



MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES - 2018

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Publicada de acuerdo al artículo 30 del Reglamento de
la Defensoría Universitaria N° 33-R-2018

Lima, 13 de diciembre 2018

“Más justicia que derecho. Es evidente que el Defensor Universitario debe conocer la normativa –o asesorarse a su respecto- y responder de acuerdo con ella. Pero debe ir, pienso yo, a la raíz de los problemas, analizar si se lesiona la justicia, llamar la atención de los órganos competentes si advierte que las normas, tal vez esclerotizadas, no encauzan ya satisfactoriamente las energías universitarias y llegan incluso a lesionar a los miembros de la comunidad.

Más autoridad que poder. La autoridad marca y muestra los fines de la comunidad. El poder, domina los medios, Se ha depositado una confianza entre nosotros, la de sugerir soluciones a los organismos universitarios que están al servicio de una institución cuyo fin es la búsqueda de la verdad científica y humana, la transmisión de conocimientos, el desarrollo científico y moral de las personas. Éste es el horizonte de nuestra tarea, hacia este horizonte estimulamos, en esta tarea se funda nuestra autoridad moral. Por esto recomendamos, sugerimos, a quienes disponen de los medios para que los apliquen con equidad y les advertimos de la responsabilidad ante el Consejo Social u organismo análogo para que éste reflexione sobre la problemática universitaria, sobre su incidencia en las personas, sobre las soluciones que se aplican.

Más humanismo que burocracia. Nuestro mundo desarrollado es una selva burocrática tan cruel y peligrosa como la que nos proponen los espectáculos del género de aventuras. Los miembros de la comunidad universitaria son individuos de la especie humana. Las flaquezas humanas pueden enredar en esta selva y a veces herir a los miembros del cuerpo docente y de administración y servicios. Los estudiantes, en particular el que no procede de familias de tradición universitaria y más aún el extranjero no familiarizado con el entramado de nuestra cultura, necesitan de una mano amiga, una acogida fraterna, una actitud para sentirse valorado como hombre comprendido, atendido, informado.”

Perfil necesario para el Defensor Universitario (Sindic) según D. Artur Juncosa i Carbonell

Sindic de Greuges de la Universitat de Barcelona, 1996

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 4 |
| 1. Protocolo de atención | 7 |
| 2. Programa de actividades 2018-2019 | 8 |
| 3. Estadísticas generales | 9 |
| 4. Casos atendidos | 11 |
| 4.1. Asesorías y Consultas..... | 11 |
| 4.2. Negociación entre las partes involucradas | 12 |
| 4.3. Resoluciones Defensoriales..... | 14 |
| 5. Actividades preventivas | 17 |
| 6. Participación en eventos internos, externos y contenidos para el Taller de Inducción a la Vida Universitaria (TIVU)..... | 18 |
| 7. Grupos vulnerables de la UP, áreas sensibles, temas pendientes para reflexionar y atender | 20 |
| 8. Requerimientos formales para un mejor funcionamiento | 22 |
| Anexos..... | 23 |
| 1. Resoluciones defensoriales emitidas | 23 |
| 2. Portada de la pág. web de la Defensoría Universitaria..... | 35 |
| 3. Contenido para banner electrónicos y correos electrónicos 2018 | 36 |
| 4. Folleto informativo y presentación ppt para el TIVU | 37 |
| 5. Estructura del sistema de registro y control de actividades..... | 40 |
| 6. Contenido para el banner electrónico y correos electrónicos 2019 | 43 |
| 7. Direcciones electrónicas de videos de la Defensoría Universitaria..... | 44 |
| 8. Creación de comisión de trabajo conjunto de Defensorías Universitarias del Consorcio de Universidades | 45 |
| 9. Reporte de horas dedicadas a la Defensoría Universitaria | 46 |
| 10. Fotos de participación en eventos de difusión internos y externos | 47 |

Introducción

Este documento incorpora la información relativa a las actividades llevadas a cabo por la Defensoría Universitaria (DU) en el año 2018, integrando tanto las realizadas directamente por el Defensor como por su asistente. Esta memoria incluye ocho secciones y diez anexos con información complementaria. También, cubre el periodo enero-noviembre 2018. Debe resaltarse que el sistema de información ya incorpora las consultas y quejas atendidas entre los años 2016 y 2018.

En lo formal el documento considera en su introducción las funciones anotadas para la DU tanto en la Ley Universitaria N° 30220 como el Estatuto de la Universidad del Pacífico (UP) y en el Reglamento vigente. Asimismo, se incorporan los principios y valores que rigen a la universidad peruana y la UP que resultan fundamentales para la gestión de esta oficina. Las siguientes secciones muestran el protocolo de atención de asesoría, consultas y quejas. Se incluye una presentación breve del programa de actividades 2018-2019 que se planteó en diciembre de 2017 y lo que se comentó con la rectora en enero de 2018.

Las dos secciones siguientes incorporan las estadísticas generales y comentarios de los casos atendidos. Estos se han dividido en tres grupos: 1) asesorías y consultas; 2) negociación entre las partes involucradas y 3) la emisión de resoluciones defensoriales. Posteriormente, se presenta un detalle de las actividades preventivas y la participación en eventos internos, externos y contenidos para el Taller de Inducción a la Vida Universitaria (TIVU). Las dos últimas secciones detallan los grupos vulnerables, áreas sensibles y temas para reflexión. Asimismo, se anotan algunos requerimientos formales para un mejor funcionamiento de esta oficina.

Los anexos incluyen las resoluciones defensoriales emitidas, la portada de la página web de la DU, los contenidos para banner electrónico 2018, el folleto informativo y presentación al TIVU. También se muestra la estructura del sistema de registro y control, las propuestas de difusión para 2019, las direcciones electrónicas de los videos de la DU y el reporte de horas dedicadas a la DU, entre otros.

- El artículo 133 de la Ley Universitaria, ley N° 30220, define a la Defensoría Universitaria de la siguiente manera:

“La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales. El Estatuto de la universidad establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría.”

- El artículo 129 del Estatuto de la Universidad del Pacífico señala que la Defensoría Universitaria es el órgano encargado de tutelar los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria. El Defensor Universitario es elegido por la Asamblea Universitaria, por convocatoria interna, y removido por el mismo órgano. El mandato del Defensor

Universitario durará dos años, y podrá ser ratificado por la Asamblea Universitaria para un período adicional.

- La disposición general del Reglamento de la Defensoría Universitaria, señala que de acuerdo con el artículo 133 de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria y con el artículo 127 del Estatuto de la Universidad del Pacífico, la Defensoría Universitaria está encargada de velar y defender los derechos individuales de todos los miembros de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, graduados, personal administrativo y toda persona que trabaje con y para la Universidad del Pacífico) ante actos u omisiones de las unidades, autoridades, funcionarios o docentes de la Universidad que los vulneren. Se encarga también de proponer normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas en los distintos servicios que ofrece la Universidad. La Defensoría Universitaria es autónoma en el ejercicio de sus funciones e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad y no es un órgano ejecutivo.

- Principios en que se rigen las universidades peruanas, según la Ley Universitaria, Ley N° 30220:
 - Búsqueda y difusión de la verdad
 - Calidad académica
 - Autonomía
 - Libertad de cátedra
 - Espíritu crítico y de investigación
 - Democracia institucional
 - Meritocracia
 - Pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión
 - Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país
 - Afirmación de la vida y dignidad humana
 - Mejoramiento continuo de la calidad académica
 - Creatividad e innovación
 - Internacionalización
 - El interés superior del estudiante
 - Pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social
 - Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia y discriminación
 - Ética pública y profesional

- De acuerdo al artículo 7 del Estatuto de la Universidad del Pacífico, se reconoce la trascendencia y relevancia de los valores cristianos.
 - la igualdad en lo esencial de toda persona, sin distinción de sexo, identidad de género, orientación sexual, raza, religión, ideología, condición social o económica, afirmando la dignidad humana;
 - la asunción, fomento y promoción de los siguientes valores: libertad de pensamiento y opinión, honestidad y veracidad, respeto al otro y responsabilidad social;
 - el fomento de una educación e investigación dirigidas a contribuir a la solución efectiva de los problemas y necesidades sociales, así como a la búsqueda de la excelencia académica;

- la promoción del diálogo entre sus miembros y con las personas e instituciones de su entorno;
- la transparencia en la gestión y toma de decisiones, en todos los niveles jerárquicos; y
- la aspiración a que ninguna persona especialmente calificada esté impedida de cursar estudios por limitaciones económicas.

1. Protocolo de atención

Los interesados en formular consultas y quejas a la DU tienen cuatro canales para hacerlo: 1) visita a la oficina del Defensor Universitario (J-408); 2) mediante el correo electrónico oficial de la UP o el específico de la DU; 3) incorporación de consulta a través del sistema de registro y control que cuenta con un formato pre establecido; y 4) a través de una llamada telefónica atendida por la asistente (anexo 2121) y posterior visita al Defensor Universitario.

Luego de la identificación respectiva inmediatamente se detalla la naturaleza de la consulta o queja evaluando si la misma es materia de atención de la DU. En general, aún en los casos de consulta no hay una respuesta afirmativa o negativa debido a que si bien algún elemento no es de nuestra competencia, puede haber otros que sí lo son. Por ejemplo, un reclamo de naturaleza académica debe ir por el canal regular, pero si los criterios de evaluación son difusos se plantean el caso ante el Jefe del Departamento Académico que corresponda. En los casos en que se ha cometido una violación de algún reglamento se informa de que existe una opción derivada de lo señalado en el reglamento que corresponda. La DU se abstiene de participar si la opción se asocia a la aplicación de un reglamento específico.

Inmediatamente que se recibe la consulta o queja se va definiendo los canales mediante los cuales podría solucionarse. Puede ser un tema que se atienda directamente por la DU o que involucre diversas unidades de la UP. En esta etapa se revisan los reglamentos que sobre la materia existen. Las alternativas de solución pueden ser a través de intermediar entre las partes involucradas o cuando se trate de casos que pueden extrapolarse a otro miembro de la Comunidad Universitaria se acude a las Resoluciones Defensoriales. Esta fase correspondería al análisis del caso.

Dependiendo de la complejidad del caso este puede resolverse o no rápidamente. En todos los casos la emisión de un correo electrónico es precedida por una llamada telefónica al responsable de la unidad respectiva con el objetivo de recibir información y captar su percepción sobre el asunto. En la mayoría de oportunidades se deben realizar diversas llamadas y correos electrónicos para llegar a una solución adecuada entre ambas partes. En muchos casos, estas comunicaciones se realizan luego de acordar una o varias reuniones personales al responsable de la o las unidades involucradas. En el caso de los estudiantes se solicita información sobre el desempeño académico al Director de Servicios Académicos y Registro. En algunos casos también se solicitan antecedentes en el Departamento de Desarrollo y Bienestar (Dirección de Formación Extraacadémica). Por ejemplo, en el caso de estudiantes con problemas psicológicos, psiquiátricos, agredidos o agresores.

La propuesta de solución se va comunicando a las partes para recibir la retroalimentación del caso, hasta que se encuentra una aceptable que se comunica también por correo electrónico. Debe resaltarse que en muchos de los casos la solicitud de información se realiza con copia oculta a la otra parte.

2. Programa de actividades 2018-2019

Las actividades propuestas durante diciembre de 2017 y las comentadas con la rectora en enero de 2018 comprenden:

- Coordinación permanente con las autoridades universitarias.
- Difusión de la importancia de la Defensoría Universitaria e información preventiva.
- Consolidación de una oficina y de sistemas de registro de la Defensoría Universitaria
- Atención de casos particulares.
- Implantación de mejores prácticas nacionales e internacionales derivadas de las reuniones con los defensores universitarios del país e internacionales.
- Investigaciones de oficio sobre actos que pudieran vulnerar derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

3. Estadísticas generales

En esta sección se presentan la estadística básica de todos los casos atendidos entre enero y noviembre de 2018. Entre 2016 y 2017 se tienen registrados ocho casos. La tabla 1 muestra que la mayor parte de los casos atendidos corresponden a estudiantes, seguidos de profesores/investigadores y de personas fuera de la comunidad UP. Le siguen dos casos del personal administrativos directo y otros dos indirectos. Asimismo, dos egresados han utilizado los servicios de la DU.

Tabla 1. Consultas y quejas por tipo de miembro de la comunidad universitaria

| | N° de casos |
|---------------------------------------|-------------|
| Estudiantes | 36 |
| Profesor/investigador | 5 |
| Personal administrativo directo | 2 |
| Personal administrativo subcontratado | 2 |
| Egresados | 2 |
| Externos fuera de la comunidad UP | 5 |
| Total | 52 |

En la tabla 2 se muestra que 31 de las personas que han realizado alguna consulta o queja a esta DU son del género masculino y 21 del femenino. Asimismo, en la tabla 3 se presentan el detalle de cómo se han distribuido los 52 casos por área académica o administrativa involucrada para su resolución (no el área de origen). Al respecto, en primer lugar estaría la propia DU. En segundo lugar, la Dirección de Servicios Académicos. En tercer lugar, la Facultad de Ciencias Empresariales y otros estudiantes. En cuatro lugar, la Escuela de Postgrado (PBS), la Facultad de Economía y Finanzas y la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI). El resto de unidades tienen entre 2 o un caso.

