

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



**“Implementación de las Defensorías Universitarias en el Perú”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN POLÍTICA Y  
GESTIÓN UNIVERSITARIA**

**AUTOR**

Katherina Milagros Carrillo Esquerre

**ASESOR:**

Patricia Martínez Uribe

Diciembre, 2018

## ÍNDICE

Introducción .....	1
Capítulo I: La Defensoría Universitaria en Iberoamérica .....	3
Capítulo II: Metodología.....	12
Participantes .....	12
Técnicas de recolección de información.....	12
Capítulo III: Análisis de las entrevistas.....	14
Primer Eje: Gestión .....	14
Segundo Eje: Casos .....	19
Tercer Eje: Procesos.....	25
Cuarto Eje: Normativa .....	29
Quinto Eje: Reflexiones Finales de los Defensores Universitarios.....	32
Conclusiones y Recomendaciones .....	36
Referencias Bibliográficas .....	44
Anexos .....	46

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación analiza la situación actual de la implementación de las Defensorías Universitarias en el país a partir de la promulgación de la Ley Universitaria 30220 en julio del 2014. A partir de ésta, las universidades se ven en la necesidad de adecuarse tanto para obtener el Licenciamiento como la implementación de la Defensoría Universitaria que es supervisada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Para el presente estudio se han considerado las universidades que han obtenido su Licenciamiento y se encuentren en la ciudad de Lima. A través de una metodología cualitativa se han realizado ocho entrevistas semiestructuradas a los Defensores Universitarios de estas universidades para obtener información acerca de su gestión, casos atendidos, procesos, normativa, dificultades y mejoras. El análisis de los resultados muestra que cada Defensoría Universitaria mantiene una estructura organizativa propia; asimismo, existe una tendencia a priorizar la atención a los estudiantes y no necesariamente a toda la comunidad universitaria; al mismo tiempo, la SUNEDU se limita a una relación operativa que deja de lado temas como el acompañamiento, la formación o la retroalimentación de las Defensorías.

Palabras claves: Defensoría Universitaria, Gestión Universitaria, Política Educativa, Lima.

## ABSTRACT

This research paper analyzes the current situation of the implementation of University Defenders in the country since the enactment of Law 30220 about Universities in July 2014. Since then, universities had to adapt both to obtain the Licensing and the implementation of the University Defense Office, which is supervised by the *Superintendencia Nacional de Educacion Superior Universitaria* (SUNEDU). For the present study we have considered the universities that obtained their Licensing and are located in the city of Lima. Using a qualitative methodology, eight semi-structured interviews were conducted with these university ombudsmen to obtain information on their management, cases, processes, regulations, difficulties and improvements. The analysis of results shows that each University Defense Office maintains its own organizational structure; also, there is a tendency to prioritize attention to students and not necessarily to the entire university community; at the same time, SUNEDU is limited to an operational relationship that leaves out issues such as accompaniment, training or feedback from the Defense Offices.

Keywords: University Advocacy, University Management, Educational Policy, Lima.

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a los Defensores Universitarios que aceptaron participar de la presente investigación. Con su participación se hace posible objetivar la problemática actual pero también los deseos por mejorar la convivencia no sólo en la comunidad universitaria sino en nuestra sociedad.

En segundo lugar, quiero agradecer a mi asesora Patricia Martínez quien me ha acompañado en este proceso. Con su exigencia y disponibilidad se ha hecho ofrecer un aporte en este tema relativamente nuevo para las universidades y de importancia para la comunidad universitaria.

En tercer lugar, quiero agradecer a mis compañeros, compañeras, amigos y amigas de mi centro de labores por su apoyo incondicional y palabras de aliento para concretar esta meta profesional que espero redunde en la construcción de un modelo de universidad que permita no sólo formar a nuestros estudiantes sino también nos ayude a desarrollar una universidad más humanista basada en valores que se reflejen en una sociedad más justa.

Por último, quiero agradecer a mi familia por acompañarme y darme su apoyo durante este tiempo.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio toma como punto de partida la reciente creación de las defensorías universitarias en el sistema universitario peruano. Esta nueva realidad responde a la modernización del sistema universitario ya que las Defensorías contribuyen a la constitución de comunidades académicas y de investigación con estándares de carácter más competitivo a nivel mundial. En efecto, nuestro sistema universitario ha optado por actualizarse ya que esta realidad de las defensorías es muy conocida en otros países como los europeos. En este sentido la novel creación de las Defensorías merece toda nuestra atención no sólo porque es expresión del deseo de mejorar los estándares de la universidad peruana sino porque a través de ella la universidad peruana tendrá una mayor incidencia en la sociedad al ayudarnos a tener una mejor forma de convivencia.

Es por ello que el presente trabajo busca conocer el estado actual de las Defensorías Universitarias y su implementación, los casos que atiende, los problemas que afronta, cómo colabora con la institución a mejorar sus procesos, etc. Esto, a partir de entrevistas a los Defensores Universitarios de ocho universidades de Lima. Asimismo, se debe reconocer que algunas de ellas ya contaban con diferentes mecanismos (a través de sus reglamentos internos o comisiones) para atender estas denuncias, sin embargo, al atravesar por una situación coyuntural en donde los temas de hostigamiento, acoso sexual, violencia de género, etc. adquieren relevancia en nuestra sociedad actual, se ha hecho necesario que las universidades implementen las medidas para prevenir estas y otras problemáticas. En este contexto, es importante entender la creación de las Defensorías Universitarias y el trabajo que vienen realizando a la fecha.

Si bien a la fecha, las Defensorías Universitarias no tienen más de siete años de funcionamiento, las experiencias que han adquirido, desde su creación hasta su relación con la SUNEDU, es diversa, pero con temas en común. Esta diversidad de experiencias ha supuesto el que se propicien espacios de intercambio a nivel nacional. Todo ello refleja que la creación de la Defensoría Universitaria genera interrogantes, cuestionamientos que a la fecha no se han respondido y por ello surge la necesidad de intercambiar experiencias.

A partir de lo dicho, el presente estudio, al recoger experiencias de ocho universidades, pretende plantear temas de discusión que permitan el replanteamiento de los propósitos y alcances de las defensorías; asimismo, se busca que el debate abierto por la investigación pueda servir de base para la creación e implementación de Defensorías Universitarias más afines con el espíritu universitario.



## **CAPITULO I: La Defensoría Universitaria en Iberoamérica**

La Defensoría Universitaria es el espacio donde los miembros de la comunidad universitaria pueden acudir cuando sienten que se han vulnerado sus derechos individuales, ya sea cuando se les ha brindado un mal servicio universitario o cuando sienten diferencias en las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad universitaria. La Defensoría Universitaria debe gozar del reconocimiento de todos los miembros de la comunidad universitaria y ello se debe lograr a través del mismo trabajo de la Defensoría Universitaria, de un desarrollo transparente de los casos, de los cambios y mejoras reflejados a partir de las quejas y/o denuncias, de la búsqueda de la resolución de conflictos a través de la mediación y el acompañamiento oportuno de las denuncias presentadas. La Defensoría Universitaria debe animar a que al interior de la universidad, sus miembros sean conscientes del papel que juegan frente a sus propios derechos y cómo se busca que se respeten y cuando ello no sucede, se utilizan los mecanismos de comunicación, diálogo y participación de un debido proceso que nos debe brindar la misma Defensoría Universitaria para lograr no sólo la reivindicación de nuestros derechos sino que además pueda tener una implicancia para todos los miembros de la comunidad universitaria. (Rodríguez 2013; Aguirre, 2017)

A partir de los años 90 se implementa la primera Defensoría Universitaria en Brasil y posteriormente se implementa en otras universidades del mismo país, pero también en otras universidades de otros países en América Latina. Es escasa la literatura relacionada con este tema, aunque si se encuentran eventos de los últimos años sobre el tema en América Latina en donde se ha discernido diferentes temas sobre el papel del Defensor Universitario, las funciones de la Defensoría Universitaria, los casos que se vienen atendiendo, el papel de las redes de la defensoría universitaria, etc.

Uno de los primeros temas que se manifiestan en la literatura encontrada es sobre el papel del Defensor Universitario, Rojo y Gamero (2012) señalan en el documento “Mesa de Trabajo 2: la Defensoría Universitaria como órgano necesario, tanto más en tiempos de crisis”, que el Defensor Universitario no podrá recibir indicaciones de ninguna autoridad académica, tampoco debe ser sancionado y podrá expresar sus opiniones sin que ello sea objeto de sanción alguna. Las diferentes instancias de la universidad deberán entregar la información solicitada por el Defensor Universitario y no se le podrá negar el acceso a la información o documentación que requiera para cumplir con el ejercicio de su función. Igualmente señalan que el Defensor Universitario ayuda en el mejoramiento de la administración universitaria a través de la justicia y la eficacia, ya

que necesita saber cómo funcionan las diferentes instancias y las relaciones interpersonales, para que de esta manera se puedan detectar retrasos o irregularidades, en los procesos internos propios de la universidad. Para ello es indispensable que el Defensor Universitario cumpla con un papel de discreción, reserva y confidencialidad al momento de solicitar información y de preferencia, sólo los denunciantes deben estar al tanto de su queja o reclamo. Los autores también señalan que el Defensor Universitario no es ni un juez, ni un abogado que brinda su servicio de manera gratuita, no promueve otros fines y por último no tiene función sancionadora.

