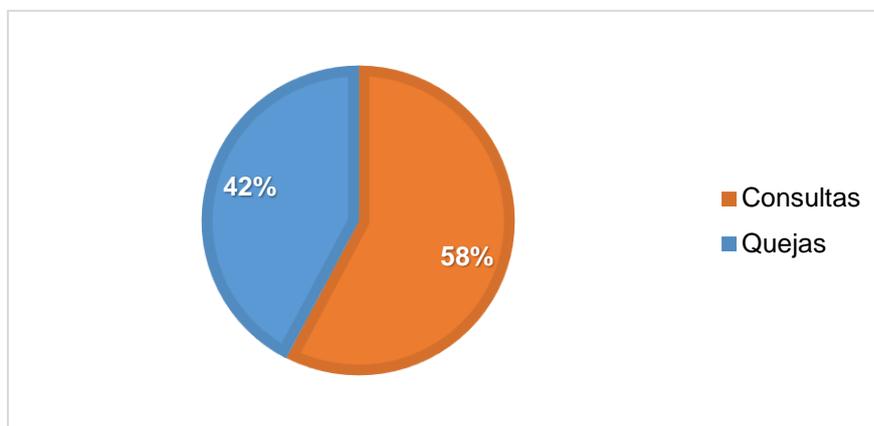
Total de Quejas y Consultas entre marzo a setiembre del 2023

Total de Quejas y Consultas (*)	
Quejas	58
Consultas	79
Total	137

*Del 28 de marzo del 2023 al 4 de marzo del 2024.

Gráfico N° 1

Porcentaje de Quejas y Consultas entre marzo del 2023 y marzo del 2024



1.2. Quejas y Consultas según Sexo y Género

Del total de peticiones, ciento treinta y seis (136) fueron realizadas de manera individual. De ellas, setenta y nueve (79) fueron presentadas por hombres, cincuenta y seis (56) por mujeres y una (1) por un integrante de la comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N°2.

Porcentualmente, el 58% de peticiones fueron realizadas por hombres y el 41% por mujeres; mientras que la petición presentada por un integrante de la comunidad LGTBIQ+ representó un 1%. Ver Gráfico N° 3.

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

Total de Quejas y Consultas según Sexo y Género	
Hombres	79
Mujeres	57 (**)
LGTBIQ+	1
Total	137

*Del 28 de marzo del 2023 al 4 de marzo del 2024. **Incluye consulta colectiva.

Gráfico N° 2
Comparación entre el Número de Quejas y Consultas según Sexo y Género entre marzo del 2023 y marzo del 2024

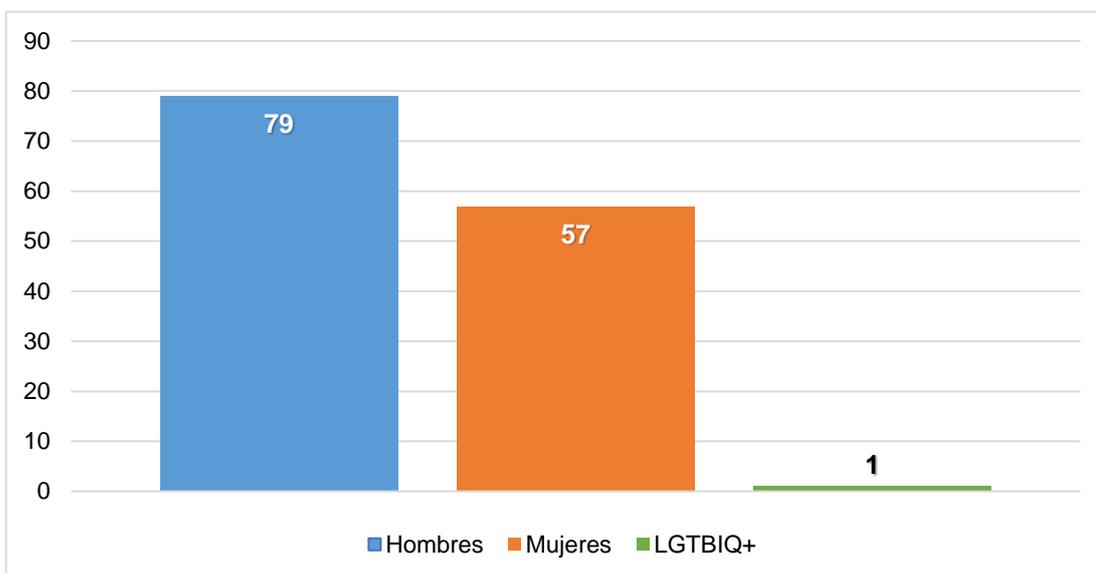
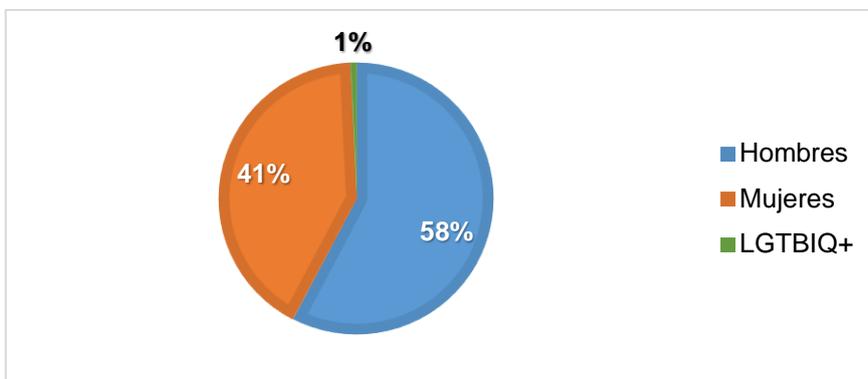


Gráfico N° 3
Porcentaje de Quejas y Consultas según Sexo y Género



1.3. Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP

La Comunidad PUCP, en su conjunto, presentó ciento treinta y siete (137) quejas y consultas. De ellas, el sector estudiantil presentó ciento cuatro (104), los docentes y predocentes presentaron veinticuatro (24) y nueve (9) fueron presentadas por el personal administrativo. Es importante indicar que, dentro del estudiantado, un grupo estudiantil realizó una petición. Ver Tabla N°3.

Desde una mirada porcentual, el 76% de peticiones fueron estudiantiles, mientras que las peticiones del sector docente y administrativo llegaron a un 17% y 7% respectivamente. Ver Gráfico N° 4.

Tabla N°3

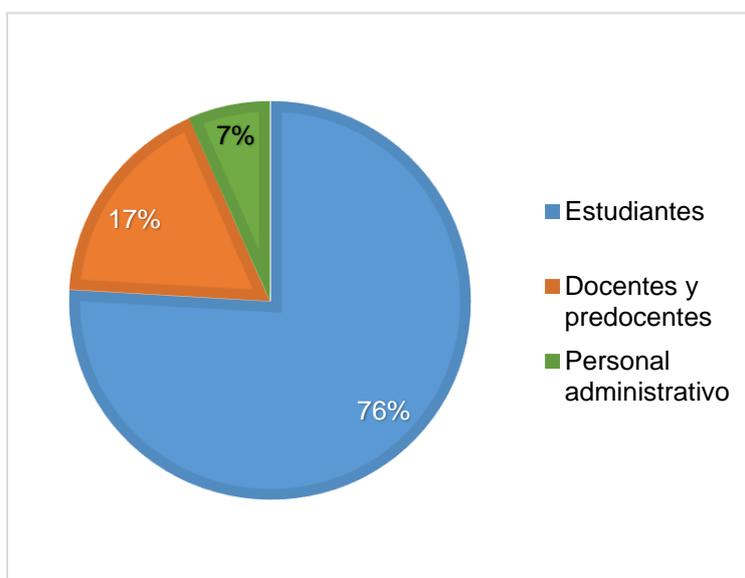
Total de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.

Total de Quejas y Consultas* según Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	104
Docentes y predocentes	24
Personal administrativo	9
Total	137

*Del 28 de marzo del 2023 al 4 de marzo del 2024.

Gráfico N° 4

Porcentaje de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP



1.3.1. Quejas y Consultas a nivel estudiantil

La comunidad estudiantil es aquella que más peticiones ha interpuesto en este periodo. Del total de ciento cuatro (104) peticiones que realizaron, cincuenta y cuatro (54) fueron consultas y cincuenta (50) fueron quejas. Ver Tabla N°4.

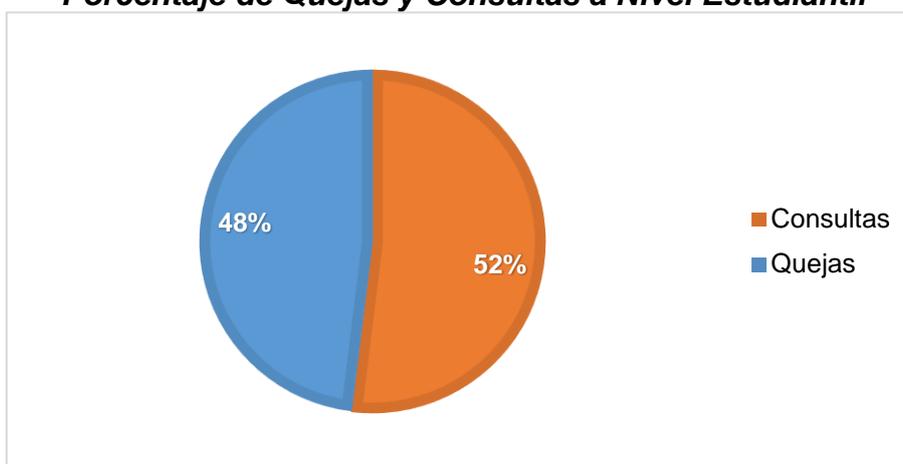
Desde una mirada porcentual, el 52% de peticiones estudiantiles fueron consultas; mientras que el 48% restante fueron quejas. Ver Gráfico N° 5.

Tabla N°4
Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil.

Quejas y Consultas* a Nivel Estudiantil	
Quejas	50
Consultas	54
Total	104

*Del 28 de marzo del 2023 al 4 de marzo del 2024.

Gráfico N° 5
Porcentaje de Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil



1.3.2. Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente

Las peticiones presentadas por docentes y predocentes fueron veinticuatro (24). De ellas, siete (7) fueron quejas y diecisiete (17) consultas. Ver Tabla N°5.

Desde una mirada porcentual, el 71% de peticiones presentadas fueron consultas y el 29% quejas, resaltando así un mayor número de consultas registradas. Ver Gráfico N° 7.

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

Quejas y Consultas* a Nivel Docente y Predocente	
Quejas	7
Consultas	17
Total	24

*Del 28 de marzo del 2023 al 4 de marzo del 2024.

Gráfico N° 6
Comparación entre el número de Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente entre marzo del 2023 y marzo del 2024

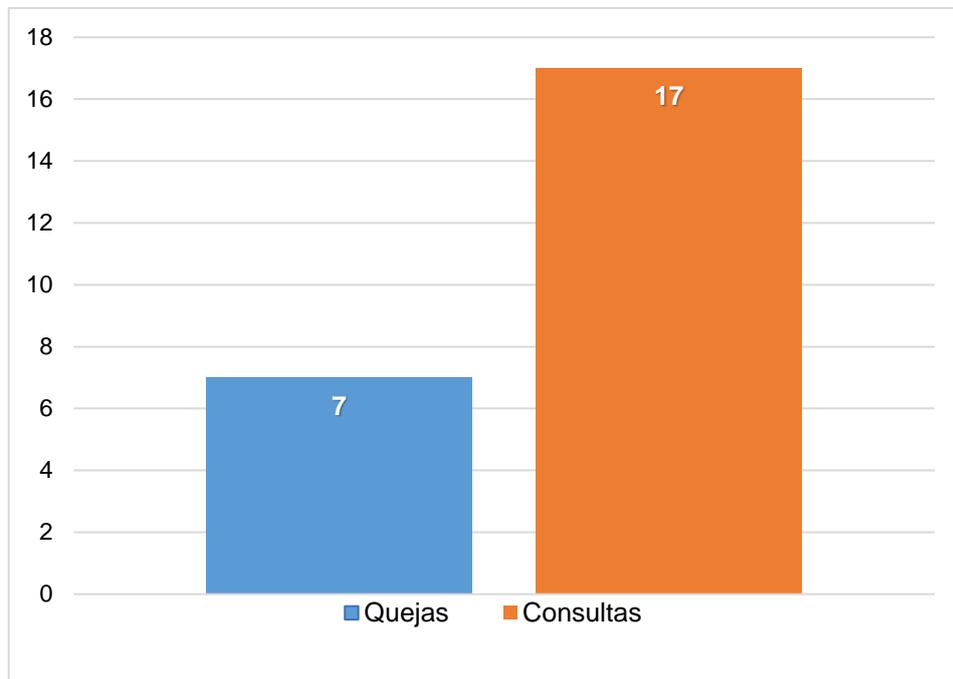
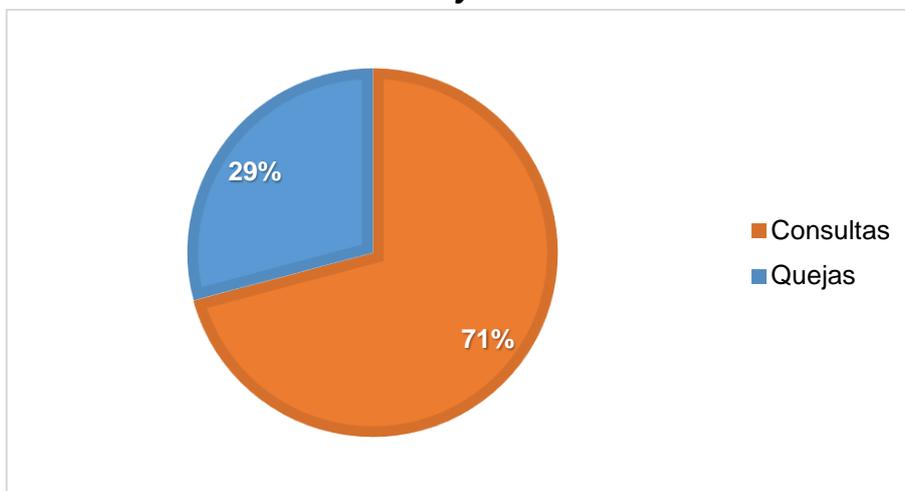


Gráfico N° 7
Porcentaje de quejas y consultas a Nivel Docente y Predocente entre marzo del 2023 y marzo del 2024



1.3.3. Quejas y Consultas a Nivel de Personal Administrativo

El personal administrativo, en el periodo 2022 – 2023, ha presentado un total de nueve (9) peticiones, siendo ocho consultas y una queja. Ver Tabla N°6.

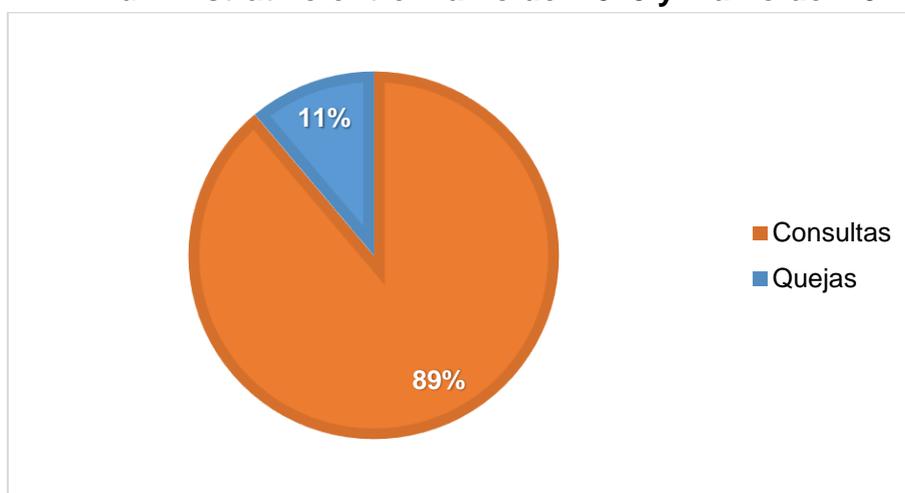
Porcentualmente, las consultas son el 89% y las quejas son el 11%. Ver Gráfico N° 8.

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

Quejas y Consultas* a Nivel de Personal Administrativo	
Consultas	8
Quejas	1
Total	9

*Del 28 de marzo del 2023 al 4 de marzo del 2024.

Gráfico N° 8
Porcentaje de Quejas y Consultas a Nivel del Personal Administrativo entre marzo del 2023 y marzo del 2024



1.4. Total de Quejas según Sexo y Género

Las quejas fueron realizadas por treinta y cinco (35) hombres y veintitrés (23) mujeres. No se registraron quejas de miembros de la comunidad LGBTIQ+. Ver Tabla N° 7.

Del total de las quejas, 60% corresponde a hombres, 40% a mujeres. Ver Gráfico N° 10.

Tabla N°7
Total de Quejas según Sexo y Género

Total de Quejas* según Sexo y Género	
Hombres	35
Mujeres	23
Total	58

*Del 28 de marzo del 2023 al 4 de marzo del 2024.

Gráfico N° 9

Total de Quejas según Sexo y Género entre marzo del 2023 y marzo del 2024

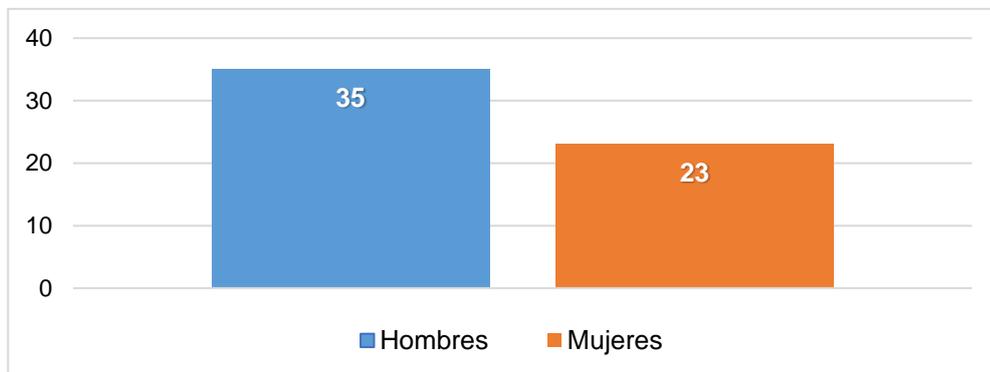
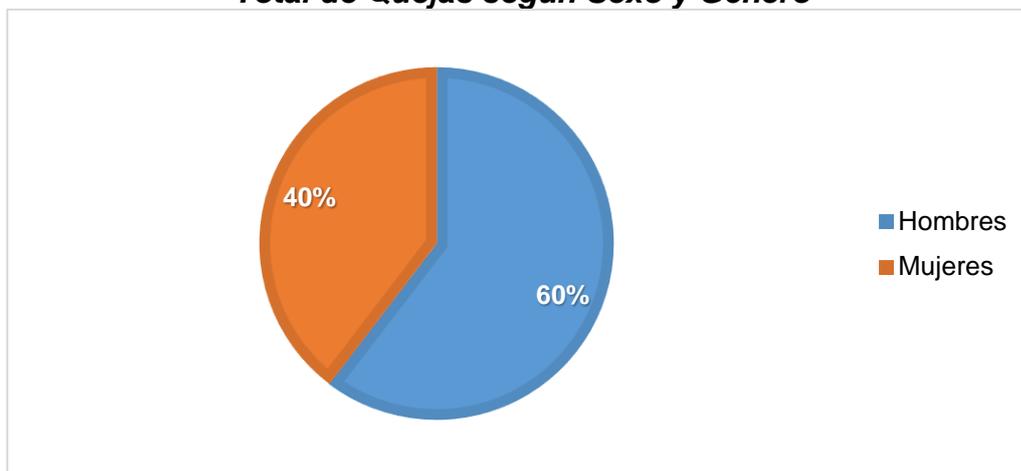


Gráfico N°10

Total de Quejas según Sexo y Género



1.5. Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

De las cincuenta y ocho (58) quejas presentadas, cincuenta (50) fueron presentadas por estudiantes, siete (7) por el sector conformado por docentes y predocentes y una 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 86% del total. Por su parte, el sector de docentes y predocentes representó el 12% y el personal administrativo el 2%. Ver Gráfico N° 12.