Tabla 2. Consultas y quejas por género del denunciando

| | Masculino | Femenino | Total |
|-------------|-----------|----------|-------|
| N° de casos | 31 | 21 | 52 |

Tabla 3. Consultas y quejas por área académica o administrativa involucrada

| Unidad | Número de casos |
|---|-----------------|
| Facultad de Economía y Finanzas | 3 |
| Facultad de Ciencias Empresariales | 4 |
| Escuela de Postgrado/PBS | 3 |
| Escuela de Postgrado/EGP | 2 |
| Tesorería | 2 |
| Área de seguridad/Liderman | 3 |
| Dirección de Formación Extracadémica | 2 |
| Oficina de Relaciones Internacionales | 3 |
| Comité Electoral/Dirección de Formación Extracadémica | 2 |

| | |
|--|----|
| Facultad de Ingeniería Empresarial/Gestión del Aprendizaje y Aseguramiento de la Calidad | 1 |
| Facultad de Ingeniería Empresarial/Aseguramiento de la Calidad | 1 |
| Dirección de Servicios Académicos y Registro | 5 |
| Departamento Académico Ciencias Sociales y Políticas/Gestión de Personas | 1 |
| Departamento de Marketing y Negocios Internacionales | 1 |
| Departamento Académico Ciencias Sociales y Políticas | 1 |
| Departamento Académico de Humanidades | 1 |
| Defensoría Universitaria/asesoría, contactos | 13 |
| Otros estudiantes | 4 |
| Total | 52 |

En la tabla 4 se presentan los mecanismos de resolución de las consultas y quejas sometidas a consideración de la DU. Entre estas destacan la conciliación entre las partes involucradas (34 casos), la solución directa proporcionada por la DU (13 casos) y 5 resoluciones defensoriales. Asimismo, en la tabla 5 se observan que 49 casos son resueltos por procedimientos estándares (conciliación entre partes, solución directa y resoluciones defensoriales) mientras que tres casos fueron atendidos a través de redes sociales. Por otra parte, en la tabla 6 se observan que 45 de los 52 casos se concluyeron, 3 fueron suspendidos por el que realizó la consulta o queja y 2 fueron abandonados (nunca se recibió la interacción de quien formuló la consulta o queja).

Tabla 4. Mecanismos de solución de los casos

| | N° de casos |
|---|-------------|
| Solución directa proporcionada por Defensoría Universitaria | 13 |
| Conciliación entre partes involucradas | 34 |
| Resoluciones defensoriales | 5 |
| Total | 52 |

Tabla 5. Modalidades de solución por medio utilizado

| | N° de casos |
|--|-------------|
| Estándar (conciliación y resolución directa) | 49 |
| Redes sociales (ciberbulling – 2 casos) | 3 |
| Total de casos | 52 |

Tabla 6. Estado de situación de las consultas y casos

| | Cantidad |
|------------------------------|----------|
| Concluido | 45 |
| Suspendido | 3 |
| Abandonado | 2 |
| Pendientes (sin información) | 2 |
| Total de casos | 52 |

4. Casos atendidos

En esta sección se presenta una breve síntesis de los casos atendidos. Se ha dividido en tres grupos: 1) asesorías y consultas; 2) negociación entre partes involucradas; y 3) resoluciones defensoriales.

4.1. Asesorías y Consultas

Tabla 7. Principales modalidades de asesorías y consultas

| N° | Tema | Respuesta |
|----|---|--|
| 1 | Estudiante que se queja por haber sido dado de baja | Se estudia el caso, no hay lugar a reclamo pero se le concerta una reunión con el decano para analizar otras opciones. Derecho a ser escuchado |
| 2 | Profesor solicita se explore la posibilidad de que la Universidad del Pacífico amplíe el retiro hasta los 75 años | Se analiza la situación de acuerdo al reglamento; sin embargo el profesor suspende su solicitud |
| 3 | Profesor solicita enlace con Defensor Universitario del Consorcio de Universidades | Se realizó vinculación |
| 4 | Defensor Universitario de la PUCP solicita información sobre estudiante problemático que molesta a estudiantes de esa universidad | Se investiga en la SAR, el estudiante no es de la Universidad del Pacífico y se informa a la PUCP |
| 5 | Estudiante se queja por bullying ocurrido hace dos años atrás | Se recomienda a estudiantes superar el problema. Se contacta con psicólogo de Bienestar y Desarrollo Estudiantil (no asiste) |
| 6 | Estudiante se siente inseguro por falta de privacidad de su información | Se le recomienda retirarse de redes sociales. No hay retroalimentación del estudiante |
| 7 | Estudiante reclama por resultados de exámenes | Se le informa cuál es el procedimiento regular según Reglamento |
| 8 | Estudiante de maestría dado de baja | Se coordinó reunión con Director Académico de la Maestría. Se le preparó respuesta recordándole reglamento |
| 9 | Estudiante solicita asesoramiento por retiro de ciclo extemporáneo (razones psicológicas) | Se asesora al estudiante, se evalúan opciones con SAR y Facultad. Se le apoya en preparación de caso ante autoridades |
| 10 | Profesor se queja sobre criterios subjetivos utilizados para el proceso de ordinarización | Se toma nota, pero el profesor solicita suspensión en la intervención de la Defensoría Universitaria |
| 11 | Queja de persona externa sobre comportamiento de estudiante fuera de la Universidad del Pacífico | Se le envía reglamento respectivo. El quejoso no insiste en el tema |
| 12 | Estudiante de último año acusado de plagio en trabajo que solicita asesoramiento | Estudiante reconocer error, se le asesora en comunicación a Vicerrector e intervención en Consejo Académico |
| 13 | Defensora Universitaria de ESAN solicita ejemplos de intervención ante cyberbullying | Se le remite información sobre cómo se atendió el caso de cyberbullying y a través de redes sociales |

| | | |
|----|--|--|
| 14 | Estudiante sancionada por plagio por Consejo Académico y Tribunal de Honor | Se consulta a área pertinente, se le informa canales de comunicación y se concerta cita para que evalúe opciones |
| 15 | Defensoría Universitaria de universidad externa solicita información sobre actividades preventivas en Universidad del Pacífico | Se le remite la información solicitada |
| 16 | Estudiante extranjero sancionado por mal comportamiento | Se le remite los reglamentos respectivos: Estudiantes no regulares y Reglamento ORI. Se le vincula nuevamente con la ORI |

4.2. Negociación entre las partes involucradas

Tabla 8. Principales modalidades de negociación entre partes involucradas

| N° | Tema | Respuesta |
|----|--|---|
| 1 | Estudiante dado de baja en razón a que el sistema no incorporó notas de curso de verano | Intercambio de información entre partes promovió se detecte el error en el sistema. Estudiante fue reincorporado |
| 2 | Problema de pago no registrados de estudiantes | El caso se resolvió favorablemente |
| 3 | Problemas de matrícula de diversos estudiantes | Se coordinó con el Director del SAR que apoyó a estudiantes en todos los casos. En un caso se violó reglamento |
| 4 | Solicitud de egresada sobre un retiro extemporáneo (se redujo su promedio) | Con SAR se negó la solicitud. Su antigüedad es de 10 años |
| 5 | Quejas de estudiantes deportistas en Preboste | Se inició conciliación pero estudiantes no continuaron el caso |
| 6 | Quejas de estudiantes sobre el desempeño de un profesor (dos casos) | Se contactó con el Jefe de Departamento Académico respectivo y al Director Académico de Postgrado |
| 7 | Queja sobre evaluación en concurso universitario internacional | Se gestionó queja con la contraparte de la Facultad respectiva. Sin embargo, el resultado no se modificó |
| 8 | Queja de egresada sobre pagos presuntamente realizados a la Universidad del Pacífico | Se gestionó con área administrativa y tesorería general. No existen esos recursos en la universidad. Se comunicó el tema a la quejosa con recomendaciones específicas |
| 9 | Quejas del personal de seguridad Liderman | Se habló con el Gerente General de la Universidad del Pacífico y se preparó una Resolución Defensorial |
| 10 | Estudiante se queja de maltrato por parte de profesora | Se coordinó con el Jefe del Departamento Académico respectivo (tomó nota). Este habló con profesora pero la opinión es que no existe tal situación |
| 11 | Estudiante solicita ante problema de equipo de trabajo plazo adicional ante negativa del titular del curso | Se coordinó reunión del estudiante con el Decano respectivo (aplicación de reglamento) |

| | | |
|----|---|---|
| 12 | Estudiante agraviado en Confesiones UP, otra estudiante agraviada en otra red social UP | Se envía mensaje recordatorio que es publicado por Confesiones UP. Se envió texto para que se publique en dicho grupo de Facebook |
| 13 | Queja sobre la negativa de un profesor de revisar un reclamo de examen parcial (curso compartido) | Se coordinó con SAR para que profesor revise reclamo. Al final, no lo atendió debidamente y la revisión estuvo a cargo del profesor responsable del curso |
| 14 | Quejas de estudiante a expresiones “machistas” y ofensivas en dos cursos de Departamentos Académicos diferentes | Se coordinó con los Jefes de Departamento Académicos respectivos, quienes hablaron con los profesores respectivos. En ambos casos se pidió disculpas al salón de clases |
| 15 | Quejas de estudiante ante amenazas e insultos de compañeros de estudio | En ambos casos se comunicó sobre vía formal, pero acordaron que era suficiente un simple recordatorio del Reglamento de Buena Conducta de Estudiantes. Lo anterior, luego de evaluar expedientes académicos |
| 16 | Quejas de estudiantes sobre ampliación de cupos a curso | Se coordinó con el Jefe de Departamento Académico respectivo y director del SAR |
| 17 | Quejas de estudiante de Maestría dado de baja con asuntos cuestionables | Se coordinó con Directora de Maestría quien atendió el asunto y le planteó alternativas luego de diversas evaluaciones |
| 18 | Diversas quejas sobre contenido de un curso de Maestría | Se contactó con Director Académico quien se reunió con todos los estudiantes del curso |
| 19 | Quejas de estudiante/egresada sobre contenidos cuestionables de la revista Boceto (sobre funciones de JP) | Se habló con responsables de la revista y artículo, quienes publicaron nota aclaratoria en el Facebook de la revista |
| 20 | Agravios de autoridad (Jefe de Departamento) a personal administrativo | Intervención ante todas las partes. Se acordó envío recordatorio sobre buen comportamiento |
| 21 | Estudiante que solicita reconsideración de retiro extemporáneo por problemas psiquiátricos | Se emite Resolución Defensorial sobre protocolo para este tipo de casos. Asimismo, se emite opinión humanitaria al Decano de la Facultad |
| 22 | Quejas de estudiantes ante inadecuado comportamiento de personal de Liderman | Se revisó asunto con área de seguridad de la Universidad del Pacífico. Se plantearon disculpas pero también aclaración formal a estudiantes |
| 23 | Quejas de profesora sobre estudiante extranjero | Se opinó sobre el tema. Finalmente ORI intervino |
| 24 | Quejas sobre proceso electoral CEUP 2018 | Se asesoró a estudiantes. Sin embargo, Comité Electoral no respondió a nuestra comunicación. Se debe proponer mejoras al reglamento respectivo |
| 25 | Quejas de organización estudiantil por decisión de Dirección de Formación | Gestiones de coordinación con DFE y Emprende UP. Se está en proceso de |

| | | |
|--|----------------|---|
| | Extraacadémica | llegar a resultado positivo con Emprende UP |
|--|----------------|---|

