

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**MEMORIA ANUAL DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA**

**abril 2025 – marzo 2026**

**Lima, 31 de marzo del 2026**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>2. ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS</b>	<b>3</b>
2.1. Número total de quejas y consultas	3
2.2. Quejas y consultas según Género	5
2.3. Quejas y consultas por Categorías de la Comunidad PUCP	7
2.3.1. Quejas y consultas a nivel estudiantil	8
2.3.2. Quejas y consultas a nivel docente y pre docente	9
2.3.3. Quejas y consultas a nivel de personal administrativo	11
2.4. Total, de quejas según Género	12
2.5. Total de quejas según Categorías de la Comunidad PUCP	14
2.6. Total, de consultas según Género	16
2.7. Total de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP	18
<b>3. CONSULTAS</b>	<b>20</b>
3.1. Temas de las consultas	20
3.2. Relevancia de los temas	22
3.3. Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP	24
3.4. Consultas por Categoría de Género.	26
3.4.1. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Género: Hombres	26
3.4.2. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Género: Mujeres	27
3.5. Temas comunes	28
<b>4. QUEJAS</b>	<b>29</b>
4.1. Temas de las Quejas	29
4.2. Relevancia de los Temas	30
4.3. Unidades Quejadas	33
4.4. Unidades Quejadas por Número de Quejas	33
4.5. Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP	34
4.6. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, Género	36
4.6.1. Quejas por Categorías de Comunidad PUCP, Género: Hombres	36
4.6.2. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, Género: Mujeres	37
4.7. Temas comunes	38
<b>5. ASPECTOS DE GESTIÓN DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>	<b>38</b>
<b>6. PROYECCIÓN EXTERNA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.</b>	<b>39</b>
<b>7. REFLEXIÓN FINAL</b>	<b>39</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

El 28 de abril de 2025 fui elegido por la Asamblea Universitaria para un periodo de tres años. Desde aquella fecha hemos gestionado esta instancia como un espacio de escucha para los integrantes de la comunidad PUCP respecto a situaciones donde puedan haberse producido afectación de derechos.

### **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 2025-2026 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 presentará en una sesión de la Asamblea Universitaria la Memoria Anual sobre la gestión realizada durante el año. Asimismo, se indica que esta 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.

### **Primer año de gestión como Defensor Universitario.**

En este primer año de gestión, hemos continuado atendiendo las consultas y las quejas presentadas por los integrantes de nuestra comunidad universitaria; así como hemos retomado acciones para asegurar los objetivos de fortalecimiento institucional de la Defensoría Universitaria.

Agradezco el valioso apoyo del equipo de la Defensoría Universitaria, a nuestra secretaria Alexandra Vilela, a nuestro abogado César Valverde y a nuestras practicantes preprofesionales Patricia Orellana, Andrea Meza y Angelina Flores; así como la valiosa participación de las y los miembros del Comité Asesor de la Defensoría Universitaria: las docentes María Cecilia Esparza Arana, Martha Rodríguez Achung, Natalia Iguíñiz Boggio, Ian Vázquez Rowe y Félix Francisco Morales Luna.

**Javier La Rosa Calle**  
**Defensor Universitario de la PUCP**

## **2. ASPECTOS GENERALES DE LAS CONSULTAS Y QUEJAS**

### **2.1. Número total de quejas y consultas**

El número de quejas y consultas entre marzo del 2025 y marzo del 2026 fue de ciento sesenta y cuatro (164) casos. Las consultas presentadas fueron ciento dieciséis (116), y el total de quejas sumaron cuarenta y ocho (48). Ver Tabla N°1 y Gráfico N° 1.

Del total de peticiones presentadas el 29% son quejas y el 71% consultas, teniendo un mayor número las consultas realizadas. Ver Gráfico N° 2.

Adicionalmente, es preciso resaltar que, durante este año de gestión, hemos recibido peticiones de personas que, pese a no formar parte de la comunidad universitaria, han sido evaluadas y, en algunos casos, atendidas por esta Defensoría Universitaria. Veamos.

- Cinco (5) peticiones formuladas por padres de familia de algunos alumnos de la Universidad.
- Una (1) petición formulada por el abogado de un grupo de alumnos de la Universidad.
- Doce (12) peticiones formuladas por egresados de la Universidad.
- Seis (6) peticiones formuladas por personas externas a la comunidad universitaria.
- Una (1) petición formulada por un ex empleado de la Universidad.
- Una (1) petición formulada por una persona jubilada de la Universidad.

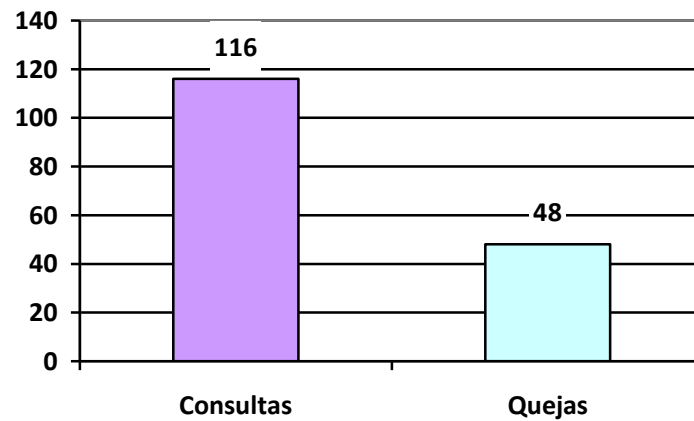
Debemos precisar que, estas peticiones, al no haber sido formuladas por miembros de la comunidad universitaria, no entran en el cómputo oficial de las peticiones recibidas por parte de la Defensoría Universitaria y que son materia del análisis de esta memoria.

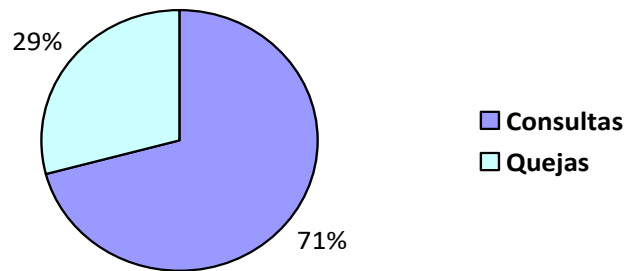
Sin embargo, nos permite poner en evidencia la cantidad de peticiones que son formuladas por personas que no forman parte de la comunidad universitaria, pese a lo cual merecen atención por parte de la Defensoría Universitaria, de ser el caso.

**Tabla N°1**
**Total de Quejas y Consultas entre marzo del 2025 y marzo del 2026 (\*)**

<b>Total de Quejas y Consultas</b>	
Quejas	48
Consultas	116
<b>Total</b>	<b>164</b>

(\*) Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026.

**Gráfico N° 1**
**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas entre marzo del 2025 y marzo del 2026**


**Gráfico N° 2**
**Porcentaje de Quejas y Consultas entre marzo del 2025 y marzo del 2026**

**2.2. Quejas y consultas según Género**

Del total de peticiones, ciento sesenta y cuatro (164) fueron realizadas de manera individual. De ellas, ochenta y dos (82) fueron presentadas por hombres, ochenta y dos (82) por mujeres. Ninguna persona atendida expresó formar parte de la comunidad No Binaria y ninguna queja o consulta derivó de una problemática de la comunidad LGBTIQ+ a razón de su identidad de género.<sup>1</sup> Porcentualmente, el 50% de peticiones fueron realizadas por hombres y el 50% por mujeres. Ver Tabla N°2, Gráfico N°4 y Gráfico N°3.