Tabla N° 8

Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP*

Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	50
Docentes y Predocentes	7

Personal administrativo	1
Total	58

*Del 28 de marzo del 2023 al e del 2023.

Gráfico N° 11

Comparación entre el número de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP entre marzo del 2023 y marzo del 2024

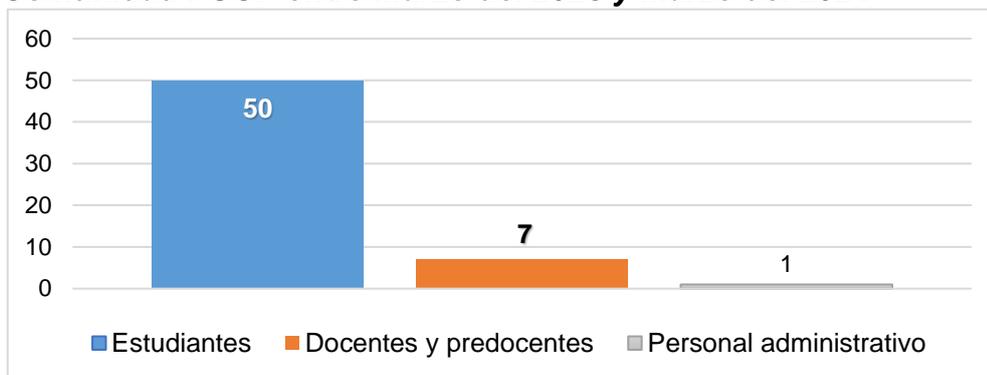
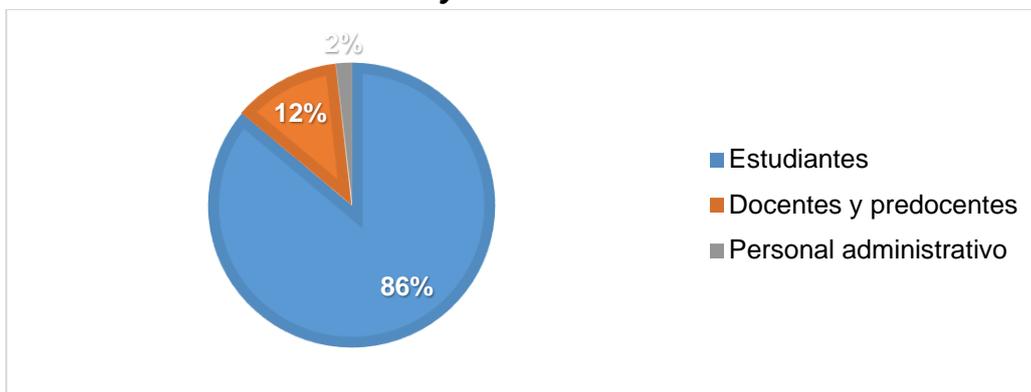


Gráfico N°12

Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP entre marzo del 2023 y marzo del 2024



1.6. Total de Consultas según Sexo y Género

De las setenta y nueve (79) consultas presentadas, cuarenta y cuatro (44) fueron presentadas por hombres, treinta y cuatro (34) por mujeres y una (1) por una persona LGTBIQ+. Ver Tabla N° 9.

Desde una mirada porcentual, los hombres presentaron un mayor número de consultas, representando un 56% del total. En adición, las consultas realizadas por mujeres son el 43%; y la realizada por la persona LGTBIQ+ representa un 1%. Ver Gráfico N° 14.

Tabla N° 9

Total de Consultas según Sexo y Género*

Total de Consultas según Sexo y Género

Hombres	44
Mujeres	34
LGTBIQ+	1
Total	79

*Del 28 de marzo del 2023 al 4 de marzo del 2024.

Gráfico N° 13
Comparación entre el Número de Consultas según Sexo y Género entre marzo del 2023 y marzo del 2024

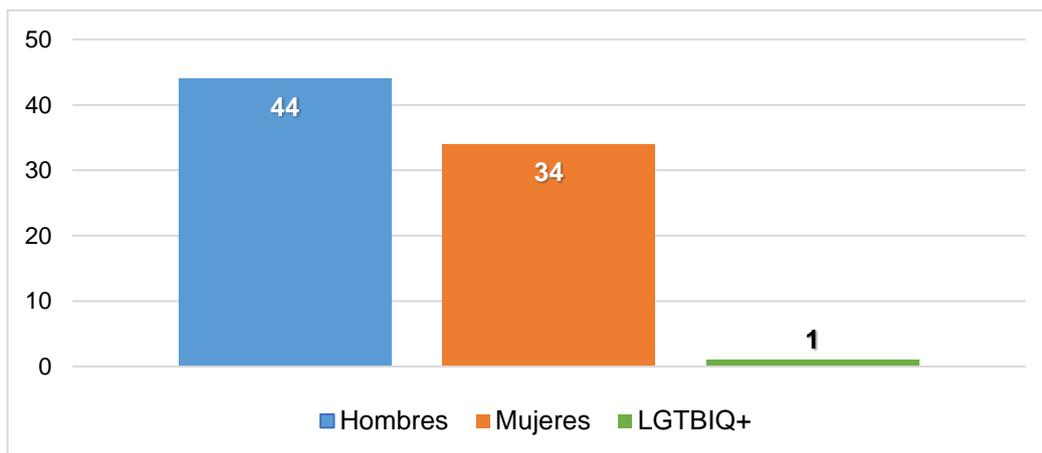
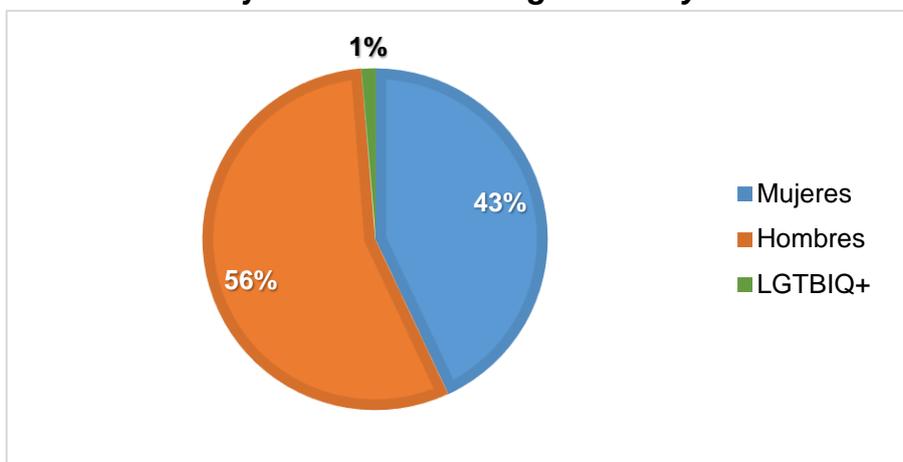


Gráfico N° 14
Porcentaje de Consultas según Sexo y Género



1.7. Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Del total de consultas, cincuenta y cuatro (54) fueron interpuestas por estudiantes, diecisiete (17) por el sector conformado por docentes y predocentes, y ocho (8) por el personal administrativo. Ver Tabla N°10.

Desde una mirada porcentual, las consultas estudiantiles representan un 68% del total. Luego de él, se ubican los docentes y predocentes con 22% y el personal administrativo con 10%. Ver Gráfico N° 16.

Tabla N° 10
Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP.

Total de Consultas* según Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	54
Docentes y predocentes	17
Personal administrativo	8
Total	79

*Del 28 de marzo del 2023 al 4 de marzo del 2024.

Gráfico N° 15

Comparación entre el Número de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

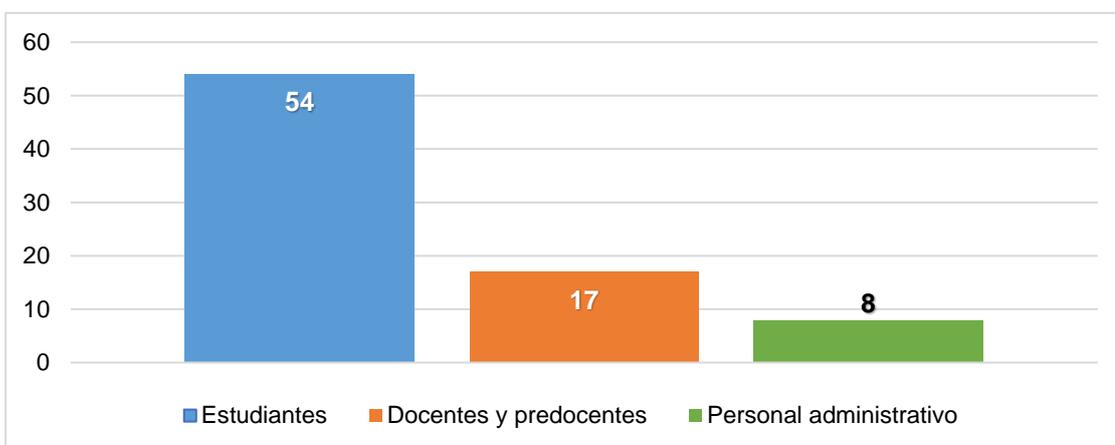
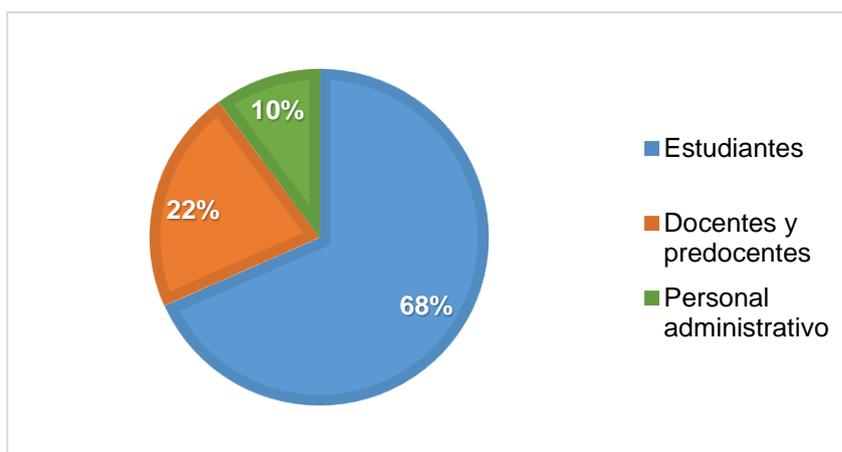


Gráfico N°16

Porcentaje de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP



2. CONSULTAS

2.1. Tema de las consultas

Las consultas presentadas son agrupadas según temas, existiendo dentro de ellas subtemas específicos. Dentro de las principales temáticas se encuentran *Matrícula, Evaluaciones, Procedimientos disciplinarios y Normas de Permanencia*. Ver Cuadro N° 1.

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

Cuadro N° 1
Temas de las Consultas, entre marzo del 2023 y marzo del 2024, por Orden Alfabético

1. Aplicación del régimen de beneficios del CPJ (Complemento de Pensión de Jubilación).
2. Asignación especial por coordinar una sección en un Departamento Académico.
3. Ausencias consideradas inasistencias en un periodo de suspensión producto de una sanción.
4. Baños neutros.
5. Becas PUCP.
6. Concursos (Subtemas: Información y transparencia insuficientes en concursos para ocupar puestos en la administración PUCP).
7. Crédito educativo (Subtemas: 1. Beca del Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo - PRONABEC; 2. Prohibición de emisión de constancias en situación de endeudamiento).
8. Descuento de los derechos académicos ordinarios a hijos e hijas de docentes PUCP.
9. Designación de predocentes.
10. Devolución de pago por derechos académicos.
11. Deudas de horas lectivas.
12. El requisito de la edad preferente en los concursos docentes.
13. Error en el envío virtual de trabajo académico.
14. Error en registro de notas no imputable al estudiante y solicitud de vacante adicional en curso.
15. Evaluaciones (Subtemas: 1. Examen complementario irregular; 2. Recalificación de docente asesor; 3. Rúbrica en la calificación de trabajo final).
16. Hostigamiento sexual (Subtema: Procedimiento disciplinario).
17. Inadecuado desempeño de docente asesor.
18. Jubilación adelantada como docente.
19. Línea de buses que no recoge a estudiantes universitarios en paradero inicial frente a la PUCP.
20. Mala atención por personal administrativo.

21. Maltrato docente (*Subtema: Maltrato de docente a estudiante*).
22. Maltrato (*Subtema: Maltrato de predocente a estudiante*).
23. Manifestación irrespetuosa de estudiante a docente.
24. Matrícula (*Subtemas: 1. Anulación de matrícula por no devolver un libro de biblioteca; 2. Matrícula en cursos de otra unidad académica; 3. Suspensión de matrícula por motivos de salud; 4. Posibilidades de matrícula de un estudiante eliminado por razones de bajo rendimiento académico. 5.Reincorporación en matrícula extraordinaria*).
25. Mensajes difamatorios en las redes sociales.
26. Normas de permanencia (*Subtemas: 1. Apelación en solicitud de permanencia; 2. Solicitud de permanencia*).
27. Participación en ceremonia de graduación presencial.
28. Prescendencia de sus servicios como docente TPA¹, no obstante, su contrato de trabajo esté vigente.
29. Procedimientos disciplinarios.
30. Proceso de admisión de quejas ante la Defensoría Universitaria.
31. Proceso de selección de docentes contratados.
32. Proceso de selección de predocentes.
33. Prórroga para sustentación de tesis doctoral.
34. Reconsideración a reclasificación de escala de pensiones.
35. Retiro de un curso y condonación del pago de cuotas (*Subtema: Solicitud de condonación por retiro de cursos*).
36. Retiro de un participante de una actividad cultural universitaria.
37. Rol del docente asesor.
38. Solicitud de retiro de cursos y firma de un compromiso de no matricularse los semestres académicos siguientes.
39. Subida de videos en plataformas digitales sin el respectivo consentimiento.
40. Transferencia interna a otra Facultad.
41. Traslado a otro Departamento Académico.
42. Traslado de unidad y convenio de cambio de condiciones laborales de personal administrativo.
43. Trato y condiciones de trabajo del personal tercerizado.

2.2. Relevancia de los temas

Del total de setenta y nueve (79) consultas formuladas, se ha identificado la recurrencia de seis (6) temas con cuatro o más casos cada uno. Estos son los siguientes: *Procedimientos Disciplinarios* con trece (13) consultas; *Matrícula* con seis (6) consultas; *Mensajes difamatorios en redes sociales*, *Hostigamiento*

¹ Tiempo Parcial por Asignaturas.

sexual y Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas con cinco (5) consultas cada uno; y *Evaluaciones* con cuatro (4) consultas.

Estos temas recurrentes fueron abordados a lo largo de treinta y ocho (38) consultas, representando así casi la mitad de las consultas en el periodo. Dicha información nos permite conocer aquellos temas que generan mayor atención en la Comunidad PUCP. Ver Tabla N° 11.

Tabla N° 11
Relevancia de los Temas por el Número de Consultas

Tema de Consultas	N° de Consultas
Procedimientos disciplinarios	13
Matrícula	6
Mensajes difamatorios en redes sociales	5
Hostigamiento sexual	5
Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas	5
Evaluaciones	4
Becas PUCP	2
Crédito educativo	2
Manifestación irrespetuosa de estudiante a docente	2
Normas de permanencia	2
Proceso de selección de predocentes	2
Reconsideración a reclasificación de escala de pensiones	2
Aplicación del régimen de beneficios del CPJ (Complemento de Pensión de Jubilación)	1
Asignación especial por coordinar una sección en un Departamento Académico	1
Ausencias consideradas inasistencias en un periodo de suspensión producto de una sanción	1
Baños neutros	1
Concursos	1
Descuento de los derechos académicos ordinarios a hijos e hijas de docentes PUCP	1
Designación de predocentes	1
Deudas de horas lectivas	1
Devolución de pagos por derechos académicos	1
El requisito de la edad preferente en los concursos docentes	1
Error en el envío virtual de trabajo académico	1
Error en registro de notas no imputable al estudiante y solicitud de vacante adicional en curso.	1
Inadecuado desempeño de docente asesor	1
Jubilación adelantada como docente	1
Línea de buses que no recoge a estudiantes universitarios en paradero inicial frente a la PUCP	1
Mala atención por personal administrativo	1
Maltrato docente	1
Maltrato	1
Participación en ceremonia de graduación presencial	1

Prescendencia de sus servicios como docente TPA, no obstante, su contrato de trabajo esté vigente	1
Proceso de admisión de quejas ante la Defensoría Universitaria	1
Proceso de selección de docentes contratados	1
Prórroga para sustentación de tesis doctoral	1
Retiro de un participante de una actividad cultural universitaria	1
Rol del docente asesor	1
Solicitud de retiro de cursos y firma de un compromiso de no matricularse los semestres académicos siguientes	1
Subida de videos en plataformas digitales sin el respectivo consentimiento	1
Transferencia interna a otra Facultad	1
Traslado a otro Departamento Académico	1
Traslado de unidad y convenio de cambio de condiciones laborales de personal administrativo	1
Trato y condiciones de trabajo del personal tercerizado	1

2.3. Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

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

De las setenta y nueve (79) consultas realizadas, cincuenta y cuatro (54) fueron presentadas por estudiantes, diecisiete (17) por docentes y predocentes, y ocho (8) por el personal administrativo.

Desde una mirada temática, las consultas realizadas por el sector estudiantil abordaron veintiséis (26) temas; las realizadas por docentes y predocentes dieciséis (16) temas; y el personal administrativo consultó por cinco (5) temas. Ver Tabla N° 12.

No se encontraron temas en común entre los tres (3) grupos de la comunidad PUCP; no obstante, dentro del sector docente y administrativo se tuvo como temática común *Mensajes difamatorios en redes sociales*; y entre el sector docente y el estudiantil se tuvieron como temáticas comunes: el *hostigamiento sexual*, los *procedimientos disciplinarios* y la *manifestación irrespetuosa de estudiante a docente*.