4.3. Resoluciones Defensoriales

Tabla 9. Contenido principal de las resoluciones defensoriales emitidas en 2018

| Resoluciones defensoriales | | Origen | Recomendaciones |
|----------------------------|---------------------|--|--|
| Número | Fecha | | |
| 001 | 20 de marzo de 2018 | Queja de profesor por cambio continuo de reglas DAUP's | <ol style="list-style-type: none"> 1. La planificación de actividades académicas debe responder al cumplimiento de objetivos institucionales. 2. Modificaciones en el Manual de registro y declaración de productos y actividades académicas de los docentes y el Manual de incentivos a la labor docente pueden realizarse en cualquier momento del año pero su entrada en vigor debería iniciarse a partir del primer día útil del año calendario siguiente. 3. La fecha de entrada en vigor señalada en el artículo anterior no aplicaría en el caso del Manual de políticas y procedimientos para el reconocimiento de revistas indexadas. |
| 002 | 27 de abril de 2018 | Queja de trabajadora administrativa de falta de apoyo en actividades de capacitación e imposibilidad de dictado. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Felicitar los esfuerzos realizados por la Universidad del Pacífico, en particular la Unidad de Gestión de Personas en apoyar las actividades de capacitación y formación de personal docente y administrativo en el marco de la RSU y RS. 2. Las actividades de capacitación y formación al personal administrativo contribuirían al desarrollo personal y profesional de los trabajadores, asimismo impactaría positivamente en la gestión universitaria. 3. Las iniciativas de capacitación y formación al personal administrativo deberían partir tanto de los trabajadores como de los jefes de unidades y autoridades de la universidad. 4. Formalizar y establecer canales para que el personal administrativo planteen sus iniciativas de capacitación y procedimientos para su evaluación. 5. Desarrollar lineamientos sobre las políticas y procedimientos para las actividades de capacitación y formación a personal docente y administrativo. 6. Crear fondos concursables de acuerdo a la disponibilidad de recursos de la Universidad del Pacífico para apoyar iniciativas de capacitación y formación tanto de personal docente como administrativo. 7. La culminación de manera exitosa de los programas de capacitación y formación de personal deberían contribuir, en la medida de lo posible, al desarrollo |

| | | | |
|-----|-----------------------|---|---|
| | | | <p>profesional del trabajador dentro de la Universidad del Pacífico.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Establecer dentro de las normas que los trabajadores administrativos que hubiesen recibido capacitación y formación académica adicional significativa tendrían el derecho de postular para el dictado de una materia en el nivel académico que corresponda. Este derecho podría ejercerse cuando exista la oportunidad para ello, tengan las habilidades y competencias necesarias, estén en igualdad académica y pedagógica respecto a los otros profesores que dictan esa materia. 9. Difundir periódicamente entre personal docente y administrativo los lineamientos y disponibilidad de recursos que anualmente se asignarían a los fondos concursables. |
| 003 | 15 de mayo de 2018 | Problemas de dos trabajadores de seguridad de Liderman | <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar a J&V Resguardo S.A.C. (Liderman) los hechos suscitados, solicitándole los atienda sin represalia alguna. 2. Liderman debería establecer los canales abiertos, apropiados y tolerantes de acuerdo a las mejores prácticas para recibir los comentarios y quejas de sus trabajadores. 3. Comentar a Liderman que las actividades de capacitación y formación al personal no sólo contribuirían al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores y familias. 4. Evaluar la incorporación de una cláusula en las invitaciones y posteriormente en los contratos que realice la Universidad del Pacífico con todas las empresas en marco de la RSU y RS y en particular la Norma Internacional ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social. |
| 004 | 16 de octubre de 2018 | Estudiante con problemas psiquiátricos y académicos dado de baja. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Las autoridades de la Universidad del Pacífico deben prestar mucha atención al estado de salud mental de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, en particular de sus estudiantes. 2. Las máximas autoridades universitarias ratifiquen formalmente ante los Decanos de las facultades académicas y a los diferentes miembros de los Consejos de Facultad que en primera instancia deben tener una perspectiva humanitaria. Además, que cuando reciban casos que involucren afectaciones mentales acudan a la opinión experta previa a la resolución que corresponda al Departamento de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de la Dirección de Formación Extraacadémica. 3. El Departamento de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de la Dirección de Formación Extraacadémica establezca los contactos necesarios |

| | | | |
|-----|-------------------------|---|--|
| | | | y los recursos para la contratación de los servicios psiquiátricos. |
| 005 | 30 de noviembre de 2018 | Propuesta de modificatoria de Reglamento de la Defensoría Universitaria N° 33-R-2018. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se incorpora la participación de la Defensoría Universitaria en la política de prevención e intervención en casos de hostigamiento sexual. 2. Principios de actuación internacional: más justicia que derecho, más autoridad que poder y más humanidad que burocracia. 3. Posibilidad de realizar comunicaciones a través de medios electrónicos. 4. Gestiones internas directamente, no sólo a través de la Secretaria General. 5. Podrá asistir también al Comité Ejecutivo. 6. Reconocer asignación del 20% de la Jornada Laboral a la actividad de la Defensoría Universitaria. Asimismo, 25% en el caso del asistente. 7. Obligación de mantener un sistema de información actualizada de las consultas y quejas formuladas y atendidas. 8. La función de mediación ante conflictos es en principio obligatoria, no voluntaria. Si no se desea, se actúa de oficio. 9. Para casos particulares extrapolables se utilizan resoluciones defensoriales. El Rectorado tendría un plazo de 60 días hábiles para manifestarse sobre las recomendaciones establecidas. 10. Otros detalles menores. |

5. Actividades preventivas

Se han realizado todo un conjunto de actividades para promover a la DU. Estas incluyen el diseño y distribución de un tríptico; espacio dentro del campus virtual de administrativos, estudiantes y docentes; el diseño y operación de una página web donde se incluye la difusión de las funciones de la DU y de las actividades realizadas; la elaboración de videos divulgativos para estudiantes, profesores y trabajadores administrativos; divulgación a través de banner electrónicos en la UP (entre el 8/3/2018 y 8/5/2018 y del 8/6/2018 al 8/8/2018) y correos electrónicos difundiendo las funciones de la DU.

Al respecto, en la tabla 10 se presenta el reporte de sucesivos envíos de las piezas gráficas de la DU en diez envíos, faltando sólo el correspondiente al 6 de diciembre de 2018. La primera columna incluye el total de envíos, la segunda el total de personas que abrieron el mail y la tercera el total de clicks (ingresos) a la página web de la Defensoría Universitaria.

Tabla 10. Reporte de envío de correos electrónicos

| Fecha de envío | Total de personas enviadas | Total de personas que abrieron el mail | Total de clicks a la web de Defensoría Universitaria |
|----------------|----------------------------|--|--|
| 08-mar | 8328 | 416 | 19 |
| 19-abr | 8315 | 2368 | 11 |
| 17-may | 8301 | 2671 | 13 |
| 21-jun | 8289 | 2021 | 5 |
| 12-jul | 8271 | 2445 | 6 |
| 09-ago | 7931 | 2454 | 8 |
| 13-sep | 7366 | 1877 | 7 |
| 11-oct | 7342 | 2180 | 10 |
| 08-nov | 7314 | 2180 | 1 |
| 23-nov | 8503 | 2154 | 1 |

Fuente: elaboración propia con base en el área de Marketing Institucional.

6. Participación en eventos internos, externos y contenidos para el Taller de Inducción a la Vida Universitaria (TIVU)

La Defensoría Universitaria ha participado en una serie de eventos internos tanto para difundir sus actividades, como en un proceso para extraer enseñanzas sobre las mejores prácticas que se vienen aplicando tanto a nivel nacional como internacional. En los casos de los diferentes TIVU se trabajaron los materiales con el Departamento de Desarrollo y Bienestar Estudiantil que se presentaron en marzo y agosto de 2018 de acuerdo a la información remitida por dicha área. Esta incluyó un ppt, la distribución del tríptico y un video. En enero de 2018 sólo se difundieron someramente las funciones de la DU.

Por otra parte, se participó con un stand de la DU en la primera y segunda Feria de Iniciativas Sociales y en la semana de Bienvenida de agosto de 2018. En estas tres oportunidades se repartieron trípticos sobre las funciones de esta oficina.

Eventos internos:

- Presentación en Taller de Inducción a la Vida Universitaria, realizada el 12 de enero de 2018.
- Presentación en Taller de Inducción a la Vida Universitaria, realizada el 15 de marzo de 2018.
- Presentación en Taller de Inducción a la Vida Universitaria, realizada el 9 de agosto de 2018.
- Participación en Semana de Bienvenida 2018-II, realizada el 22 de agosto de 2018.
- Participación en Feria de Iniciativas Sociales 2018-I, realizada el 8 de agosto de 2018.
- Participación en Feria de Iniciativas Sociales 2018-II, realizada el 16 de noviembre de 2018.

Tabla 11. Participantes en Taller de Inducción a la Vida Universitaria

| Fecha | Estudiantes ingresantes |
|-------------|-------------------------|
| 12 de enero | 403 |
| 15 de marzo | 442 |
| 9 de agosto | 50 |

Asimismo, se ha participado en dos reuniones de defensores universitarios, primero del Consorcio de Universidades y luego de DU a nivel de Lima Metropolitana organizados por la PUCP. Se participó también en un evento divulgativo en la Universidad Peruana de las Américas (Lima-Perú). A nivel internacional se asistió a la reunión de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU) que incluyen a España, Portugal y América del Norte (México), América Central y Sudamérica.

La DU de la UP promovió activamente una red con las defensorías del Consorcio de Universidades (se estableció un convenio formal) y se ha inscrito en la RIDU que promueve la transmisión de experiencias y la difusión de las mejores prácticas tanto a nivel nacional como internacional.

Eventos externos:

- Participación en el primer Encuentro de Defensores Universitarios del Consorcio de Universidad, realizado el 7 de marzo de 2018 en la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Participación en la Universidad Peruana de las Américas, realizada el 2 de noviembre de 2018.
- Participación en el segundo Encuentro de Defensorías Universitarias de Lima, realizado el 16 de noviembre de 2018 en la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Participación en el Encuentro Fundacional de la RIDU, realizada del 12 al 14 de setiembre de 2028 en Córdoba, Argentina.

7. Grupos vulnerables de la UP, áreas sensibles, temas pendientes para reflexionar y atender

El análisis del origen de las consultas y quejas de los miembros de la Comunidad Universitaria es útil para determinar los grupos poblacionales que quizás requieren de mayor atención por parte de esta oficina. No se han recibido consultas y quejas formales de los profesores por asignatura cuya situación es más precaria y totalmente dependiente de los Jefes de Departamentos Académicos respectivos que cambian a lo largo del tiempo. Al respecto, no estaría mal definir un protocolo de Buenas Prácticas con relación a este segmento de profesores, promoviendo su mayor y mejor contribución a la UP a la par que se reduce su vulnerabilidad.

Un segundo grupo que requiere mayor atención son los trabajadores que laboran en empresas que realizan servicios en la UP. Si bien la Defensoría Universitaria ha procesado un caso para dos trabajadores de la empresa de seguridad, esto ocurrió por la intermediación de un trabajador administrativo de la UP. Al respecto, se podría trabajar en dos frentes. En primer lugar, insistir en que todas las empresas que presten servicios en la UP se adscriban a las mejores prácticas señaladas en la ISO 26000 sobre Responsabilidad Social. En segundo lugar, insistir en campañas de difusión y preventivas para este grupo de trabajadores subcontratados.

Un tercer grupo vulnerable pueden ser los estudiantes extranjeros que ahora están sujetos a un Código de Conducta donde la única autoridad es la Dirección de la ORI. Al respecto, es importante que se establezca una segunda instancia para resolver controversias como ocurre en el caso de estudiantes regulares y como se encontraba previsto en el Reglamento de Alumnos No Regulares N° 10-R-2011.

Durante el primer año de actividad a cargo de la oficina de la DU, la comunicación directa con las diferentes unidades de la UP ha sido plenamente satisfactoria. Todas las unidades han respondido a las consultas o intervenciones realizadas de manera rápida y propositiva¹ coadyuvando a la solución de los conflictos y la preservación de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Asimismo, dentro de las diferentes unidades de la UP donde se observa una relativa dificultad para la resolución de conflictos es el espacio de la Dirección de Formación Extraacadémica. Sirva este comentario para seguir avanzando en la mejora de la relación de los estudiantes con esta unidad de la UP.

A continuación se plantean algunos temas que habría que reflexionar si merecen ser tomados en consideración por la Comunidad Universitaria:

1. Normas relativas a la inclusión del nombre social para los estudiantes regulares transgénero (esta norma existe en la PUCP).

¹ Sólo el presidente del Comité Electoral, aduciendo que no era un tema de mi competencia y que me comuniqué de manera informal (correo electrónico), no atendió la consulta formulada por esta oficina con relación a una queja de algunos de los miembros de la Lista 2 para la elección de los representantes del Centro de Estudiantes de la Universidad del Pacífico.

2. Extensión, en casos extraordinarios, de la edad de jubilación de los profesores investigadores hasta los 75 años.
3. Profundizar en el inciso f del artículo 7 del Estatuto de la UP en el sentido que ninguna persona calificada esté impedida de cursar estudios por limitaciones económicas.
4. Discutir el establecimiento de Buenas Prácticas con relación a mantener la pluralidad de pensamiento, el espíritu crítico, libertad de cátedra al interior de los diferentes Departamentos Académicos de la UP (un equivalente a la Política de Género).
5. Discutir los sistemas de evaluación anónima a profesores complementándolos con otro previo de diálogo directo entre estudiantes y profesores tal cual existe en la UARM.
6. Revisar el reglamento del Comité Electoral en lo relativo a las elecciones para los representantes del centro de estudiantes.