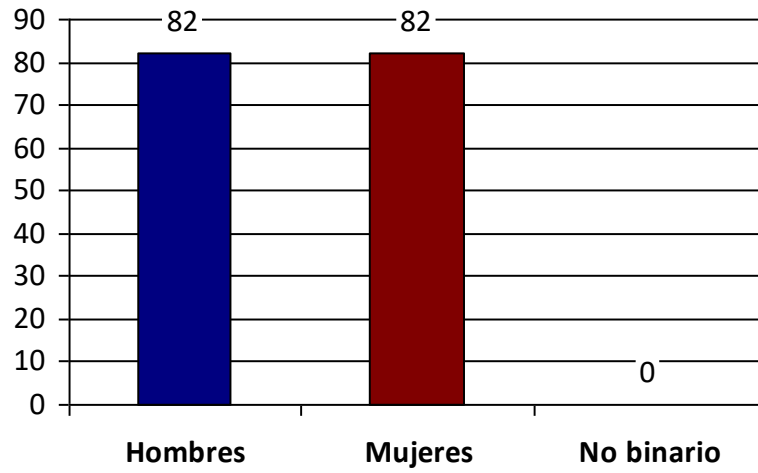
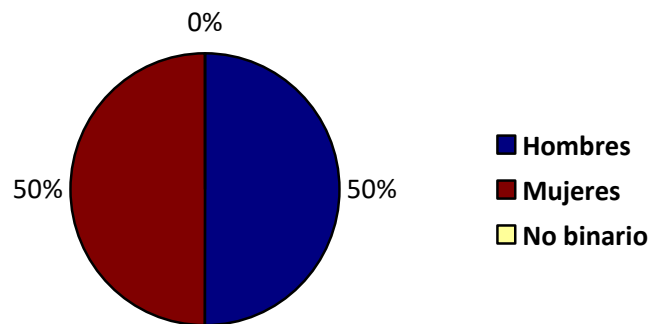
Adicionalmente, dos (2) quejas y una (1) consulta fueron realizadas de manera grupal.

**Tabla N° 2**
**Total de Quejas y Consultas según Género (\*)**

<b>Total de Quejas y Consultas según Género</b>	
Hombres	82
Mujeres	82
No Binario	0
<b>Total</b>	<b>164</b>

(\*) Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026.

<sup>1</sup> La Defensoría Universitaria por su carácter confidencial no solicita datos sobre identidad de género a menos que resulte pertinente al motivo de la queja o consulta.

**Gráfico N° 3****Comparación entre el Número de Quejas y Consultas según Género****Gráfico N° 4****Porcentaje de Quejas y Consultas según Género**

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

La Comunidad PUCP, en su conjunto, presentó ciento sesenta y cuatro (164) quejas y consultas. De ellas, el sector estudiantil presentó ciento veintinueve (129), los docentes, veintidós (22), los predocentes, dos (2); y once (11) fueron presentadas por el personal administrativo. Ver Tabla N°3 y Gráfico N° 5.

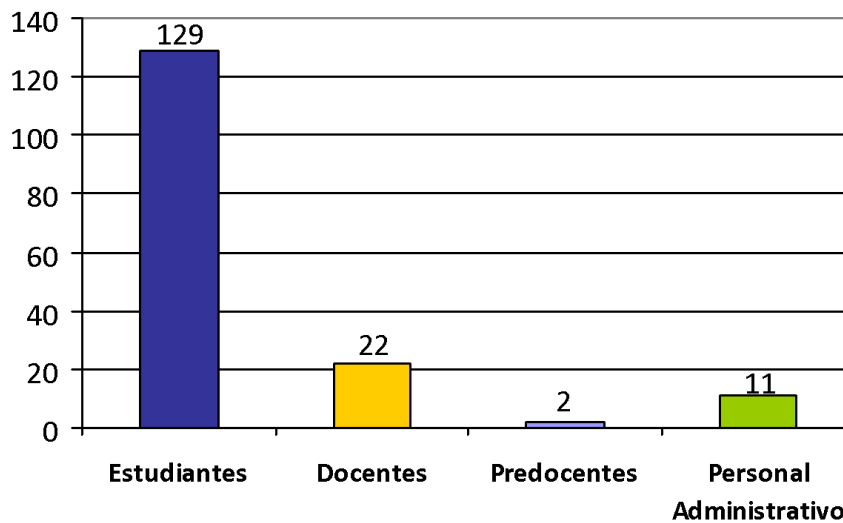
Desde una mirada porcentual, el 78% de peticiones fueron estudiantiles, mientras que las peticiones del sector docente y administrativo llegaron a un 15% y 7%, respectivamente. Ver Gráfico N° 6.

**Tabla N°3**  
**Total de Quejas y Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP(\*)**

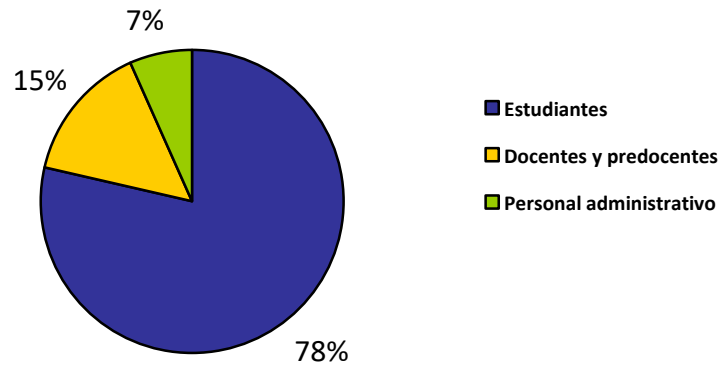
<b>Total de Quejas y Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	129
Docentes	22
Predocentes	2
Personal Administrativo	11
<b>Total</b>	<b>164</b>

(\*) Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026.

**Gráfico N° 5**  
**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas de la Comunidad PUCP**



**Gráfico N° 6**  
**Porcentaje de Quejas y Consultas de la Comunidad PUCP**



### 2.3.1. Quejas y consultas a nivel estudiantil

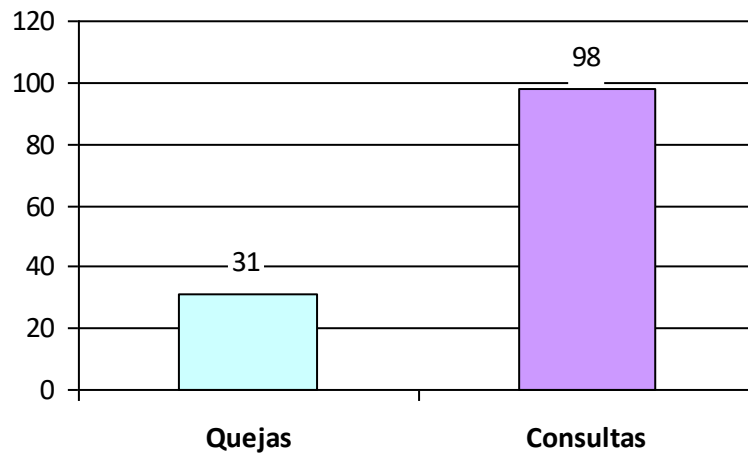
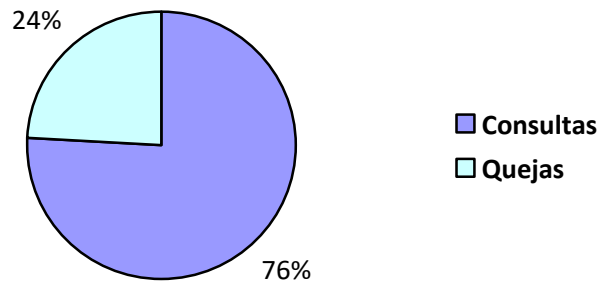
La comunidad estudiantil es aquella que más peticiones ha interpuesto en este periodo. Del total de ciento veintinueve (129) peticiones que realizaron, noventa y ocho (98) fueron consultas y treinta y un (31) fueron quejas. Ver Tabla N°4 y Gráfico N° 7.

Desde una mirada porcentual, el 76% de peticiones estudiantiles fueron consultas; mientras que el 24% restante fueron quejas. Ver Gráfico N° 8.