Tabla N° 12
Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP

Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP		
Estudiantes	Baños neutros	54
	Becas PUCP	
	Crédito Educativo	
	Descuento de los derechos académicos ordinarios a hijos de docentes PUCP	
	Devolución de pago por derechos académicos	
	Evaluaciones	

	Error en el envío virtual de trabajo académico	
	Error en registro de notas no imputable al estudiante y solicitud de vacante adicional en curso	
	Ausencias consideradas inasistencias en un periodo de suspensión producto de una sanción	
	Hostigamiento sexual	
	Inadecuado desempeño de docente asesor	
	Mala atención por personal administrativo	
	Maltrato	
	Maltrato docente	
	Manifestación irrespetuosa de estudiante a docente	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Participación en ceremonia de graduación presencial	
	Procedimientos disciplinarios	
	Reconsideración a una reclasificación de escala de pensión	
	Prórroga para sustentación de tesis doctoral	
	Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas	
	Solicitud de retiro de cursos y firma de un compromiso de no matricularse los semestres académicos siguientes	
Subida de videos en plataformas digitales sin el respectivo consentimiento		
Transferencia interna a otra Facultad		
Trato y condiciones de trabajo del personal tercerizado		
Docentes y Predocentes	Aplicación del régimen de beneficios del CPJ (Complemento de Pensión de Jubilación)	17
	Asignación especial por coordinar una sección en un Departamento Académico	
	Designación de predocentes	
	Deudas de horas lectivas	
	El requisito de la edad preferente en los concursos docentes	
	Jubilación adelantada como docente	
	Hostigamiento sexual	
	Manifestación irrespetuosa de estudiante a docente	
	Mensajes difamatorios en las redes sociales.	
	Prescendencia de sus servicios como docente TPA, no obstante, su contrato de trabajo esté vigente	
	Proceso de selección de docentes contratados	
	Proceso de selección de predocentes	
	Procedimientos disciplinarios	
	Retiro de un participante de una actividad cultural universitaria	
	Rol del docente asesor	
Traslado a otro Departamento Académico		
Personal administrativo	Mensajes difamatorios en las redes sociales	8
	Concursos	
	Línea de buses que no recoge a estudiantes universitarios en paradero inicial frente a la PUCP	
	Proceso de admisión de quejas ante la Defensoría Universitaria	
	Traslado de unidad y convenio de cambio de condiciones laborales de personal administrativo	

Total	79
--------------	-----------

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

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

En el periodo de gestión analizado, desde marzo del 2023 a marzo del año 2024 se registró una (1) consulta por parte de un estudiante de la comunidad LGTBIQ+ sobre *Hostigamiento sexual*.

2.4.1. Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres

El sector masculino ha presentado el mayor número de consultas, registrando un total de cuarenta y cuatro (44), número que representa el 56% de las consultas realizadas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede ver que de las veintinueve (29) consultas presentadas por estudiantes hombres, estas abordaron dieciséis (16) asuntos. Asimismo, el sector docente y predocente masculino abordó once (11) temas en sus once (11) consultas; y el personal administrativo masculino abordó tres (3) temas en sus cuatro (4) consultas realizadas. Ver Tabla N° 13.

Además, entre el sector docente y predocente, así como el administrativo existe un tema de interés conjunto: *Mensajes difamatorios en redes sociales*; y entre el sector estudiantil y el docente y predocente existe un tema de interés conjunto: *Manifestación irrespetuosa de estudiante a docente*.

Tabla N° 13
Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres

Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres		
Estudiantes hombres	Devolución de pago por derechos académicos	29
	Becas PUCP	
	Descuento de los derechos académicos ordinarios a hijos de docentes PUCP	
	Error en registro de notas no imputable al estudiante y solicitud de vacante adicional en curso	
	Evaluaciones	
	Hostigamiento sexual	
	Inadecuado desempeño de docente asesor	
	Manifestación irrespetuosa de estudiante a docente	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
Participación en ceremonia de graduación presencial		

	Procedimientos disciplinarios	
	Reconsideración a una reclasificación de escala de pensión	
	Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas	
	Subida de videos en plataformas digitales sin el respectivo consentimiento	
	Trato y condiciones de trabajo del personal tercerizado	
Docentes y predocentes hombres	Designación de predocentes	11
	Deudas de horas lectivas	
	El requisito de la edad preferente en los concursos docentes	
	Manifestación irrespetuosa de estudiante a docente	
	Mensajes difamatorios en las redes sociales	
	Procedimientos disciplinarios	
	Proceso de selección de docentes contratados	
	Proceso de selección de predocentes	
	Rol del docente asesor	
	Transferencia interna a otra Facultad	
Traslado a otro Departamento Académico		
Personal administrativo masculino	Mensajes difamatorios en las redes sociales	4
	Concursos	
	Traslado de unidad y convenio de cambio de condiciones laborales de personal administrativo	
Total		44

2.4.2. Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres

Las mujeres realizaron un total de 34 consultas. Este número representa el 43% de consultas realizadas. Del análisis se puede ver que, de las treinta y cuatro (34) consultas presentadas por la población femenina, estas abordaron veinticuatro (24) temas.

Las estudiantes a lo largo de sus veinticuatro (24) consultas abordaron dieciséis (16) temas. El sector docente y predocente trató sobre seis (6) temas en sus seis (6) consultas; y el personal administrativo tres (3) temas en sus cuatro (4) consultas. Ver Tabla N° 14.

Además, entre el sector estudiantil y el sector docente y predocente hay un tema común: *Hostigamiento sexual*.

Tabla N° 14
Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres

Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres		
Estudiantes mujeres	Becas PUCP	24
	Ausencias consideradas inasistencias en un periodo de suspensión producto de una sanción	
	Crédito educativo del PRONABEC	
	Error en el envío virtual de trabajo académico	
	Evaluaciones	
	Hostigamiento sexual	

	Mala atención por personal administrativo	
	Maltrato	
	Maltrato docente	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Procedimientos disciplinarios	
	Proceso de reconsideración a una reclasificación de escala de pensión	
	Prórroga para sustentación de tesis doctoral	
	Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas	
	Solicitud de retiro de cursos y firma de un compromiso de no matricularse los semestres académicos siguientes	
Docentes y predocentes mujeres	Aplicación del régimen de beneficios del CPJ (Complemento de Pensión de Jubilación)	6
	Asignación especial por coordinar una sección en un Departamento Académico	
	Hostigamiento sexual	
	Jubilación adelantada como docente	
	Retiro de un participante de una actividad cultural universitaria	
Personal administrativo femenino	Prescendencia de sus servicios como docente TPA, no obstante, su contrato de trabajo esté vigente	4
	Mensajes difamatorios en las redes sociales	
	Línea de buses que no recoge a estudiantes universitarios en paradero inicial frente a la PUCP	
Total		34

2.5. Temas comunes

Tanto estudiantes varones como mujeres coinciden en tener como temas de interés las *Becas PUCP*, los *Procedimientos Disciplinarios*, el *Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas*, el *Hostigamiento sexual*, las *Evaluaciones*, la *Matrícula* y las *Normas de Permanencia*.

Entre las y los docentes y predocentes no se halló un tema en común. Por otro lado, en el personal administrativo, tanto femenino como masculino, se presentó como tema común *Mensajes difamatorios en redes sociales*.

3. QUEJAS

3.1. Tema de las Quejas

Entre marzo del 2023 y marzo del 2024, la Defensoría Universitaria recibió un total de cincuenta y ocho (58) quejas. A partir de la sistematización de las quejas, se identificaron veinte (20) temas. Es importante señalar que en algunos casos se presentan subtemas específicos, los cuales están señalados de manera oportuna en el Cuadro N° 2.

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

Cuadro N° 2 **Temas de las Quejas**

1. Demora en el registro del título de licenciado en educación.
2. Depósito de la primera cuota para el ciclo 2024-0 y falta de aviso de recepción por la Oficina de Tesorería.
3. Desaparición de un equipo celular en un casillero de la Facultad de Derecho.
4. Dilación indebida en el procedimiento disciplinario.
5. Dilación indebida en la respuesta a solicitud (*Subtemas: 1. Falta de respuesta a una solicitud*).
6. Evaluaciones (*Subtemas: 1. Irregularidades en la evaluación de un curso; 2. Desaprobación de un examen por retirarse de la clase por motivos de salud*).
7. En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales.
8. Falta de información sobre el proceso de selección en las Becas de Estímulo Académico Solidario (BEAS).
9. Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo.
10. Falta de una propuesta definitiva de los cursos requeridos para lograr titulación.
11. Irregularidades en el desempeño de docente asesor.
12. Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.
13. La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de predocentes previstos.
14. Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado.
15. Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.
16. Maltrato docente.
17. Matrícula (*Subtema 1. Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación; 2. Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo; 3. Reincorporación extemporánea en el ciclo académico 0*).

18. Omisión de docente en padrón electoral para la elección de autoridades de Facultad.
19. Publicidad de los resultados de las etapas del concurso de plaza docente a tiempo completo en el Departamento Académico de Ciencias Contables.
20. Solicitud de dictado por un docente no aceptado por el Departamento Académico.

3.2. Relevancia de los Temas

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

En total, se identificaron cinco (5) temas recurrentes: *Evaluaciones* (27 quejas); *Matrícula* (6 quejas); *Dilación en respuesta a solicitud* (6 quejas); *Irregularidades en el desempeño del docente asesor* (2 quejas); y *maltrato docente* (2 quejas). Ver Tabla N° 15.

Todas ellas suman cuarenta y tres (43) quejas, lo que representa casi el 75% del total.

Tabla N° 15
Relevancia de los Temas de Quejas

Temas de Quejas	N° de Quejas
Evaluaciones (<i>Subtema: 1. Irregularidades en la evaluación de un curso; 2. Desaprobación de un examen por retirarse de la clase por motivos de salud</i>).	27
Matrícula (<i>Subtema: 1. Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo; 2. Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación; 3. Reincorporación extemporánea en el ciclo académico 0</i>).	6
Dilación en la respuesta a una solicitud (<i>Subtema: Falta de respuesta a una solicitud</i>).	6
Irregularidades en el desempeño de docente asesor.	2
Maltrato docente.	2
Demora en el registro del título de licenciado en educación.	1
Depósito de la primera cuota para el ciclo 2024-0 y falta de aviso de recepción por la Oficina de Tesorería.	1
Desaparición de un equipo celular en un casillero de la Facultad de Derecho.	1
Dilación indebida en procedimiento disciplinario.	1
En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales.	1
Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.	1
Falta de información sobre el proceso de selección en las Becas de Estímulo Académico Solidario (BEAS).	1
Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo.	1
La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de predocentes previstos.	1

Falta de una propuesta definitiva de los cursos requeridos para lograr titulación.	1
Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado.	1
Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.	1
Omisión de docente en padrón electoral para la elección de autoridades de Facultad.	1
Publicidad de los resultados de las etapas del concurso de plaza docente a tiempo completo en el Departamento Académico de Ciencias Contables.	1
Solicitud de dictado por un docente no aceptada por el Departamento Académico.	1

3.3. Unidades Quejadas

Las unidades objeto de quejas fueron veintiuno (21), encontrándose entre ellas Departamentos Académicos, Direcciones Académicas, Facultades, Secciones y Secretarías de la PUCP. Ver Cuadro N° 3.

Cuadro N° 3
Unidades Quejadas en Orden Alfabético

1. Departamento Académico de Ciencias.
2. Departamento Académico de Ciencias Contables.
3. Departamento Académico de Educación.
4. Departamento Académico de Ingeniería.
5. Dirección de Administración y Finanzas.
6. Dirección de Asuntos Culturales.
7. Dirección de Asuntos Estudiantiles.
8. Dirección de Fomento de la Investigación.
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 Educación.
14. Facultad de Estudios Generales Ciencias.
15. Facultad de Estudios Generales Letras.
16. Facultad de Gestión y Alta Dirección.
17. Oficina Central de Registro.
18. Oficina de Becas y Tutorías.
19. Sección de Informática del Departamento Académico de Ingeniería.
20. Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.
21. Secretaría General.

3.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas

De las veintiún (21) unidades quejadas; nueve (9) de ellas presentaron quejas en más de una ocasión. Como unidades más quejadas figuran: La *Facultad de Ciencias e Ingeniería* (25 quejas); la *Facultad de Arquitectura y Urbanismo* (4 quejas); la Dirección de Administración y Finanzas, la Escuela de Posgrado y la *Facultad de Gestión y Alta Dirección* (3 quejas cada una); la *Dirección de Asuntos Estudiantiles* (2 quejas), la *Facultad de Arte y Diseño* (2 quejas), la *Facultad de Estudios Generales Ciencias* (2 quejas) y la *Facultad de Estudios Generales Letras* (2 quejas). Ver Tabla N° 16.

Tabla N° 16
Unidades Quejadas por Número de Quejas

Unidad Quejada	N° de Quejas
Facultad de Ciencias e Ingeniería (FACI)	25
Facultad de Arquitectura y Urbanismo	4
Dirección de Administración y Finanzas	3
Escuela de Posgrado	3
Facultad de Gestión y Alta Dirección	3
Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES)	2
Facultad de Arte y Diseño	2
Facultad de Estudios Generales Ciencias	2
Facultad de Estudios Generales Letras	2
Departamento Académico de Ciencias	1
Departamento Académico de Ciencias Contables	1
Departamento Académico de Educación	1
Departamento Académico de Ingeniería	1
Dirección de Asuntos Culturales	1
Dirección de Fomento de la Investigación	1
Facultad de Educación	1
Oficina Central de Registro (OCR)	1
Oficina de Becas y Tutorías	1
Sección de Informática del Departamento Académico de Ingeniería	1
Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios	1
Secretaría General	1

3.5. Admisión y Resultados de las Quejas

Las cincuenta y ocho (58) quejas presentadas fueron admitidas. Luego de su admisión, la Defensoría Universitaria estableció si eran infundadas o fundadas. Con las quejas admitidas se inició la respectiva investigación, conforme las funciones establecidas en el Reglamento de la Defensoría Universitaria,

procediendo así a solicitar información, analizar el caso y formular recomendaciones respectivas.

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

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

En el periodo de marzo del 2023 a marzo del 2024, dieciocho (18) quejas tuvieron un resultado positivo, diez (10) negativo y de treinta (30) no se registraron resultados ni información a la actualidad. Ver Tabla N° 17.

Los resultados positivos corresponden al 31% de quejas presentadas. En contraparte, los resultados negativos representan el 17% y el 52% restante, corresponde a aquellos casos en los cuales no ha habido una respuesta o un resultado. Ver Gráfico N° 18.

Tabla N° 17
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	18
Negativo	10
Sin información/Sin resultado	30
Total	58

Gráfico N° 17
Comparación del Resultado de las Quejas Presentadas

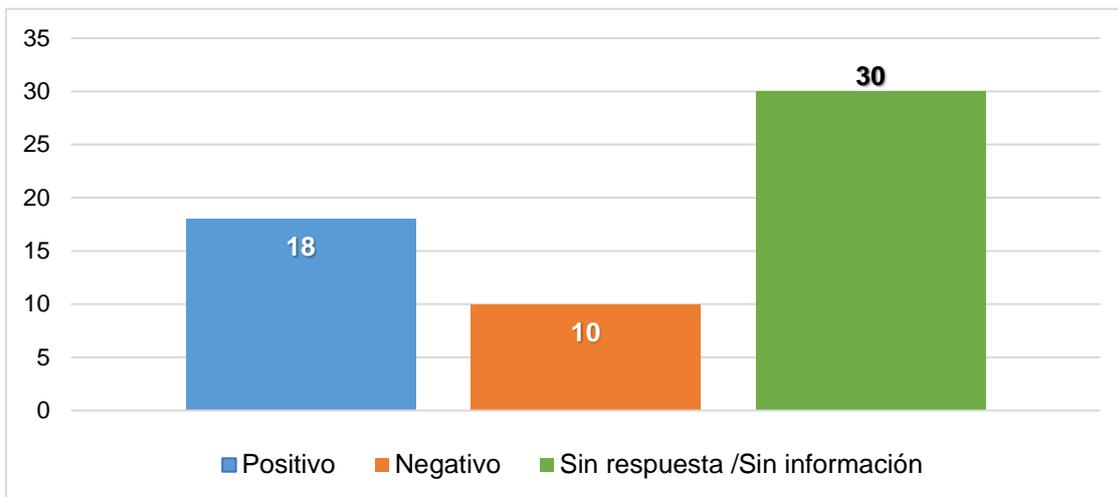
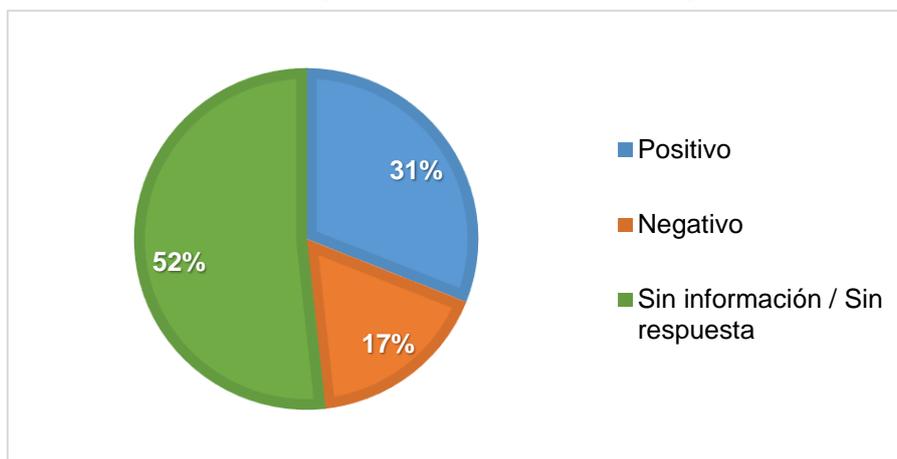


Gráfico N°18
Porcentaje del Resultado de Quejas



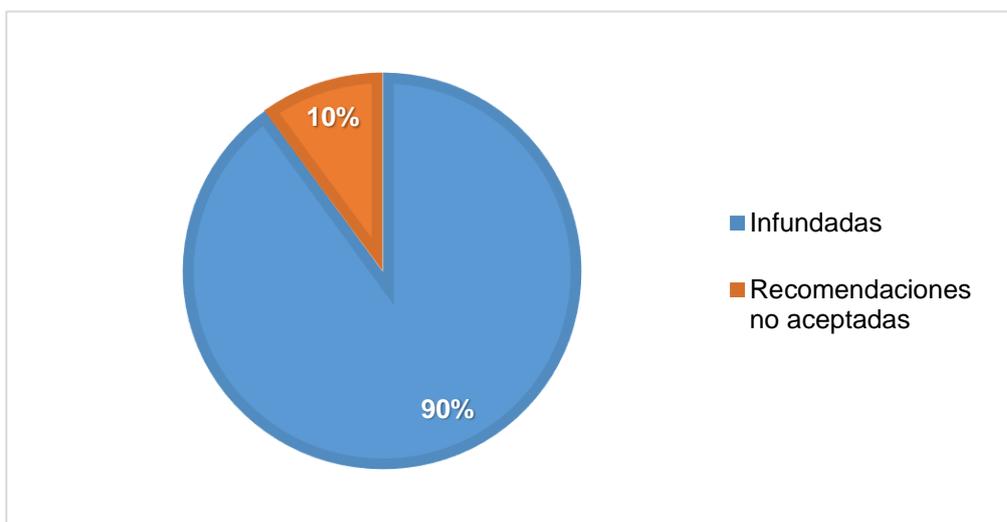
Para el caso de los resultados negativos de las quejas, 10 en total, se tiene que nueve (9) quejas son infundadas y que en una (1) queja la recomendación formulada no fue aceptada. Ver Tabla N° 18.