Rojo y Gamero (2012) también manifiestan que la función del Defensor Universitario dentro de la comunidad universitaria es relevante debido a que una de sus funciones principales es hacer ver el buen funcionamiento de la Universidad y para ello contará con una oficina que le permita encuentros o diálogos y obtener consensos mediante herramientas como la conciliación. Frente a ello, señalan los autores, el Defensor Universitario deberá enfrentar los conflictos que son inherentes a las sociedades en general debido también a que cada vez más las personas se hacen menos tolerantes a las injusticias. La resignación y la indiferencia han pasado a convertirse en denuncias concretas y todo ello debe tener en cuenta el Defensor Universitario. Debe estar preparado para manejar este tipo de situaciones tensas y para ello es importante reforzar los espacios de diálogo al interior de la comunidad universitaria para aminorar estas situaciones de tensión y que en algunos casos será una invitación al cambio o transformación de algo nuevo. Para los Defensores Universitarios se debe ejercer su función de modo justo, útil y con eficacia considerando siempre la ética, la razón y el conocimiento.

Otro de los temas que señalan Rojo y Gamero (2012) frente a este escenario de la gestión de conflictos, es que las Defensorías Universitarias pueden convertirse en laboratorios o centros de estudios con el fin de entender y manejar mejor nuestras sociedades y buscar sin descanso esa síntesis necesaria entre conflicto y acuerdo, consenso y disenso. Para lograr ello es necesario investigar sobre los aspectos que identifican y singularizan a la Defensoría Universitaria. Es importante señalar que muchos de los Defensores Universitarios cumplen una doble función, ejercen la Defensoría Universitaria y a la vez son docentes a tiempo completo o investigadores. Entre otros aspectos que se pueden investigar se encuentran los temas relacionados a lo jurídico, al papel vinculante entre distintas unidades de la universidad y su función frente a ello; la función de llegar a todos o sólo aquellos que no tienen voz; el papel de la mediación, etc.

Liliana Aguiar de Zapiola en su ponencia “Las defensorías en Sud América, más interrogantes que respuestas” presentada en la XII Asamblea Ordinaria y IX Extraordinaria de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios, señala la cantidad de Defensorías Universitarias implementadas en América Latina al 2015:

Tabla 1: N° DU/ N° Universidades Sud América

<b>PAIS</b>	<b>N° DU</b>	<b>N° UNIVERSIDADES</b>
Argentina	1	105
Bolivia	2	45
Brasil	54	178
Colombia	1	43
Ecuador	1	41
Perú	12	142
Venezuela	1	59
Totales	72	613

Cabe señalar que de acuerdo a lo publicado por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) en su página web a mayo del 2018<sup>1</sup>, para el caso peruano se cuenta con 117 Defensorías Universitarias implementadas de 142 universidades que existen en el Perú.

Aguiar de Zapiola (2015) también nos señala que los contextos políticos o las situaciones externas en donde se encuentran las universidades han influenciado en la creación de las Defensorías Universitarias. América Latina durante el último siglo ha tenido que enfrentar golpes de estado o dictaduras que han llevado a sus países a vivir bajo alguna opresión y de esta manera se han vulnerado los derechos humanos de sus ciudadanos. En estas circunstancias, implementar Defensorías Universitarias en las universidades para que velen por los derechos individuales de la comunidad universitaria tiene un sentido en un contexto complicado por una situación política convulsionada.

<sup>1</sup> Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Recuperado el 25 de agosto del 2018 <https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-defensorias-universitarias/>

Palazón (2016) señala que en algunos países la implementación de la Defensoría Universitaria se da de forma obligatoria como son los casos de España, Portugal y Perú mientras que en otros países se ha dado de manera voluntaria como Francia, Alemania, Brasil o México. En relación con la existencia de redes de Defensorías Universitarias, Palazón (2016) señala que en España existe la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), en México se ha creado en el 2005 la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU). De la colaboración de estas dos redes ha surgido la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU) en donde participan Defensorías Universitarias de los países de España, Perú, México, Colombia, Bolivia, Brasil, Argentina, Panamá, El Salvador, Chile, y Canadá. En Brasil existe el Fórum Nacional de Ouvidores Universitarios (FNOU), Portugal cuenta con el Conselho Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior y la Rede Nacional de Provedores do Estudante de Ensino Superior (REDEPEES). En Europa existen además el European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) que cuenta con la participación de los Defensores Universitarios de México, Estados Unidos, Canadá, Brasil y Australia. También Canadá cuenta con la Association of Canadian College and University Ombudspersons (ACCUO).

Gamero (2016) indica que, entre las características del rol mediador, que debe tener el Defensor Universitario, están saber mediar en el ámbito jurídico pero además debe contar con un perfil que vaya más allá de resolver conflictos. Por ello, le atribuye un perfil específico que implica una diferencia con otros cargos y para el caso concreto del Defensor Universitario, su rol de mediador lo considera neutral, activo durante todo el proceso, teniendo como principales responsabilidades la confidencialidad y el hecho de no forzar u obligar a las partes. Su papel es buscar llegar a acuerdos entre ambas partes. También señala el autor que es recomendable que lo indicado debe ser regulado a través de los reglamentos internos propios de la Universidad. Asimismo, el rol de mediador que debe cumplir el Defensor Universitario está relacionado con los diferentes procedimientos que puede enfrentar un caso debido a la complejidad del mismo o si ambas partes buscan una solución. Para ello es indispensable que los documentos internos definan el concepto de mediación y en caso que no se llegue a un acuerdo durante el proceso de mediación, el Defensor Universitario no puede derivarlo a otra instancia. Todo ello implica una labor del Defensor Universitario algo intuitiva que supondrá determinar los pasos a seguir en los diferentes casos.

Del mismo modo, Gamero (2016) diferencia la mediación de la negociación, conciliación y arbitraje. Con respecto de la negociación señala que es un procedimiento triangular en donde se busca una solución que otorgue una ventaja a costa de forzar a ceder a la otra parte; con respecto de la conciliación sostiene que se trata de una figura procesal que se da antes de formalizar un juicio y con relación al arbitraje dirá que es una opción alternativa a un juicio en donde ambas partes se ponen a disposición del veredicto de un tercero. Para Gamero (2016), la mediación en las universidades debe distinguir los conflictos que se dan entre la universidad y uno de los miembros de la comunidad universitaria y los conflictos interpersonales que se generan entre los mismos estudiantes, personal docente y administrativo.

Una de las dificultades que señala el autor en la mediación en el ámbito universitario se encuentra relacionada con los miembros de la comunidad universitaria, es decir que dentro de la universidad se han ido creando o formando estatus que dificultan que puedan sentarse en una mesa a llegar a un acuerdo, ya que sienten que los colocan en el mismo nivel y pueden ser expuestos a relatos incómodos. Si bien esta figura refuerza el papel del Defensor Universitario como mediador ya que le permite equilibrar ambas partes mediante una figura neutral, los integrantes de una comunidad universitaria que sienten tener un status distinto al otro no les resulta cómodo llegar a realizar este tipo herramienta para lograr un acuerdo. Es por eso que es muy probable que habiendo aceptado participar de la mediación se sientan amenazados y abandonen el procedimiento solicitando que se utilice otros medios regulares existentes en la Universidad.

Otro de los temas que debe enfrentar el Defensor Universitario para Gamero (2016) es la limitación legal en la que puede caer su labor para evitar que los casos concluyan en una demanda o si ambas partes no llegan a un tipo de acuerdo; éstos no deben sobrepasar las propias estructuras establecidas en la comunidad universitaria. A pesar de lo indicado por el autor, él mismo relata diferentes episodios vividos frente a la Defensoría Universitaria donde los casos tratados han ayudado a superar malentendidos, las diferencias se fueron diluyendo, las sesiones tensas terminaban por tranquilizarse al constituirse espacios liberadores que unían a las personas. La mediación resulta una herramienta valiosa que contribuye no sólo en las tareas propias de Defensoría Universitaria, sino que permite trabajar por la consecución de fines y valores que buscan consolidar a la comunidad.

Para Palazón (2016) si bien el Defensor Universitario debe tener como función principal la defensa de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria hace énfasis en la defensa de las personas con discapacidad y en el modo como su trabajo puede contribuir a la integración en su vida universitaria. Otra función que señala Palazón es la de hacer propuestas, recomendaciones o sugerencias en relación con la mejora de la calidad que brinda la universidad. En relación con la permanencia en el cargo del Defensor Universitario el autor señala que para el caso iberoamericano se trata de un período temporal y no es visto como una ocupación profesional. Para la mayoría de los países iberoamericanos, el Defensor Universitario debe ser un profesor de la misma universidad y adicionalmente debe cumplir algunos requisitos, pero también hay universidades en que el cargo de Defensor Universitario es realizado por una persona ajena a la universidad o es conducido por algún personal administrativo.

Del mismo modo, Palazón (2016) señala que los mecanismos de la elección del Defensor Universitario difieren según las universidades, pero finalmente son elegidos o propuestos por alguna instancia de la universidad que, a pesar de ello, debe ser independiente de los órganos de gobierno de la universidad. Esta independencia ayuda en el actuar de modo imparcial del Defensor Universitario con lo cual ganará la confianza en los miembros de la comunidad universitaria. Una de las ventajas que señala Palazón en el actuar del Defensor Universitario es que su función no se limita a los procedimientos administrativos propios de la universidad, sino que pueden resolver los problemas de manera ágil, utilizando herramientas como el diálogo, el respeto, la empatía y el sentido común.