**Tabla N°4**  
**Quejas y Consultas a Nivel Estudiantil (\*)**

<b>Total de Quejas y Consultas a nivel estudiantil</b>	
Quejas	31
Consultas	98
<b>Total</b>	<b>129</b>

(\*Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026.

**Gráfico N° 7**
**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a nivel estudiantil**

**Gráfico N° 8**
**Porcentaje de Quejas y Consultas a nivel estudiantil**


### 2.3.2. Quejas y consultas a nivel docente y pre docente

Las peticiones presentadas por docentes y pre docentes fueron veinticuatro (24). De ellas, catorce (14) fueron quejas y diez (10) consultas. Ver Tabla N°5 y Gráfico N° 9.

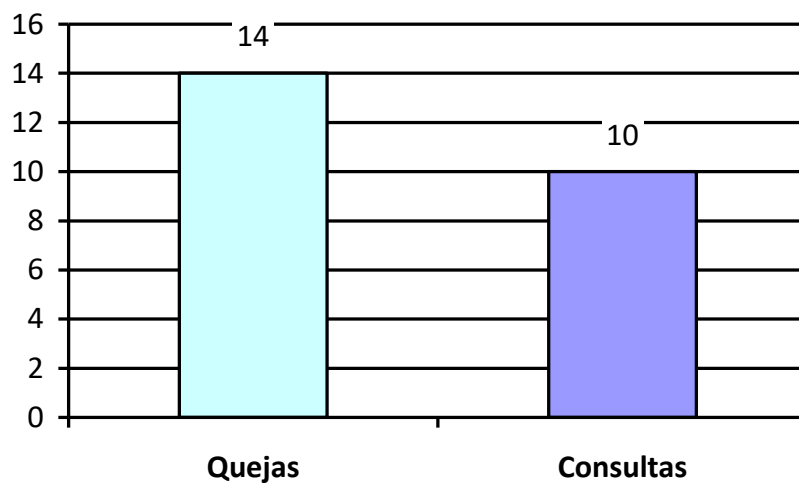
Desde una mirada porcentual, el 42% de peticiones presentadas fueron consultas y el 58% quejas, resaltando así un mayor número de quejas registradas. Ver Gráfico N° 10.

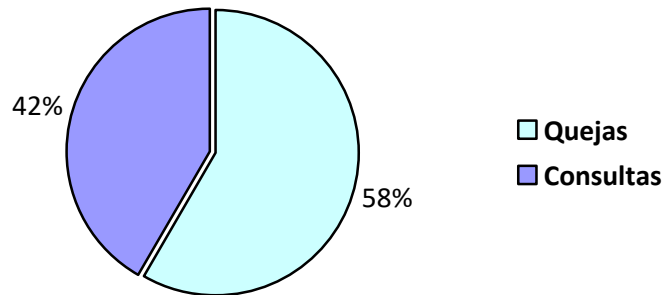
**Tabla N°5**  
**Quejas y Consultas a Nivel Docente y Predocente (\*)**

<b>Total de Quejas y Consultas a nivel docente y predocente</b>	
Quejas	14
Consultas	10
<b>Total</b>	<b>24</b>

(\*) Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026.

**Gráfico N° 9**  
**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a nivel docente y predocente**



**Gráfico N° 10**
**Porcentaje de Quejas y Consultas a nivel docente y predocente**

**2.3.3. Quejas y consultas a nivel de personal administrativo**

El personal administrativo, en el periodo 2025 – 2026 analizado, ha presentado un total de once (11) peticiones, siendo ocho (8) de ellas consultas y tres (3) quejas. Ver Tabla N°6 y Gráfico N° 11.

A nivel porcentual, las consultas representaron el 73% y las quejas el 27%. Ver Gráfico N° 12.

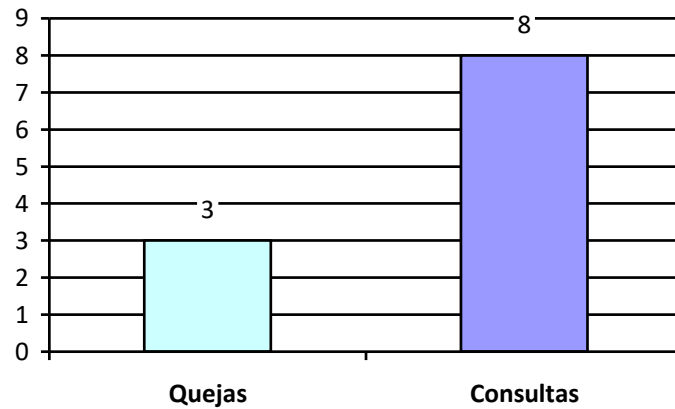
**Tabla N° 6**
**Total de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo (\*)**

<b>Total de Quejas y Consultas a nivel de personal administrative</b>	
Quejas	3
Consultas	8
<b>Total</b>	<b>11</b>

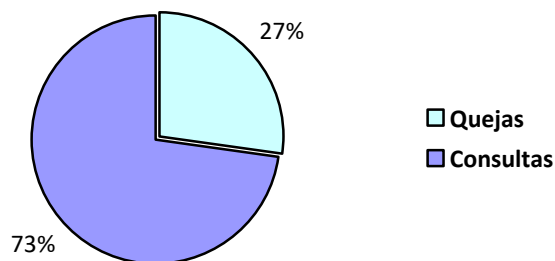
(\*) Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026.

**Gráfico N° 11**

**Comparación entre el Número de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo**


**Gráfico N° 12**

**Porcentaje de Quejas y Consultas a nivel de personal administrativo**



#### **2.4. Total, de quejas según Género**

Las quejas fueron realizadas por veintisiete (27) hombres y veintiún (21) mujeres. No se registraron quejas respecto a problemáticas de la comunidad LGBT+ por razones de identidad de género. Ver Tabla N° 7 y Gráfico N° 13.

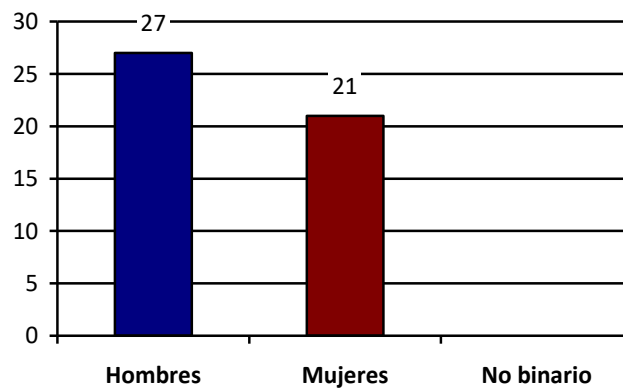
Del total de las quejas, 56% corresponde a hombres y 44% a mujeres. Ver Gráfico N° 14.

**Tabla N° 7**  
**Total de Quejas según Género (\*)**

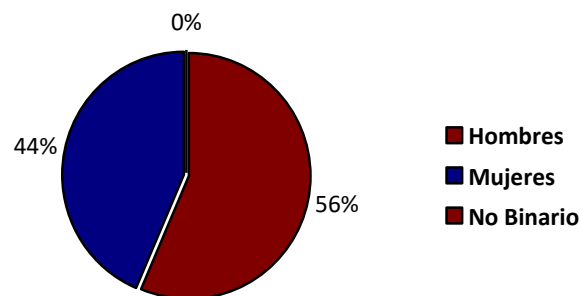
<b>Total de Quejas según Género</b>	
Hombres	27
Mujeres	21
No binario	0
<b>Total</b>	<b>48</b>

(\*) Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026.

**Gráfico N° 13**  
**Comparación entre el Número de Quejas según Género**



**Gráfico N° 14**  
**Porcentaje de Quejas según Género**



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

De las cuarenta y ocho (48) quejas presentadas, treinta y un (31) fueron presentadas por estudiantes, catorce (14) por el sector conformado por docentes y pre docentes y tres (3) por el personal administrativo. Ver Tabla N° 8 y Gráfico N° 15.