8. Requerimientos formales para un mejor funcionamiento

- Se están proponiendo modificaciones al Reglamento de la DU con el propósito de coadyuvar a velar y defender los derechos individuales de todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Se proponen una serie de ajustes a este, dentro de los cuales se incluye reconocer un porcentaje de tiempo asignado a las funciones de la DU tanto para el titular como su asistente. En el caso del asistente es importante se le reconozca un 25% de su tiempo para intensificar las actividades preventivas y apoyar en el seguimiento de los casos.
- Estudiar la posibilidad de realizar una reunión de Defensores Universitarios del Perú con alguna presencia de Defensores de otros países.
- Estudiar la posibilidad de asignar un pequeño espacio mejor ubicado en una zona de mayor presencia de los miembros de la Comunidad Universitaria. En este estaríamos temporalmente a lo largo del día el DU o el asistente.
- Continuar apoyando a esta oficina con los recursos que permitan su mejor desempeño. Asimismo, el apoyo del área de Marketing y el acceso al Abogado General de la UP son muy importantes. A inicios de 2019 se prepararía otro video sobre la política de intervención en casos de hostigamiento sexual.

Anexos

1. Resoluciones defensoriales emitidas



RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 001-2018-UP

Lima, 20 de marzo de 2018

VISTO:

Comunicaciones de un profesor del Departamento Académico de Ingeniería del 5 y 6 de febrero de 2018 donde se plantea que las modificaciones en el Manual de incentivos a la labor docente aprobado por el Comité Ejecutivo el 17 de octubre de 2017 implica no solo modificar el plan de trabajo original de manera extemporánea sino la aplicación retroactiva de nuevas reglas en una etapa avanzada del año que vulneran los derechos del docente; Reglamento de docentes de pregrado 3-R-2017; Manual de registro y declaración de productos y actividades académicas de los docentes de la Universidad del Pacífico previo y vigente, Manual de incentivos a la labor del docente previo y vigente; Manual de políticas y procedimientos para el reconocimiento por publicación en revistas científicas indizadas vigente; Comunicación electrónica del Director de Gestión del Aprendizaje y Aseguramiento de la Calidad para el inicio del registro y declaración de productos y actividades académicas para la DAUP 2017 del 4 de diciembre de 2017 validando los manuales modificados en octubre del mismo año; Consulta del Jefe del Departamento Académico de Ingeniería al Vicerrector Académico del 17 de enero de 2018; Resolución del Comité Ejecutivo en sesión realizada el 23 de enero de 2018 transmitida por el Secretario General de la Universidad del Pacífico al Jefe del Departamento Académico de Ingeniería el 26 de enero de 2018; Conversaciones sobre el tema con el Jefe del Departamento Académico de Ingeniería, el Director de Gestión del Aprendizaje y Aseguramiento de la Calidad y el Vicerrector Académico.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al inciso d. del artículo 129 de Estatuto de la Universidad del Pacífico, corresponde a la Defensoría Universitaria recomendar, cuando corresponda, la rectificación o suspensión de los actos que hayan afectado los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria;

Que, de conformidad a los artículos 4, 6 e inciso c. del artículo 7 del Estatuto de la Universidad del Pacífico se señala que la comunidad académica conformada por docentes, estudiantes y graduados están comprometidos con los objetivos institucionales; que la Universidad del Pacífico es una institución con vocación de excelencia y orientada a la búsqueda de la excelencia académica;

Que, de conformidad al capítulo III sobre Carrera Docente del Reglamento de Docentes de Pregrado 3-R-2017 se establece que el nombramiento, ratificación y ascenso considera el reporte del número de unidades de productividad (DAUP);

Que, ninguna norma legal tiene fuerza ni efectos retroactivos tal cual se señala en el segundo párrafo del artículo 103 del capítulo para la Función Legislativa de la Constitución Política del Perú;

AA

Que, el artículo 13 del Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente señala que se podrán realizar investigaciones de oficio sobre los actos que pudieran vulnerar derechos de algunos de los miembros de la comunidad universitaria.

SE RECOMIENDA:

Artículo Primero.-Reconocer que la planificación de actividades académicas debe responder al cumplimiento de los objetivos institucionales plasmados en el plan de funcionamiento de conformidad a los criterios señalados en el Estatuto de la Universidad del Pacífico y lo dispuesto por el Comité Ejecutivo.

Artículo Segundo.-Las modificaciones en el Manual de registro y declaración de productos y actividades académicas de los docentes de la Universidad del Pacífico y en el Manual de incentivos a la labor del docente pueden realizarse en cualquier momento del año pero su entrada en vigor debería iniciarse a partir del primer día útil del año calendario siguiente.

Artículo Tercero.- La fecha para la entrada en vigor señalada en el artículo anterior no aplicaría en el caso del Manual de políticas y procedimientos para el reconocimiento por publicación en revistas científicas indizadas u otras que establezcan incentivos pecuniarios discrecionales que podrían entrar en vigencia en cualquier momento en que lo dispongan y comuniquen las instancias y autoridades correspondientes.

Regístrese y comuníquese.



Germán Alarco Tosoni

Defensor Universitario

Universidad del Pacífico

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 002-2018-UP

Lima, 27 de abril de 2018

VISTO:

La comunicación de un trabajador administrativo donde manifiesta su queja relativa a que luego de solicitar apoyo económico para cursar una maestría fuera de la Universidad del Pacífico esta se le negó y al terminarla su petición para dictar un curso en el pregrado en los temas de su especialidad fue ignorada. Al respecto, manifestó que se vulneró su derecho al desarrollo personal y profesional en una institución adscrita a los principios de Responsabilidad social universitaria (RSU). El trabajador solicita se establezcan políticas que comprendan este caso; Ley Universitaria 30220; Estatuto de la Universidad del Pacífico; Código de Ética de la Universidad del Pacífico; Memoria de la Rectora de la Universidad del Pacífico 2016; Reporte de Sostenibilidad 2014/2015 de la Universidad del Pacífico; Políticas y Sistema de Autoevaluación y Gestión de la RSU en AUSJAL 2014; Norma Internacional ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social (RS); Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Personas vigente a partir del 22 de febrero de 2011; Reglamento Interno de Trabajo N°1-R-2008 vigente a partir del 10 de junio de 2008; Política de Becas de la Escuela de Postgrado para el personal a tiempo completo y permanente de la Universidad del Pacífico aprobada por el Comité de Gestión de la Escuela de Postgrado y Educación Ejecutiva en sesión del 23 de febrero de 2011; Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente; conversaciones y comunicaciones sobre el tema con el Director de la Unidad de Gestión de Personas y el personal del Centro de Liderazgo, Ética y Responsabilidad Social (CLERS) de la Universidad del Pacífico.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a los artículos 124 y 125 de la Ley Universitaria 30220 se establece que la RSU es el fundamento de la vida universitaria, contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad, comprometiendo a toda la comunidad universitaria. Asimismo, que cada universidad promueve la implementación de la RS y reconoce los esfuerzos de las instancias y miembros de la comunidad universitaria para este propósito, estableciendo un mínimo de inversión de 2% de su presupuesto en esta materia mediante fondos concursables;

Que, de conformidad al artículo 56 de la Ley Universitaria 30220 se establece que los trabajadores administrativos son parte de la comunidad universitaria y por tanto son representados en la Asamblea Universitaria;

Que, de conformidad al inciso d del artículo 131 del Estatuto de la Universidad del Pacífico corresponde a la Defensoría Universitaria recomendar, cuando corresponda, la rectificación o suspensión de los actos que hayan afectado los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria;

Que, de conformidad al artículo 2 del Estatuto de la Universidad del Pacífico se señala como entidades fundadoras y patrocinadoras a la Compañía de Jesús y el Patronato de la Universidad del Pacífico; de igual manera reconoce su derecho a velar por el

9

cumplimiento de los principios esenciales que la originaron de conformidad a lo señalado en el Estatuto;

Que, de conformidad a los incisos b. y e. del artículo 7 del Estatuto de la Universidad del Pacífico se señala que esta se regirá, entre otros, por los principios de respeto al otro y responsabilidad social; asimismo por la transparencia en la gestión y toma de decisiones en todos los niveles jerárquicos;

Que, de conformidad a la introducción del Código de Ética de la Universidad del Pacífico los principios allí señalados comprenden al personal administrativo de la Universidad del Pacífico;

Que, de conformidad al Código de Ética de la Universidad del Pacífico se establecen los siguientes principios: 1.1. Reconoce que el fin supremo es el desarrollo integral de la persona; 2.5. Cuidar el buen clima laboral y promover el desarrollo profesional del personal docente y administrativo; 4.1. Brindar igualdad de oportunidades a todas las personas; y 4.3. Promover la meritocracia entre todos los miembros de la comunidad universitaria de acuerdo a las leyes y la ética.

Que, de conformidad a la sección 6.4.7.2 del ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social una organización debería proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación, aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria. Asimismo, en la descripción del asunto se señala que el desarrollo humano promovido por la Guía incluye el proceso de ampliar las opciones de las personas expandiendo las capacidades y funciones humanas y a la par el acceso a nuevas oportunidades para poder ser creativo y productivo y gozar de respeto hacia uno mismo y de un sentido de pertenencia a una comunidad y sociedad;

Que, de conformidad a la Memoria de la Rectora 2016 el Centro de Liderazgo, Ética y Responsabilidad Social (CLERS) entiende la RSU como la capacidad de respuesta de la Universidad, a través del ejercicio de sus funciones centrales de docencia, investigación, extensión y gestión interna, para atender las necesidades de transformación de la sociedad hacia un desarrollo más humano y sostenible;

Que, de conformidad a la sección sobre Desarrollo de Competencias (G4LA10) del Reporte de Sostenibilidad 2014/2015 la Universidad del Pacífico está comprometida con la formación de los docentes y trabajadores administrativos. Asimismo cada unidad cuenta con un fondo para la capacitación de su personal, a través de cursos seleccionados según las necesidades de cada puesto;

Que, de conformidad a la sección 2.4 sobre políticas relativas a la gestión universitaria de las Políticas y Sistema de Autoevaluación y Gestión de la RSU en AUSJAL 2014 corresponde a las universidades asociadas desarrollar mecanismos de contratación, inducción y desarrollo de los recursos humanos (personal académico, administrativo y directivo) y formas de relación con proveedores, consistentes con los fines y principios institucionales y la Identidad Ignaciana;

Que, de conformidad a la sección sobre los aspectos generales del Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Personas se establece que esta unidad tiene como funciones proveer, integrar, motivar, desarrollar, conservar y gestionar el talento humano generando propuestas para la creación de un ambiente de trabajo que brinde a sus colaboradores una permanente satisfacción e identificación institucional, conforme a los valores que identifican a la Universidad. Asimismo, en este documento se plantean las políticas de descuentos y becas para los trabajadores (y en algunos casos familiares) para tener facilidades de acceso a las diferentes actividades académicas proporcionadas exclusivamente en la Universidad del Pacífico;

Que, el Reglamento de Trabajo no incluye sección alguna sobre los programas de capacitación y formación al personal al interior o fuera de la Universidad;

Que, de conformidad al artículo segundo del documento sobre Política de Becas de la Escuela de Postgrado para el personal a tiempo completo y permanente de la Universidad del Pacífico se establece que la Unidad de Gestión de Personas se encargará de presentar al Comité Ejecutivo, luego de un proceso de selección interno, a los cuatro candidatos para las becas de maestría y en los programas de especialización. Sin embargo, el Director de la Unidad respectiva nos informó que desde la sesión del Comité Ejecutivo del 4 de abril de 2017 se ha modificado este proceso de postulación a un procedimiento de invitación, pero que el mismo aún no se ha formalizado.

Que, el artículo 13 del Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente señala que se podrán realizar investigaciones de oficio sobre los actos que pudieran vulnerar derechos de algunos de los miembros de la comunidad universitaria.

SE RECOMIENDA:

Artículo Primero.- Felicitar los esfuerzos que hasta la fecha ha realizado la Universidad del Pacífico y en particular la Unidad de Gestión de Personas para apoyar las actividades de capacitación y formación al personal docente y administrativo. No obstante lo anterior, debe anotarse que estas son parte central de las acciones previstas en el marco de la RSU y RS señalada por la Ley y las normas a las que se adscribe esta casa de estudios.

Artículo Segundo.-Recalcar que las actividades de capacitación y formación al personal administrativo contribuirían al desarrollo personal y profesional de los trabajadores; asimismo que impactarían positivamente en la gestión universitaria que tiene una vocación de excelencia y a la par deberían coadyuvar a la transformación de la sociedad hacia un modelo de desarrollo más humano y sostenible.

Artículo Tercero.-Considerar que las iniciativas de capacitación y formación al personal administrativo deberían partir tanto de los trabajadores como de los jefes de unidades y autoridades de la Universidad del Pacífico. Asimismo, que estas no se deberían circunscribir exclusivamente a las actividades académicas que se proporcionan al interior de la Universidad.