En este contexto en el que se implementan las Defensorías Universitarias en diferentes países de Europa y América Latina, en el Perú se promulga con fecha 9 de julio del 2014 la Ley Universitaria 30220 en donde se señala que la Defensoría Universitaria es la instancia encargada de velar por los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria es decir de sus alumnos, egresados, docentes y trabajadores (C.XVI, art. 133). Asimismo, debe estar vigilante para mantener un principio de autoridad responsable en el cuerpo de autoridades de la Universidad. Para ello, la Defensoría Universitaria debe recibir todas aquellas denuncias o reclamos por parte de los miembros de la comunidad universitaria en relación con la vulneración de sus derechos individuales. El funcionamiento de la Defensoría Universitaria se regirá de acuerdo al Estatuto de la Universidad misma. En este mismo artículo se expresa que no forma parte de las funciones de esta instancia el atender las “denuncias y reclamos de carácter colectivo, los derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de

docentes y alumnos o violaciones que pueden impugnarse por otras vías” (C.XVI, art. 133), ya que éstas pueden ser atendidas por otras vías como la misma Ley Universitaria, el Estatuto y reglamentos propios de la universidad.

Dentro de la misma Ley Universitaria se aprueba la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) que tiene por finalidad el otorgamiento del Licenciamiento de las universidades que satisfagan las condiciones básicas de calidad, por un lado y autoriza su funcionamiento, por el otro.

A partir de la promulgación de la Ley Universitaria, las universidades en el Perú inician el trabajo de adecuación de sus Estatutos y en dicha adecuación se incluye la creación de la Defensoría Universitaria. De acuerdo a la publicación en la página web de la SUNEDU al 23 de mayo del 2018 se cuenta con 117 Defensorías Universitarias implementadas, de las cuales 83 pertenecen a universidades privadas y 34 a universidades públicas. Actualmente, la SUNEDU supervisa su implementación.

En la siguiente tabla podemos apreciar la implementación de las Defensorías Universitarias en el Perú y su relación con el proceso de Licenciamiento:

Tabla 2: Universidades Licenciadas en el Perú

<b>TOTAL DE UNIVERSIDADES EN EL PERÚ</b>	<b>TOTAL DE UNIVERSIDADES CON DEFENSORÍA UNIVERSITARIA<sup>2</sup></b>	<b>TOTAL DE UNIVERSIDADES LICENCIADAS<sup>3</sup> EN EL PAÍS</b>	<b>TOTAL DE UNIVERSIDADES LICENCIADAS EN LIMA</b>
142	117	50	23

Elaboración propia

Sin embargo, de las 50 universidades licenciadas (hasta el mes de agosto del 2018) sólo 43 de ellas han implementado la Defensoría Universitaria (Ver anexo 1). Cabe señalar que de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 las universidades privadas pueden tener dos tipos de constitución jurídica, la societaria que tiene fines lucrativos y la asociativa que es sin fines de lucro. De las 23 universidades que han obtenido su

<sup>2</sup> Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Recuperado el 25 de mayo 2018 (<https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-defensorias-universitarias/>).

<sup>3</sup> Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Recuperado el 25 de mayo 2018 (<https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-defensorias-universitarias/>).

Licenciamiento en Lima, podemos señalar que 3 de ellas son universidades nacionales, 12 tienen constitución jurídica asociativa y 8 societaria.

Cabe señalar que el 27 de diciembre del 2017 se publica en el Diario Oficial El Peruano la aprobación de criterios técnicos para supervisar el cumplimiento del artículo 133 de la Ley N° 30220, relacionado con la Defensoría Universitaria a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 076-2017-SUNEDU/CD. De acuerdo a lo señalado en dicha resolución:

*“la Dirección de Supervisión (DISUP) de la SUNEDU inicia en noviembre del 2016 la supervisión del cumplimiento del artículo 133 de la Ley Universitaria, a fin de obtener, entre otros objetivos, un diagnóstico preliminar sobre el estado de implementación de las defensorías universitarias por parte de las universidades, ya sean públicas o privadas” (Resolución del Consejo Directivo N° 076-2017-SUNEDU/CD).*

Los lineamientos con los cuales se rige la SUNEDU para supervisar la implementación y funcionamiento de las Defensorías Universitarias en las universidades se refiere a 3 aspectos básicos:

a) La Defensoría Universitaria

Es responsable de velar por los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria, así como el mantenimiento del principio de autoridad responsable. No deberá atender aquellas denuncias o reclamos que no le correspondan y para mantener el principio de autoridad responsable deberá realizar las acciones necesarias en favor de los miembros de la comunidad universitaria teniendo en cuenta los reglamentos propios de la Universidad.

b) Regulación de la Defensoría Universitaria

Cada universidad deberá contar con una normativa interna tanto para su creación como para el desarrollo de sus actividades en donde se debe incluir tanto su organización como su funcionamiento. La creación de la Defensoría Universitaria puede estar estipulada en el Estatuto de la universidad o en otro órgano de la universidad que ejecute funciones semejantes. En relación con el proceso de la organización se debe considerar el tiempo del cargo del Defensor Universitario, el servicio que brindará la Defensoría Universitaria, sus procedimientos para atender, etc.

c) Funcionamiento de la Defensoría Universitaria

La resolución señala que la universidad puede designar uno o más Defensores Universitarios y en caso de que las funciones del Defensor se vean interrumpidas la universidad deberá asignar un encargado hasta la elección del titular, esta

medida es para garantizar que el servicio de la Defensoría Universitaria no se vea interrumpido. También señala que el Defensor Universitario puede compartir labores con otros cargos dentro de la universidad siempre y cuando no genere un conflicto de intereses. Asimismo, deberá definir el modo de atención que brindará considerando la atención presencial como modo principal y teniendo otros canales, como correo electrónico, formulario, etc., que le permita atender las denuncias. Para ello es indispensable que la universidad designe un espacio físico en el que se indiquen los horarios de atención y deberá contar con una base de información sobre las denuncias y reclamos para dar seguimiento a los mismos. Además, la universidad deberá difundir las funciones, actividades e información relevante de la Defensoría Universitaria a todos sus miembros de la comunidad universitaria.

De acuerdo a estos lineamientos, la SUNEDU desarrolla sus labores de supervisión para verificar si las universidades han implementado sus Defensorías Universitarias y si cuentan con lo estipulado en los lineamientos antes señalados. Esta publicación de la Resolución del Consejo Directivo de SUNEDU ha permitido también que las universidades puedan implementar sus Defensorías Universitarias con criterios básicos y realizar los ajustes necesarios de acuerdo al tipo de organización que tiene cada universidad.

Esta implementación de Defensorías Universitarias ha conllevado a la realización del primer congreso de Defensores Universitarios que se realizó en agosto del 2018 y donde se llegó a conformar la Red de Defensores Universitarios del Perú (REDU-PERÚ) contando ya con sus Estatutos.

## CAPITULO II: Metodología

La presente investigación se ha realizado en base a una metodología cualitativa que busca profundizar en un tema específico en este caso de las Defensorías Universitarias.

### Participantes

Se estableció contacto con todas ellas, sólo respondieron 10 y sólo se pudieron concretar entrevistas con 8 de ellas y sobre esta base realizó la presente investigación. Todos los participantes firmaron un consentimiento informado (anexo 2) y se garantizó el anonimato y confidencialidad de la información brindada.

A fin de cumplir con el compromiso con los entrevistados de no identificar información proporcionada de su universidad se ha procedido a asignar un código a cada entrevista sostenida. Se contó con la participación de 6 universidades privadas asociativas (sin fines de lucro), 1 privada societaria (con fines de lucro) y 1 pública. Tres de ellas con menos de 10,000 estudiantes y cinco con más de 20,000 estudiantes. La numeración se ha asignado de manera aleatoria:

Tabla 3: Codificación de universidades entrevistadas

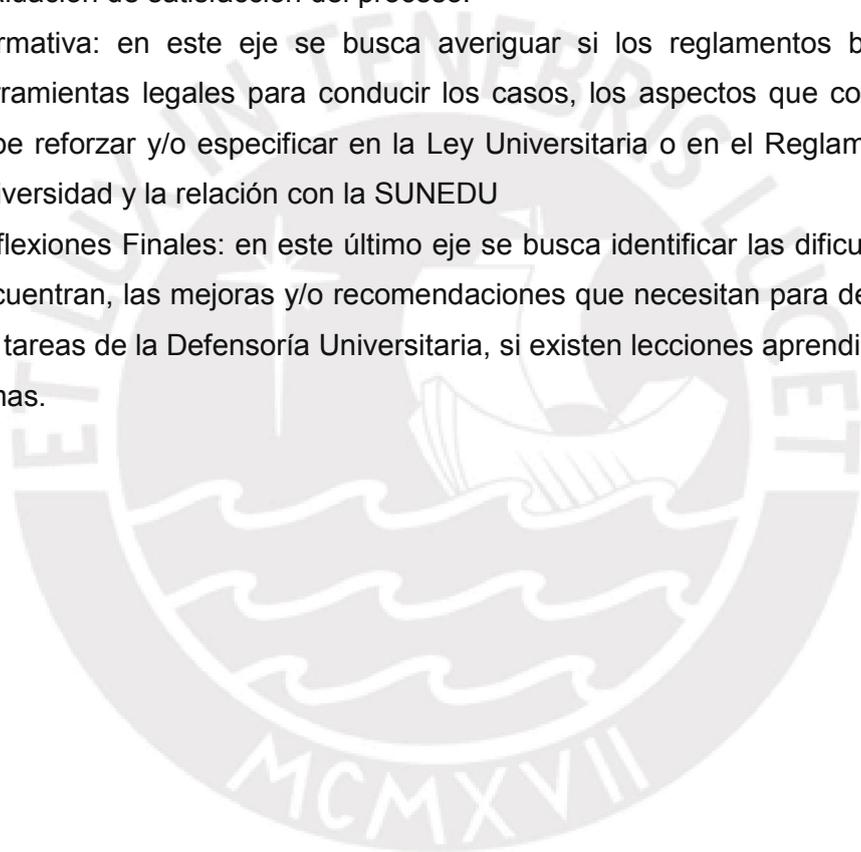
<b>CODIGO ASIGNADO A LAS ENTREVISTAS</b>	<b>TIPO DE GESTIÓN</b>	<b>NÚMERO DE ALUMNOS</b>
DU1	privada asociativa	menos de 10000
DU2	privada asociativa	menos de 10000
DU3	privada asociativa	menos de 10000
DU4	privada asociativa	más de 20000
DU5	Pública	más de 20000
DU6	privada asociativa	más de 20000
DU7	privada asociativa	más de 20000
DU8	privada societaria	más de 20000