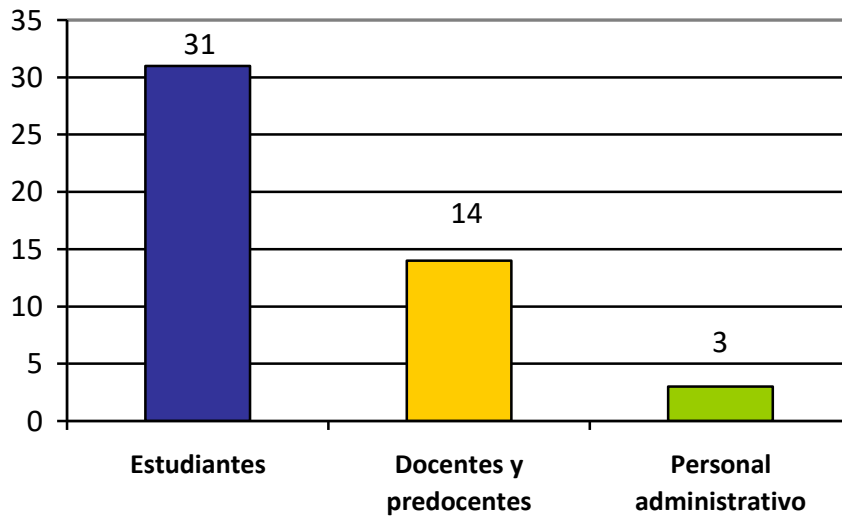
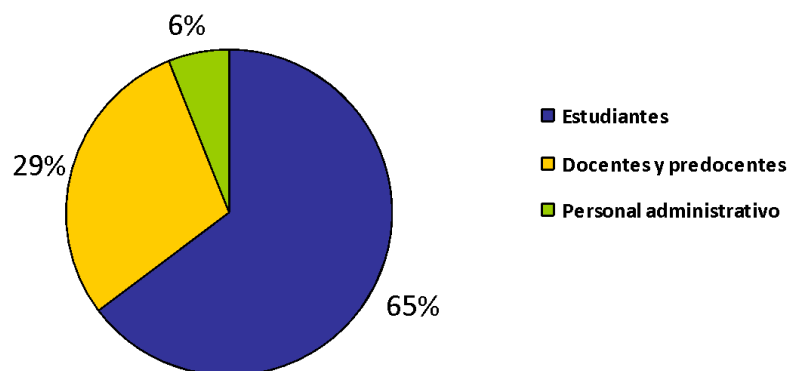
Desde una mirada porcentual, el sector estudiantil fue aquel que presentó un mayor número de quejas, representando el 65% del total. Por su parte, el sector de docentes y pre docentes representó el 29% y el personal administrativo el 6%. Ver Gráfico N° 16.

**Tabla N° 8**

**Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP (\*)**

<b>Total de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	31
Docentes y Predocentes	14
Personal Administrativo	3
<b>Total</b>	<b>48</b>

(\*) Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026.

**Gráfico N° 15****Comparación entre el Número de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP****Gráfico N° 16****Porcentaje de Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP**

**2.6. Total, de consultas según Género**

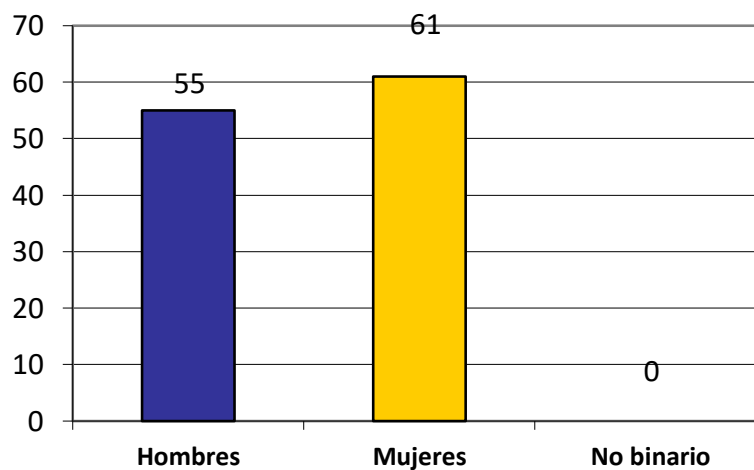
Desde una mirada porcentual, las mujeres presentaron un mayor número de consultas, representando un 53% del total, mientras que las consultas realizadas por hombres representaron el 47%. Ver Gráfico N° 18.

**Tabla N° 9**  
**Total de Consultas según Género (\*)**

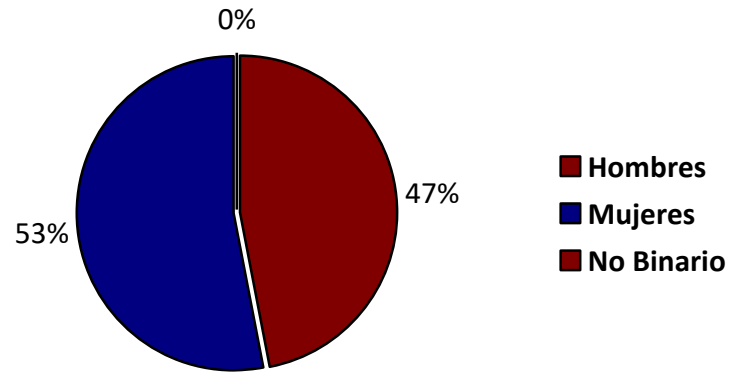
<b>Total de Consultas según Género</b>	
Hombres	55
Mujeres	61
No binario	0
<b>Total</b>	<b>116</b>

(\*) Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026.

**Gráfico N° 17**  
**Comparación entre el Número de Consultas según Género**



**Gráfico N°18**  
**Porcentaje de Consultas según Género**



**2.7. Total de consultas según Categorías de la Comunidad PUCP**

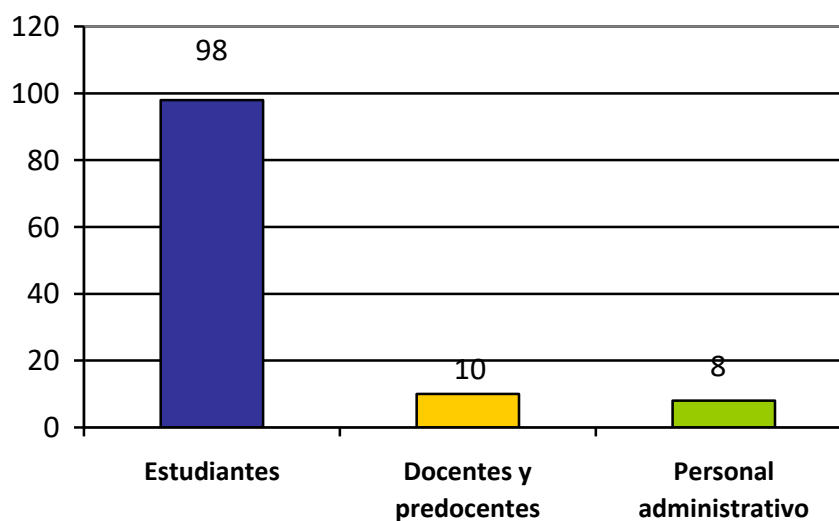
Del total de consultas, noventa y ocho (98) fueron interpuestas por estudiantes, diez (10) por el sector conformado por docentes y pre docentes, y ocho (8) por el personal administrativo. Ver Tabla N°10 y Gráfico N° 19.

Desde una mirada porcentual, las consultas estudiantiles representan un 84% del total. Luego, se ubican las consultas de los docentes y pre docentes con el 9% y, finalmente, las consultas del personal administrativo con el 7%. Ver Gráfico N° 20.