9

Artículo Cuarto.-Formalizar y establecer, en su caso, los canales para que los trabajadores administrativos planteen sus iniciativas de capacitación y los procedimientos colegiados formales para su evaluación. Los jefes inmediatos superiores y jefes de unidades respectivos no deberían convertirse en el único filtro para definir el futuro de esas iniciativas.

Artículo Quinto.-Desarrollar lineamientos sobre las políticas y procedimientos para las actividades de capacitación y de formación, a todo nivel, tanto para el personal docente como administrativo de la Universidad del Pacífico. Estas deberían integrar las políticas de apoyo y las prácticas ahora no documentadas con el objetivo de transparentar las reglas de juego y mantener el principio de igualdad de oportunidades.

Artículo Sexto.-Crear fondos concursables de acuerdo a la disponibilidad de recursos de la Universidad del Pacífico para apoyar las iniciativas de capacitación y de formación tanto de los trabajadores docentes como administrativos.

Artículo Séptimo.-Considerar de manera explícita que la culminación exitosa de los programas de capacitación y formación del personal deberían contribuir, en la medida de lo posible, al desarrollo profesional del trabajador dentro de la Universidad del Pacífico, acotados a las habilidades y competencias requeridas, necesidades, estructura organizacional y a la disponibilidad de recursos existente.

Artículo Octavo.-Establecer que dentro de los parámetros establecidos por las normas laborales, los trabajadores administrativos que hubiesen recibido capacitación y formación académica adicional significativa tendrían el derecho a postular para el dictado de una materia en el nivel académico que corresponda. Este derecho podría ejercerse cuando exista la oportunidad para ello, tengan las habilidades y competencias necesarias, estén en igualdad académica y pedagógica respecto de los otros profesores que dictan esa materia. En todo caso, el coordinador del curso o el Jefe del Departamento Académico respectivo debería sustentar las razones por las cuales no se otorgue esta oportunidad a un trabajador administrativo calificado.

Artículo Noveno.-Difundir periódicamente entre los trabajadores docentes y administrativos los lineamientos y la disponibilidad de recursos que anualmente se asignarían a los fondos concursables propuestos.

Regístrese y comuníquese.



Germán Alarco Tosoni

Defensor Universitario

Universidad del Pacífico

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 003-2018-UP

Lima, 15 de mayo de 2018

VISTO:

Las comunicaciones independientes de dos trabajadores de seguridad quienes se quejan de maltrato y violación de derechos por parte de sus superiores de la empresa J & V Resguardo S.A.C. (Liderman). Los comentarios son diversos, incluyendo el de uno de ellos que manifestó que en el 2017 no se le pagó lo que correspondía por laborar el primero de mayo y se le sustituyó exclusivamente por un descanso en un día ordinario. El otro caso, señala que luego de que se le negara un permiso no pagado (PNP) para asistir a sus clases en una universidad vino a trabajar y cuando llegó a tiempo le informaron que no había puesto por cubrir perdiendo el pago del día. Asimismo, que recientemente obtuvo un PNP que no se registró formalmente y en cambio se anotó como faltó al servicio. Otro señaló que en el caso de reporte por enfermedad el trámite es oneroso y dilatado obligándolo a ir hasta la base. A juicio de los trabajadores, tampoco se acepta que un trabajador pueda pedir un PNP por razones académicas y de capacitación; y ambos señalan que en la práctica los canales para manifestar sus inquietudes, sin reacción adversa, son mínimos, temiendo en todo momento la posibilidad de ser reasignados o perder el empleo. Hay otros comentarios menores sobre el tiempo de descanso (15 minutos) y la ausencia de tolerancia cuando para el turno de la tarde tienen que estar en formación 15 minutos (2.45 pm) antes del inicio de la jornada de guardia; Ley Universitaria 30220; Estatuto de la Universidad del Pacífico; Código de Ética de la Universidad del Pacífico; Declaración relativa a los Fines y Objetivos de la Organización Internacional del Trabajo (Declaración de Filadelfia); Norma Internacional ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social (RS); Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente; conversación sobre el tema con el Director General de Administración de la Universidad del Pacífico.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a los artículos 124 y 125 de la Ley Universitaria 30220 se establece que la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) es el fundamento de la vida universitaria, contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad, comprometiendo a toda la comunidad universitaria. Asimismo, que cada universidad promueve la implementación de la RS;

9
Que, considerando el segundo párrafo de la exposición de motivos del Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente se incluye dentro del concepto de la “comunidad universitaria” al personal de empresas que cumplen servicios subcontratados por esta casa de estudios, razón por la cual no deben ser excluidos de los derechos que tutela la Defensoría Universitaria. Asimismo, en la disposición general del citado reglamento se incluye al personal administrativo y a toda persona que trabaje con y para la Universidad del Pacífico;

Que, de conformidad al artículo 6 y el inciso b. del artículo 7 del Estatuto de la Universidad del Pacífico esta es una institución con vocación de excelencia y que se regirá, entre otros, por los principios de respeto al otro y responsabilidad social;

Que, de conformidad al segundo párrafo de la introducción del Código de Ética de la Universidad del Pacífico vigente este incluye a los proveedores que prestan servicios subcontratados por la Universidad;

Que, de conformidad al Código de Ética de la Universidad del Pacífico se establecen los siguientes principios: 1.1. Reconoce que el fin supremo es el desarrollo integral de la persona; 1.6. Velar por los derechos humanos a lo largo de la cadena de proveedores, mediante una gestión socialmente responsable de la Universidad; 4.1. Brindar igualdad de oportunidades a todas las personas; 6.6. Promover que las empresas, socios y personas naturales que brinden suministros, productos o servicios a la Universidad respeten los derechos humanos, laborales, así como estándares medioambientales de sus operaciones;

Que, la Declaración relativa a los Fines y Objetivos de la Organización Internacional del Trabajo (Declaración de Filadelfia) y la sección 6.4 sobre Prácticas laborales de la Norma Internacional ISO 26000 son la guía que debería regular estos aspectos en empresas socialmente responsables;

Que, de conformidad al inciso d. del artículo 131 del Estatuto de la Universidad del Pacífico corresponde a la Defensoría Universitaria recomendar, cuando corresponda, la rectificación o suspensión de los actos que hayan afectado los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria;

Que, el artículo 13 del Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente señala que se podrán realizar investigaciones de oficio sobre los actos que pudieran vulnerar derechos de algunos de los miembros de la comunidad universitaria.

Que, algunos de los elementos comentados por los trabajadores pudieran haber vulnerado derechos laborales y que otros pueden constituir prácticas cuestionables al amparo de los principios de RSU y RS a los cuales está adscrita la Universidad del Pacífico.

SE RECOMIENDA:

Artículo Primero.- Comunicar a J & V Resguardo S.A.C. (Liderman) estos hechos, solicitándole los atienda debidamente, sin represalia alguna para los trabajadores de la empresa.

Artículo Segundo.-Solicitar a J & V Resguardo S.A.C. (Liderman) que establezca los canales abiertos, apropiados y tolerantes, de acuerdo a las mejores prácticas, para recibir los comentarios y quejas de sus trabajadores. Asimismo, que en sus programas de capacitación explique claramente el marco legal en el ámbito laboral (derechos y obligaciones) al que están sujetos los trabajadores de seguridad en el país.

Artículo Tercero.-Comentar a J & V Resguardo S.A.C. (Liderman) que las actividades de capacitación y formación al personal no sólo contribuirían al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores y familias; sino coadyuvarían a la transformación de la sociedad hacia un modelo de desarrollo más humano y sostenible de acuerdo a los señalado en las guías de RS. Lo anterior, sin demeritar el cumplimiento pleno de las funciones por las cuales la Universidad del Pacífico contrató a esa empresa de

seguridad. Asimismo, se recomienda a J & V Resguardo S.A.C. (Liderman) revise y, en su caso, ajuste el sistema reporte de inasistencia por enfermedad.

Artículo Cuarto.-Evaluar la incorporación de una clausula en las invitaciones y posteriormente en los contratos que realice la Universidad del Pacífico con todas las empresas subcontratistas relativa a que estas deberían alinearse en todo momento a los principios de la RSU y RS; y en particular a la Norma Internacional ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social y otras que establezca nuestra casa de estudios. Asimismo, considerar, en su caso, estos elementos en los criterios de evaluación de las propuestas técnicas y estudiar la posibilidad de incorporar una clausula relativa en los contratos respectivos a un sistema de sanciones escalonado vinculado al incumplimiento de estas normas.

Regístrese y comuníquese.



Germán Alarco Tosoni
Defensor Universitario
Universidad del Pacífico

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 004-2018-UP

Lima, 16 de octubre de 2018

VISTO:

Las visitas de estudiantes con motivo de sus solicitudes de retiro extemporáneo ante diversas Facultades Académicas de la Universidad del Pacífico por motivos psicológicos o psiquiátricos; Ley Universitaria 30220; Políticas y sistema de autoevaluación y gestión de la responsabilidad social universitaria en Ausjal, edición 2014; Estatuto de la Universidad del Pacífico; Código de Ética de la Universidad del Pacífico; Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente; conversaciones sobre el tema con los Decanos de las Facultades Académicas involucradas, con la Jefatura de Desarrollo y Bienestar Estudiantil y la Dirección de Formación Extraacadémica de la Universidad del Pacífico.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a los artículos 3, inciso 14 del artículo 5 e inciso 5 del artículo 7 de la Ley Universitaria 30220 se establece que la universidad es una comunidad que brinda una formación humanista y que adopta el concepto de la educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Asimismo, que la universidad tiene como funciones contribuir al desarrollo humano y tiene como principio el interés superior del estudiante;

Que, de conformidad a los lineamientos centrales de la Asociación de Universidades Jesuíticas de Latinoamérica, AUSJAL, la Universidad es para servir (desde su especificidad universitaria) a la sociedad, para transformarla, para contribuir a hacerla más justa y gobernable, con oportunidades y calidad de vida para todos, al alcance de su esfuerzo personal;

Que, de conformidad al artículo 7 del Estatuto la Universidad del Pacífico reconoce la trascendencia y relevancia de los valores cristianos. Asimismo, las virtudes humanas del Catecismo de la Iglesia Católica son la prudencia, justicia, fortaleza y templanza; mientras que las virtudes teologales son la fe, esperanza y caridad (http://www.vatican.va/archive/catechism_sp/p3s1c1a7_sp.html);

Que, de conformidad al primer y quinto inciso del artículo 4 del Código de Ética de la Universidad del Pacífico hay que brindar igualdad de oportunidades a todas las personas y asegurar la inclusión de personas con cualquier tipo de discapacidad en el lugar de estudio y de trabajo;

9

Que, la Organización Mundial de la Salud establece que las personas con trastornos mentales deben tener acceso a la atención médica y los servicios sociales que les puedan ofrecer el tratamiento que necesitan. Además, es fundamental que reciban apoyo social (www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/es/);

Que, de conformidad al inciso d. del artículo 131 del Estatuto de la Universidad del Pacífico corresponde a la Defensoría Universitaria recomendar, cuando corresponda, la

rectificación o suspensión de los actos que hayan afectado los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria;

Que, el artículo 13 del Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente señala que se podrán realizar investigaciones de oficio sobre los actos que pudieran vulnerar derechos de algunos de los miembros de la comunidad universitaria.

SE RECOMIENDA:

Artículo Primero.- Que las autoridades de la Universidad del Pacífico deben prestar mucha atención al estado de la salud mental de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, en particular de sus estudiantes. Además, recordar la importancia de detectar y enfrentar adecuadamente los trastornos mentales que puedan presentarse. Asimismo, reiterar que este tipo de padecimiento no solo requiere de tratamiento especializado, sino de un entorno social y perspectiva humanitaria que facilite la recuperación de los afectados.

Artículo Segundo.- Que las máximas autoridades universitarias ratifiquen formalmente ante los Decanos de las Facultades Académicas y a los diferentes miembros de los Consejos de Facultad que en primera instancia deben tener una perspectiva humanitaria. Además, que cuando reciban casos que involucren este tipo de afectaciones mentales acudan a la opinión experta previa a la resolución que corresponda del Departamento de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de la Dirección de Formación Extraacadémica. Este Departamento los debería apoyar con los antecedentes del caso y reportes de atención previa, si existen; atención inicial del afectado si este lo desea; así como emitir opinión y contactar a los profesionales que se hayan manifestado previamente sobre el caso.

Artículo Tercero.- Que el Departamento de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de la Dirección de Formación Extraacadémica establezca los contactos necesarios y los recursos para la contratación rápida de los servicios psiquiátricos, de ser necesario, para emitir la opinión experta que corresponda.

Regístrese y comuníquese.