De las quejas que tuvieron un resultado negativo, el 90% de ellas correspondió a las quejas infundadas y el 10% a aquella cuya recomendación no fue aceptada. Ver Gráfico N° 19.

Tabla N° 18
Resultados Negativos de las Quejas

Resultados Negativos de las Quejas	
Infundadas	9
Recomendaciones no aceptadas	1
Total	10

Gráfico N° 19
Porcentaje de resultados Negativos de las Quejas



3.6. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

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

De las cincuenta y ocho (58) quejas recibidas, cincuenta (50) fueron realizadas por estudiantes, siete (7) por el sector docente y una (1) por el personal administrativo. Las quejas presentadas por el estudiantado abordan catorce (14) áreas temáticas, el sector docente aborda siete (7) temas y el personal administrativo aborda un (1) tema. Ver Tabla N° 19.

En las tres categorías se presenta un tema común la *Dilación en la Respuesta a una Solicitud*.

Tabla N° 19
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP		
Estudiantes	Dilación en la respuesta a una solicitud.	50
	Dilación indebida en procedimiento disciplinario.	
	Demora en el registro del título de licenciado en educación.	
	Depósito de la primera cuota para el ciclo 2024-0 y falta de aviso de recepción por la Oficina de Tesorería.	

	Desaparición de un equipo celular en un casillero de la Facultad de Derecho.	
	Falta de información sobre el proceso de selección en las Becas de Estímulo Académico Solidario (BEAS).	
	Falta de una propuesta definitiva de los cursos requeridos para lograr titulación.	
	En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales.	
	Evaluaciones.	
	Irregularidades en el desempeño de docente asesor.	
	Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado.	
	Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.	
	Maltrato docente.	
	Matrícula.	
Docentes y predocentes	Dilación en la respuesta a una solicitud.	7
	Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo.	
	Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.	
	La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de predocentes previstos.	
	Omisión de docente en padrón electoral para la elección de autoridades de Facultad.	
	Publicidad de los resultados de las etapas del concurso de plaza docente a tiempo completo en el Departamento Académico de Ciencias Contables.	
	Solicitud de dictado por un docente no aceptada por el Departamento Académico.	
Personal Administrativo	Dilación en la respuesta a una solicitud.	1
Total		58

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

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

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

El sector masculino es el que ha presentado un mayor número de quejas en el periodo analizado, registrando un total de 35. Este número representa el 60% de las quejas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede constatar que de las treinta (30) quejas realizadas por los estudiantes hombres, estas abordan

once (11) temas. Por otra parte, el sector docente y predocente masculino aborda cinco (5) temas en sus cinco (5) quejas presentadas. Ver Cuadro N° 4.

Cuadro N° 4
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP y Sexo y Género:
Hombres

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres		
Estudiantes hombres	Dilación en la respuesta a una solicitud.	30
	Dilación indebida en procedimiento disciplinario.	
	Demora en el registro del título de licenciado en educación.	
	Desaparición de un equipo celular en un casillero de la Facultad de Derecho.	
	Depósito de la primera cuota para el ciclo 2024-0 y falta de aviso de recepción por la Oficina de Tesorería.	
	Evaluaciones.	
	Falta de información sobre el proceso de selección en las Becas de Estímulo Académico Solidario (BEAS).	
	Irregularidades en el desempeño de docente asesor.	
	Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado.	
	Maltrato docente.	
	Matrícula.	
Docentes y predocentes hombres	Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.	5
	La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de predocentes previstos.	
	Omisión de docente en padrón electoral para la elección de autoridades de Facultad.	
	Publicidad de los resultados de las etapas del concurso de plaza docente a tiempo completo en el Departamento Académico de Ciencias Contables.	
	Solicitud de dictado por un docente no aceptada por el Departamento Académico.	
Total		35

4.7.2. Quejas por Categorías de Sexo y Género: Mujeres

El sector femenino realizó un total de veintitrés (23) quejas, cifra que representa el 40% del total de quejas.

En las veinte (20) quejas presentadas por las estudiantes se abordaron siete (7) temas. En adición, el sector docente y predocente abordó dos (2) temas en sus dos (2) quejas realizadas; y el sector personal administrativo abordó un (1) tema en su única queja. Ver Tabla N° 20.

Tabla N° 20
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP y Sexo y Género:
Mujeres

Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres		
Estudiantes mujeres	Dilación en la respuesta a una solicitud: Falta de respuesta a una solicitud.	20
	En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales.	
	Evaluaciones.	
	Falta de una propuesta definitiva de los cursos requeridos para lograr titulación.	
	Irregularidades en el desempeño de docente asesor.	
	Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.	
	Matrícula.	
Docentes y predocentes mujeres	Dilación en la respuesta a una solicitud.	2
	Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo.	
Personal Administrativo femenino	Dilación en la respuesta a una solicitud.	1
Total		23

4.8. Temas comunes

A lo largo del presente análisis se han podido encontrar temáticas en común tanto en hombres como en mujeres de la comunidad estudiantil, siendo estos los temas de *Dilación en la respuesta a una solicitud*, *Evaluaciones*, *Matrícula* e *Irregularidades en el desempeño del docente asesor*.

Por otro lado, entre estudiantes, docentes y personal administrativo el tema en común identificado fue la *Dilación en la respuesta a una solicitud*.

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 y que se concluyan los procedimientos en un plazo razonable.

4.9.2. Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo

Un estudiante señaló que se debía cursar de forma obligatoria y simultánea determinados cursos y que se había dispuesto un número de vacantes desproporcionado de un curso respecto de las vacantes de otro curso; y que esta desproporcionalidad imposibilitaba la matrícula en ambos cursos, siendo perjudicial para los y las estudiantes.

Se sugirió evaluar la ampliación de las vacantes en el curso deficitario en similar proporción a las vacantes asignadas al otro curso.

4.9.3. Inclusión en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin habersele permitido presentar sus descargos

Un predocente señaló que se le había atribuido una falta grave cuando fue jefe de prácticas en un curso, negando haber cometido tal falta grave. También indicó que nunca se le permitió hacer sus descargos y que fue incluido en una lista para no ser considerado como jefe de prácticas.

La Defensoría Universitaria recomendó elaborar un protocolo de actuación para la evaluación del desempeño de los y las predocentes, considerando el derecho de estos de presentar sus descargos con relación a las presuntas conductas que se les impute.

4.9.4. La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados y matriculadas produce la contratación de un número menor de las y los predocentes previstos

Hay un curso que tiene un número de vacantes máximo pero muchas veces el número de estudiantes matriculados y matriculadas es menor, ello implica un menor número de comisiones de prácticas y un menor número de jefes y jefas de prácticas al previsto.

Por lo anteriormente expuesto, hay un grupo de jefes y jefas de prácticas que no dictan, pese a haber planificado su dictado y a haber sostenido reuniones previas de coordinación.

Esta prescindencia de jefes y jefas de prácticas ha generado un desincentivo entre ellos y ellas a asumir el dictado y esta situación se ha repetido varios semestres académicos.

La Defensoría Universitaria recomendó implementar acciones que permitan relaciones de trabajo más previsibles para los jefes y las jefas de prácticas de los cursos.

4.9.5. Admisión de una solicitud de retiro extraordinario por haberse presentado en el plazo

Un estudiante señaló que había presentado una solicitud de retiro extraordinario, luego de transcurridas las primeras ocho semanas de clase, y que tal solicitud había sido rechazada aduciéndose que la solicitud de retiro solo podía presentarse hasta la última semana de clase, no obstante, esta limitación no esté dispuesta en ningún Reglamento de la PUCP.

La Defensoría Universitaria verificó que ni el Reglamento de Matrícula de los Alumnos Ordinarios de la PUCP ni el Reglamento de la respectiva Facultad tienen una disposición que establezca esta limitación temporal para admitir las solicitudes de retiro; y recomendó admitir la solicitud de retiro extraordinario.

4.9.6. Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación

Estudiantes presentaron solicitudes de excepción a las normas de matrícula y estas fueron denegadas, no obstante, habían cumplido con los requisitos establecidos. Asimismo, las respuestas denegatorias no fueron motivadas.

La Defensoría Universitaria recomendó motivar con más detalle las respuestas negativas a las solicitudes de excepción a las normas de matrícula.

4.9.7. Falta de una propuesta definitiva de los cursos requeridos para lograr titulación

No habría una predictibilidad en la malla curricular que debería llevar una estudiante para obtener su titulación y que desearía contar con una propuesta definitiva de los cursos que requiere para culminar con sus estudios en la PUCP, en el marco de un Programa de doble titulación.

La Defensoría Universitaria recomendó alcanzar una propuesta definitiva de los cursos que una estudiante requiere para lograr su titulación.

4.9.8. Omisión de docente en padrón electoral para la elección de autoridades de Facultad

Un docente señaló que no estaba en el padrón electoral de profesores y profesoras para las elecciones 2023, no obstante, cumpliera con los requisitos para ser elector según el Reglamento de Elecciones de Profesores y Profesoras ante los Órganos de Gobierno de la PUCP.

La Defensoría Universitaria recomendó incorporar al docente en el padrón electoral de profesores y profesoras para las elecciones PUCP de este año 2023.

4.9.9. Demora en el registro del título de licenciado en educación

Un estudiante señaló que sustentó su tesis para optar el título de licenciado en educación en el mes de octubre del año 2023, pero que su título no sería registrado sino hasta el mes de enero del año 2024 y que requería de su título para participar en concursos públicos programados para el mes de diciembre del año 2023.

La Defensoría Universitaria recomendó registrar el título de licenciado en educación del estudiante en el plazo más breve posible para no afectar su actividad profesional.

4.9.10. Desaparición de un equipo celular en un casillero de la Facultad de Derecho

Un estudiante señaló que fue sustraído de su casillero, ubicado en la Facultad de Derecho, un equipo celular; que solicitó una investigación al personal de seguridad de la referida Facultad; y que, no obstante, el tiempo transcurrido nunca se le comunicó el resultado de la investigación ni se respondió su solicitud de reposición del equipo celular y de activación de un seguro contra robos.

La Defensoría Universitaria recomendó se informe al estudiante sobre la investigación realizada y sobre las posibilidades de reponer su equipo celular.

4.9.11. Desaprobación de un examen por retirarse de la clase por motivos de salud

Un estudiante señaló que mientras realizaba un examen final tuvo un trastorno de pánico (ansiedad paroxística episódica); que fue retirada del aula, que reingresó pero que el trastorno de pánico continuó, que se retiró nuevamente del examen y que fue atendida por el servicio médico; y que se le ha informado que por haber ingresado a dar el examen final, el examen se considera como rendido y que ya no podría optar por el examen de rezagados para reemplazar el examen final.

El “Reglamento que Norma el Sistema de Evaluaciones en EEGLL” hace una mínima referencia a los exámenes de rezagados y casi no desarrolla esta materia.

La Defensoría Universitaria recomendó que el estudiante rinda el examen de rezagados en el curso respectivo considerando el hecho fortuito ocurrido mientras ella rendía su examen final.

4.9.12. Reincorporación extemporánea en el Ciclo Académico 0

Una estudiante señaló que la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios le notificó una sanción consistente en la suspensión de dieciséis (16) semanas académicas, a ejecutarse al inicio del semestre 2023-2; que, no obstante, se haya hecho efectiva la referida sanción, no se le permitía la matrícula en el semestre académico 2024-0; y que había realizado la respectiva preinscripción.

La Defensoría Universitaria recomendó se verifique la restricción de matrícula del estudiante, no obstante, la sanción impuesta al citado estudiante se haya cumplido.

4.9.13. Depósito de la primera cuota para el ciclo 2024-0 y falta de aviso de recepción por la Oficina de Tesorería

Un estudiante señaló que hizo el depósito de la primera cuota para el ciclo 2024-0 y que la Oficina de Tesorería no le brindó una respuesta sobre la recepción del referido pago.

La Defensoría Universitaria recomendó verificar la recepción del pago de la primera cuota para el ciclo 2024-0 y comunicar al estudiante el resultado en el plazo más breve posible.

4.9.14. Publicidad de los resultados de las etapas del concurso de plaza docente a tiempo completo en el Departamento Académico de Ciencias Contables

Un docente señaló que se presentó a la convocatoria a concurso de plaza docente a tiempo completo; que no existía un cronograma público de las distintas etapas del referido concurso; que no se indicaba cómo se publicarían los resultados ni cómo se programarían las clases modelo y las entrevistas, habiendo concluido el plazo para la postulación; y que estas ausencias afectarían la transparencia del proceso del referido concurso.

La Defensoría Universitaria recomendó que se hagan públicos los resultados de las etapas del concurso de plaza docente a tiempo completo, así como el cronograma de las clases modelo y de las entrevistas.

4.9.15. Falta de información sobre el proceso de selección en las Becas de Estímulo Académico Solidario (BEAS).

Un estudiante postuló a la convocatoria de la “Beca de Estímulo Académico Solidario” (BEAS) y señaló que no había recibido información detallada sobre el proceso de selección y que solamente había recibido su resultado personal a solicitud suya.

La Defensoría Universitaria recomendó informar de manera más detallada sobre las distintas etapas del proceso de selección de la “Beca de Estímulo Académico Solidario” y de todas las becas en general, e informar con detalle el caso particular del estudiante, con el objetivo de transparentar los procesos de selección de las becas.

4.10. Características de las Quejas por Unidades Quejadas

4.10.1. Facultad de Ciencias e Ingeniería

4.10.1.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Ciencias e Ingeniería tiene veinticinco (25) quejas. Las solicitudes presentadas se refieren a los siguientes temas: *Falta de una propuesta definitiva de los cursos requeridos para lograr titulación* y *Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso*. Ver Tabla N° 21.

Tabla N° 21
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso</i>	24
<i>Falta de una propuesta definitiva de los cursos requeridos para lograr titulación</i>	1
Total	25

4.10.1.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las veinticinco (25) quejas presentadas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 22.

Tabla N° 22
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categoría de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	25
Total	25

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

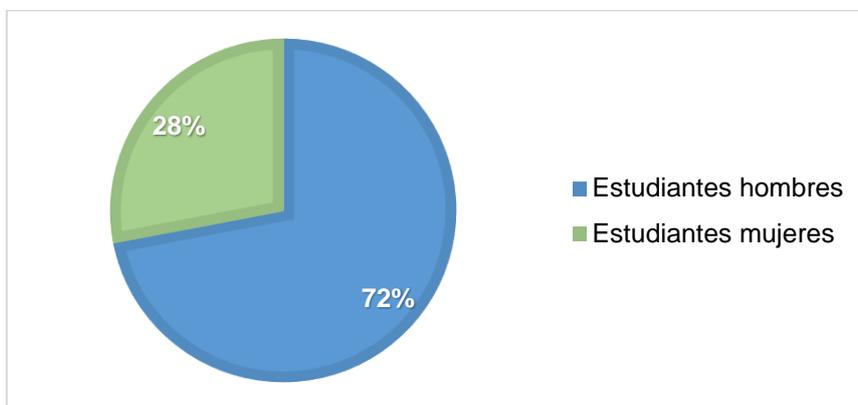
Del total de las veinticinco (25) quejas, dieciocho (18) fueron presentadas por estudiantes varones y siete (7) por estudiantes mujeres. Ver Tabla N° 23.

Las quejas interpuestas por los estudiantes representan el 72%, mientras que aquellas presentadas por las estudiantes, el otro 28%. Ver Gráfico N° 20.

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

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes hombres	18
Estudiantes mujeres	7
Total	25

Gráfico N° 20
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.1.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Veinticuatro (24) quejas no tuvieron un resultado y una tuvo un resultado positivo. Ver Tabla N°24.

Tabla N° 24
Resultados de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Sin información/Sin resultado	24
Positivo	1
Total	25

4.10.2. Facultad de Arquitectura y Urbanismo (FAU).

4.10.2.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Arquitectura y Urbanismo (FAU) tiene cuatro (4) quejas, las cuales coinciden en el mismo tema *Matrícula: Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación*. Ver Tabla N° 25.

Tabla N° 25
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Matrícula: Solicitudes de excepción a las normas de matrícula denegadas sin motivación.</i>	4
Total	4

4.10.2.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Todas las quejas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 26.

Tabla N° 26
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	4
Total	4

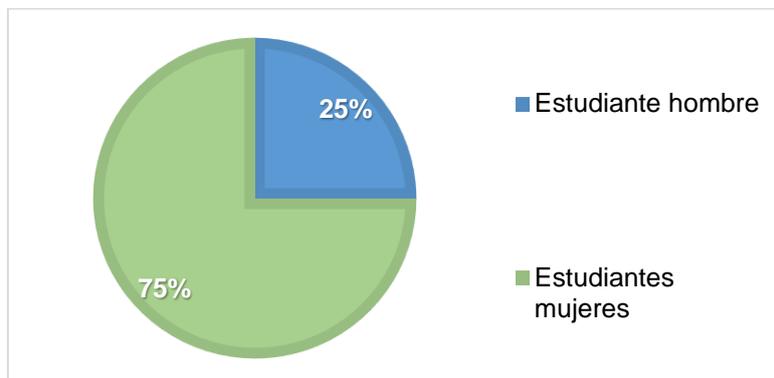
4.10.2.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Del total de quejas, tres (3) fueron presentadas por estudiantes mujeres y una (1) por un estudiante varón. Ver Tabla N° 27.

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

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

Gráfico N° 21
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.2.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las cuatro (4) quejas fueron respondidas y hubo resultados positivos en todas ellas, es decir, la unidad consideró las recomendaciones de la Defensoría Universitaria. Ver Tabla N° 28.

Tabla N° 28
Resultado de las Quejas

Resultado de las Quejas	
Positivo	4
Total	4

4.10.3. Dirección de Administración y Finanzas

4.10.2.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Dirección de Administración y Finanzas tiene tres (3) quejas, siendo los temas: *Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado*, *Desaparición de un equipo celular en un casillero de la Facultad de Derecho* y *Depósito de la primera cuota para el ciclo 2024-0 y falta de aviso de recepción por la Oficina de Tesorería*. Ver Tabla N° 29.

Tabla N° 29
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Laptop malograda por hecho ocurrido en concesionario del campus y solicitud de indemnización por el daño ocasionado</i>	1
<i>Desaparición de un equipo celular en un casillero de la Facultad de Derecho</i>	1

<i>Depósito de la primera cuota para el ciclo 2024-0 y falta de aviso de recepción por la Oficina de Tesorería</i>	1
Total	3

4.10.2.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Todas las quejas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 30.