Elaboración propia

### Técnicas de recolección de información

Se utilizaron entrevistas semiestructuradas que se desarrollaron en base a una guía de preguntas previamente diseñada. Las entrevistas tuvieron una duración entre 30 y 40 minutos. Las entrevistas fueron grabadas y luego transcritas para su análisis. La guía de preguntas estuvo estructurada en base a siguientes 5 ejes:

- Gestión: este eje considera la creación de la Defensoría Universitaria, el nombramiento del Defensor Universitario, los reglamentos internos, la organización de la Defensoría Universitaria incluyendo las funciones del personal, si cuenta con unidades de apoyo y base de datos
- Casos: en el presente eje se busca identificar los tipos de casos o clasificación, si cuentan con protocolos y la cantidad de casos que atienden al año aproximadamente
- Procesos: en este eje se indaga sobre el proceso ante una denuncia, desde el inicio hasta la etapa final incluyendo las dificultades o limitaciones; la información que se brinda a la comunidad universitaria sobre la Defensoría Universitaria y la evaluación de satisfacción del proceso.
- Normativa: en este eje se busca averiguar si los reglamentos brindan las herramientas legales para conducir los casos, los aspectos que considera se debe reforzar y/o especificar en la Ley Universitaria o en el Reglamento de la Universidad y la relación con la SUNEDU
- Reflexiones Finales: en este último eje se busca identificar las dificultades que encuentran, las mejoras y/o recomendaciones que necesitan para desempeñar las tareas de la Defensoría Universitaria, si existen lecciones aprendidas y otros temas.



### **CAPÍTULO III: Análisis de las entrevistas**

A continuación, analizaremos de acuerdo a los ejes descritos en el capítulo anterior la información brindada por los Defensores Universitarios.

#### Primer Eje: Gestión

Se puede apreciar que, en relación con la creación de la Defensoría Universitaria, siete universidades se crearon a partir de la Ley Universitaria, es decir en el año 2014. Sólo una fue creada antes de la Ley Universitaria. De acuerdo a lo señalado por el mismo Defensor Universitario, su proceso de implementación

*“...pasó por un proceso interno que durante varios años conllevó a distintas discusiones para definir la conveniencia de una Defensoría. En este proceso estuvieron implicados los alumnos, trabajadores y profesores; y ellos mismos se fueron convenciendo de su utilidad. Todo ello ha conllevado a que la Defensoría Universitaria en esta Universidad goce de legitimidad, una legitimidad que es anterior a la implementación de la Ley Universitaria.” (DU7)*

Este hecho fue mencionado por otros Defensores Universitarios durante las entrevistas realizadas quienes la consideran pionera en el tema. Por otro lado, dos Defensores Universitarios señalaron que la creación de la Defensoría Universitaria se debió a las exigencias de las autoridades de la universidad para obtener el Licenciamiento y por ello se dio la creación de la Defensoría Universitaria.

Asimismo, tres de estas siete Defensorías Universitarias ya contaban con una unidad que hacía las veces de una Defensoría Universitaria, quedando a la fecha, sólo en dos universidades la existencia de ambas oficinas. En la tercera universidad dejó de funcionar al momento de la creación de la Defensoría Universitaria.

En lo referente al nombramiento del Defensor Universitario vemos que las autoridades universitarias han implementado diversos mecanismos para la elección del mismo. Dos Defensores Universitarios fueron nombrados por el Consejo Directivo de la Universidad, otros dos fueron nombrados por el Consejo Universitario, otros dos fueron elegidos en Asamblea Universitaria, uno es nombrado por el Rector y, por último, una universidad lo elige a través de un concurso que es convocado por el Comité Electoral. Para todas las Defensorías Universitarias entrevistadas, en su Estatuto o Reglamento se señalan los requisitos que debe cumplir el Defensor Universitario para asumir el cargo.

Asimismo, sobre el período del Defensor Universitario en el cargo, los distintos defensores, como en sus mismos reglamentos se señala cuentan con periodos distintos en el puesto; tres Defensorías Universitarias tienen períodos de 2 a 3 años, sólo una Defensoría Universitaria señala 5 años en el puesto. Otra Defensoría Universitaria señala que el Defensor Universitario no debe exceder del mandato del Rector y en tres Defensorías Universitarias no señalan la permanencia en el cargo.

Por otro lado, a pesar de que las Defensorías Universitarias implementadas no cuentan con muchos años de funcionamiento, en algunas ya ha pasado más de un Defensor Universitario. Actualmente en una Defensoría Universitaria ha asumido el cargo un tercer Defensor Universitario, en dos se encuentra el segundo Defensor y en las otras seis Defensorías se encuentra el primer Defensor Universitario, es decir quien asumió el cargo desde el momento de la creación de la oficina.

En relación con la dedicación que tiene el Defensor Universitario en la universidad podemos apreciar que seis Defensores Universitarios son docentes a tiempo completo, por lo tanto, comparten la responsabilidad de Defensor Universitario con las actividades propias de la docencia universitaria. Los otros dos Defensores Universitarios son personal administrativo, uno de ellos a tiempo completo y el otro a medio tiempo, el Defensor Universitario a tiempo completo realiza tareas delegadas por el Rector de su Universidad. Sólo un Defensor Universitario además de tener la responsabilidad propia de Defensor y de ser docente universitario tiene una dirección de un área de la universidad que tiene a 5 unidades a su cargo. Este señala que hay momentos que las responsabilidades de ambos cargos colisionan entre sí:

*“Yo, como Director [...], por momentos siento incompatibilidad entre ambas funciones, entre la Defensoría Universitaria y las obligaciones de [...] tiene como tarea principal exhortar, estimular, ayudar a la comunidad a conservar viva la identidad y misión; entonces, es un plano exhortativo, de acompañamiento; mientras la Defensoría Universitaria ve procesos, es cumplimiento de normas, es defender derechos, comunicados, etc. [...], ese es un problema particular de nuestra universidad.” (DU1)*

Si bien, las Defensorías Universitarias son unidades autónomas, tres Defensorías Universitarias reportan al Rector, en una Defensoría se reporta tanto a la Secretaría General como a la Gerencia General y las otras cuatro Defensorías Universitarias no lo indican o no se ha considerado hasta el momento a qué instancia se debe reportar.

En relación con los reglamentos internos de la Defensoría Universitaria. Todos los Defensores señalaron que cuentan con un Reglamento propio, salvo una Defensoría Universitaria que al momento de la entrevista se encontraba en proceso de elaboración. Asimismo, cinco universidades lo tienen publicado en su web y las otras dos universidades no se encuentran abiertos al público. Igualmente, sólo cinco de los ocho Defensores Universitarios participaron de la elaboración del Reglamento. De mismo modo, dos Defensores Universitarios señalaron que viene trabajando en modificaciones al mismo.

En lo referente a la organización interna de la oficina de la Defensoría Universitaria se detecta que cuatro cuentan con personal asignado, además del Defensor Universitario, tanto para la atención como para el seguimiento de los casos, quejas o denuncias. En las otras cuatro oficinas sólo se encuentra el Defensor Universitario, pero dos de ellas cuentan con el apoyo de otras unidades para la atención o apoyo en sus actividades. En las cuatro Defensorías Universitarias que cuentan con personal, sólo tres tienen definidas sus funciones. De acuerdo a los entrevistados cuatro Defensorías Universitarias cuentan con espacio propio para la oficina misma. Las otras cuatro comparten el espacio con las otras responsabilidades que tiene el Defensor Universitario.