Germán Alarco Tosoni

Defensor Universitario

Universidad del Pacífico

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 005-2018-UP

Lima, 30 de noviembre de 2018

VISTO:

Estatuto de la Universidad del Pacífico y Reglamento N° 33-R-2018 de la Defensoría Universitaria vigente la Universidad del Pacífico.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al artículo 35 del Estatuto la Universidad del Pacífico corresponde al Consejo Universitario aprobar el Reglamento General de la Universidad, y otros reglamentos internos especiales, así como vigilar su cumplimiento;

Que, de conformidad al artículo 27 del Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente, con ocasión de sus investigaciones, podrá dirigirse a las autoridades académicas, administrativas y de servicios para formular recomendaciones o recordatorios acerca de sus deberes legales o éticos. Asimismo, para formular propuestas de nuevas medidas que protejan los derechos de la comunidad universitaria;

Que, de conformidad al artículo 26 del Reglamento de la Defensoría Universitaria vigente la actuación del Defensor Universitario será puesta en conocimiento del Rector, el Vicerrector Académico y el Vicerrector de Investigación.

SE RECOMIENDA:

Artículo Primero.- Que las autoridades de la Universidad del Pacífico evalúen, y en su caso, aprueben la propuesta de modificación del reglamento de la Defensoría Universitaria que se adjunta.

Artículo Segundo.- La propuesta de modificación incorpora aspectos de fondo y forma. Entre las principales destaca que las gestiones internas se puedan realizar directamente y no solo a través de la Secretaría General; se incorpora la participación de la Defensoría en la Política de Prevención e Intervención en Casos de Hostigamiento Sexual; se establece explícitamente que las comunicaciones internas podrán realizarse a través de correo electrónico; la obligación de administrar un sistema de información sobre las consultas y quejas formuladas y atendidas. Asimismo, se solicita el reconocimiento de horas al trabajo del Defensor Universitario y su asistente a estas actividades; la función de mediador entre conflictos sería en principio obligatoria; y se formalizan las Resoluciones Defensoriales.

Regístrese y comuníquese.



Germán Alarco Tosoni

Defensor Universitario

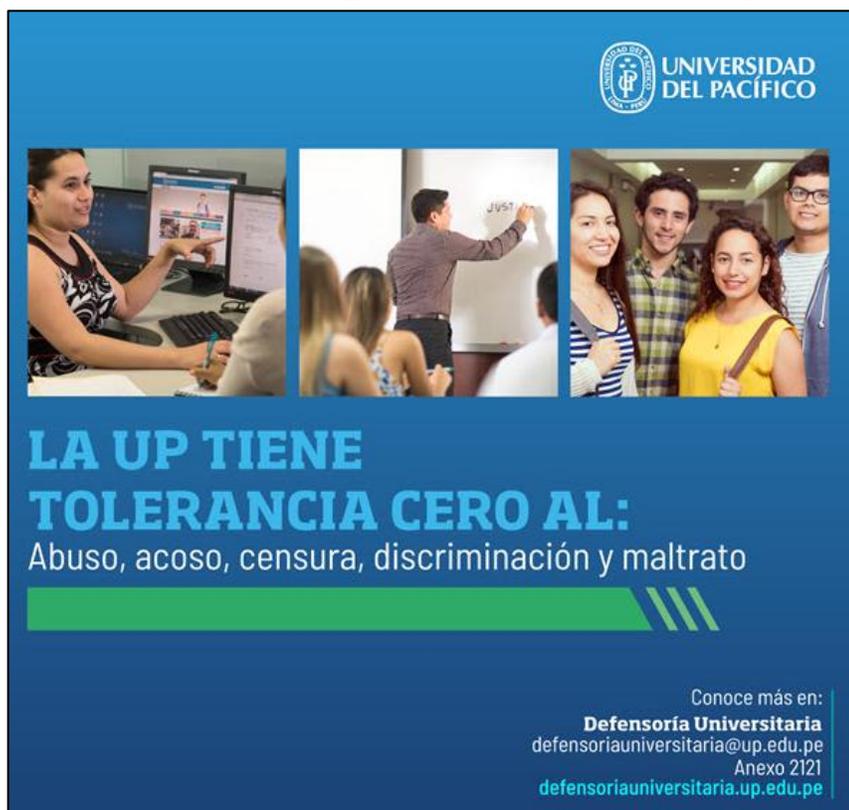
Universidad del Pacífico

2. Portada de la pág. web de la Defensoría Universitaria

<https://defensoriauniversitaria.up.edu.pe/>

The screenshot shows the website's interface. At the top, the browser's address bar contains the URL <https://defensoriauniversitaria.up.edu.pe>, which is circled in red. Below the browser, the website's header includes the logo of the 'OFICINA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA' and 'UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO', along with navigation links: 'NOSOTROS', 'PRINCIPIOS UNIVERSITARIOS', 'PRINCIPIOS UP', 'REGLAMENTO', 'MULTIMEDIA', and 'CONSULTAS'. The main banner features a group of five diverse students standing in a modern university building. The text on the banner reads 'DEFENSORÍA UNIVERSITARIA' and 'Velamos por los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.' Below the banner, there is a 'NOSOTROS' section with a photograph of the university's entrance and text describing the office's role. At the bottom, there is a 'MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA UP' section with icons for 'DOCENTES' (Profesores e investigadores), 'ESTUDIANTES' (Alumnos), and 'GRADUADOS' (Exalumnos). To the right of this section is a map showing the location of the university in Lima, Peru.

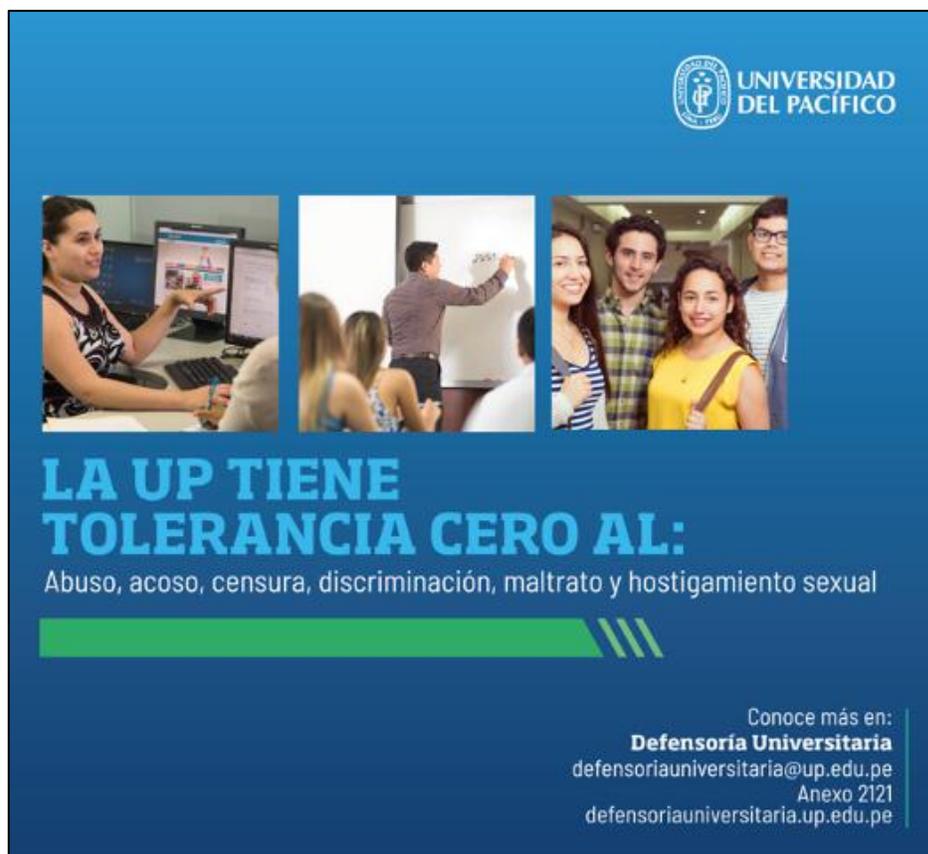
3. Contenido para banner electrónicos y correos electrónicos 2018



 UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

LA UP TIENE TOLERANCIA CERO AL:
Abuso, acoso, censura, discriminación y maltrato

Conoce más en:
Defensoría Universitaria
defensoriauniversitaria@up.edu.pe
Anexo 2121
defensoriauniversitaria.up.edu.pe

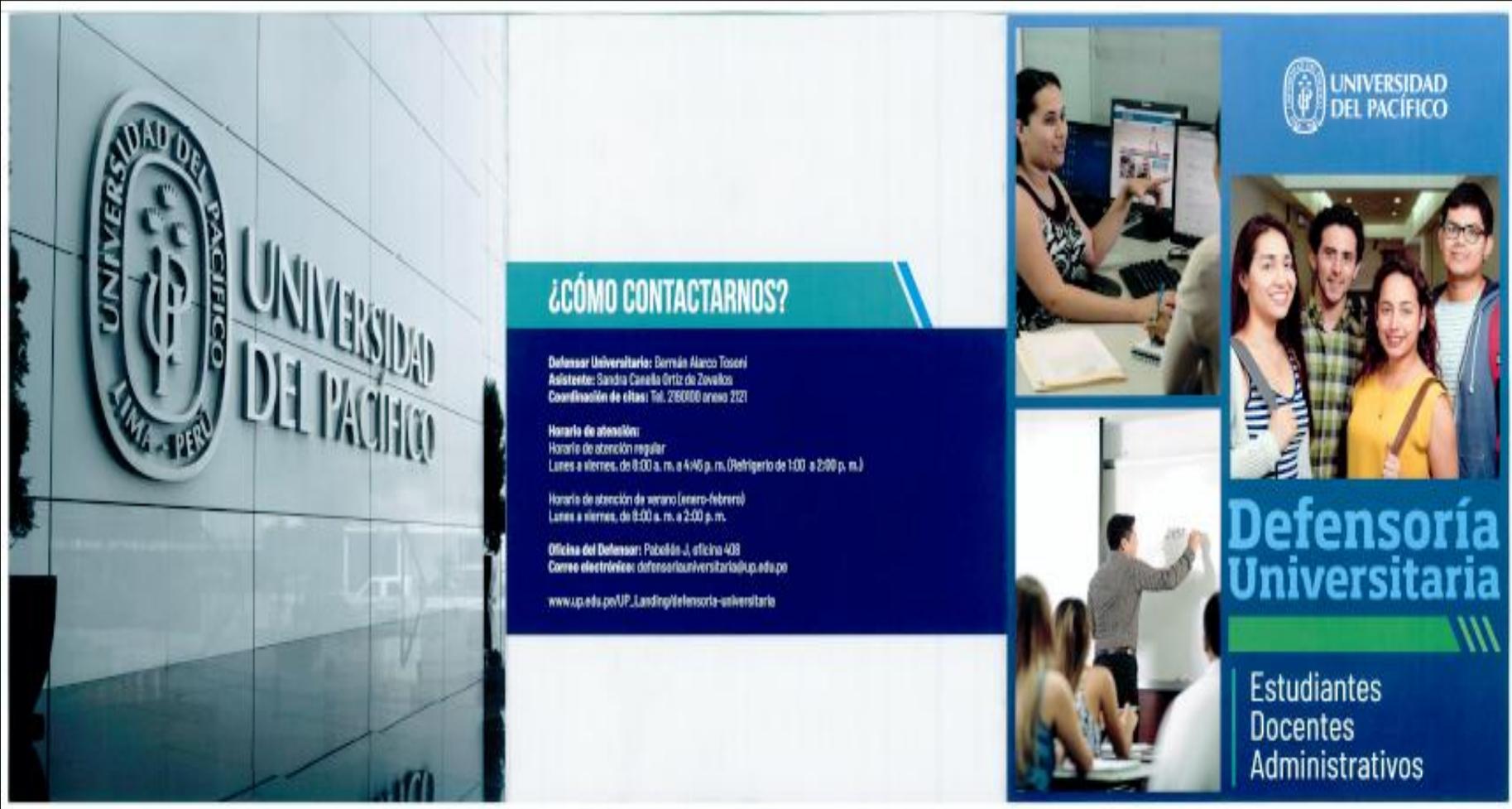


 UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

LA UP TIENE TOLERANCIA CERO AL:
Abuso, acoso, censura, discriminación, maltrato y hostigamiento sexual

Conoce más en:
Defensoría Universitaria
defensoriauniversitaria@up.edu.pe
Anexo 2121
defensoriauniversitaria.up.edu.pe

4. Folleto informativo y presentación ppt para el TIVU



UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
LIMA - PERÚ

¿CÓMO CONTACTARNOS?

Defensor Universitario: Germán Alarco Tosoni
Asistente: Sandra Casado Ortiz de Zavallos
Coordinación de citas: Tel. 2160000 órea 2121

Horario de atención:
Horario de atención regular
Lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 4:45 p. m. (Rehígero de 1:00 a 2:00 p. m.)

Horario de atención de verano (enero-febrero)
Lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 2:00 p. m.

