

## RESUMEN EJECUTIVO

### MEMORIA ANUAL 2022 – 2023 DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA PUCP

#### Aspectos Generales de las Consultas y Quejas

1. **Número total de Quejas y Consultas:** 145 casos: 61 Quejas y 84 Consultas
2. **Quejas y Consultas según Sexo y Género:** Hombres: 85. Mujeres: 60. Comunidad LGTBIQ+: 0.
3. **Quejas y consultas por Categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 111. Docentes y predocentes: 27. Personal administrativo: 7.
4. **Total de Quejas según Sexo y Género:** Hombres: 37. Mujeres: 24.
5. **Total de Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 48. Docentes y predocentes: 12. Personal administrativo: 1.
6. **Total de Consultas por Sexo y Género:** Hombres: 48. Mujeres: 36.
7. **Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP:** Estudiantes: 63. Docentes y predocentes: 15. Personal administrativo: 6.

#### Consultas

1. **Relevancia de los temas (Más consultados):** Los 5 temas más consultados: Procedimientos Disciplinarios; Evaluaciones; Creación de un Departamento Académico; Maltrato Laboral; y Covid-19.

#### Quejas

1. **Relevancia de los temas (Más quejados):** Los 4 primeros: Matrícula; Dilación Indevida en Respuesta a Solicitud; Evaluaciones y Acreditación de Idioma Extranjero.
2. **Unidades quejadas por número de Quejas:** Las 4 primeras: Facultad de Estudios Generales Ciencias, la Oficina Central de Registro, la Escuela de Posgrado, la Secretaría General de la PUCP.
3. **Resultados de las Quejas:** Resultados positivos: 52% (32 quejas). Resultados Negativos: 30% (18 quejas). Sin información/Sin resultado: 18% (11 quejas).
4. **Resultados Negativos de las Quejas:** 10 infundadas, 8 recomendaciones no aceptadas.

#### Aspectos de Gestión de la Defensoría Universitaria

1. **Cumplimiento del Plan de Trabajo de la Defensoría Universitaria:**
  - Informe Defensorial Universitario “Comparación entre las Memorias Anuales de los Periodos 2020-2021 y 2021-2022: Consultas y Quejas.”.
  - Informe Defensorial Universitario “La Problemática de las Becas y del Crédito Educativo en la PUCP”.

- Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Servicios de Bienestar en la PUCP”.
  - Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Servicios Académicos Complementarios y de Apoyo en la PUCP”.
  - Informe Defensorial Universitario “La Problemática de los Concursos Docentes en la PUCP”.
2. **Diseño de campañas preventivas comunicacionales** sobre cuatro temáticas: Respeto en redes sociales; prevención de la discriminación; machismo y homofobia; y discriminación por identidad de género.
  3. Campañas de **Difusión de los Informes Defensoriales Universitarios**.
  4. Contratación de **dos practicantes preprofesionales** para la Defensoría Universitaria.

### **Reuniones de la Defensoría Universitaria**

1. Reuniones y Entrevistas con Funcionarios y Funcionarias, Estudiantes y Docentes en el marco de los **Informes Defensoriales Universitarios**: 24 reuniones.
2. Reuniones con **Autoridades Universitarias y Estudiantiles, así como con Funcionarios y Funcionarias**: 3 reuniones.
3. Reuniones en el Marco del **Proceso de Planeamiento Estratégico Institucional de la PUCP**: 12 reuniones.
4. Reuniones con la **Oficina de Igualdad de Género y Diversidad (OIGD) y otras Oficinas**: 5 reuniones.
5. Reuniones para constituir el **Comité contra el Hostigamiento Sexual Laboral de la Dirección de Gestión del Talento Humano**: 4 reuniones.
6. Participación en **Taller de Autoevaluación para la Reacreditación Institucional**.

### **Proyección externa de la Defensoría Universitaria**

Participación en Actividades con otras Defensorías Universitarias:

1. Participación en el XIX Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU).
2. Participación en la Conferencia por la Celebración del Día de los Ombudsman, organizada por la Asociación de Ombudsmans Universitarios de Québec.
3. Participación en el VI Encuentro de Discusión y Análisis de Estrategias de Intervención a la Violencia por Motivos de Género en las Instituciones Educativas Superiores. Fronteras, Resistencias, Género y Violencia en las Instituciones Educativas Superiores.
4. Reunión de Trabajo con el Defensor Universitario de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH)
5. Reunión de Trabajo con el Rector de la UPCH, el Defensor Universitario de la UPCH y el Comité Técnico de la UPCH.