Asimismo, todas las Defensorías Universitarias de este estudio brindan atención en la modalidad presencial y por correo electrónico, sólo dos de ellas cuentan además con una unidad de Recepción. Cabe señalar que dos de las ocho Defensorías Universitarias deben atender también a otras sedes. Un Defensor Universitario señaló que cuenta con un sistema que le permite tener un personal a disposición para atender a aquellas personas que tienen urgencia de presentar una denuncia o queja:

*“El elemento principal de tener varias personas disponibles es que la persona que busca la Defensoría Universitaria encuentre alguien pronto, que no venga y la secretaria le diga: “venga pasado mañana, porque la persona está de vacaciones y no puede atenderlo o está enferma”. Debemos asegurar que pueda ser atendido pronto, y 'pronto' para nosotros significa 'dentro del día'. Si no puede ser en ese instante, puede ser en una o dos horas.” (DU1)*

Para este Defensor la atención que brindan está relacionada con la práctica que se realiza en la otra oficina que también se encuentra a su cargo y cuya finalidad es que la persona se sienta acogida, escuchada y que sienta que se le está brindando el tiempo que necesita para exponer su queja o denuncia. Para dicho Defensor Universitario brindar atención presencial es:

*“El modo como nos relacionamos desde ese principio significa que no conocemos todo de la persona. La persona siempre es un misterio, tiene algo más, y entonces no es suficiente los protocolos, las normativas; tiene que haber esa apertura a la posibilidad a que el contacto personal nos revele algo que no está en nuestros protocolos.” (DU1)*

Por otro lado, un Defensor Universitario señala que por reorganizaciones internas de la universidad se han automatizado ciertos servicios de atención al alumno y ello ha conllevado que los alumnos busquen en la Defensoría Universitaria el espacio en donde también pueden ser escuchados:

*“Tenía desde hace muchos años una oficina de atención al alumno que era una especie de oficina de informes y soluciones [...] y en abril de este año se decidió cerrar esa oficina. Entonces, los alumnos sienten que no tienen a donde ir a quejarse. Hemos estado haciendo seguimiento del caso y lo que sostienen las autoridades, [...], es que los alumnos ahora están más automatizados, entonces el sistema se automatizó. Pero eso no funciona en el 100% de los casos, [...] hay un 40% de la gente que quiere ser escuchada. Entonces ese 40% [...] ha pasado por aquí, y por eso los reclamos han subido hacia el tema de servicios, sobre todo porque como ya nadie los escucha entonces vienen aquí.” (DU8)*

En relación con las unidades de apoyo con las que las Defensorías Universitarias pueden contar, cinco de las ocho Defensorías Universitarias cuentan con unidades de apoyo para atender a las personas, los casos, realizar distintas actividades, etc. Asimismo, dos de las cinco señalaron como unidades de apoyo, en caso de ser necesario, asesoría legal frente a denuncias presentadas ante SUNEDU y/o INDECOPI. De igual manera, los ocho Defensores Universitarios señalaron que hay una buena disposición para brindar información sobre los casos presentados. Es importante indicar que dos Defensores Universitarios señalaron resistencias al momento de solicitar información sobre las quejas presentadas; es decir al iniciar el proceso y recabar información necesitan acudir a la unidad o persona para saber lo que ha pasado, es aquí donde encontraron en un inicio de su gestión ciertas dificultades para obtener información sobre lo sucedido, uno de los Defensores Universitarios señaló lo siguiente:

*“Cuando ingresó el primer Defensor Universitario todo el mundo le tenía miedo y había mucha resistencia: correos contestados de mala manera y cosas así, porque creían que era una oficina de quejas y reclamos, y que el Defensor Universitario iba a la pelea.” (DU8)*

Por otro lado, sobre el uso de bases de datos y como ello les permite custodiar la información de los casos atendidos, los ocho Defensores Universitarios señalaron que cuentan ella. Dos de las ocho Defensorías cuentan sólo con un archivo físico, otras dos además del archivo físico cuentan con un archivo de hoja de cálculo. Una cuenta con un sistema diseñado especialmente para registrar los casos. Asimismo, el contar con una base de datos representa también diferentes significados para algunos Defensores

Universitarios, uno considera que la base de datos es un apoyo para los procesos internos de la Defensoría, otro que alberga también los casos que no proceden, pero para otro de ellos significa asegurar la privacidad del denunciante:

*“Hemos garantizado que es totalmente anónimo el asunto. El sistema sólo se puede ver desde mi máquina y de la asistente; y nadie más puede ver ese sistema, ni siquiera yo lo puedo consultar desde afuera, tiene muchos candados; pero se le garantiza al alumno la confidencialidad.” (DU3)*

Por otro lado, otro Defensor considera que la base de datos es una herramienta que le permite ver el crecimiento de la Defensoría Universitaria año tras año en las diferentes sedes y cómo va la tendencia:

*“He conversado con el Secretario General sobre mostrarle cuánto está creciendo la noción de la Defensoría Universitaria en esta sede comparado con los otros campus; es decir, recibimos de los otros campus, pero de todas maneras hay mayor información de aquí.” (DU8)*

Todas las bases de datos tanto físicas como virtuales contienen información desde el inicio de la Defensoría.

En este primer eje de Gestión se puede ver que, ninguno de los Defensores Universitarios ha señalado si para la creación de la Defensoría Universitaria ha influenciado el modelo universitario propio de la Universidad y en relación con la unidad a la que deben reportarse ¿es necesario realizar estos reportes a instancias determinadas dentro de la Universidad? ¿cuál es el mejor modo para hacer visible la gestión de la Defensoría Universitaria en la comunidad universitaria? ¿este reporte está vinculado al modo de elección? Si reportar a alguna instancia significa mejorar en los procesos, atender demandas frente a cambios organizacionales dentro de la universidad, establecer metas para disminuir quejas o denuncias, etc. significaría que la Defensoría Universitaria juega el papel de aportar en la mejora de la convivencia dentro de la comunidad universitaria.

A nivel de la organización interna dentro de la Defensoría Universitaria, apreciamos que aquellas Defensorías que cuentan con personal se encuentran mejor preparadas no sólo para atender a las personas, hacer seguimiento de los casos sino también les permiten realizar tareas como difusión, establecer reuniones de trabajo con otros defensores universitarios, estar atentos y brindar apoyo cuando es solicitado por las autoridades, etc. Se debe considerar que contar con personal no sólo depende de la cantidad de casos que se atiende sino también de la cantidad de alumnos, docentes, personal administrativo con que cuenta la universidad. ¿Qué sucede con aquellas

Defensorías Universitarias que estando sólo el Defensor Universitario ya han pasado más de un Defensor en el cargo? ¿Cómo se puede consolidar la Defensoría Universitaria? ¿Sólo a través de los casos dejados en la base de datos? De ser este último el camino, será indispensable que la Defensoría Universitaria cuente con la información sistematizada a través de una base de datos de todas las atenciones que realiza. Pero, bien sabemos que contar con herramientas tecnológicas ayuda a gestionar mejor una oficina y pueden mejorar la calidad del servicio dentro de toda la universidad. Sin embargo, nos encontramos frente a la Ley Universitaria que no tiene más de cinco años de antigüedad y en varias universidades cuenta hasta con un tercer defensor universitario, en el breve tiempo que cuentan las Defensorías Universitarias ¿ayuda la rotación de Defensor Universitario en la organización interna de la oficina?

### Segundo Eje: Casos

Como primer tema del presente eje se considera la clasificación que las distintas Defensorías Universitarias han usado para catalogar los casos que atiende. Cabe señalar que la clasificación se da de acuerdo al tipo de caso y de quien lo realiza. Cuatro Defensorías Universitarias han señalado que si cuentan con una clasificación que se divide en orientación para las consultas sobre diversos trámites; reclamos para pedidos y quejas y denuncias vinculadas a la vulneración de derechos.

En relación con quien realiza el reclamo, denuncia o queja, los ocho Defensores Universitarios señalaron recibir en su mayoría demandas de alumnos contra alumnos y dos de ellos indicaron que se han recibido también de alumnos de Posgrado. Sin embargo, dos universidades han estipulado que las denuncias de alumnos contra alumnos en donde se incluyen casos por hostigamiento o acoso sexual son vistos a través de las Facultades o a través de sus propios reglamentos internos, esto se da desde antes de la Ley Universitaria 30220. Una universidad ha señalado que los casos que reciben de alumnos contra alumnos son de bullying, acoso sexual y violencia de pareja. Estos temas son tratados y vistos desde la Defensoría Universitaria. Asimismo, cuatro Defensores Universitarios han señalado haber recibido casos de alumnos contra docentes, sólo una Defensoría Universitaria ha señalado que los casos que se presentan de alumnos contra docentes son vistos por la Comisión de Procesos Disciplinarios para Docentes de la universidad. Dos Defensores Universitarios han señalado que han recibido casos de alumnos contra autoridades universitarias. Seis Defensores Universitarios han señalado que reciben casos de alumnos contra servicios de la Universidad y dos de ellos han incluido al personal de vigilancia o seguridad de la

Universidad. Sólo una Defensoría Universitaria ha señalado que hay momentos del año en donde se incrementan los casos y tienen relación con los procesos de matrícula. Dos Defensorías Universitarias atienden también casos de egresados.

Asimismo, los ocho Defensores señalaron no haber recibido hasta la fecha casos por parte de docentes, dos indicaron que no incluyen al personal administrativo ya que estos son vistos en otras instancias de la Universidad. Otro Defensor manifestó que, por el contrario, reciben casos del personal administrativo y que, de acuerdo a la proporción de alumnos con trabajadores, los casos que reciben por parte de éstos últimos son mayores a los de estudiantes.