Oficina del Defensor: Pabellón J, oficina 403
Correo electrónico: defensoriauniversitaria@up.edu.pe
www.up.edu.pe/UP_Landing/defensoria-universitaria

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Defensoría Universitaria

Estudiantes
Docentes
Administrativos

¿QUÉ ES LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA?

- La Instancia encargada de tutelar los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos Individuales.
- Se encarga también de proponer normas, políticas y acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria.

¿CUÁLES SON NUESTROS INSTRUMENTOS PARA ACTUAR?

- Poder derivado del mandato de la Ley Universitaria, Estatuto de la Universidad del Pacífico, Reglamento de la Defensoría Universitaria y normas de la SUNEDU.
- Diálogo como instrumento central para la resolución de conflictos.
- Investigación y recomendaciones a las personas e instancias correspondientes.

¿CUÁL ES MARCO NORMATIVO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA?

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Estatuto de la Universidad del Pacífico
- Constitución Política del Perú
- Reglamento de la Defensoría Universitaria
- Ley Universitaria
- Criterios Técnicos de Supervisión SUNEDU

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS INDIVIDUALES COMO ESTUDIANTE

- Cuando un estudiante es discriminado por otro estudiante, jefe de prácticas, profesor, trabajador administrativo o autoridad universitaria.
- Cuando no se le permite expresar su opinión de manera alturada o se denigra el comentario.
- Cuando se le piden "favores" a cambio de una calificación.
- Cuando se le acusa de manera sistemática.
- Cuando se le censura por posturas ideológicas o políticas.
- Cuando hay un trato abusivo o denigrante.

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS INDIVIDUALES COMO DOCENTE

- Cuando un profesor es discriminado por otro profesor, trabajador administrativo o autoridad universitaria.
- Cuando se limita la libertad de cátedra.
- Cuando se le acusa de manera sistemática.
- Cuando una autoridad favorece a un profesor respecto de otro por razones subjetivas.
- Cuando no se le permite ejercer respetuosamente su espíritu crítico, creatividad e innovación.

EJEMPLOS PRÁCTICOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS INDIVIDUALES COMO ADMINISTRATIVO?

- Cuando un trabajador es discriminado por otro profesor, trabajador administrativo o autoridad universitaria.
- Cuando se le acusa de manera sistemática.
- Cuando una autoridad favorece a un trabajador respecto de otro por razones subjetivas.
- Cuando no se aplican criterios meritocráticos en las evaluaciones o existe subjetividad.
- Cuando se le censura o perjudica por posturas ideológicas o políticas.

¿CÓMO DEBEN PLANTEARSE LAS DENUNCIAS O RECLAMOS?

- Por escrito, de manera física o virtual.
- Deben referirse a una vulneración de derechos derivada del funcionamiento de órganos de gobierno de la Universidad, a servicios de sus autoridades o funcionarios o a actuaciones de sus estudiantes, docentes o de normas institucionales vigentes.
- Deben tener un fundamento razonable y no ir en contra de los fines de la Universidad del Pacífico proclamados en el Estatuto.

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA?

- Búsqueda y difusión de la verdad.
- Libertad de cátedra.
- Calidad académica.
- Espíritu crítico y de investigación.
- Autonomía.
- Democracia Institucional.

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DE LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO?

- La igualdad en lo esencial de toda persona, sin distinción de sexo, identidad de género, orientación sexual, raza, religión, ideología, condición social o económica, afirmando la dignidad humana.
- La ascensión, fomento y promoción de los siguientes valores: libertad de pensamiento y opinión, honestidad y veracidad, respeto al otro y responsabilidad social.
- El fomento de una educación e investigación dirigidas a contribuir a la solución efectiva de los problemas y necesidades sociales, así como a la búsqueda de la excelencia académica.

¿CUÁL ES NUESTRO PLAN DE ACTIVIDADES 2018-2019?

- Coordinación permanente con las autoridades universitarias.
- Difusión de la importancia de la Defensoría Universitaria e información preventiva.
- Consolidación de la oficina y de sistemas de la Defensoría Universitaria.
- Atención de casos particulares.
- Implantación de mejores prácticas nacionales e internacionales.
- Investigaciones de oficio sobre actos que pudieran vulnerar derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

Presentación TIVU



DIRECCIÓN DE FORMACIÓN EXTRAACADÉMICA | UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

La defensoría universitaria, está encargada de velar y defender los derechos individuales de todos los miembros de la comunidad universitaria ante actos u omisiones de las unidades, autoridades o funcionarios de la universidad que los vulneran.

También propone normas, políticas o acciones que permitan mejorar la defensa de los derechos de las personas

¿Quieren saber más sobre Defensoría Universitaria?

! Díptico de Defensoría Universitaria se encuentra en su Folder TIVU.



#TIVU201

DIRECCIÓN DE FORMACIÓN EXTRAACADÉMICA | UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

EJEMPLOS

- ✓ Cuando un estudiante es discriminado por otro estudiante, encargado de prácticas, profesor, personal administrativo o autoridad universitaria.
- ✓ Cuando no se te permite expresar tu opinión de manera alturada o se denigra el comentario.
- ✓ Cuando te piden «favores» a cambio de una calificación.
- ✓ Cuando te acosan de manera sistemática.
- ✓ Cuando un encargado de prácticas o profesor favorece a un estudiante respecto de otro por razones subjetivas.
- ✓ Cuando no se aplican criterios meritocráticos en las evaluaciones.
- ✓ Cuando es imposible el acceso para consultas a un encargado de prácticas o profesor.
- ✓ Cuando se te censura por posiciones ideológicas o políticas.
- ✓ Cuando hay un trato abusivo o denigrante.

#TIVU201

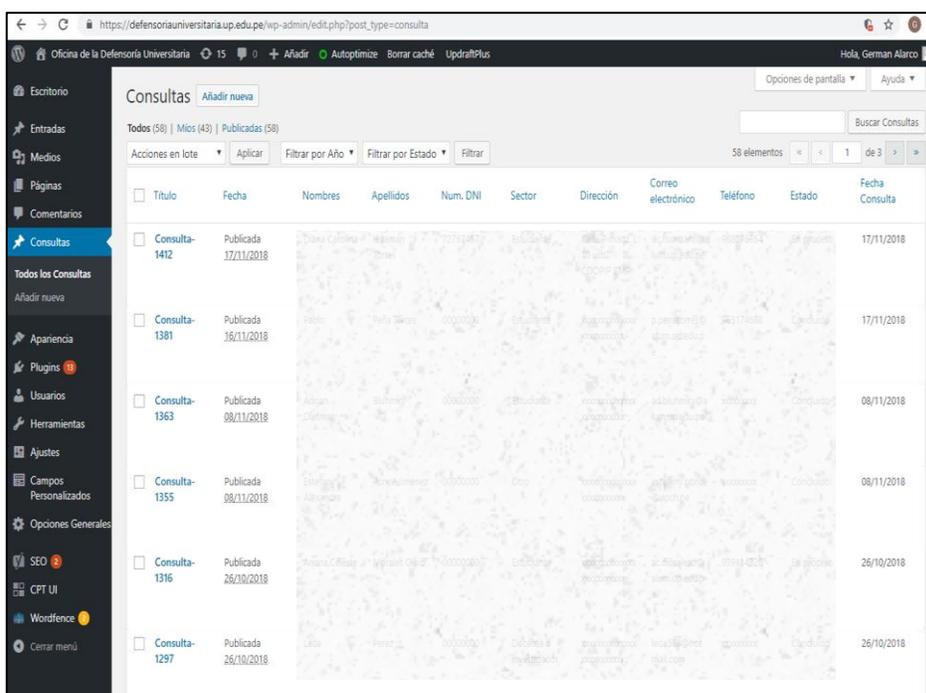
DIRECCIÓN DE FORMACIÓN EXTRAACADÉMICA | UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

CANALES FORMALES DE COMUNICACIÓN

#TIVU201

5. Estructura del sistema de registro y control de actividades

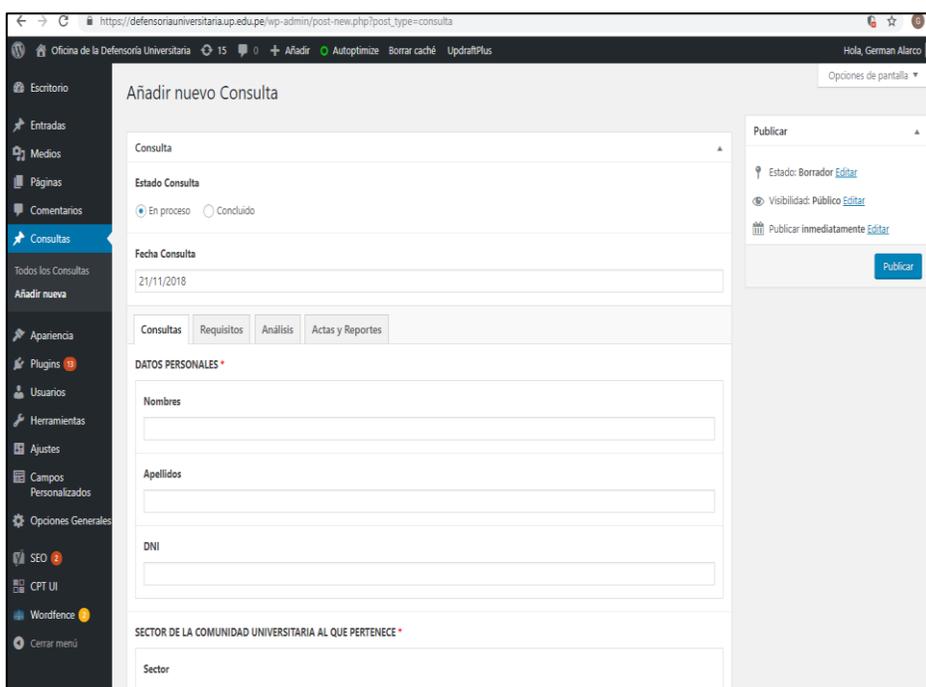
Visión general de consultas y quejas. A la fecha se tienen 60 casos registrados, 8 de los cuales corresponden al periodo 2016 y 2017.



The screenshot shows a web application interface for managing 'Consultas' (queries/complaints). The page title is 'Consultas' and it includes a search bar and filters. A table lists 8 cases with the following data:

| Titulo | Fecha | Nombres | Apellidos | Num. DNI | Sector | Dirección | Correo electrónico | Teléfono | Estado | Fecha Consulta |
|---------------|----------------------|-----------------|-----------|----------|------------|-----------------|-----------------------------|--------------|------------|----------------|
| Consulta-1412 | Publicada 17/11/2018 | Diana Carolina | Alarcón | 80000000 | Estudiante | Av. Universidad | carolina.alarcón@up.edu.pe | 011 422 1111 | En proceso | 17/11/2018 |
| Consulta-1381 | Publicada 16/11/2018 | Patricio | Pérez | 80000000 | Estudiante | Av. Universidad | patricio.perez@up.edu.pe | 011 422 1111 | Concluido | 17/11/2018 |
| Consulta-1363 | Publicada 08/11/2018 | Adrián | Baltazar | 80000000 | Estudiante | Av. Universidad | adrian.baltazar@up.edu.pe | 011 422 1111 | Concluido | 08/11/2018 |
| Consulta-1355 | Publicada 08/11/2018 | Estefanía | Alarcón | 80000000 | DNI | Av. Universidad | estefania.alarcón@up.edu.pe | 011 422 1111 | Concluido | 08/11/2018 |
| Consulta-1316 | Publicada 26/10/2018 | Yohana Carolina | Alarcón | 80000000 | Estudiante | Av. Universidad | yoana.alarcón@up.edu.pe | 011 422 1111 | En proceso | 26/10/2018 |
| Consulta-1297 | Publicada 26/10/2018 | Luis | Pérez | 80000000 | Docente | Av. Universidad | luis.perez@up.edu.pe | 011 422 1111 | Concluido | 26/10/2018 |

Nueva consulta - datos personales y contenido general de la consulta o queja.



The screenshot shows the 'Añadir nueva Consulta' (Add new query) form. It includes a 'Consultas' dropdown, an 'Estado Consulta' section with radio buttons for 'En proceso' (selected) and 'Concluido', and a 'Fecha Consulta' field with the value '21/11/2018'. Below these are tabs for 'Consultas', 'Requisitos', 'Análisis', and 'Actas y Reportes'. The 'DATOS PERSONALES' section contains input fields for 'Nombres', 'Apellidos', and 'DNI'. The 'SECTOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA AL QUE PERTENECE' section has a 'Sector' input field. On the right, a 'Publicar' section includes options for 'Estado: Borrador', 'Visibilidad: Público', and 'Publicar inmediatamente', along with a 'Publicar' button.

Requisitos – se incorpora tanto los comentarios a propósito del caso como los archivos con la información básica.