Tabla N° 30
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	3
Total	3

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

El total de tres (3) quejas fueron presentadas por estudiantes hombres. Ver Tabla N° 31.

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

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

4.10.2.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las tres (3) quejas fueron respondidas y hubo un (1) resultado positivo y dos (2) resultados negativos. Ver Tabla N° 32.

**Tabla N° 32
Resultado de las Quejas**

Resultado de las Quejas	
Positivo	1
Negativo	2
Total	3

4.10.4. Escuela de Posgrado

4.10.2.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Escuela de Posgrado tiene tres (3) quejas. Los temas son: *En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales, Maltrato docente a estudiante y Falta de respuesta a una consulta sobre doble grado.* Ver Tabla N° 33.

**Tabla N° 33
Número de Quejas por Temas**

Temas	N° de Quejas
<i>En el campus virtual se indica que las clases son presenciales, sin embargo, en la práctica se realizan en sesiones virtuales</i>	1
<i>Maltrato docente a estudiante</i>	1
<i>Falta de respuesta a una consulta sobre doble grado</i>	1
Total	3

4.10.2.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Todas las quejas provienen del sector estudiantil. Ver Tabla N° 34.

**Tabla N° 34
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	3
Total	3

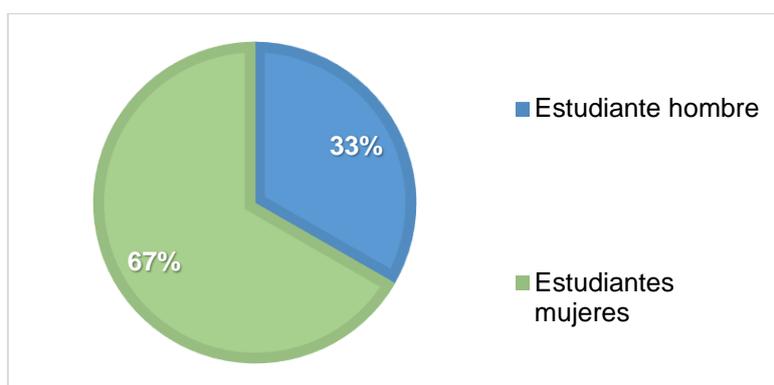
4.10.2.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Del total de quejas, dos (2) fueron presentadas por estudiantes mujeres y una (1) por un estudiante varón. Ver Tabla N° 35.

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

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género	
Estudiantes mujeres	2
Estudiante varón	1
Total	3

Gráfico N° 22
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.2.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Dos (2) quejas fueron respondidas y una (1) no. Hubo dos (2) resultados positivos. Ver Tabla N° 36.

Tabla N° 36
Resultado de las Quejas

Resultado de las Quejas	
Positivo	2
Sin respuesta/Sin resultado	1
Total	3

4.10.5. Facultad de Gestión y Alta Dirección

4.10.5.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Gestión y Alta Dirección tiene tres (3) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): *Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario* (1 queja) e *Irregularidades en el desempeño de docente asesor* (2 quejas). Ver Tabla N° 37.

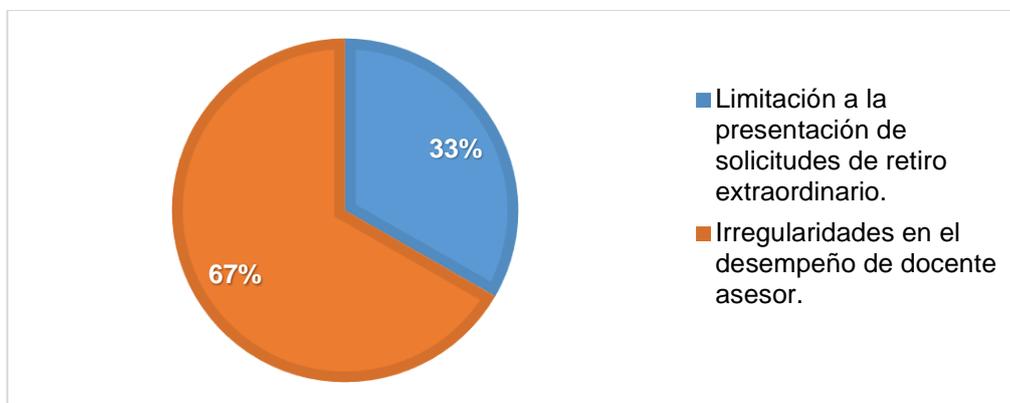
La temática de *Irregularidades en el desempeño de docente asesor* representó el 67% de quejas; mientras que la queja referida a la *Limitación a la presentación*

de solicitudes de retiro extraordinario significó el 33% restante. Ver Gráfico N° 23.

Tabla N° 37
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
Limitación a la presentación de solicitudes de retiro extraordinario.	1
Irregularidades en el desempeño de docente asesor.	2
Total	3

Gráfico N° 23
Porcentaje de Quejas por Temas



4.10.5.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

De las tres (3) quejas interpuestas, todas fueron presentadas por estudiantes. Ver Tabla N° 38.

Tabla N° 38
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	3
Total	3

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

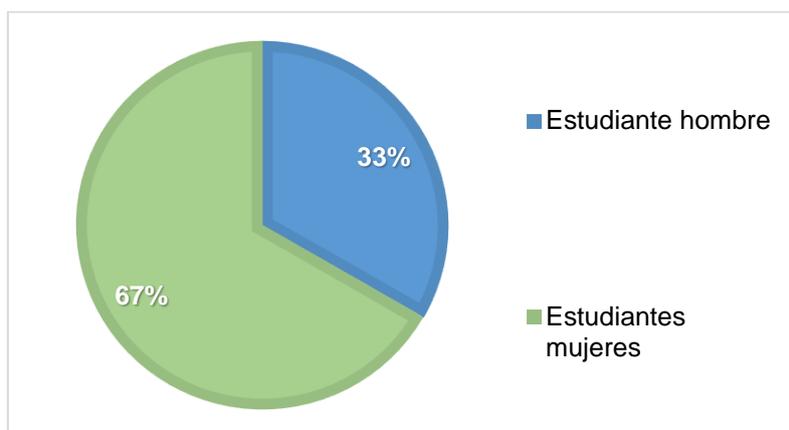
Del total de tres (3) quejas, dos (2) fueron presentadas por estudiantes mujeres y una (1) por un estudiante varón. Ver Tabla N° 39.

Las quejas interpuestas por las estudiantes representan el 67% del total, mientras que la queja presentada por el estudiante varón, el 33% restante. Ver Gráfico N° 24.

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	
Estudiantes mujeres	2
Estudiante hombre	1
Total	3

Gráfico N° 24
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 tres (3) quejas, solo dos fueron respondidas y tuvieron un resultado positivo, y la tercera no tuvo respuesta. Ver Tabla N° 40.

Tabla N° 40
Resultado de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	2
Sin información/Sin respuesta	1
Total	3

4.10.6. Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES)

4.10.6.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Dirección de Asuntos Estudiantiles tiene dos (2) quejas, las cuales tienen en común la temática de las *Dilación en la respuesta a una solicitud: Falta de respuesta a una solicitud*. Ver Tabla N° 41.

Tabla N° 41
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Dilación en la respuesta a una solicitud: Falta de respuesta a una solicitud.</i>	2
Total	2

4.10.6.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

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

Tabla N° 42
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

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

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

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

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

4.10.6.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

La DAES se comprometió a responder las solicitudes objeto de las dos (2) quejas. Ver Tabla N° 44.

Tabla N° 44
Resultado de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Positivo	2
Total	2

4.10.7. Facultad de Arte y Diseño (FAD)

4.10.7.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Arte y Diseño tiene dos (2) quejas. En ambas se aborda el mismo tema de *Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso*. Ver Tabla N° 45.

Tabla N° 45
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Evaluaciones: Irregularidades en la evaluación de un curso.</i>	2
Total	2

4.10.7.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

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

Tabla N° 46
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	2
Total	2

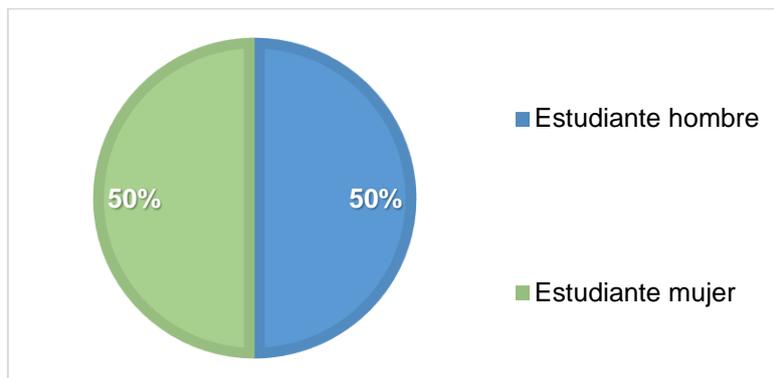
4.10.7.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Las dos (2) quejas fueron presentadas por un estudiante varón y por una estudiante mujer. Ver Tabla N° 47.

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

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

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



4.10.7.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

Las dos (2) quejas fueron respondidas y tuvieron resultado negativo. Ver Tabla N° 48.

Tabla N° 48
Resultado de las Quejas

Resultados de las Quejas	
Negativo	2
Total	2

4.10.8. Facultad de Estudios Generales Ciencias

4.10.8.1. Temas y recurrencia de las quejas

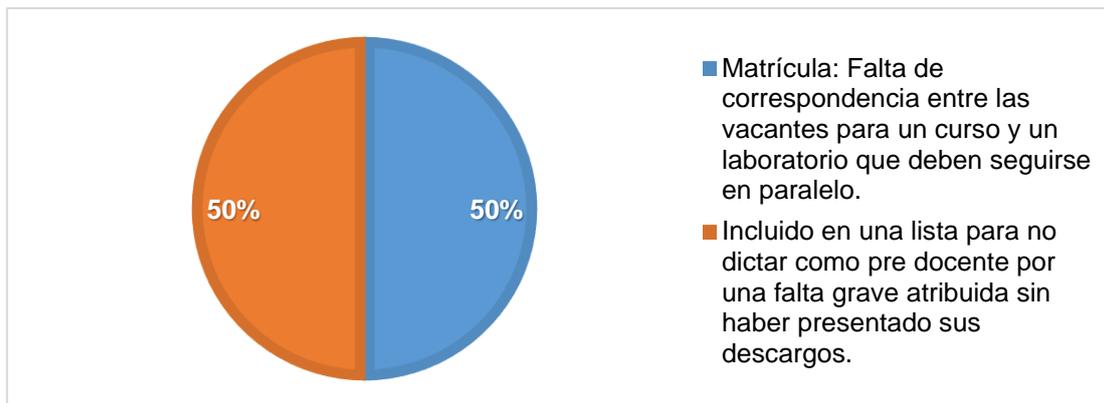
La Facultad de Estudios Generales Ciencias tiene dos (2) quejas. Los temas de las quejas son dos (2): Matrícula: *Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo* (1 queja) e *Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos* (1 queja). Ver Tabla N° 49.

Cada queja representa el 50% del total, respectivamente. Ver Gráfico N° 26.

Tabla N° 49
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>Matrícula: Falta de correspondencia entre las vacantes para un curso y un laboratorio que deben seguirse en paralelo.</i>	1
<i>Incluido en una lista para no dictar como predocente por una falta grave atribuida sin haber presentado sus descargos.</i>	1
Total	2

Gráfico N° 26
Porcentaje de Quejas por Temas



4.10.8.2. 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 predocente. Ver Tabla N° 50.

La queja presentada por el estudiante representa el 50% del total, mientras que la queja presentada por el predocente, el otro 50%.

Tabla N° 50
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Predocente	1
Estudiante	1
Total	2

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

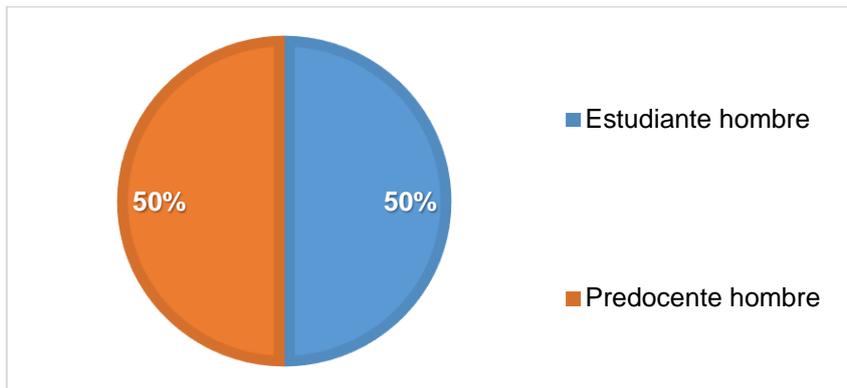
Del total de dos (2) quejas, una (1) fue presentada por un predocente varón, y la otra (1) queja por un estudiante hombre. Ver Tabla N° 51.

La queja presentada por el predocente varón representa el 50% del total, mientras que la queja presentada por el estudiante, el otro 50%. Ver Gráfico N° 27.

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

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

Gráfico N° 27
Porcentaje de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género



4.10.8.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

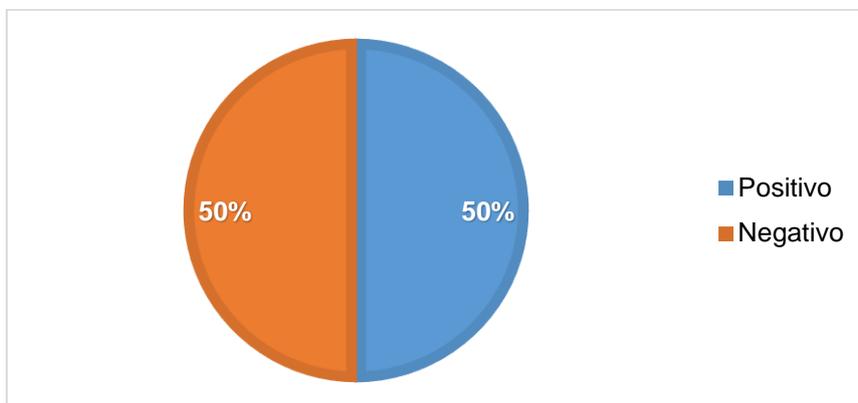
Las dos (2) quejas fueron respondidas: una tuvo un resultado positivo y la otra un resultado negativo. Ver Tabla N° 52.

La queja con resultado positivo representa el 50% del total, mientras que aquella que obtuvo el resultado negativo, el 50% restante. Ver Gráfico N° 28.

Tabla N° 52
Resultado de las Quejas

Resultado de las Quejas	
Positivo	1
Negativo	1
Total	2

Gráfico N° 28
Porcentajes de los Resultados de las Quejas



4.10.9. Facultad de Estudios Generales Letras

4.10.2.1. Temas y recurrencia de las quejas

La Facultad de Estudios Generales Letras tiene dos (2) quejas. Los temas son: *La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de pre docentes previstos* y *Desaprobación de un examen por retirarse de la clase por motivos de salud*. Ver Tabla N° 53.

Tabla N° 53
Número de Quejas por Temas

Temas	N° de Quejas
<i>La falta de correspondencia entre las vacantes para estudiantes previstas y el número real de matriculados produce la contratación de un número menor de pre docentes previstos</i>	1
<i>Desaprobación de un examen por retirarse de la clase por motivos de salud.</i>	1
Total	2

4.10.2.2. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Las quejas provienen del sector estudiantil y docente. Ver Tabla N° 54.

Tabla N° 54
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP

Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP	
Estudiantes	1
Docentes	1
Total	2

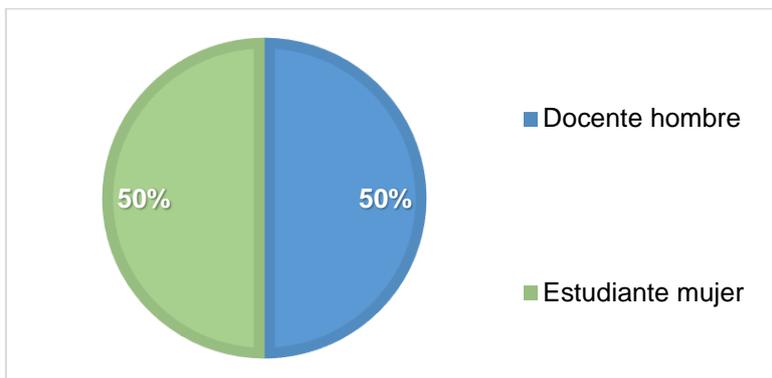
4.10.2.3. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

Del total de quejas, una (1) fue presentada por una estudiante mujer y otra (1) por un docente varón. Ver Tabla N° 55.

Tabla N° 55
Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP, y Sexo y Género

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

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



4.10.2.4. Respuesta y Resultado de las Quejas

De las dos (2) quejas, una fue respondida y la otra no. Hubo un resultado positivo. Ver Tabla N° 56.

Tabla N° 56
Resultado de las Quejas

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

4.10.10. Departamento Académico de Ciencias

El Departamento Académico de Ciencias tiene una (1) única queja presentada por una docente mujer. El tema abordado fue la *Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo*, hubo una respuesta efectiva, así como un resultado positivo.

Tabla N° 57
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Mujer	<i>Falta de respuesta y negativa de renovación de contrato a tiempo completo</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

4.10.11. 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.

Tabla N° 58
Resumen de la queja presentada

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

4.10.12. Departamento Académico de Educación

El Departamento Académico de Educación tuvo una (1) queja presentada por un docente hombre. El tema que abordó fue la *Solicitud de dictado de un docente no aceptado por el Departamento Académico*, hubo una respuesta efectiva y un resultado negativo.

Tabla N° 59
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	<i>Solicitud de dictado por un docente no aceptada por el Departamento Académico</i>	Sí hubo respuesta	Negativo

4.10.13. Departamento Académico de Ingeniería

El Departamento Académico de Ingeniería tiene una (1) única queja presentada por un estudiante varón, referida al tema de *Maltrato docente*, sobre la cual no hay respuesta ni resultado.

Tabla N° 60
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Maltrato docente</i>	Sin respuesta	Sin resultado

4.10.14. Sección de Informática del Departamento Académico de Ingeniería.

La Sección de Informática del Departamento Académico de Ingeniería tuvo una (1) única queja presentada por una docente mujer. El tema fue la *Dilación en la respuesta a una solicitud*. Hubo respuesta y un resultado positivo.

Tabla N° 61
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Mujer	<i>Dilación en la respuesta a una solicitud</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

4.10.15. Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios.

La Secretaría de Instrucción de la Secretaría Técnica de Procedimientos Disciplinarios tuvo una (1) única queja presentada por un estudiante varón. El tema fue la *Dilación indebida en procedimiento disciplinario*. No se ha registrado una respuesta.