Por lo anteriormente descrito se aprecia que en algunas universidades existen otras instancias, dentro de la Universidad, en donde se resuelven determinados casos como de hostigamiento o acoso sexual y dichos casos no forman parte de los casos que debe atender la Defensoría Universitaria. Una limitación probable de esta decisión es que no se puede hacer un seguimiento riguroso a partir de estadísticas propias de la Defensoría. Sin embargo, el Defensor Universitario de la DU5 señaló que si bien no les corresponde atender un caso de este tipo, lo que ellos asumen es que se cumpla con el proceso que corresponde: *“Nosotros podemos ver si está siguiendo un procedimiento adecuado, si se están cumpliendo los plazos, si se dan los descargos adecuados, en si el proceso no lo vemos”*.

Por otro lado, un Defensor Universitario manifestó que además de recibir reclamos por parte de alumnos o docentes deben atender los reclamos que llegan por parte de la SUNEDU. Esto se da porque los alumnos presentan directamente quejas o denuncias de índole académico y/o financiero a la SUNEDU y ante ello el Defensor Universitario también debe responder,

*“... que todos los reclamos que ellos no quieren, no saben, no pueden manejarlos, los mandan aquí y tampoco son de derechos. [...] Primero, yo no puedo cuestionar evaluaciones académicas de acuerdo a la ley. [...] Entonces, mi intención es siempre ayudar a la comunidad universitaria frente a sus reclamos, pero hay cosas que no puedo hacer. Entonces, cuando SUNEDU cree que puedo hacer todo y te manda todos los reclamos para solucionar, [...] he tenido millones de reclamos de SUNEDU que para mí no deberían ir a la SUNEDU. Es decir, la SUNEDU les debería de decir: este no es el ente para venir, [...]. Entonces sí hay unos incentivos perversos que asustan a la universidad, que más bien yo he tratado y el anterior Defensor Universitario también de cómo poner parches fríos y decir ¡no!” (DU8)*

Asimismo, dos Defensores Universitarios señalaron que en ocasiones reciben a los padres de los estudiantes, uno de ellos indicó que dentro de los reclamos que reciben se encuentran también los realizados por los padres de los alumnos, esto se debe a una práctica habitual desde los inicios de la universidad que consiste en brindar información sobre la vida académica de estudiantes incluyendo las notas; también se debe a que a la fecha en dichas instituciones, se mantiene la atención a los padres aun cuando los estudiantes puedan ser mayores de edad:

*“La universidad cuando recién se creó, yo fui profesora. Cuando recién se creó la universidad, el padre tenía derecho de ver las notas de los hijos y tenía acceso a la página web de la universidad para ver las notas de sus hijos. [...] los padres asumen que pueden venir a solicitar las notas de sus hijos, [...] pero en esta universidad sigue mucho la cultura del padre que interviene, y tiene que ver para mí con el tema de que es privada, de que el padre se cree que también es cliente porque es el que paga.” (DU8)*

De acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales 2973 a partir de la mayoría edad la Universidad no puede brindar información del alumno si el mismo alumno no lo autoriza. Teniendo en cuenta lo que determina dicha ley y para evitar recibir quejas y/o denuncias de los padres de los alumnos, algunas unidades han tomado la iniciativa de que los padres ingresen con autorización al campus de la universidad. Sin embargo, otras unidades siguen organizando actividades en donde invitan a los padres de los estudiantes:

*“Por ejemplo, ayer estaba haciendo la presentación en el comité, y la Oficina Internacional ya han empezado a hacer charlas para padres sobre las becas. [...] porque estas contradiciendo lo que otras áreas, [...], insiste en que el padre no llame, en que el padre no venga, y no sé qué; y ahí tienes a la Oficina Internacional que hace charlas para padres...pero, estas tratándolos como si fuera un colegio otra vez.” (DU8)*

Por otro lado, es importante señalar la disposición que tienen los diferentes Defensores Universitarios frente a los casos que se presentan. No sólo por el hecho de darse un tiempo para escuchar a las personas, que ya se encuentran en un momento de stress o en un momento vulnerable, sino para asumir que se suscitan fallas al interior de la misma:

*“Simplemente queremos negociar y lograr soluciones, queremos ver si hay fallas porque a veces sí encontramos fallas de comunicación. A veces encontramos fallas de página web, si hemos encontrado vacíos que tiene todo el mundo, cosas por mejorar, pero yo siento que respondo muchas más cosas de las que realmente compete.” (DU8)*

Continuando con el mismo eje de casos consultamos a los Defensores Universitarios si contaban con protocolos y cinco de las ocho Defensorías señalaron que si cuentan con protocolos, para los otros los reglamentos internos de la universidad son suficientes. Un

Defensor Universitario señaló que antes de crear la Defensoría en su universidad ya habían elaborado el protocolo sobre hostigamiento a pedido de la máxima autoridad de la Universidad, lo cual significó estar preparados a los requerimientos de SUNEDU cuando solicitó ciertos protocolos y en su caso pudieron mejorar los ya existentes.

En relación con las Defensorías Universitarias que no cuentan con protocolos señalaron que dentro de sus universidades cuentan con otras instancias para atender los casos que son vistos a través de un protocolo, como por ejemplo el de hostigamiento. Estas instancias pueden ser una comisión creada por la asamblea universitaria o consejo universitario o comisiones de una Facultad. Tal es el caso que nos presenta un Defensor Universitario que señala que la universidad ya contaba con un sistema de disciplina en donde incluía los temas de hostigamiento:

*“Lo que pasa es que la universidad tiene su sistema propio, como te digo pocas universidades tienen un sistema de disciplina tan estricto como ésta, por ejemplo. Tienen un coordinador de disciplina en cada campus, tiene un director académico [...]. Entonces se ha mantenido en esa oficina los problemas de disciplina, los temas de hostigamiento.” (DU8)*

De igual manera un Defensor indicó que si bien cuenta con protocolos para el acoso sexual, se mantiene el reglamento de buena conducta del estudiante que está a cargo de las Facultades. Es por ello que el alumno puede elegir por cual vía ir para presentar su denuncia: *“Se puede ver en las dos instancias al mismo tiempo, el agraviado, puede ser hombre o mujer, no todos son mujeres, elige la instancia, puede optar por la ruta”.*

Del mismo modo, otro Defensor considera que los protocolos pueden llevar a cierta rigidez y que es importante evitar que eso suceda, es por eso que señala: *“de hecho yo creo que una clave para las actividades de la Defensoría es la flexibilidad, entonces seguir un protocolo formal en algunos casos puede que restrinja porque no todos los casos son iguales”.* La flexibilidad que deben tener las Defensorías Universitarias debe conllevar a ser capaces de identificar aquellos casos, que por la naturaleza de la queja o denuncia, les permita manejar el caso dentro de los parámetros de la normativa de la universidad y de ser necesario ir más allá de los mismos con el fin de brindar el soporte necesario al denunciante.

Cuatro Defensores Universitarios señalaron que los protocolos por hostigamiento o acoso sexual con los que cuentan fueron solicitados por el Ministerio de Educación y/o SUNEDU. Sin embargo, remarcaron que en sus universidades ya existían reglamentos internos tanto para estudiantes, docentes y personal administrativos que incluía este

tipo de casos. Ante la solicitud de las instancias del Estado lo que han hecho es tomar lo que ya tenían en sus reglamentos, adecuarlos y elaborar el protocolo solicitado. Un Defensor manifestó que esto corresponde a un tema que vivimos actualmente en nuestra sociedad:

*“Como el tema es un 'trending topic' que requiere que las autoridades también lo vean, es más por mostrarlo; para decir 'miren señores, todas las áreas tienen que tener atención en esto'. Más por eso que porque en realidad no haya un proceso, porque los procesos, por ejemplo, por hostigamiento sexual, están regulados, [...]. Pero, claro, no tienen la importancia que contextualmente se le está dando al tema, por eso es que es importante el protocolo. Más que por la necesidad de la norma, por la necesidad de ser vista, por un tema político más que por un tema jurídico.” (DU6)*

Asimismo, al atender las solicitudes de las instituciones del Estado y tomar como referencia los reglamentos con los que ya contaba la universidad en relación a estos temas ha conllevado que a nivel de sus procesos internos, puedan colisionar llevando no sólo a elaborar el protocolo sino también a ajustar en el reglamento interno para evitar cualquier colisión:

*“Justo acabamos de hacer un protocolo de hostigamiento sexual. Como nuestro protocolo reduce los tiempos en la defensoría para resolver cosas de hostigamiento; y nuestro reglamento dice que son 30 días; no tenemos hasta 30 días, como hay que... lo vamos a meter a consejo, a la sesión de consejo universitario de este fin de mes para aprobarse.” (DU6)*

En relación con la cantidad de casos que atienden en el año, las cifras otorgadas son del año 2017. Seis de las ocho universidades indicaron la cantidad aproximadamente de casos atendidos el año pasado y dos no precisaron; cinco Defensorías han atendido menos de 100 casos y una Defensoría Universitaria supera los 100 casos en el año. Un Defensor Universitario señaló que recibe más casos de trabajadores y otro Defensor indicó que en la cantidad indicada incluyen aquellos casos que no proceden porque no son propiamente una queja o denuncia ya que se han resuelto debido a una falta de información. Asimismo, entre los casos que han recibido con mayor frecuencia están aquellos que provienen de los alumnos hacia los servicios administrativos de la universidad.