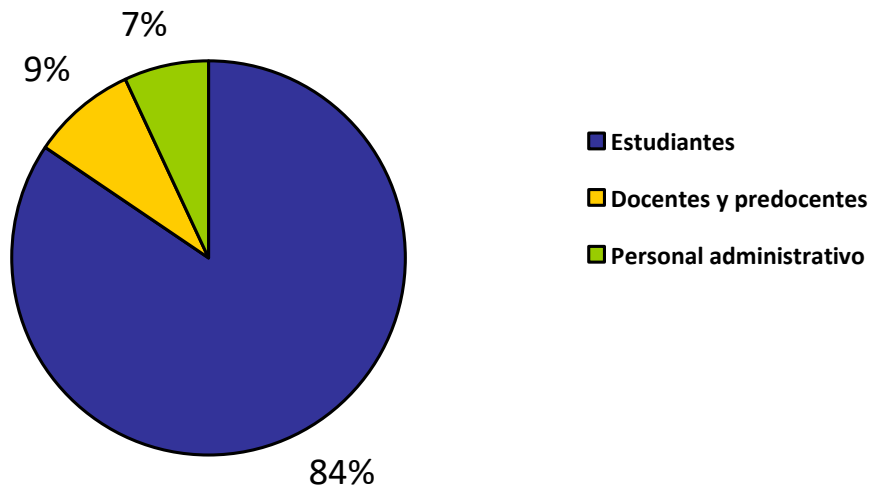
**Tabla N° 10**
**Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP (\*)**

<b>Total de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP</b>	
Estudiantes	98
Docentes y Predocentes	10
Personal Administrativo	8
<b>Total</b>	<b>116</b>

(\*) Del 5 de marzo del 2025 al 5 de marzo del 2026

**Gráfico N° 19**
**Comparación entre el Número de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP**


**Gráfico N° 20**  
**Porcentaje de Consultas según Categorías de la Comunidad PUCP**



### 3. CONSULTAS

#### 3.1. Temas de las consultas

Las consultas presentadas son agrupadas según temas, existiendo dentro de ellas subtemas específicos. Dentro de las principales temáticas se encuentran *Matrícula, Procedimientos disciplinarios, Evaluaciones y asistencia, Temas docentes y laborales, Convivencia y relaciones interpersonales*, entre otras. 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 2025 y marzo del 2026, por Orden Alfabético

<b><i>Lista de Temas</i></b>
1. <b>Asociaciones estudiantiles y representación estudiantil</b> ( <i>Subtemas: 1. Requisitos para postular a cargos gremiales; 2. Conflictos internos en agrupaciones políticas</i> ).
2. <b>Convivencia y relaciones interpersonales</b> ( <i>Subtemas: 1. Ciberacoso y difusión de contenido privado en redes sociales; 2. Difamación entre estudiantes; 3. Situaciones de acoso en instalaciones de la universidad; 4. Conflictos personales entre alumnos</i> ).
3. <b>Economía y becas</b> ( <i>Subtemas: 1. Solicitud y apelación de beca por orfandad; 2. Consultas sobre sistema de becas, escalas de pago y crédito educativo</i> ).
4. <b>Evaluaciones y asistencia</b> ( <i>Subtemas: 1. Solicitud de recalificación de notas; 2. Conflicto de horarios de evaluaciones y libertad religiosa; 3. Problemas técnicos con plataformas [Paideia] para entregas; 4. Justificación de inasistencias</i> ).
5. <b>Grados, títulos y tesis</b> ( <i>Subtemas: 1. Problemas con la designación o cambio de asesor; 2. Inconvenientes administrativos para la sustentación o titulación</i> ).

6. **Hostigamiento sexual** (Subtemas: 1. Orientación sobre cómo presentar una denuncia; 2. Consultas sobre medidas de protección y estado de casos ante la Secretaría de Instrucción/Comisión Disciplinaria para Actos de Hostigamiento Sexual).

7. **Matrícula** (Subtemas: 1. Retiro de cursos por motivos de salud o fuerza mayor; 2. Falta de vacantes en cursos de verano o regulares; 3. Ampliación de créditos/matrícula; 4. Problemas con el sistema de pagos para matricularse).

8. **Normas de permanencia** (Subtemas: 1. Apelación a denegatoria de permanencia; 2. Requisitos para continuidad de estudios).

9. **Orientación general y derechos universitarios** (Subtemas: 1. Solicitud de reuniones generales con el Defensor; 2. Consultas sobre normativa y derechos básicos).

10. **Procedimientos disciplinarios de la PUCP** (Subtemas: 1. Orientación para la presentación de descargos por faltas graves; 2. Consultas sobre el estado de investigaciones en curso; 3. Orientación frente a acusaciones de plagio).

11. **Seguridad y servicios institucionales** (Subtemas: 1. Seguridad informática [Correos sospechosos/Cuentas inhabilitadas]; 2. Solicitud de acceso a cámaras de vigilancia; 3. Seguridad física en el campus).

12. **Temas docentes y laborales** (Subtemas: 1. Asignación de carga lectiva y cursos; 2. Derechos en concursos de promoción docente; 3. Consultas sobre jubilación; 4. Condiciones laborales y traslados de unidad).

13. **Trámites administrativos** (Subtemas: 1. Emisión de cartas de presentación para prácticas; 2. Errores en resoluciones de reingreso; 3. Demoras en respuestas de unidades administrativas).

### **3.2. Relevancia de los temas**

Del total de ciento dieciséis (116) consultas formuladas, se ha identificado la recurrencia de siete (7) temas. Estos son los siguientes: *Matrícula*, con dieciocho (18) consultas; *Procedimientos disciplinarios*, con dieciséis (16) consultas; *Evaluaciones y asistencias*, con trece (13) consultas; *Temas docentes y laborales*, con catorce (14) consultas; *Convivencia y relaciones interpersonales*, con doce (13) consultas; *Orientación general y derechos universitarios*, con diez (10) consultas; y *Trámites académicos/administrativos*, con nueve (9) consultas.

Estos temas recurrentes fueron abordados a lo largo de noventa y tres (93) consultas, representando así más de la mitad de las consultas en el periodo.

Dicha información nos permite conocer aquellos temas que generan mayor atención en la Comunidad PUCP. Ver Cuadro N° 2.

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

<b>Tema de Consultas</b>	<b>N° de Consultas</b>
<b>Matrícula</b> (Subtemas: 1. Retiro de cursos por motivos de salud o fuerza mayor; 2. Falta de vacantes en cursos de verano o regulares; 3. Ampliación de créditos/matrícula; 4. Problemas con el sistema de pagos para matricularse).	18
<b>Procedimientos disciplinarios de la PUCP</b> (Subtemas: 1. Orientación para la presentación de descargos por faltas graves; 2. Consultas sobre el estado de investigaciones en curso; 3. Orientación frente a acusaciones de plagio).	16
<b>Evaluaciones y asistencia</b> (Subtemas: 1. Solicitud de recalificación de notas; 2. Asistencia por motivos de salud/ fuerza mayor; 3. Asistencia por conflicto de horarios de evaluaciones con libertad religiosa; 4. Problemas técnicos con plataformas [Paideia] para entregas).	13
<b>Temas docentes y laborales</b> (Subtemas: 1. Asignación de carga lectiva y cursos; 2. Derechos en concursos de promoción docente; 3. Consultas sobre jubilación; 4. Condiciones laborales, clima laboral y traslados de unidad; 5. No renovación).	14
<b>Convivencia y relaciones interpersonales</b> (Subtemas: 1. Ciberacoso y difusión de contenido privado en redes sociales; 2. Difamación entre estudiantes; 3. Situaciones de acoso en instalaciones de la universidad; 4. Conflictos personales entre alumnos).	13
<b>Orientación general y derechos universitarios</b> (Subtemas: 1. Solicitud de reuniones generales con el Defensor; 2. Consultas sobre normativa y derechos básicos, 3. Orientación para elaborar solicitud de permanencia).	10
<b>Trámites académicos/administrativos</b> (Subtemas: 1. Emisión de cartas de presentación para prácticas; 2. Errores en resoluciones de reingreso; 3. Demoras en respuestas de unidades académicas; 4. Traslado interno; 5. Ajustes razonables por motivo de salud; 6. Trámites en Idiomas Católica; 7. Desacuerdo con no poder matricularse en el semestre 2026-1 a raíz del retiro de un curso).	9
<b>Grados, títulos y tesis</b> (Subtemas: 1. Problemas con la designación o cambio de asesor; 2. Inconvenientes administrativos para la sustentación o titulación).	6