Tabla N° 62
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Dilación indebida en procedimiento disciplinario</i>	Sin respuesta	Sin resultado

4.10.16. Departamento Académico de Ciencias Contables.

El Departamento Académico de Ciencias Contables tuvo una (1) única queja presentada por un docente varón. El tema fue la *Publicidad de los resultados de las etapas del concurso de plaza docente a tiempo completo en el Departamento Académico de Ciencias Contables*. Hubo una respuesta y un resultado positivo.

Tabla N° 63
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	<i>Publicidad de los resultados de las</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

		<i>etapas del concurso de plaza docente a tiempo completo en el Departamento Académico de Ciencias Contables</i>		
--	--	--	--	--

4.10.17. Dirección de Asuntos Culturales.

La Dirección de Asuntos Culturales tuvo una (1) única queja presentada por una trabajadora administrativa mujer. El tema fue *Falta de respuesta a solicitud*. Hubo una respuesta y un resultado positivo.

Tabla N° 64
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Personal Administrativo	Mujer	<i>Falta de respuesta a solicitud</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

4.10.18. Dirección de Fomento de la Investigación.

La Dirección de Fomento de la Investigación tuvo una (1) única queja presentada por una estudiante mujer. El tema fue *Falta de respuesta a solicitud sobre plazo para la presentación de tesis*. Hubo una respuesta y un resultado positivo.

Tabla N° 65
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Mujer	<i>Falta de respuesta a solicitud sobre plazo para la presentación de tesis</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

4.10.19. Facultad de Educación.

La Facultad de Educación tuvo una (1) única queja presentada por un estudiante hombre. El tema fue *Demora en el registro del título de licenciado en educación*. Hubo una respuesta y un resultado positivo.

Tabla N° 66
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Demora en el registro del título de licenciado en educación</i>	Sí hubo respuesta	Resultado positivo

4.10.20. Oficina Central de Registro.

La Oficina Central de Registro tuvo una (1) única queja presentada por una estudiante mujer. El tema fue *Reincorporación extemporánea en el ciclo académico 0*. Hubo una respuesta y un resultado negativo.

Tabla N° 67
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Mujer	<i>Reincorporación extemporánea en el ciclo académico 0</i>	Sí hubo respuesta	Resultado negativo

4.10.21. Oficina de Becas y Tutorías.

La Oficina de Becas y Tutorías tuvo una (1) única queja presentada por un estudiante hombre. El tema fue *Falta de información sobre el proceso de selección en las Becas de Estímulo Académico Solidario (BEAS)*. No hubo una respuesta ni resultado.

Tabla N° 68
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Estudiante	Hombre	<i>Falta de información sobre el proceso de selección en las Becas de Estímulo Académico Solidario (BEAS)</i>	Sin respuesta	Sin resultado

4.10.22. Secretaría General.

La Secretaría General tuvo una (1) única queja presentada por un docente hombre. El tema fue *Omisión de docente en padrón electoral para la elección de autoridades de Facultad*. Hubo respuesta y un resultado negativo.

Tabla N° 69
Resumen de la queja presentada

Categoría de la comunidad PUCP	Sexo y género	Tema	Respuesta	Resultado
Docente	Hombre	<i>Omisión de docente en padrón electoral para la elección de autoridades de Facultad</i>	Sí hubo respuesta	Resultado negativo

4. COMPARACIÓN DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA ENTRE MARZO DEL AÑO 2020 Y MARZO DEL AÑO 2024

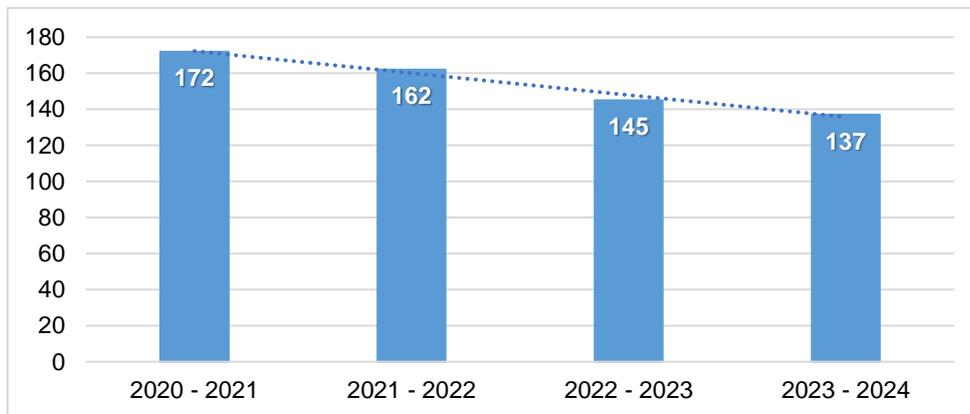
Durante la actual gestión se han atendido un total de seiscientos dieciséis (616) peticiones. En el periodo del 2020 al 2021 se presentó el mayor número de peticiones, entre consultas y quejas. Ver Tabla N° 70.

Hay una ligera tendencia hacia la disminución de casos presentados entre el año 2020 hasta el año 2024. Ver Gráfico N° 30.

Tabla N° 70
Total de Consultas y Quejas según Periodos

Total de Consultas y Quejas según Periodos	
Periodo 2020 – 2021	172
Periodo 2021 – 2022	162
Periodo 2022 – 2023	145
Periodo 2023 - 2024	137
Total	616

Gráfico N° 30
Tendencia de Consultas y Quejas según Periodos



Según las variables de sexo y género, el sector masculino realizó un total de trescientos sesenta y cuatro (364) quejas y consultas; las mujeres doscientas cincuenta (250) peticiones; y la Comunidad LGTBIQ+ dos (2).

Se observa una ligera disminución con respecto a las quejas y consultas presentadas por hombres como por mujeres. Además, entre ambos sectores existe una diferencia constante del número de peticiones presentadas, siendo el sector masculino aquel que presenta más consultas y quejas. Ver Tabla N° 71.

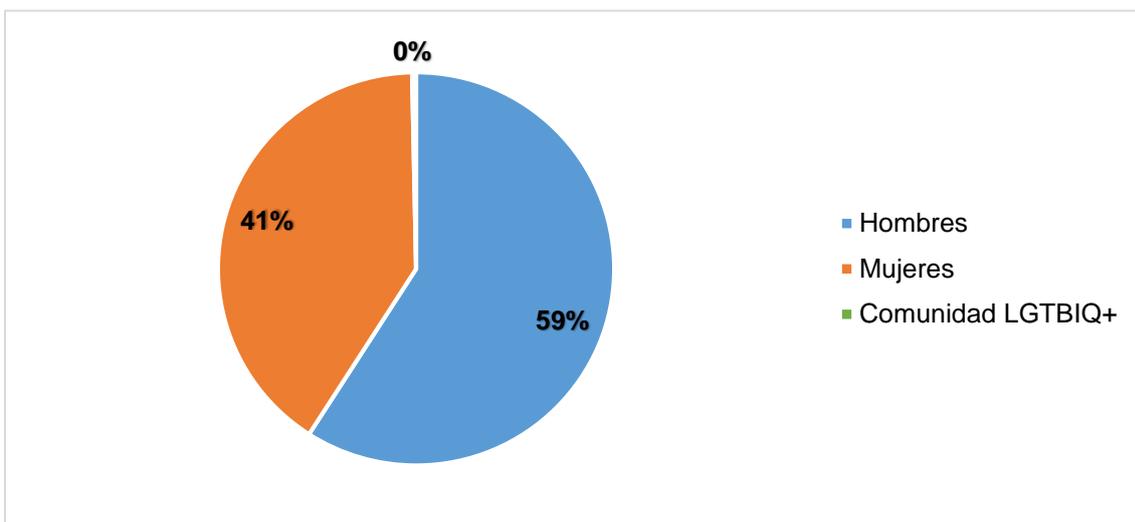
Con respecto a la Comunidad LGTBIQ+, las dos (2) peticiones presentadas corresponden a los años 2020 – 2021 y a los años 2023 - 2024, respectivamente.

Las consultas y quejas presentadas por hombres representan el 59% de las peticiones presentadas en toda la gestión, y aquellas presentadas por mujeres representan el 41%. Ver Gráfico N° 31.

Tabla N° 71
Total de Consultas y Quejas según sexo y género y Periodos

Periodo	Hombres	Mujeres	Comunidad LGTBIQ+	Total
2020 – 2021	101	70	1	172
2021 – 2022	99	63	0	162
2022 – 2023	85	60	0	145
2023 - 2024	79	57	1	137
Total	364	250	2	616

Gráfico N° 31
Porcentajes de Consultas y Quejas según sexo y género



Con respecto a las peticiones realizadas según categorías de la Comunidad PUCP, en total, los y las estudiantes realizaron cuatrocientos ochenta y una (481) quejas y consultas; el sector docente y predocente ciento siete (107) y el

personal administrativo veintisiete (27). Solo en el periodo del 2021 al 2022, se registró una petición realizada por los graduados. Ver Tabla N° 72.

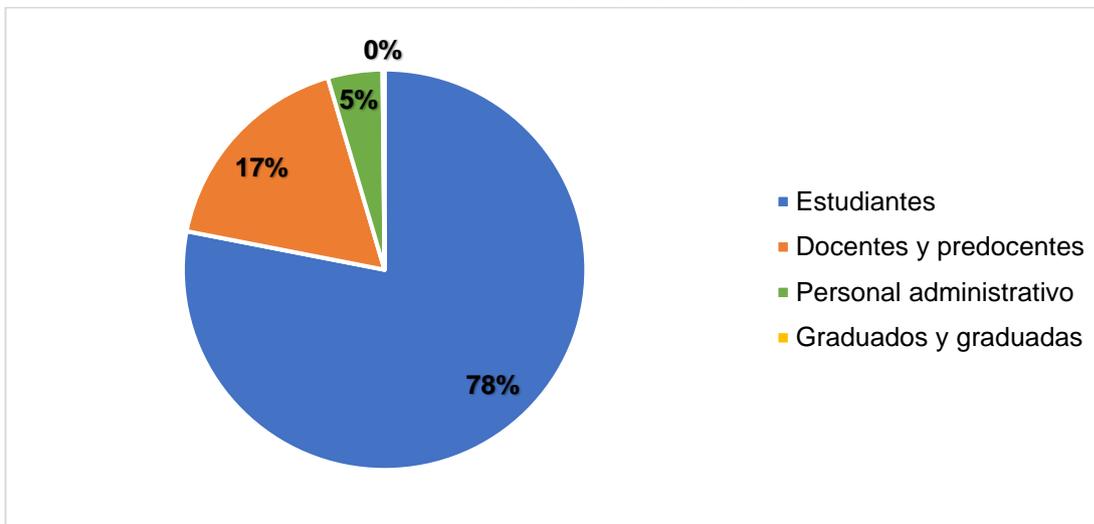
Las peticiones realizadas por estudiantes representan el 78% del total. Luego, siguen los docentes y predocentes con el 17% y el sector administrativo con el 5% del total de consultas y quejas. Ver Gráfico N° 32.

Tabla N° 72
Total de Consultas y Quejas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Graduados y graduadas	Total
2020 – 2021	137(*)	27	8	0	172
2021 – 2022	129	29	3	1	162
2022 – 2023	111	27	7	0	145
2023 - 2024	104	24	9	0	137
Total	481	107	27	1	616

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

Gráfico N° 32
Porcentajes de Consultas y Quejas según categorías de la Comunidad PUCP.



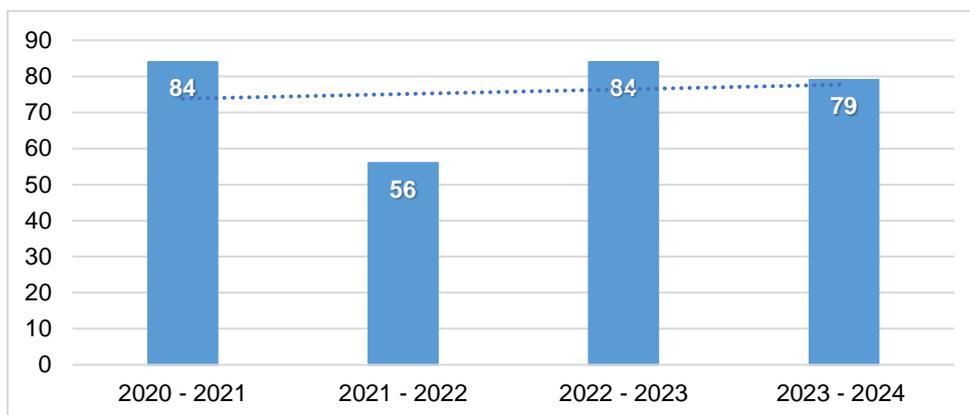
Con respecto a las consultas, de manera específica, se atendieron trescientas tres (303) a lo largo de la gestión. En los periodos del 2020 al 2021 y del 2022 al 2023 se presentaron los mayores números de consultas. Ver Tabla N° 73.

El número de consultas está en constante variación. Ver Gráfico N° 33.

Tabla N° 73
Total de Consultas según Periodos

Total de Consultas según Periodos	
Periodo 2020 – 2021	84
Periodo 2021 – 2022	56
Periodo 2022 – 2023	84
Periodo 2023 - 2024	79
Total	303

Gráfico N° 33
Tendencia de Consultas según Periodos



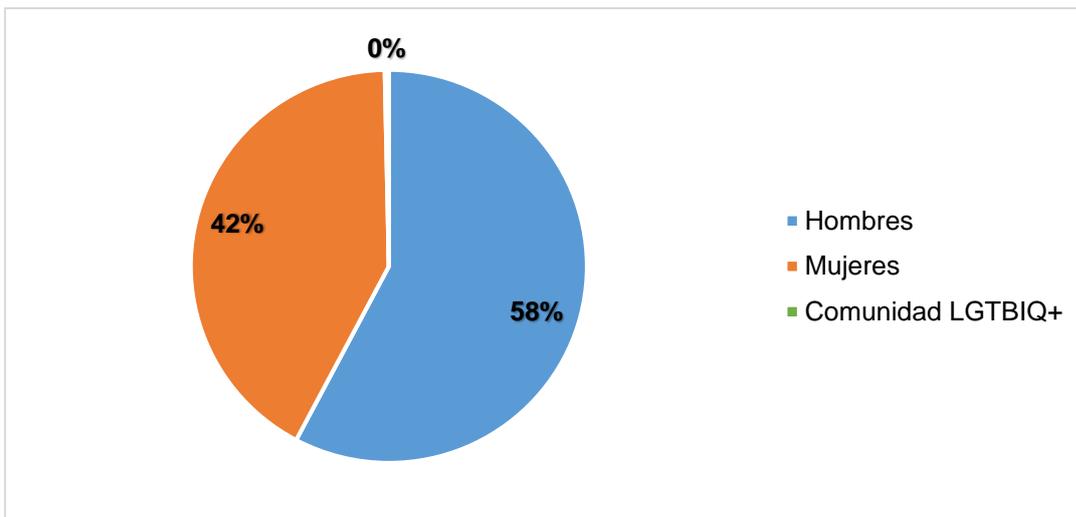
Desde la variable de sexo y género, ciento setenta y cinco (175) de las consultas fueron realizadas por hombres; ciento veintisiete (127) consultas por mujeres y una (1) por un integrante de la Comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 74.

Las consultas realizadas por varones representan el 58% del total, siendo el sector que presentó mayores consultas. Las mujeres efectuaron el 42% de consultas. Ver Gráfico N° 34.

Tabla N° 74
Total de Consultas según sexo y género y Periodos

Periodo	Hombres	Mujeres	Comunidad LGTBIQ+	Total
2020 – 2021	49	35	0	84
2021 – 2022	34	22	0	56
2022 – 2023	48	36	0	84
2023 - 2024	44	34	1	79
Total	175	127	1	303

Gráfico N° 34
Porcentajes de Consultas según sexo y género



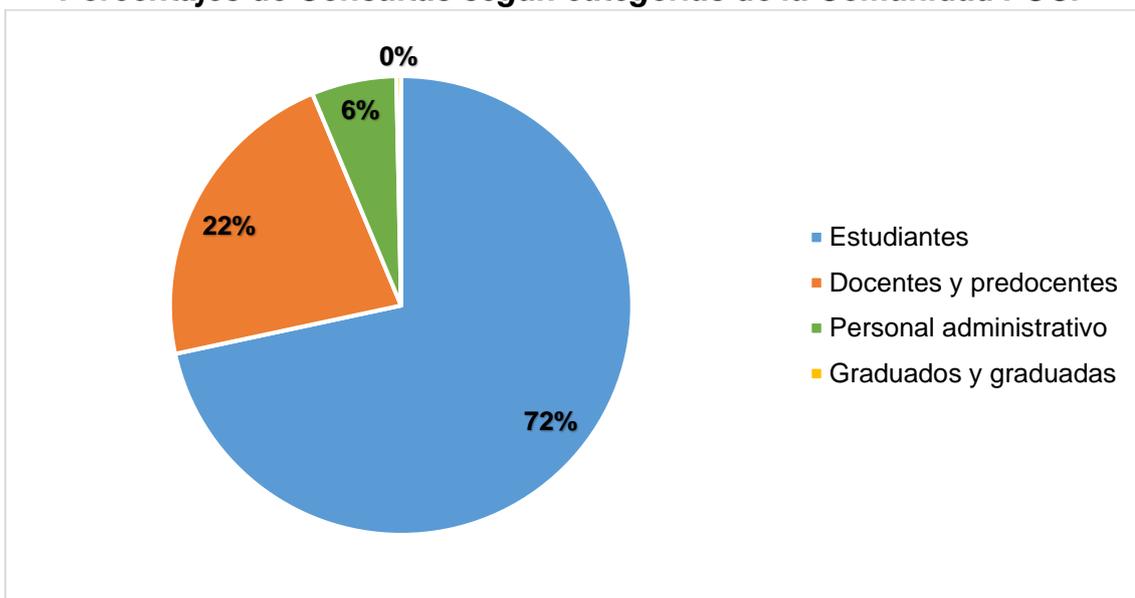
Con respecto a las consultas realizadas durante la gestión, según categorías de la Comunidad PUCP, el estudiantado realizó doscientas diecisiete (217) consultas; el sector docente y predocente sesenta y siete (67) y el personal administrativo dieciocho (18). Solo en el periodo del 2021 al 2022 se registró una (1) consulta realizada por los graduados. Ver Tabla N° 75.

Las peticiones realizadas por estudiantes representan el 72% del total. Luego, siguen los docentes y predocentes con el 22% y el sector administrativo representa el 6% de consultas formuladas. Ver Gráfico N° 35.

Tabla N° 75
Total de Consultas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Graduados y graduadas	Total
2020 – 2021	66	16	2	0	84
2021 – 2022	34	19	2	1	56
2022 – 2023	63	15	6	0	84
2023 - 2024	54	17	8	0	79
Total	217	67	18	1	303

Gráfico N° 35
Porcentajes de Consultas según categorías de la Comunidad PUCP



Durante la gestión se atendieron un total de trescientos trece (313) quejas. El mayor número de quejas se presentó en el periodo del 2021 al 2022 con un total de ciento seis (106) peticiones. Ver Tabla N° 76.