En este segundo eje, es importante que si bien la Defensoría no puede realizar acciones frente a dichos casos, su papel ante estos temas coyunturales puede ser de acompañamiento o de seguimiento. Ante tal situación ¿no sería mejor que tanto las instancias que ven estos casos como la Defensoría Universitaria unan sinergias no sólo para tratar los casos sino también para su prevención? Frente a estos temas coyunturales como hostigamiento, acoso, violencia de género, etc. ¿cuál es el papel de

la Defensoría Universitaria? Sobre todo, en aquellas universidades que ya cuentan con instancias en donde se tratan estos casos.

Por otro lado, llama la atención que en el grupo de denunciados algunas universidades también deben atender reclamos de padres de estudiantes y de la SUNEDU, lo cual conlleva al aumento de los casos que atienden. Puede sonar un poco contradictorio que habiendo creado las Defensorías para brindar atención a casos de derechos para los miembros de la comunidad universitaria se deba incluir a padres de los estudiantes o instancias del Estado que no forman parte de dicha comunidad universitaria y que generan que los Defensores Universitarios se saturen o distraigan en tareas que no beneficien su consolidación.

En relación con los protocolos, no todas las Defensorías Universitarias cuentan con ellos porque ya tienen reglamentos que les permiten procesar los casos. Los protocolos pueden ayudar a ordenar la atención de los casos, evidentemente es importante considerar un punto medio en donde contando con un protocolo no encasillen los casos y permita la flexibilidad necesaria para tratar aquellos casos no contemplados en el mismo. Las universidades que cuentan con protocolo y reglamento deben evaluar la pertinencia y evitar que colisionen en los procesos y traer confusión a los denunciados.

Por otro lado, llama la atención que el mayor número de reclamos provenga de alumnos hacia los servicios académicos de la universidad esto quizá pueda darse por cambios o adecuaciones a ciertos procesos internos que influyen en el servicio que se brinda a los alumnos, lo cual nos hace caer en la cuenta que nuestros procesos no son perfectos y que debemos estar atentos para realizar los ajustes necesarios. En este sentido, es importante resaltar el valor que se le da actualmente a la cultura del consumo y ello, tiene influencia en el estudiante que demanda un mejor servicio como cliente. Por estos motivos, es recomendable identificar si los servicios que presentan quejas se deba a una falta de comunicación o vacíos en los mismos servicios.

De acuerdo a lo visto en el presente eje en relación con el crecimiento de casos, ha habido un crecimiento de un año a otro según lo señalado por los Defensores Universitarios, pero ¿a qué se debe este crecimiento? ¿tener más casos ayuda a la consolidación de la Defensoría Universitaria? ¿se debe apuntar a tener más casos o a disminuir? El crecimiento se puede deber a que existe una mayor conciencia de los derechos individuales o las personas se encuentran más atentas cuando se vulnera sus derechos, sin embargo, la consolidación de la Defensoría Universitaria debe ir más allá

de la estadística y generar conciencia de los derechos individuales en toda la comunidad universitaria.

### Tercer Eje: Procesos

Aquí se analizó los procesos ante una denuncia, las dificultades que se presentan, cómo se informa a la comunidad universitaria sobre la Defensoría y si cuentan con alguna encuesta de satisfacción. En relación con el proceso ante una denuncia, todos los Defensores han señalado que, si bien cuentan con procesos definidos para la atención de los diferentes casos, un factor importante en el proceso es el tipo de caso que se presenta, por lo tanto, no es un proceso automático. Los Defensores señalaron que ante una queja o denuncia necesitan analizar y verificar si dicha reclamo o denuncia procede. En caso no proceda se le informa al denunciante y si procede se inician las tareas de recabar información pertinente, de ser conveniente se incluyen testigos. Tres de los ocho Defensores señalaron que ocasionalmente los casos pueden culminar en una resolución defensorial o recomendación. Para el caso de una Defensoría Universitaria que ha realizado resoluciones defensoriales toma un tiempo adicional por las tareas que se deben realizar al interior de la universidad:

*“Se preparó borrador de resolución defensorial. Este es un caso largo, a propósito lo he abierto para que veas [...]. Se remitió al Consejo Directivo, se pronuncia, se adjunta nuestra respuesta, respuesta al Comité; aquí me lo observó, yo le volví a contestar al Comité Ejecutivo que no me sustentaba en mis argumentos; y aquí está el envío de la resolución a todas las partes: comunicación a la Rectora, sus vistos, sus considerandos, se recomienda, se encargó y esto está publicado en la página web. Si bien se emite una resolución, se publica, aquí no caben las censuras y como aquí hubo discusión, se publican también las respuestas al Comité Ejecutivo, queda todo registrado y entonces queda en la autoridad decir por qué no le dio la gana de hacerle caso al Defensor.” (DU3)*

En relación a los tiempos, los Defensores Universitarios coincidieron en manejar diferentes plazos, los casos de orientación o información suelen resolverse entre 15 minutos y un día, pero los casos más complejos, que usualmente culminan en una resolución defensorial o recomendación pueden durar hasta 30 días de acuerdo a lo indicado en los propios reglamentos de las universidades. Un Defensor señaló que actualmente las herramientas tecnológicas con las que se cuenta permiten atender casos en un breve plazo:

*“Además, en esta época, porque yo no sé cómo habrá sido antes cuando las Defensorías aparecieron. Si una persona me dice: "he tenido un problema en el curso tal", en 5 minutos yo he podido ver en el sistema qué curso es, qué profesor, y puedo enviar un correo. Antes uno tenía que verificar, escribir, es o no alumno de tal facultad, con qué profesor llevó, y podía tomarse meses. [...] Y*

*para esa persona esa desinformación puede ser tan importante como el alumno que ha extraviado el examen. Solamente que nunca la persona la hemos visto; pero mandó mensajes, y nosotros hemos ayudado de otra manera.” (DU7)*

Asimismo, otro Defensor señaló que el contar con diversas sedes y carreras influye en los tiempos del proceso:

*“Hay carreras, como las carreras de negocios, que son gigantescas en esta universidad. Entonces, a veces su capacidad de respuesta no es tan rápida como una carrera como la de música, diseño, que son carreras chiquitas; donde tu negocias directamente con el director de carreras, y se conoce a sus alumnos; entonces su respuesta es casi inmediata. En una carrera donde hay 10 mil alumnos es imposible que reacciones tan rápido, tan directo; hay que entender también un poco las circunstancias en la que estás.” (DU8)*

Del mismo modo, los Defensores señalaron que las tareas que más tiempo pueden consumir son la atención de los denunciantes y la espera de respuestas de las diferentes instancias de la universidad. Cabe señalar que los Defensores que señalaron que el tiempo de atención es lo que más demanda durante el proceso son aquellos Defensores Universitarios que no cuentan con personal asignado en la oficina de la Defensoría Universitaria.

Por otro lado, un Defensor manifestó que durante el proceso de recolección de información de una denuncia presentada por un alumno se detectó un caso de acoso que no había sido denunciado en su momento porque existía desinformación sobre el tema:

*“La persona vino a hacer un reclamo sobre metodología del curso, y cuando empezaron a sacarse las entrevistas con los alumnos y empezaron a conversar, el anterior Defensor empezó a ver temas de acoso que no estaban dentro de la denuncia, y ha habido otro más este año [...] Es que los profesores no se imaginan que lo que les hacen los alumnos es acoso. Hemos tenido conversaciones con profesoras sobre temas del curso pasado, por ejemplo, que no quieren denunciar porque ya pasaron; [...] hay profesoras que tienen miedo de entregar exámenes porque los alumnos las agreden, les gritan.” (DU8)*

Entre las principales dificultades que los Defensores deben enfrentar durante el proceso de una denuncia o queja, señalan que en ocasiones se debe retroceder para volver a reconsiderar la información que se ha brindado en un primer momento, es decir no se da de forma automática; los procesos implementados por la misma Defensoría pueden generar colisiones al interior de la universidad y conlleva a repensarlos hasta lograr un equilibrio en los procesos propios de la misma universidad. Asimismo, el personal administrativo teme ser identificado y ello puede conllevar a cierto temor de represalias. Algunos ejemplos:

*“... a ver los alcances de una Defensoría, porque como sabemos este es un movimiento de péndulo; pasamos de cero acciones a mucha acción. En este movimiento de péndulo siempre hay el riesgo que el golpe hacia el otro extremo sea muy fuerte, uno noquea actores de pronto, de pronto en esa búsqueda de justicia exagera, hay que ver cuál es el término, en esa búsqueda de justicia que es legítima, necesaria, y en ese ímpetu de pronto terminamos en una contradicción, hay que ver si vulneramos otros derechos.” (DU1)*

*“Los que tienen más miedo son los trabajadores administrativos, porque ellos sí pueden sentir que puede haber alguna represalia. [...] Cuando hay un caso con trabajadores y autoridad, sí se sabe directamente.” (DU3).*

*“Somos una universidad tan grande; hemos hecho que el gobierno sea más de las Facultades que de la propia Universidad. Por darse el gobierno a las Facultades, entonces en cada sitio es como si fuera una Universidad de afuera: todo se trata de resolver en los ámbitos correspondientes.” (DU5)*

*“Se había ido a SUNEDU porque quería que multaran a la universidad y yo le decía, pero si la multan, que a la universidad la multen, lo va a pagar y no va a sentir nada, es mucho más fuerte cuando se hace una recomendación interna, [...] pero esta es una universidad privada: sacan de la bolsa, pagan, y ahí quedó. ¿Entiendes? En cambio, la movilidad hacia adentro, [...] el reconocimiento de un error, es mucho más importante para mí. Si la universidad reconoce que se equivocó, esa persona está asumiendo su responsabilidad y está diciendo “esto se tiene que cambiar”. Entonces es mucho más fuerte asumir la responsabilidad a que les mandes una multa, y eso no lo entienden.” (DU8)*