<b>Economía y becas</b> (Subtemas: 1. Consultas sobre sistema de becas, escalas de pago y crédito educativo; 2. Solicitud y apelación de beca por orfandad).	5
<b>Hostigamiento sexual</b> (Subtemas: 1. Orientación sobre cómo presentar una denuncia; 2. Consultas sobre medidas de protección y estado de casos ante la Secretaría de Instrucción/Comisión Disciplinaria para Actos de Hostigamiento Sexual).	4
<b>Seguridad y servicios institucionales</b> (Subtemas: 1. Seguridad informática [Correos sospechosos/Cuentas inhabilitadas]; 2. Solicitud de acceso a cámaras de vigilancia; 3. Seguridad física en el campus).	3
<b>Normas de permanencia</b> (Subtemas: 1. Apelación ante denegatoria de permanencia; 2. Requisitos para la continuidad de estudios).	3
<b>Asociaciones estudiantiles y representación estudiantil</b> (Subtemas: 1. Requisitos para postular a cargos gremiales; 2. Conflictos internos en agrupaciones políticas).	2
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>

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

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

De las ciento dieciséis (116) consultas realizadas, noventa y ocho (98) fueron presentadas por estudiantes, diez (10) por docentes y pre docentes, y ocho (8) por el personal administrativo.

Desde una mirada temática, las consultas realizadas por el sector estudiantil abordaron doce (12) temas; las realizadas por docentes y pre docentes, seis (6) temas; y el personal administrativo consultó por seis (6) temas. Ver Cuadro N° 3.

Se encontró un tema en común entre el grupo de pre docentes y docentes y el grupo de personal administrativo: *clima, trato y condiciones laborales*.

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

<b>Categoría</b>	<b>Temas de las consultas</b>	<b>N° de consultas</b>
<b>Estudiantes</b>	Ajustes razonables por motivos de salud	98
	Asociaciones y representación estudiantil	
	Convivencia	
	Economía y becas	
	Evaluaciones y asistencia	
	Grados, títulos y tesis	
	Hostigamiento sexual	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Procedimientos disciplinarios	
	Seguridad	
	Trámites administrativos	
<b>Docentes y predocentes</b>	Acoso y hostilidad laboral	10
	Concurso de promoción docente	
	Clima, trato y condiciones laborales	
	Demora en investigaciones por presunta falta laboral	
	Jubilación y beneficios sociales	
	Grados, títulos y tesis	
<b>Personal administrativo</b>	Clima, trato y condiciones laborales	8
	Evaluaciones de desempeño	
	Incumplimiento de convenios institucionales	

	Demoras en procedimientos administrativos	
	Acoso y hostilidad laboral	
	Consultas sobre normativa interna	
<b>TOTAL</b>		<b>116</b>

### 3.4. Consultas por Categoría de Género.

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

En el periodo de gestión analizado, desde marzo del año 2025 a marzo del 2026 no se registró ninguna consulta por parte de los miembros de la comunidad No Binaria.

#### 3.4.1. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Género: Hombres

El sector masculino ha registrado un total de cincuenta y cinco (55) consultas, número que representa el 47% de las consultas realizadas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede ver que de las cuarenta y cinco (45) consultas presentadas por estudiantes hombres, estas abordaron diez (10) asuntos. Asimismo, el sector docente y pre docente abordó tres (3) temas en sus ocho (8) consultas; y el personal administrativo abordó dos (2) temas en sus dos (2) consultas realizadas. Ver Cuadro N° 4.

Entre el sector administrativo y el sector docente y pre docente hay un tema conjunto: Clima, trato y condiciones laborales.

**Cuadro N° 4**

#### ***Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Hombres***

<b>Categoría</b>	<b>Temas de consulta</b>	<b>N° de consultas</b>
<b>Estudiantes hombres</b>	Asociaciones y representación estudiantil	45
	Convivencia	
	Economía y becas	
	Evaluaciones	

	Grados y títulos	
	Matrícula	
	Normas de permanencia	
	Procedimientos disciplinarios	
	Seguridad	
	Trámites académicos	
<b>Docentes y predocentes hombres</b>	Concursos y promoción docente	8
	Clima, trato y condiciones laborales	
	Tesis	
<b>Personal administrativo masculino</b>	Incumplimiento de convenios	2
	Clima, trato y condiciones laborales	
<b>TOTAL</b>		55

### 3.4.2. Consultas por Categorías de Comunidad PUCP, Género: Mujeres

Las mujeres realizaron un total de sesenta y un (61) consultas. Este número representa el 53% de consultas realizadas.

Las estudiantes a lo largo de sus cincuenta y tres (53) consultas abordaron nueve (9) temas. El sector docente y pre docente femenino trató sobre dos (2) temas en sus dos (2) consultas; y el personal administrativo femenino trató cuatro (4) temas en sus seis (6) consultas. Ver Cuadro N° 5.

**Cuadro N° 5**

#### **Consultas por Categorías de la Comunidad PUCP: Mujeres**

<b>Categoría</b>	<b>Temas de consulta</b>	<b>N° de consultas</b>
<b>Estudiantes mujeres</b>	Convivencia y relaciones interpersonales	53
	Economía y becas	
	Evaluaciones y asistencias	
	Hostigamiento sexual	

	Matrícula	
	Procedimientos disciplinarios	
	Seguridad	
	Normas de permanencia	
	Trámites académicos/administrativos	
<b>Docentes y predocentes mujeres</b>	Concurso y promoción docente	2
	Asignación de horarios	
<b>Personal administrativo femenino</b>	Clima laboral	6
	Consulta sobre evaluación de desempeño	
	Consulta sobre normativa interna	
	Demoras en procedimientos administrativos	
<b>TOTAL</b>		61

### 3.5. Temas comunes

Tanto estudiantes varones como mujeres coinciden en tener como temas comunes los siguientes: *Convivencia, Economía y Becas, Evaluaciones, Matrícula, Procedimientos Disciplinarios; y, Seguridad.*

Entre las y los docentes y pre docentes, femenino y masculino, se halló como tema en común el *Concurso y Promoción Docente*. Por otro lado, en el personal administrativo, tanto femenino como masculino, se presentó como tema común el *Clima Laboral*.

**4. QUEJAS****4.1. Temas de las Quejas**

Entre marzo del 2025 y marzo del 2026, la Defensoría Universitaria recibió un total de cuarenta y ocho (48) quejas. A partir de la sistematización de las quejas, se identificaron quince (15) temas. De igual manera, algunas de las quejas presentadas abordan más de un área temática.

Es importante señalar que en algunos casos se presentan subtemas específicos, los cuales están señalados de manera oportuna en el Cuadro N° 6.