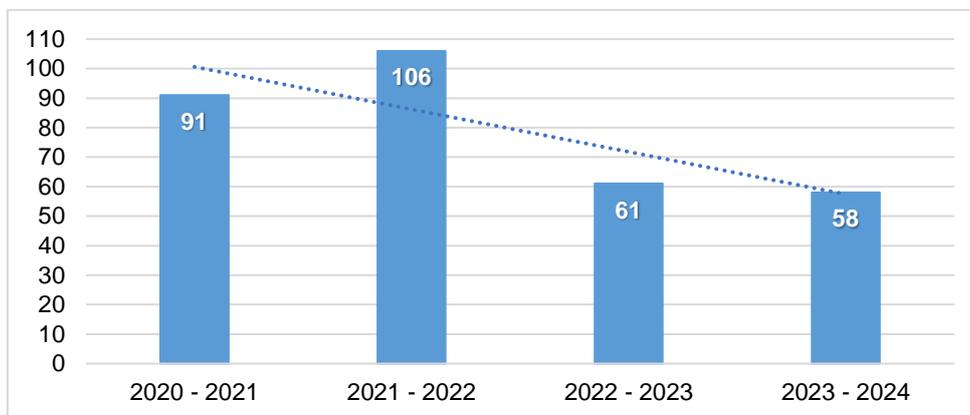
Luego del periodo citado se registra una tendencia hacia la disminución. Ver Gráfico N° 36.

Tabla N° 76
Total de Quejas según Periodos

Total de Quejas según Periodo	
Periodo 2020 – 2021	88 (*)
Periodo 2021 – 2022	106
Periodo 2022 – 2023	61
Periodo 2023 - 2024	58
Total	313

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

Gráfico N° 36
Tendencia de Quejas según Periodos



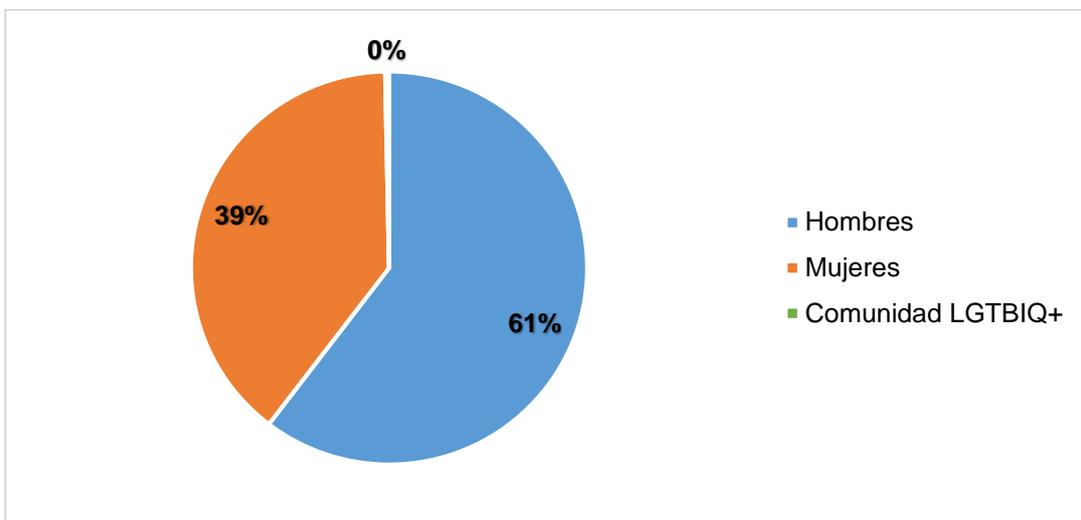
Se identificaron trescientas trece (313) quejas. Desde las variables de sexo y género, ciento ochenta y nueve (189) quejas fueron realizadas por hombres; ciento veintitrés (123) por mujeres y una (1) por un integrante de la Comunidad LGTBIQ+. Ver Tabla N° 77.

Las quejas presentadas por varones representan el 61% del total, siendo el sector que presentó el mayor número de quejas. Las mujeres efectuaron el 39% de quejas. Ver Gráfico N° 37.

Tabla N° 77
Total de Quejas según sexo y género y Periodos

Periodo	Hombres	Mujeres	Comunidad LGTBIQ+	Total
2020 – 2021	52	35	1	88
2021 – 2022	65	41	0	106
2022 – 2023	37	24	0	61
2023 - 2024	35	23	0	58
Total	189	123	1	313

Gráfico N° 37
Porcentajes de Quejas según sexo y género



Con respecto a las quejas realizadas en la gestión, según las categorías de la Comunidad PUCP, el estudiantado realizó doscientas sesenta y cuatro (264) quejas; el sector docente y predocente cuarenta (40) y el personal administrativo nueve (9). Ver Tabla N° 78.

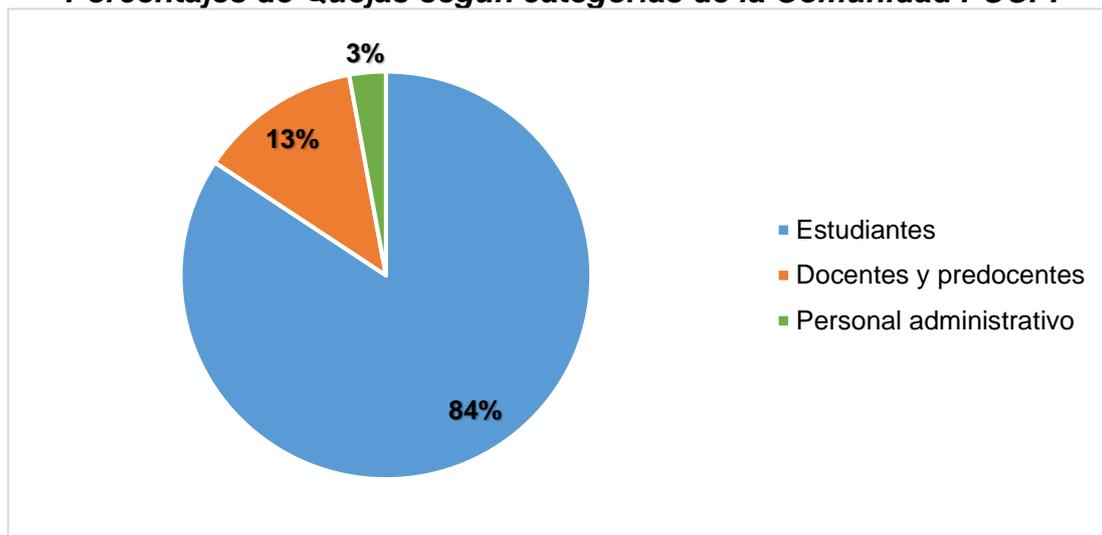
Las quejas realizadas por estudiantes representan el 84% del total. Luego se encuentran el sector docente y predocente con el 13% de quejas formuladas y el sector administrativo con el 3%. Ver Gráfico N° 38.

Tabla N° 78
Total de Quejas según categorías de la Comunidad PUCP y Periodos

Periodo	Estudiantes	Docentes y predocentes	Personal administrativo	Total
2020 – 2021	71 (*)	11	6	88
2021 – 2022	95	10	1	106
2022 – 2023	48	12	1	61
2023 - 2024	50	7	1	58
Total	264	40	9	313

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

Gráfico N° 38
Porcentajes de Quejas según categorías de la Comunidad PUCP.



Del total de trescientas trece (313) quejas presentadas durante la gestión, ciento tres (103) tuvieron un resultado positivo; es decir, las recomendaciones emitidas por la Defensoría Universitaria fueron acogidas por las unidades correspondientes. Ciento nueve (109) quejas tuvieron resultados negativos y sobre ciento y una (101) quejas no se obtuvo alguna información o resultado. Ver Tabla N° 79.

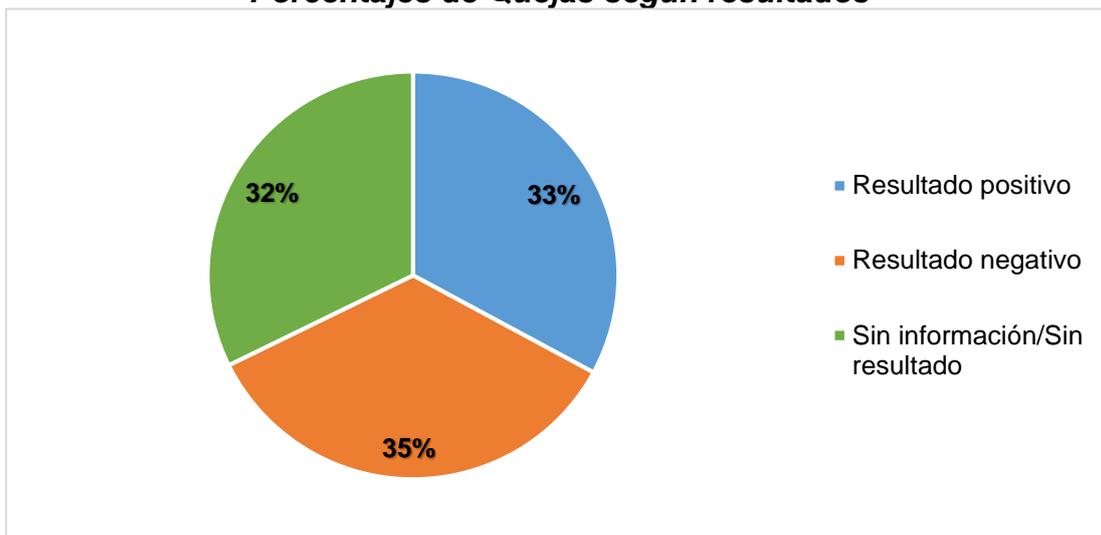
Las quejas con resultados positivos representan el 33% del total y aquellas con resultado negativo el 35%. Luego se encuentran las quejas que no tuvieron información ni resultado, siendo ellas el 32%. Ver Gráfico N° 39.

Tabla N° 79
Total de Quejas según resultados y Periodos

Periodo	Resultado positivo	Resultado negativo	Sin información/ Sin resultado	Total
2020 – 2021	27	32	29	88 (*)
2021 – 2022	26	49	31	106
2022 – 2023	32	18	11	61
2023 - 2024	18	10	30	58
Total	103	109	101	313

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

Gráfico N° 39
Porcentajes de Quejas según resultados



5. ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

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

5.1.1. Informe Defensorial Universitario “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y setiembre del año 2023 en la PUCP”.

El Informe Defensorial Universitario “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y setiembre del año 2023 en la PUCP” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 6-2023-DU-PUCP del 29 de noviembre del 2023. La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 01-2023; 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° 01-2023 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP y a la Federación de Estudiantes de la PUCP (FEPUC) para que conocieran y difundieran el citado Informe.

A continuación, presentamos el contenido del Informe Defensorial Universitario N° 01-2023 relacionado con las conclusiones de la temática que aborda:

Aspectos Generales de las Consultas y Quejas

- 1. Número total de Quejas y Consultas:** 97 casos: 52 consultas y 45 quejas.
- 2. Quejas y Consultas según Sexo y Género:** Hombres: 56. Mujeres: 40. Comunidad LGTBIQ+: 1.
- 3. Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 75. Docentes y predocentes: 16. Personal administrativo: 6.
- 4. Total de Quejas según Sexo y Género:** Hombres: 28. Mujeres: 17.

5. **Total de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 40. Docentes y predocentes: 5.
6. **Total de Consultas por Sexo y Género:** Hombres: 28. Mujeres: 23. Comunidad LGTBIQ+: 1.
7. **Total de Consultas según categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 35. Docentes y predocentes: 11. Personal administrativo: 6.

Consultas

1. **Relevancia de los temas (Más consultados):** Los cinco (5) temas más consultados fueron sobre *Procedimientos disciplinarios, Matrícula, Mensajes difamatorios en redes sociales, Hostigamiento sexual, y Retiro de cursos y condonación del pago de cuotas académicas.*

Quejas

1. **Relevancia de los temas (Más quejados):** Los cuatro (4) temas más quejados fueron *Evaluaciones, Matrícula, Dilación en la respuesta a una solicitud e Irregularidades en el desempeño del docente asesor.*
2. **Unidades quejadas por número de quejas:** Las 6 unidades con mayor número de quejas fueron la *Facultad de Ciencias e Ingeniería, la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, la Facultad de Gestión y Alta Dirección, la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la Facultad de Arte y Diseño, y la Facultad de Estudios Generales Ciencias.*
3. **Resultados de la Quejas:** Resultados positivos: 22% (10 quejas). Resultados negativos: 16% (7 quejas). Sin información/Sin resultado: 62% (28 quejas).
4. **Resultados negativos de las quejas:** Infundadas: 86% (6 quejas). Recomendaciones no aceptadas: 14% (1 queja).

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

El Informe Defensorial Universitario “La Problemática de las y los Adolescentes en la Comunidad PUCP” fue aprobado mediante la Resolución Defensorial Universitaria N° 1-2024-DU-PUCP del 1 de marzo del 2024.

La citada Resolución Defensorial Universitaria aprobó el Informe Defensorial Universitario N° 02-2023; 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° 02-2023 también fue remitido al Sindicato Único de Empleados y Obreros de la PUCP, a la Federación de Estudiantes de la PUCP (FEPUC) y a todas las Jefas y a todos los Jefes de los Departamentos Académicos de la PUCP para que conocieran y difundieran el citado Informe.

A continuación, presentamos el contenido del Informe Defensorial Universitario N° 02-2023 relacionado con la problemática general y las recomendaciones de cada una de las temáticas que aborda:

PROBLEMÁTICA GENERAL

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

Las políticas, reglamentos y guías internas de la PUCP no mencionan específicamente como grupo a la población estudiantil adolescente y menor de edad.

La población adolescente se concentra en los estudiantes ingresantes y en los primeros ciclos académicos de los Estudios Generales, pero no se le identifica como un grupo vulnerable específico, y es destinataria de todas las políticas institucionales generales en favor de todos los y las estudiantes PUCP.

Los y las adolescentes son beneficiarios y beneficiarias de todas las acciones y programas implementados en favor de los y las estudiantes ingresantes a la PUCP.

Existen el Programa “Arranca PUCP” que es un programa de inducción para estudiantes admitidos constituido por talleres académicos y actividades extracurriculares; y el Programa “Letras Refuerza” que ofrece asesorías, charlas y talleres dirigidos a todas y todos las y los estudiantes PUCP para reforzar los contenidos de los cursos.

Está la experiencia MathCamp PUCP. Este es un programa gratuito y diseñado exclusivamente para estudiantes ingresantes de ciencias e ingeniería, para que conozcan el campus y a sus compañeros de estudio PUCP y participen en un conjunto de cursos con contenidos matemáticos de álgebra, geometría y trigonometría.

También se cuenta con los Círculos de Apoyo Social tales como “Transitando mi Proceso de Duelo”: para estudiantes que han perdido a su padre, madre o tutor o tutora; “Tejiendo Redes de Encuentro”: para estudiantes que provienen del interior del Perú; entre otros.

2) Los y las estudiantes ingresantes, donde se concentran los y las adolescentes menores de edad, tienen dificultades para adaptarse a la comunidad PUCP; y, adicionalmente, a la ciudad cuando se trata de estudiantes provenientes de zonas geográficas fuera de la Capital de la República.

Los testimonios recibidos de estudiantes adolescentes menores de edad – y estudiantes de los Estudios Generales - plantean que la adaptación de los y las adolescentes ingresantes a la PUCP es un problema significativo.

El tránsito del colegio a la universidad y la exigencia de adaptarse a esta última por las y los adolescentes ingresantes a la PUCP es un choque y se expresa en la necesidad de conocer la universidad; resolver el alojamiento si se trata de estudiantes provenientes de lugares fuera de la ciudad Capital; enfrentar la brecha educativa escolar; la nueva organización académica; la nueva metodología educativa; los mecanismos de información y de comunicación de la universidad; conocer las normas de la PUCP; los problemas de nutrición y los trastornos alimenticios, especialmente, de quienes viven solos o solas y no residían antes en Lima; la problemática del transporte público de la ciudad; los problemas de salud, físicos y mentales; la necesidad de contar con habilidades sociales para nuevas relaciones interpersonales; compatibilizar los problemas del hogar y con los padres con la nueva vida universitaria; entre otras temáticas.

También hay una deserción temprana atribuida a las carencias económicas y al deterioro de la salud mental.

Las y los estudiantes adolescentes recalcan el tema del alojamiento, especialmente, si son estudiantes que provienen de lugares fuera de Lima. Para estos estudiantes el tema de la vivienda es crucial porque a través de él buscan resolver la grave problemática del transporte urbano limeño caracterizada, entre otras cuestiones, por los largos trayectos de traslado. Por esta razón, las y los estudiantes recién ingresantes buscan arrendar habitaciones en viviendas cercanas al campus PUCP.

Las y los estudiantes adolescentes plantean la creación de alojamientos universitarios propios de la PUCP o de una residencia universitaria PUCP; y que,

ante la dificultad para encontrar lugares próximos a la PUCP, se implementen mecanismos para tener esa información como, por ejemplo, una página web o un catálogo de viviendas que concentren todas las ofertas de habitaciones en arrendamiento cercanas al campus PUCP. También se propone que alguna oficina de la PUCP sea responsable de brindar esta información.

3) Hay, en general, una significativa brecha académica y de aprendizaje por el tránsito del colegio a la universidad en las y los estudiantes adolescentes menores de edad.

Los testimonios recibidos de estudiantes adolescentes menores de edad – y estudiantes de los Estudios Generales – también dan cuenta de la brecha educativa entre la educación básica regular y la educación superior.

Se ha señalado que los ingresantes eran buenos alumnos en sus colegios de procedencia, pero cuando ingresan a la PUCP se hace evidente la brecha educativa y como la PUCP asume esta problemática, provee a estos estudiantes de herramientas académicas para que puedan mantenerse en la PUCP, tales como los Programas – ya mencionados – de “Arranca PUCP”, de “Letras Refuerza” y de “MathCamp PUCP”.

La brecha académica estructural entre la educación básica regular y la educación superior se habría ampliado porque, actualmente, ingresan a las universidades, en general, adolescentes con un puntaje más bajo que antes por la ampliación de las vacantes.

4) Hay una brecha de información por el tránsito del colegio a la universidad en las y los estudiantes adolescentes menores de edad que la PUCP habría cubierto parcialmente con sus estrategias de comunicación.

Las y los estudiantes adolescentes menores de edad enfrentarían una gran dificultad por la falta de información, considerando que estar bien informado es un requisito fundamental para lograr un desenvolvimiento óptimo en su nueva vida universitaria.

La transición del colegio a la universidad generaría esta brecha de información en desmedro de las y los ingresantes, donde se encuentran la mayoría de adolescentes menores de edad.

Habría, en general, un desconocimiento de los servicios que brinda la universidad, de las reglas que rigen la vida universitaria plasmadas en distintos reglamentos y documentos. Esta situación se agravaría porque, además, las y los adolescentes no buscarían ayuda para acceder a esta información.

Las y los estudiantes, en sus testimonios, consideran que debería haber más información sobre la matrícula, sobre cómo elegir los horarios, sobre el número de cursos y sobre la importancia del CRAEST.