The screenshot shows the 'Añadir nuevo Consulta' form in the 'Requisitos' tab. The form includes the following fields and options:

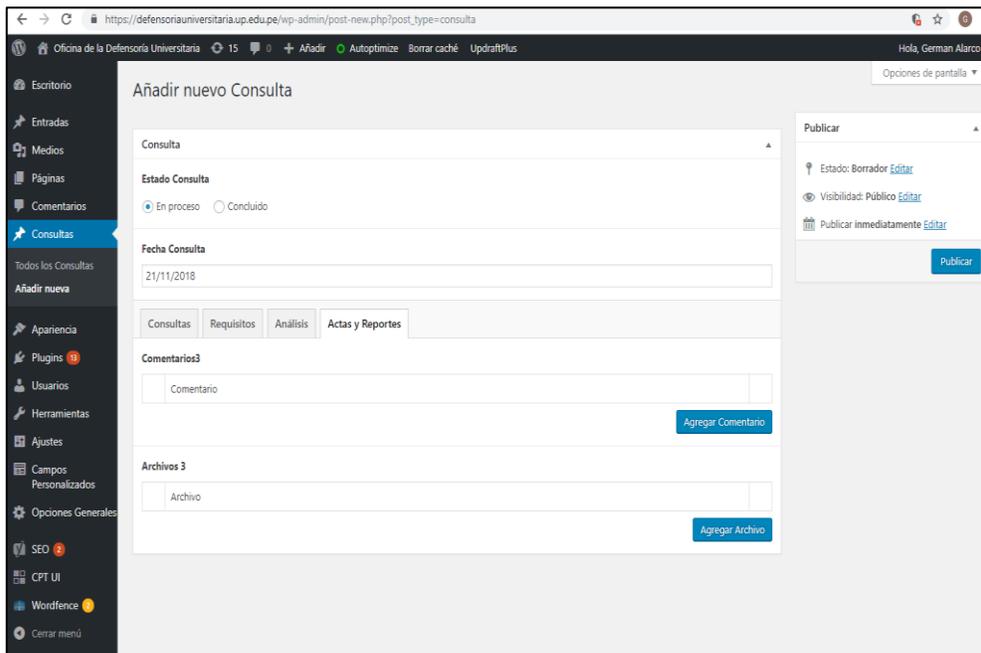
- Consulta:** A dropdown menu.
- Estado Consulta:** Radio buttons for 'En proceso' (selected) and 'Concluido'.
- Fecha Consulta:** A text input field containing '21/11/2018'.
- Navigation tabs:** 'Consultas', 'Requisitos', 'Análisis', and 'Actas y Reportes'. 'Requisitos' is the active tab.
- Section:** 'Información, Respuestas y Coordinación'.
- Comentarios:** A text input field with a label 'Comentario' and an 'Agregar Comentario' button.
- Archivos:** A text input field with a label 'Archivo' and an 'Agregar Archivo' button.
- Publicar sidebar:** Includes 'Estado: Borrador' (with an 'Editar' link), 'Visibilidad: Público' (with an 'Editar' link), 'Publicar inmediatamente' (with an 'Editar' link), and a 'Publicar' button.

Análisis – se incorpora las acciones de coordinación, los correos electrónicos y la información que se intercambia entre las partes.

The screenshot shows the 'Añadir nuevo Consulta' form in the 'Análisis' tab. The form includes the following fields and options:

- Consulta:** A dropdown menu.
- Estado Consulta:** Radio buttons for 'En proceso' (selected) and 'Concluido'.
- Fecha Consulta:** A text input field containing '21/11/2018'.
- Navigation tabs:** 'Consultas', 'Requisitos', 'Análisis', and 'Actas y Reportes'. 'Análisis' is the active tab.
- Section:** 'Información, Respuestas y Coordinación'.
- Comentarios2:** A text input field with a label 'Comentario' and an 'Agregar Comentario' button.
- Archivos 2:** A text input field with a label 'Archivo' and an 'Agregar Archivo' button.
- Publicar sidebar:** Includes 'Estado: Borrador' (with an 'Editar' link), 'Visibilidad: Público' (with an 'Editar' link), 'Publicar inmediatamente' (with an 'Editar' link), and a 'Publicar' button.

Actas y reportes – se anotan las gestiones finales, intercambio de información y acuerdos entre las partes.



6. Contenido para el banner electrónico y correos electrónicos 2019



UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO



**LA UP TIENE
TOLERANCIA CERO AL:**

»» Abuso, acoso, censura, discriminación, maltrato y hostigamiento sexual

Conoce más en:
Defensoría Universitaria
defensoriauniversitaria@up.edu.pe
defensoriauniversitaria.up.edu.pe
Anexo 2121



UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO



**LA UP TIENE
TOLERANCIA CERO AL:**

Abuso, acoso, censura, discriminación, maltrato y hostigamiento sexual



UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO



**LA UP TIENE
TOLERANCIA CERO AL:**

Abuso, acoso, censura, discriminación, maltrato y hostigamiento sexual.

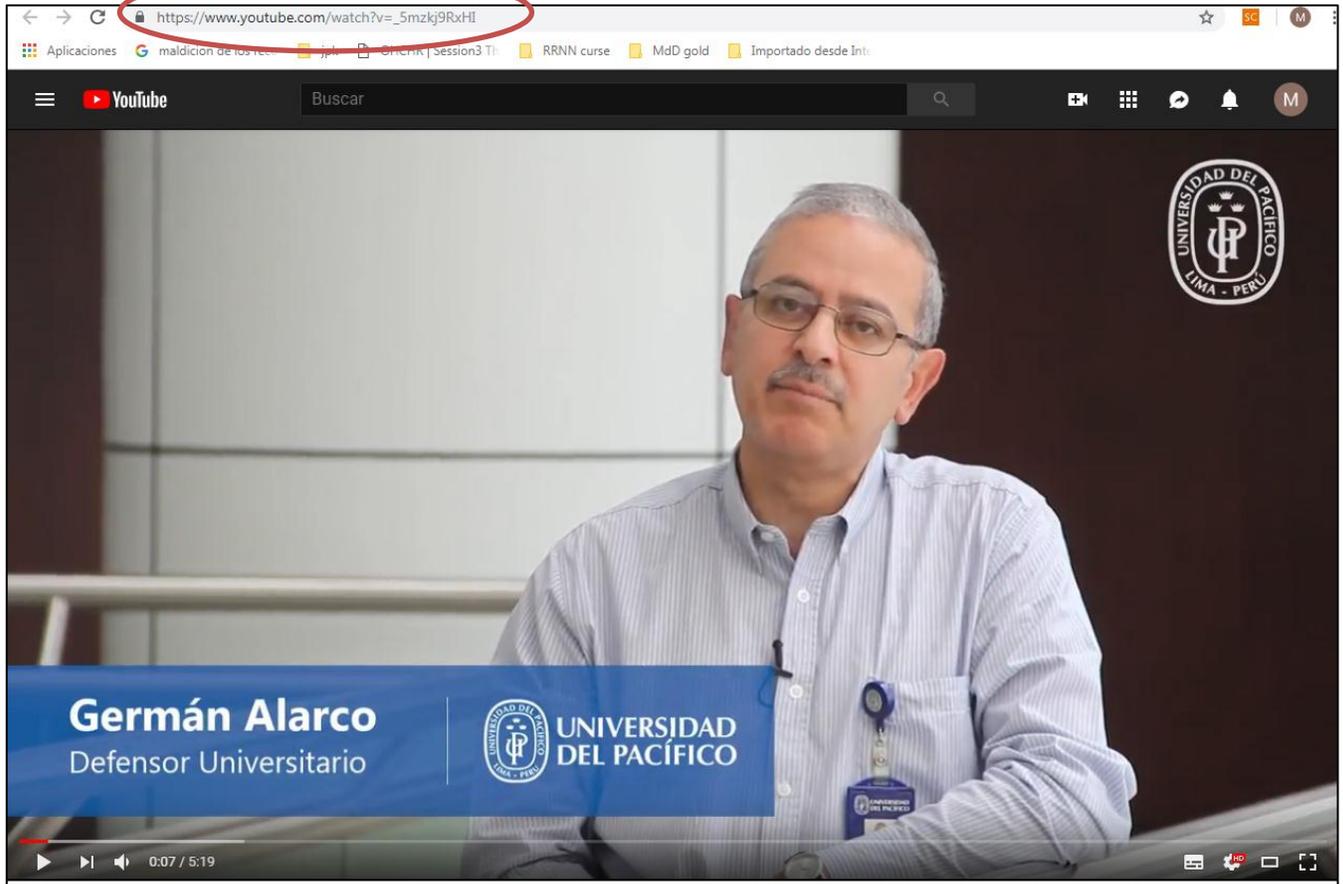
Conoce más en: Defensoría Universitaria
defensoriauniversitaria@up.edu.pe
defensoriauniversitaria.up.edu.pe
Anexo 2121

Conoce más en:
Defensoría Universitaria
defensoriauniversitaria@up.edu.pe
defensoriauniversitaria.up.edu.pe
Anexo 2121

7. Direcciones electrónicas de videos de la Defensoría Universitaria

Estudiantes

https://www.youtube.com/watch?v=_5mzkj9RxHI



Docentes: <https://www.youtube.com/watch?v=rsQQ4VWjVwI&t=90s>

Administrativos: https://www.youtube.com/watch?v=wx_O62G2p6A&t=29s

8. Creación de comisión de trabajo conjunto de Defensorías Universitarias del Consorcio de Universidades



Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad Peruana Cayetano Heredia,
Universidad del Pacífico, Universidad de Lima.

San Miguel, 16 de marzo de 2018

Señor doctor
Wilfredo Ardito Vega
Defensor Universitario
Pontificia Universidad Católica del Perú
Presente.-

Referencia: Carta DU-195-2018

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted en atención a su comunicación de la referencia, para informarle que en la sesión de la asamblea general de asociados del Consorcio de Universidades, celebrada el día 12 de marzo del presente año, se puso en conocimiento de la rectora y de los rectores participantes de la misma, del interés comunicado por los defensores universitarios de los cuatro universidades consorciadas, para incorporarse a las comisiones de trabajo con las que cuenta el Consorcio, formando parte de los espacios estructurados de coordinación y colaboración.

Debo de informarle que la respuesta de los rectores fue de aprobación a lo solicitado, por lo que desde la Dirección del Consorcio nos corresponde darles la bienvenida y estar a su disposición para facilitarles aquello que esté a nuestro alcance. De estimarlo pertinente, yo puedo asistir a la próxima reunión que el grupo de defensores convoque, para darles detalles de la forma como está organizado el trabajo interno y del contenido del programa de actividades para el año 2018.

Sin otro particular, quedo de usted.

Muy atentamente,

MARTIN CARRILLO CALLE
Director

Cc.

Mary Fukuhara, Defensor Universitario-Universidad Peruana Cayetano Heredia
German Alarco, Defensor Universitario-Universidad del Pacífico
Alberto Tokeshi, Defensor Universitario-Universidad de Lima

9. Reporte de horas dedicadas a la Defensoría Universitaria

Tabla 12. Horas asignadas del Defensor Universitario

| Mes | Descripción | Horas dedicadas | % de horas laboradas |
|--|---|-----------------|----------------------|
| Enero | Horas dedicadas del 10/1 al 31/1 | 21.0 | 16.4 |
| Febrero | Horas dedicadas del 1/2 al 28/2 (descanso médico del 20/2 al 23/2) | 27.8 | 21.7 |
| Marzo | Horas dedicadas del 1/3 al 31/3 | 30.0 | 18.8 |
| Abril | Horas dedicadas del 1/4 al 30/4 | 28.3 | 17.7 |
| Mayo | Horas dedicadas del 1/5 al 31/5 | 27.2 | 14.8 |
| Junio | Horas dedicadas del 1/6 al 30/6 | 18.5 | 11.6 |
| Julio | Horas dedicadas del 1/7 al 6/7 | 6.0 | 15.0 |
| Agosto | Horas dedicadas del 13/8 al 31/8 | 18.0 | 16.1 |
| Septiembre | Horas dedicadas del 1/9 al 30/9 | 40.0 | 25.0 |
| Octubre | Horas dedicadas del 1/10 al 31/10 | 27.5 | 15.6 |
| Noviembre | Horas dedicadas del 2/11 al 30/11 | 52.5 | 31.3 |
| Total de horas dedicadas enero-noviembre | | | 18.8 |

10. Fotos de participación en eventos de difusión internos y externos



Semana de Bienvenida 2008-II realizada el 22 de agosto de 2018.



Feria de Iniciativas Sociales 2008-I realizada el 8 de agosto de 2018.



Feria de Iniciativas Sociales 2008-II realizada el 16 de noviembre de 2018.



2° Encuentro de Defensores Universitarios del Consorcio de universidades y otras universidades, realizada el 16 de noviembre de 2018 en la PUCP.



Encuentro fundacional de la RIDU realizada del 12-14 de setiembre de 2018 en Córdoba, Argentina.