**Cuadro N° 6**  
**Temas de las quejas por orden alfabético**

<b>Lista de Temas</b>
1. <b>Acoso y hostigamiento</b> ( <i>Subtemas: Vulneración de derechos en agrupaciones y procedimientos internos, presunto hostigamiento sexual</i> ).
2. <b>Acoso y hostilidad laboral</b> ( <i>Subtemas: Trato discriminatorio</i> ).
3. <b>Clima, trato y condiciones laborales</b> ( <i>Subtemas: Programación para el dictado de clases, condiciones del contrato</i> ).
4. <b>Conflicto académico y trato estudiante-docente</b> ( <i>Subtemas: Abuso de autoridad, desempeño deficiente de docente, maltrato</i> ).
5. <b>Convivencia y relaciones interpersonales</b> ( <i>Subtemas: Acoso en redes sociales, daño a la imagen, difamación</i> ).
6. <b>Demoras en procedimientos administrativos</b> ( <i>Subtemas: Demora en solicitud de traslado de unidad a petición del personal administrativo/docente</i> ).
7. <b>Evaluaciones de desempeño</b> ( <i>Subtemas: Evaluación docente/interna, discrepancias e irregularidades en los resultados</i> ).

8. <b>Evaluaciones y asistencia</b> (Subtemas: <i>Insatisfacción con puntaje asignado, reconsideración de notas y recalificación, incumplimiento de asignación de puntos adicionales, desaprobación por presunta represalia, desaprobación por retraso de tercero, trato desigual en asignación de nota</i> ).
9. <b>Información brindada por la universidad</b> (Subtemas: <i>Difusión de información a través de cuentas institucionales</i> ).
10. <b>Matrícula</b> (Subtemas: <i>Vacantes, retiro de cursos, cancelación/cambio de modalidad de cursos</i> ).
11. <b>Planificación académica</b> (Subtemas: <i>Recorte o alteración del cronograma académico</i> ).
12. <b>Procedimientos disciplinarios</b> (Subtemas: <i>Presunta inconsistencia en procedimiento disciplinario, conflicto de intereses entre miembros de la comisión, retraso en la resolución del procedimiento</i> ).
13. <b>Seguridad</b> (Subtemas: <i>Conducción a excesiva velocidad dentro del campus</i> ).
14. <b>Servicios institucionales</b> (Subtemas: <i>Demora en el servicio de salud/tópico, inhabilitación de cuenta PUCP, deficiente servicio de asesoría de unidades académicas</i> ).
15. <b>Trámites académicos</b> (Subtemas: <i>Demora en respuesta a solicitud de permanencia, requerimientos de Idiomas Católica, errores en resoluciones de las unidades académicas</i> ).

#### 4.2. 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 seis (6) temas recurrentes: *Evaluaciones y asistencia* (8 quejas); *Acoso y hostilidad laboral* (6 quejas); *Clima, trato y condiciones laborales* (7 quejas); *Conflicto académico y trato estudiante-docente* (5 quejas); *Matrícula* (4 quejas); y, *Procedimientos Disciplinarios* (4 quejas). Ver Cuadro N° 7.

Todas ellas suman treinta y cuatro (34) quejas, lo que representa el 70% del total.

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

<b>Temas de Quejas</b>	<b>N° de Quejas</b>
<b>Evaluaciones y asistencia</b> (Subtemas: <i>Insatisfacción con puntaje asignado, reconsideración de notas y recalificación, incumplimiento de asignación de puntos adicionales, desaprobación por presunta represalia, desaprobación por retraso de tercero, trato desigual en asignación de nota</i> ).	8
<b>Acoso y hostilidad laboral</b> (Subtemas: <i>Trato discriminatorio, hostilidad sistemática y abuso de contratación temporal</i> ).	6
<b>Clima, trato y condiciones laborales</b> (Subtemas: <i>Programación para el dictado de clases, requerimientos de licencias, desacuerdos con decisiones de jefatura, no renovación de contrato laboral</i> ).	7
<b>Conflicto académico y trato estudiante-docente</b> (Subtemas: <i>Abuso de autoridad, desempeño deficiente de docente, maltrato</i> ).	5
<b>Matrícula</b> (Subtemas: <i>Vacantes, retiro de cursos, cancelación/cambio de modalidad de cursos</i> ).	4
<b>Procedimientos disciplinarios</b> (Subtemas: <i>Presunta inconsistencia en procedimiento disciplinario, conflicto de intereses entre miembros de la comisión, retraso en resolución del procedimiento</i> ).	4
<b>Servicios institucionales</b> (Subtemas: <i>Demora en el servicio de salud/tópico, inhabilitación de cuenta PUCP, deficiente servicio de asesoría</i> ).	3
<b>Trámites académicos</b> (Subtemas: <i>Demora en respuesta a solicitud de permanencia, requerimientos de Idiomas Católica, error en resoluciones de reingreso</i> ).	3
<b>Acoso y hostigamiento</b> (Subtemas: <i>Vulneración de derechos en procedimientos internos y hostigamiento en agrupaciones estudiantiles</i> ).	2
<b>Convivencia y relaciones interpersonales</b> (Subtemas: <i>Acoso en redes sociales, daño a la imagen, difamación</i> ).	1

<b>Demoras en procedimientos administrativos</b> ( <i>Subtemas: Traslado de unidad a solicitud de trabajador</i> ).	1
<b>Evaluaciones de desempeño</b> ( <i>Subtemas: Evaluación docente/interna de trabajadores docentes y subjetividad</i> ).	1
<b>Información brindada por la universidad</b> ( <i>Subtemas: Difusión de información falsa por canales institucionales</i> ).	1
<b>Planificación académica</b> ( <i>Subtemas: Recorte o alteración del cronograma académico</i> ).	1
<b>Seguridad</b> ( <i>Subtemas: Conducción a excesiva velocidad dentro del campus</i> ).	1
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

#### 4.3. Unidades Quejadas

Las unidades objeto de quejas fueron veinte (20), encontrándose entre ellas Departamentos Académicos, Facultades, Oficinas y Órganos del Sistema Disciplinario. Ver Cuadro N° 8.

#### Cuadro N° 8

##### *Unidades Quejadas en Orden Alfabético*

1. Agrupación/Asociación Estudiantil
2. CENTRUM
3. Comisión de Procedimientos Disciplinarios para Docentes
4. Departamento Académico de Ciencias
5. Departamento Académico de Ciencias Contables
6. Departamento Académico de Educación
7. Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH)
8. Dirección de Comunicación Institucional
9. Dirección de Tecnología e Información (DTI)
10. Escuela de Gobierno
11. Estudios Generales Ciencias
12. Estudios Generales Letras
13. Facultad de Arquitectura
14. Facultad de Arte y Diseño
15. Facultad de Ciencias e Ingeniería
16. Facultad de Ciencias Sociales
17. Facultad de Psicología
18. Idiomas Católica
19. Secretaría de Instrucción
20. Tópico del Servicio de Salud

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

De las veinte (20) unidades quejadas, seis (6) de ellas concentran el 34% del total de las quejas.

Como unidades más quejadas figuran: la *Facultad de Arquitectura* (4 quejas), *CENTRUM* (3 quejas), *Secretaría de Instrucción* (3 quejas), *Agrupaciones y Asociaciones Estudiantiles* (2 quejas), la *Facultad de Ciencias e Ingeniería* (2 quejas) y la *Facultad de Ciencias Sociales* (2 quejas). Ver Cuadro N° 9.

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

Unidad Quejadas por Número de Quejas	N° de quejas
Facultad de Arquitectura	4
CENTRUM	3
Secretaría de Instrucción	3
Agrupación/asociación estudiantil	2
Facultad de Ciencias e Ingeniería	2
Facultad de Ciencias Sociales	2
Comisión de Procedimientos Disciplinarios para Docentes	1
Departamento académico de Ciencias	1
Departamento académico de Ciencias Contables	1
Departamento académico de educación	1
Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH)	1
Dirección de Comunicación Institucional	1
Dirección de Tecnología e Información (DTI)	1
Escuela de Gobierno	1
Estudios Generales Ciencias	1
Estudios Generales Letras	1
Facultad de Arte y Diseño	1
Facultad de Psicología	1
Idiomas Católica	1
Tópico del Servicio de Salud	1

**4.5. 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 personal administrativo.

De las cuarenta y ocho (48) quejas recibidas, treinta y uno (31) fueron realizadas por estudiantes, catorce (14) por el sector docente y predocente, y tres (3) por el personal administrativo.