5) Habría importantes dificultades de comunicación entre la PUCP y los estudiantes adolescentes menores de edad, porque estos últimos no utilizarían adecuadamente los canales comunicacionales institucionales.

Hay un diagnóstico generalizado que los estudiantes ingresantes, donde se encuentran la mayoría de adolescentes menores de edad, y las y los estudiantes, en general, no usarían ni leerían sus correos electrónicos institucionales ni responderían desde ellos.

6) La relación entre las y los estudiantes adolescentes menores de edad, sus padres y la PUCP presenta diversas limitaciones para una mayor y mejor comunicación entre ellos.

Los padres escriben mucho a las unidades académicas, especialmente en Estudios Generales, solicitando información sobre sus hijos o hijas, ello requeriría implementar canales de atención para los padres presentes en todas las unidades académicas.

También los padres solicitan conocer las notas de sus hijos o hijas estudiantes, sean mayores o menores de edad. Al respecto, la Secretaría General, señaló que las consultas o los pedidos de padres de familia o terceros solicitando información académica de estudiantes mayores de edad no son atendidos.

La Secretaría General envía a las y los adolescentes menores de edad un documento para que conozcan las normas de la PUCP y se les pide que sus padres, representantes o apoderados firmen un “Compromiso de Conocimiento de las Normas”; y la citada oficina señaló que solo un porcentaje menor devolvió los compromisos firmados.

También se indican casos en los cuales algunos padres de familia no responden a las citaciones de algunas oficinas de la PUCP para tratar cuestiones problemáticas relacionadas con sus hijas o hijos estudiantes adolescentes.

Se requeriría trabajar más con los padres de las y los estudiantes adolescentes de manera más articulada y fortaleciendo diversas actividades tales como las charlas para padres o los días o festivales dedicados a la familia.

Sería importante involucrar a los padres y a la familia, en el caso de las y los adolescentes, si se considera que el bienestar subjetivo de las y los adolescentes se construye a partir de la familia. De la misma manera, la PUCP debe construir un entorno que promueva la autonomía de las y los estudiantes adolescentes, explicando a los papás de estos últimos que el rol del padre de un hijo universitario es distinto al rol del padre de un hijo escolar.

7) Habría situaciones en la comunidad PUCP que no favorecerían el autocuidado de los y las estudiantes adolescentes menores de edad.

Los testimonios recibidos de estudiantes adolescentes menores de edad – y estudiantes de los Estudios Generales – señalan varias situaciones que afectarían el autocuidado de su salud: horarios muy largos y continuados y carga importante de lecturas. Por ejemplo, los horarios largos y continuos, incluyendo la hora de almuerzo, hacen que estudiantes almuerzen al final de la tarde o dejen de hacerlo; y los horarios largos desde muy temprano y hasta muy tarde por días seguidos afectarían el sueño de las y los estudiantes.

También se indican otras temáticas de salud relacionados con las y los estudiantes adolescentes tales como sus problemas de nutrición, especialmente, de las y los estudiantes que viven solas y solos; la problemática de las estudiantes embarazadas; la presencia de casos de anemia y de sobrepeso entre estudiantes; casos de trastornos ansioso depresivos entre estudiantes; entre otras.

8) Hay un número significativo de estudiantes de Estudios Generales que cambian de especialidad.

Hay porcentajes relevantes de estudiantes que egresaron con una especialidad distinta a la que ingresaron en Estudios Generales, es decir hay un significativo cambio de especialidad en los Estudios Generales.

Se considera que el masivo ingreso a la Universidad de nuestros días, haga percibir a las y los estudiantes que el paso del colegio a la universidad es fluido y normal, relativizando el ingreso a la universidad como un reto vocacional. También se plantean casos en los cuales los padres obligan a sus hijos o hijas adolescentes a estudiar determinadas carreras.

El servicio de orientación vocacional de la PUCP se suspendió debido a la pandemia, no obstante, la evaluación vocacional sería relevante en este contexto de significativos cambios de especialidad.

RECOMENDACIONES

NORMATIVAS

- 1) Elaborar y aprobar una política institucional para las y los adolescentes de la comunidad PUCP.
- 2) Aprobar una política institucional de tutoría dirigida, especialmente, a todas las y a todos los estudiantes ingresantes, durante los primeros

semestres académicos de los Estudios Generales y de las Facultades con ingreso directo, garantizando un acompañamiento y una asesoría a todas las y a todos los estudiantes ingresantes.

ORGANIZATIVAS

- 3) Crear una unidad o instancia que articule de manera integral todas las acciones institucionales que involucren a las y a los adolescentes de la comunidad PUCP.

EJECUTIVAS

- 4) Atender las necesidades de adaptación de las y de los adolescentes ingresantes y residentes fuera de la ciudad de Lima, encargando a la unidad o instancia responsable la sistematización, la información y la comunicación personal de las posibilidades de vivienda en la ciudad de Lima en las mejores condiciones posibles para las y los estudiantes.
- 5) Continuar en la acción institucional de cubrir la brecha académica y de aprendizaje presentes en las y en los adolescentes ingresantes, así como ampliar y generalizar las experiencias de “Arranca PUCP”, de “Letras Refuerza” y de “MathCamp PUCP”.
- 6) Evaluar la factibilidad de la creación, en el mediano plazo, de una residencia universitaria de la PUCP.
- 7) Incorporar entre las funciones de la unidad o instancia responsable de las acciones dirigidas a las y a los adolescentes, el desarrollo y el fortalecimiento de los vínculos entre la familia, los padres, los apoderados, las y los estudiantes adolescentes y la PUCP.
- 8) Implementar medidas para lograr un contexto más favorable para el autocuidado de la salud de los y de las adolescentes relacionadas con su sueño y nutrición, tales como reducir los horarios continuados por largas horas y establecer una hora de refrigerio general para toda la comunidad universitaria y prohibir las clases en esa hora.
- 9) Aplicar encuestas u otros instrumentos para conocer la problemática de salud, en todas sus manifestaciones tanto físicas, psicológicas como reproductivas de las y de los adolescentes; para medir la calidad de las relaciones de convivencia en la PUCP; y para medir la adaptación de las y de los ingresantes a la PUCP.
- 10) Restablecer el servicio de orientación vocacional de la PUCP.

- 11) Incorporar en las actividades dirigidas a los y a las adolescentes más temáticas relacionadas a su problemática tales como el proyecto de vida y la sexualidad.

COMUNICACIONALES

- 12) Incrementar y diversificar los medios informativos dirigidos a las y a los ingresantes para difundir y comunicar de manera más efectiva toda la información relevante sobre la totalidad de los servicios que la PUCP ofrece a todas y todos sus estudiantes, especialmente, a las y los ingresantes.
- 13) Implementar campañas de sensibilización dirigidas a las y los estudiantes, con especial énfasis en las y en los ingresantes, para promover el uso de los correos electrónicos institucionales como medio principal de comunicación con todas las unidades de la PUCP.
- 14) Difundir las políticas institucionales de “Permanencia y Éxito Estudiantil” y los “Lineamientos para la Incorporación del Enfoque de Género”.
- 15) Realizar campañas de sensibilización dirigidas hacia las y los docentes sobre las características y las necesidades de las y los adolescentes actuales y su problemática.

5.1.3. Campañas Preventivas.

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

5.1.4. Campaña de Difusión de los Informes Defensoriales Universitarios.

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

INFOGRAFÍAS

Gráfico N° 40

Infografía sobre el Informe Defensorial Universitario N° 1-2023: “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y setiembre del año 2023 en la PUCP”



Gráfico N° 41

Infografía sobre el Informe Defensorial Universitario N° 2-2023: “La Problemática de las y los Adolescentes en la Comunidad PUCP”

LA PROBLEMÁTICA DE LAS Y LOS ADOLESCENTES EN LA COMUNIDAD PUCP: RECOMENDACIONES

ORGANIZATIVAS

- Crear una unidad o instancia que articule de manera integral todas las acciones institucionales que involucren a las y a los adolescentes de la comunidad PUCP.

NORMATIVAS

- Elaborar y aprobar una política institucional para las y los adolescentes de la comunidad PUCP.
- Aprobar una política institucional de tutoría dirigida a todas las y a todos los estudiantes ingresantes, durante los primeros semestres académicos de los Estudios Generales y de las Facultades con ingreso directo.

COMUNICACIONALES

- Incrementar y diversificar los medios informativos dirigidos a las y a los ingresantes para difundir de manera más efectiva toda la información relevante sobre los servicios que la PUCP ofrece a sus estudiantes.
- Difundir las políticas institucionales de “Permanencia y Éxito Estudiantil” y los “Lineamientos para la Incorporación del Enfoque de Género”.

EJECUTIVAS

- Atender las necesidades de adaptación de las y de los adolescentes ingresantes y residentes fuera de la ciudad de Lima.
- Continuar en la acción institucional de cubrir la brecha académica y de aprendizaje presentes en las y en los adolescentes ingresantes.
- Incorporar entre las funciones de la unidad o instancia responsable de las acciones dirigidas a las y a los adolescentes, el desarrollo y el fortalecimiento de los vínculos entre la familia, los padres, los apoderados, las y los estudiantes adolescentes y la PUCP.
- Evaluar la factibilidad de la creación, en el mediano plazo, de una residencia universitaria de la PUCP.
- Restablecer el servicio de orientación vocacional de la PUCP.
- Implementar medidas para lograr un contexto más favorable para el autocuidado de la salud de los y de las adolescentes relacionadas con su sueño y nutrición.



LA PROBLEMÁTICA DE LAS Y LOS ADOLESCENTES EN LA COMUNIDAD PUCP: PROBLEMÁTICA GENERAL

- 1

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


- 2

Los y las estudiantes ingresantes, donde se concentran los y las adolescentes menores de edad, tienen dificultades para adaptarse a la comunidad PUCP; y, adicionalmente, a la ciudad cuando se trata de estudiantes provenientes de zonas geográficas fuera de la Capital de la República.


- 3

Hay una significativa brecha académica y de aprendizaje por el tránsito del colegio a la universidad en las y los estudiantes adolescentes menores de edad.


- 4

Hay una brecha de información por el tránsito del colegio a la universidad en las y los estudiantes adolescentes menores de edad que la PUCP habría cubierto parcialmente con sus estrategias de comunicación.


- 5

Habría situaciones en la comunidad PUCP que no favorecerían el autocuidado de los y las estudiantes adolescentes menores de edad.


- 6

La relación entre las y los estudiantes adolescentes menores de edad, sus padres y la PUCP presenta diversas limitaciones para una mayor y mejor comunicación entre ellos.


- 7

Habría importantes dificultades de comunicación entre la PUCP y los estudiantes adolescentes menores de edad, porque estos últimos no utilizarían adecuadamente los canales comunicacionales institucionales.


- 8

Hay un número significativo de estudiantes de Estudios Generales que cambian de especialidad.



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 del Informe Defensorial Universitario IDU N° 2-2023: “La Problemática de las y los Adolescentes en la Comunidad PUCP”, se realizaron las siguientes reuniones con el objetivo de entrevistar a funcionarios y funcionarias, estudiantes y docentes expertos:

a. Reunión del 14/09/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Katia Castellares responsable de la Oficina de Bienestar de Estudios Generales Letras.

b. Reunión del 13/10/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Yulan Hernández responsable de la Oficina de Bienestar de Estudios Generales Ciencias.

c. Reunión del 24/10/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con el funcionario Iván Caldas, jefe de la Oficina Central de Registro, y la funcionaria Melissa Cayo.

d. Reunión del 24/10/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Pilar Kukurelo, responsable de la Oficina de Bienestar de la Facultad de Arte y Diseño.

e. Reunión del 24/10/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con el funcionario Enrique Yamaguchi y la funcionaria Sofía Rodríguez, responsables de la Oficina de Bienestar de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo.

f. Reunión del 26/10/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Sofía Meneses, Jefa de la Oficina del Secretario General.

g. Reunión del 26/10/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con el funcionario Luis Pérez del Solar, Director de la Oficina Central de Admisión e Informes, y la funcionaria Julia Alarcón.

h. Reunión del 03/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Trinidad Montero, Coordinadora del Programa “Arranca PUCP”.

i. Reunión del 03/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Carmen Alayo, Jefa (i) de la Oficina de Salud.

j. Reunión del 07/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Katia Castellares, responsable de la Oficina de Bienestar de Estudios Generales Letras.

k. Reunión del 16/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Mónica Núñez, Jefa de la Oficina de Apoyo y Promoción Social.

l. Reunión del 17/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la funcionaria Micaela Giesecke, Coordinadora del Programa “Te Acompaño”, Programa de Prevención y Atención de la Violencia Basada en Género a Estudiantes de la DAES.

m. Reunión del 22/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con el estudiante hombre de Estudios Generales Letras que dio su testimonio.

n. Reunión del 24/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la estudiante mujer de Estudios Generales Letras que dio su testimonio.

ñ. Reunión del 24/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con el estudiante hombre de Estudios Generales Ciencias que dio su testimonio.

o. Reunión del 27/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la docente experta Ana Marissa Trigos Obando.

p. Reunión del 28/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con el funcionario Manuel Vallvé Quiñones, psicólogo y tutor de la Oficina de Becas de la DAES.

q. Reunión del 29/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la estudiante mujer de Estudios Generales Ciencias que dio su testimonio.

r. Reunión del 29/11/2023:

En esta reunión nos entrevistamos con la docente experta María Angélica Pease Dreibelbis.

s. Reunión del 18/1/2024:

En esta reunión nos entrevistamos con las funcionarias del CEPREPUCP Carolina Reaño, su Directora, y Lorena Marquina, y los funcionarios del CEPREPUCP Luis Goytisolo y Manuel Malquichagua.

6.2. Reuniones con Autoridades Universitarias y Estudiantiles, así como con Funcionarios y Funcionarias.**a. Reunión del 17/4/2023.**

Reunión con el Rector, la Vicerrectora, los Vicerrectores y otras funcionarias y funcionarios.

Participaron la Directora de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES), la Directora de la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), el Director de la Dirección Académica de Economía (DAE), el Director de la Dirección Académica del Profesorado, el asesor del Rectorado, el Director de la Oficina de Admisión

e Informes (OCAI), el Secretario General, el Director de la Dirección de Planeamiento y Evaluación, la Directora de la Dirección de Responsabilidad Social (DARS) y la asesora del Rectorado.

En la reunión, el Defensor Universitario presentó los siguientes informes defensoriales universitarios: “La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP”, “La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP”, “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP” y “La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP”.

b. Reunión del 28/4/2023.

Reunión con los representantes estudiantiles ante la Asamblea Universitaria (REAS).

La reunión fue convocada por el Defensor Universitario y asistieron doce (12) representantes estudiantiles ante la Asamblea Universitaria.

En la reunión, el Defensor Universitario presentó los siguientes informes defensoriales universitarios: “La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP”, “La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP”, “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP” y “La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP”.

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

a. Reunión del 27/4/2023.

Reunión del Comité Consultivo de la OIGD.

b. Reunión del 28/6/2023.

Participación en el Conversatorio organizado por la OIGD: “Buenas Prácticas Universitarias para la Inclusión de Personas LGTBIQ+ 2023” como comentarista.

c. Reunión del 17/8/2023.

Reunión del Comité Consultivo de la OIGD.

d. Reunión del 28/9/2023.

El tema de la reunión fue la estrategia sobre igualdad de género y diversidad en la PUCP.

e. Reunión del 30/10/2023.

El tema de la reunión fue la estrategia sobre igualdad de género y diversidad en la PUCP.

f. Reunión del 23/11/2023.

El tema de la reunión fue la estrategia sobre igualdad de género y diversidad en la PUCP.

g. Reunión del 24/11/2023.

Participación en el Conversatorio “Violencia de Género. Mujeres y Discapacidad” como asistente.

7. PROYECCIÓN EXTERNA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

7.1 Participación en Actividades con otras Defensorías Universitarias.

a. Reunión de trabajo con la Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM).

La reunión de trabajo se realizó el 13 de abril del año 2023.

La citada reunión fue virtual y participó el Defensor Universitario de la UNTRM y su equipo.

La reunión fue convocada por el Defensor Universitario de la UNTRM y el objetivo fue conocer la experiencia de la Defensoría Universitaria de la PUCP.

Presenté toda la actividad realizada por la Defensoría Universitaria de la PUCP, dialogamos y respondí todas las preguntas formuladas por los participantes.

b. Reunión de Trabajo con la Defensora Universitaria de la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTECH).

La reunión se realizó presencialmente el 29 de mayo del año 2023.

La reunión fue convocada por la Defensora Universitario de la UTECH y el objetivo fue conocer la experiencia de la Defensoría Universitaria de la PUCP.

Presenté toda la actividad realizada por la Defensoría Universitaria de la PUCP.

c. Reunión por la presentación de las actividades de la Defensoría Universitaria de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH).

La reunión se realizó presencialmente, en el local de la UPCH, el 15 de diciembre del año 2023.

La finalidad de la reunión fue la presentación del balance de la actividad de la Defensoría Universitaria de la UPCH.

El Defensor Universitario de la UPCH presentó todas las acciones realizadas por la Defensoría Universitaria a su cargo y se desarrolló un conversatorio, conformado por miembros de las distintas categorías – estudiantil, docente y personal administrativo - de la UPCH, sobre la problemática de la UPCH.

8. REFLEXIÓN FINAL.

En este cuarto año de gestión hemos vuelto a las actividades presenciales en nuestro campus.

Esta Memoria Anual 2023-2024 muestra la atención de los 137 casos, entre consultas y quejas, planteados por las y los miembros de la PUCP, sistematizándolos e informando de ellos a nuestra comunidad universitaria desde varias perspectivas relevantes.

En el año 2020-2021 se presentaron un total de 175 casos, en el año 2021-2022 se presentaron un total de 162 casos 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 2020-2024.

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

- IDU N° 1-2023: “Quejas y Consultas ante la Defensoría Universitaria entre marzo y setiembre del año 2023 en la PUCP”.
- IDU N° 2-2023: “La Problemática de las y los Adolescentes en la Comunidad PUCP”.

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

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

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

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

Se ha continuado fortaleciendo la capacidad operativa de la Defensoría Universitaria (DU), con la participación de dos practicantes pre profesionales, estudiantes mujeres, en el equipo de la Defensoría Universitaria.

La Memoria Anual 2023-2024 también da cuenta de todas las reuniones en el ámbito universitario PUCP y en el ámbito de los encuentros con otras Defensorías Universitarias peruanas.

En estos cuatro años, del 2020 al 2024, no obstante, el periodo tan difícil que sufrimos como comunidad universitaria y como país por la pandemia del Covid-19, la Defensoría Universitaria (DU) se ha fortalecido institucionalmente, aunque se requiere consolidar aún más este desarrollo; y se ha incrementado gradualmente la capacidad operativa de la DU, logrando la mayoría de los objetivos de su Plan de Trabajo y constituyendo un pequeño equipo de trabajo.

En estos cuatro años, se han atendido seiscientos dieciséis (616) casos, entre consultas y quejas; se han presentado ocho (8) Informes Defensoriales Universitarios; y se han elaborado, considerando la actual Memoria Anual, cuatro (4) 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