Las quejas presentadas por el estudiantado abordan diez (10) áreas temáticas, mientras que las quejas del sector docente abordan cinco (5) temas y las quejas del personal administrativo abordan dos (2) temas. Ver Cuadro N° 10.

Entre el personal docente y predocente y el personal administrativo se presenta como tema común *El Acoso y la Hostilidad Laboral*.

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

<b>Categoría</b>	<b>Temas de las quejas</b>	<b>N° de quejas</b>
<b>Estudiantes</b>	Conflicto académico y trato estudiante - docente	31
	Convivencia y relaciones interpersonales	
	Evaluaciones y asistencia	
	Hostigamiento y acoso	
	Información brindada por la universidad	
	Matrícula	
	Procedimientos disciplinarios	
	Planificación académica	
	Servicios institucionales	
	Trámites académicos	
<b>Docentes y predocentes</b>	Acoso y hostilidad laboral	14
	Clima, trato y condiciones laborales	
	Evaluaciones de desempeño	
	Procedimientos disciplinarios	
	Seguridad	
<b>Personal administrativo</b>	Acoso y hostilidad laboral	3
	Demoras en procedimientos administrativos	
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>

**4.6. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, 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 género. Esta intersección se realiza con el fin de identificar preocupaciones específicas en los diversos grupos que componen la universidad.

**4.6.1. Quejas por Categorías de Comunidad PUCP, Género: Hombres**

El sector masculino es el que ha presentado un mayor número de quejas en el periodo analizado, registrando un total de veintisiete (27). Este número representa el 56% de las quejas.

Del análisis según categorías de la comunidad PUCP, se puede constatar que de las dieciséis (16) quejas realizadas por los estudiantes varones, estas abordan siete (7) temas. Por otra parte, el sector docente y pre docente masculino, aborda tres (3) temas en sus diez (10) quejas presentadas. Mientras que el personal administrativo masculino trata un (1) tema en la única queja presentada por este sector. Ver Cuadro N° 1.

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

<b>Categoría</b>	<b>Temas de consulta</b>	<b>N° de consultas</b>
<b>Estudiantes hombres</b>	Convivencia y relaciones interpersonales	16
	Evaluaciones y asistencia	
	Información brindada por la universidad	
	Matrícula	
	Procedimientos disciplinarios	
	Servicios institucionales	
	Trámites académicos	
<b>Docentes y predocentes hombres</b>	Acoso y hostilidad laboral	10
	Clima, trato y condiciones laborales	
	Seguridad	

<b>Personal administrativo masculino</b>	Acoso y hostilidad laboral	1
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>

#### 4.6.2. Quejas por Categorías de la Comunidad PUCP, Género: Mujeres

El sector femenino realizó un total de veintiún (21) quejas, cifra que representa el 44% del total de quejas.

En las quince (15) quejas presentadas por las estudiantes mujeres se abordaron siete (7) temas. Adicionalmente, el sector docente y pre docente femenino abordó tres (3) temas en sus cuatro (4) quejas, mientras que el personal administrativo femenino consideró dos (2) temas en sus dos (2) quejas presentadas. Ver Cuadro N° 12.

**Cuadro N° 12**

#### *Quejas según Categorías de la Comunidad PUCP Género: Mujeres*

<b>Categoría</b>	<b>Temas de queja</b>	<b>N° de Queja</b>
<b>Estudiantes mujeres</b>	Acoso y hostigamiento	15
	Conflicto y trato académico estudiante-docente	
	Matrícula	
	Planificación académica	
	Procedimientos disciplinarios	
	Trámites académicos	
	Servicios institucionales	
<b>Docentes y predocentes mujeres</b>	Acoso y hostilidad laboral	4
	Evaluaciones de desempeño	

	Procedimientos disciplinarios	
<b>Personal administrativo femenino</b>	Acoso y hostilidad laboral	2
	Procedimientos administrativos	
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>

#### 4.7. Temas comunes

A lo largo del presente análisis de las quejas presentadas, se han podido encontrar temáticas en común tanto en hombres como en mujeres de la comunidad estudiantil, siendo estos temas los siguientes: *matrícula, trámites académicos y servicios institucionales*.

Por otro lado, entre el personal docente masculino y femenino el tema en común identificado fueron dos, por una parte, la *discrecionalidad en la programación docente* y de otro lado, el *acoso y hostilidad laboral*. Asimismo, entre el personal administrativo masculino y femenino el tema en común identificado fue el *acoso y hostilidad laboral*.

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

En el primer año de la presente gestión se han realizado acciones para reposicionar a la Defensoría Universitaria ante la comunidad PUCP. En tal sentido se promovió:

- 1) El uso de cuentas en redes sociales, especialmente dirigida a estudiantes, para difundir los servicios que se brindan. Al respecto se constató que, una de las vías de comunicación más eficaces que usan los estudiantes suelen ser plataformas como Instagram y TikTok. De este modo se crearon cuentas desde Instagram, que en este primer año ha conseguido superar los 800 seguidores, difundiéndose mensajes referidos a mejoras en el bienestar, derechos, igualdad de género, entre otros.
- 2) La participación en diversas ferias y activaciones que se realizan en el campus dirigido a los integrantes de la comunidad, alcanzando información sobre los servicios que se brindan.
- 3) La presentación de la Defensoría Universitaria ante diversas autoridades de unidades académica con el propósito de gestionar espacios de coordinación para la derivación de casos en los que se vean afectados algún derecho de los integrantes de la comunidad.
- 4) La participación de la Defensoría Universitaria en espacios estudiantiles de ejercicio

de los derechos de participación y reunión. Intervención realizada con el propósito de garantizar que no se menoscabe la libertad de estudiantes y se garantice su libre tránsito. Particularmente es relevante mencionar la intervención de la DU cuando se produjo la detención de un estudiante después de una manifestación pública.

- 5) La realización de reuniones de planeamiento y de rendición de cuentas con gremios y la representación estudiantil ante los órganos de gobierno universitario.

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

Se ha participado de espacios de coordinación virtual y presencial con las defensorías universitarias de las universidades que conforman el Consorcio: Universidad Peruana Cayetana Heredia, Universidad del Pacífico y Universidad de Lima. En tal sentido, se vienen intercambiando buenas prácticas y planificando la realización de actividades conjuntas en el 2026.

## **7. REFLEXIÓN FINAL**

Uno de los primeros aspectos que hemos buscado enfatizar en nuestra gestión ha sido el vínculo permanente con los gremios universitarios y la representación estudiantil. Todo ello con el propósito de escuchar de primera fuente, las necesidades e intereses de los estudiantes y recuperar la visibilidad de un espacio que contribuya al bienestar y al respeto de los derechos universitarios.

Consideramos que si bien es cierto la Defensoría Universitaria tiene según su mandato legal que atender a todos los miembros de la comunidad universitaria, asumimos con especial dedicación aquellas solicitudes provenientes de los, las y les estudiantes. Siendo por ello que buena parte de nuestras actividades están sobre todo dirigidas a dicho sector.

Un segundo aspecto que hemos resaltado en nuestro primer año de gestión es aquella característica de la Defensoría Universitaria, como espacio de intermediación, respecto a las quejas y tensiones que puedan suscitarse. En tal sentido hemos promovido espacios de diálogo resolutivos, donde las partes concernientes puedan cooperar para superar la contingencia presentada. De este modo aspiramos a evidenciar, a partir de situaciones concretas, que es posible resolver conflictos a través de espacios conciliatorios y de mediación.

Finalmente, para este segundo año, nos proponemos consolidar el espacio adquirido e ingresar a la formulación de propuestas y recomendaciones sobre situaciones estructurales que puedan presentarse en detrimento de los derechos de los integrantes de la comunidad universitaria.