*“La otra cosa que es bien complicado para la defensoría y para los alumnos en general es que la universidad ya no tiene a sus autoridades dentro de los campus. Todos los administrativos están en una oficina fuera de los campus. [...] Le digo: “Yo no puedo hacer eso. Para yo salir de aquí tendría que ir en un taxi, ir hasta la oficina, ver si esa persona está ahí, etc.” y no es lo mismo.” (DU8)*

Continuando con este eje, el siguiente tema que abordaremos es sobre la información que brinda la Defensoría a la comunidad universitaria sobre la misma, encontramos que las diferentes Defensorías han aplicado distintos modos de brindar información. Así cinco Defensorías utilizan la página web de la universidad y correo electrónico; una Defensoría señaló que al inicio de las clases se da un volante o folleto a todos los alumnos matriculados. También destacan avisos al interior del campus universitario como panel electrónico, cartelón, revista, afiches. Un Defensor señaló que a través de las tutorías también brindan información sobre la Defensoría. Dos Defensores han realizado videos y uno de ellos ha implementado una vista obligatoria a través de la plataforma virtual del alumno. Un Defensor indicó que programan actividades como campañas de difusión o eventos en el patio general de la universidad. Un Defensor indicó además que envía oficios a las facultades, otro que brinda información en las

charlas a nuevos trabajadores y por último, otro señaló que el reglamento también es un modo de brindar información en relación a la Defensoría.

Asimismo, los ocho Defensores señalaron que, de acuerdo a este tema, la SUNEDU siempre realiza tareas de supervisión para confirmar si están cumpliendo con su labor. Sin embargo, la Defensoría Universitaria DU5 señaló que todavía no ha iniciado sus labores debido a que el reglamento no se ha aprobado, una vez que se apruebe dicho reglamento planificarán las actividades de la Defensoría Universitaria. Por otro lado, uno de los Defensores indicó que al no contar con personal se dificultan las tareas de difusión de la misma. Adicionalmente, señaló que por la propia cultura organizacional de la universidad contar con secretarias o asistentes no es la solución para cumplir con esta tarea de difusión, por ello viene reflexionando sobre lo más conveniente para la organización interna de la oficina y que entre otras cosas pueda cumplir, con esta tarea de difusión de las actividades de la Defensoría Universitaria:

*“Porque el gran problema cuando eres solo uno, independientemente si eres tiempo completo o no, tu primera función es recibir a los alumnos y recibir reclamos. Yo no le puedo decir a un alumno "no puedo porque tengo que dictar una charla" [...] Aquí nadie tiene secretaria, ¿me entiendes? Aquí tienen asistente el director académico, rector y los decanos y paramos de contar. [...] porque esta universidad tiene el sistema corporativo gringo; en donde, cuantos menos asistentes haya y menos secretarias, eres más eficiente, porque tú te puedes hacer tus cosas [...] en una universidad privada que seas el profesor más viejo van a decir "por qué estas viejo", no va con las culturas organizacionales y es mucho más importante la capacidad de negociación constante, no, que cualquier otra cosa. [...] Aquí quieren (chasquidos), cuanto más rápido se resuelva, más rápido, más rápido, más rápido.” (DU8)*

Para culminar este eje abordaremos el tema de evaluación de satisfacción del proceso, los ocho Defensores señalaron que actualmente no aplican ninguna encuesta para medir la satisfacción de los denunciantes. Un Defensor señaló que es posible que se aplique una evaluación, pero a través de los servicios universitarios de la universidad, pero como Defensor no tiene conocimiento. Un segundo Defensor Universitario señaló que la evaluación debe ser aplicada por el siguiente Defensor, un tercer Defensor señaló que al concluir el proceso envían un correo electrónico al denunciante preguntando si se encuentra conforme con el resultado y han recibido respuesta afirmativa al correo enviado. Un cuarto Defensor señaló que por los cambios que se han dado al interior de la oficina no se ha podido implementar. Un quinto Defensor (DU5) señaló la pertinencia de la evaluación para conocer las fallas y que se viene haciendo bien: *“sería factible, como estamos iniciando queremos ver en qué cosas hemos fallado y en que estamos haciendo bien”.*

Sólo un Defensor Universitario indicó que no ve la necesidad de aplicar encuestas de satisfacción ya que no se trata de una empresa comercial y que atender y resolver las quejas y denuncias significa la satisfacción del denunciante:

*“Sucede que nosotros no somos una empresa comercial, pero se hace evidente que cuando hay una persona que está satisfecha, hay gente que nos agradece, “ya se solucionó mi problema”, nos manda un mensaje, [...] si uno está satisfecho es evidente; si uno está insatisfecho somos nosotros porque no solucionamos un problema. [...] no creo que debería en una Defensoría haber una encuesta de satisfacción. Solo puedo decirte que toda la gente sale satisfecha si se le solucionó su caso, y que hasta ahora se han solucionado el 95 % de los casos.” (DU7)*

Podemos apreciar que, en el eje de procesos, a pesar del corto tiempo que tienen las Defensorías han podido establecer un modo de proceder para atender los diferentes tipos de casos incluyendo los tiempos que pueden demandar cada uno de estos casos. Se debe considerar el papel que juegan las herramientas tecnológicas para agilizar los procesos de quejas y denuncias. Sin embargo, se detectan las diversas limitaciones que tienen y cómo los Defensores buscan diversas salidas o soluciones para continuar con sus procesos. Asimismo, es necesario que las Defensorías cuenten con un presupuesto mínimo para difundir sus propias actividades al interior de las universidades, así como también del personal que pueda apoyarlos en estas tareas de difusión.

#### Cuarto Eje: Normativa

Continuando con el siguiente eje de Normativa, seis Defensores coincidieron en que el Reglamento interno ayuda en la resolución de los casos presentados y cuando se tratan de temas legales recurren a Asesoría Legal o Secretario General. Entre los principales temas señalaron que si bien el Reglamento ayuda con los casos no deberían añadirse más temas debido a que podría limitar el accionar de la Defensoría; un Defensor Universitario indicó que la normativa a nivel de la organización interna carece de temas como la elección o la misma estructura interna de la oficina. Asimismo, otro indicó que el Reglamento no ayuda debido a que los casos deben pasar por el Secretario General, lo cual genera trámites adicionales innecesarios y dilatan el tiempo; y por último otro Defensor señaló que, al encontrarse el Reglamento en proceso de aprobación, actualmente se basan de la Ley Universitaria y Estatuto de la Universidad.

En relación con los aspectos que podrían reforzar y/o especificar en la Ley Universitaria o Reglamento de la Universidad, podemos apreciar que existen opiniones tanto de reconocimiento como de rechazo. Para el caso de reconocimiento, un Defensor

Universitario señala que el hecho que la Ley Universitaria crea la Defensoría Universitaria marca un hito importante ya que ayuda en mejorar los procesos internos y de esta manera se evita repetir errores:

*“Lo importante es que se haya creado la defensoría porque es una institución súper importante que ayuda a regular los procesos de la universidad. Que la universidad reconozca que se equivoca, está bien, esto en la medida que mejora sus procesos, que no sólo parcha, sino que dice "ya no, esto nos va a pasar 20 veces antes que vuelva", hay que hacerlo y sale la directiva. Entonces sí me parece, la sola creación ya me parece importante.” (DU6)*

Un Defensor señaló que ya la Universidad contaba con sus procesos establecidos y que venían atendiendo los casos que se presentaban a través de sus facultades, por lo tanto, implementar la Defensoría Universitaria ha significado un replantear su organización:

*“No creo. Como le digo, para el caso nuestro en particular no había ni siquiera necesidad de crearla, en mi opinión. Pero bueno, ya que está, cuanto menos cualquier cosa que la añadan la va a complicar. En mi opinión, cada detalle adicional que le han puesto a la Ley, lo que han hecho es complicar las cosas sin mejorar nada.” (DU4)*

Otro de los temas que también manifestaron se refiere al modo de avalar el trabajo que viene realizando la Defensoría al interior de la comunidad universitaria, el hecho que se haya creado de manera obligatoria en las universidades ha generado diversas reacciones como resistencias, rechazo, confusión en las tareas que desempeña y frente a ello es indispensable que la SUNEDU juegue un papel de acompañamiento además de la supervisión. Para ello es relevante que los Defensores también trabajen internamente en este modo de avalar su trabajo y como lo señaló el Defensor Universitario de la DU7: *“se logra cuando se resuelven casos, cuando la persona sabe que es una instancia donde ellos puedan atender personas, cuando se va logrando eso, es cuando se reconoce el valor de la entidad o institución”.*

Si bien la SUNEDU ha venido trabajando en la supervisión de la implementación de las Defensorías y cómo se vienen atendiendo los casos, también brinda la posibilidad de que los miembros de la comunidad universitaria puedan presentar denuncias ante ellos. Esto ha significado que efectivamente miembros de la comunidad universitaria presenten denuncias ante ellos y SUNEDU ha derivado dichas denuncias a la Defensoría Universitaria. Para el Defensor Universitario de la DU8 todo ello dificulta su labor ya que al recibir los casos que envía SUNEDU, no sólo se atiendan casos de derecho sino de otro tipo:

*“Yo vine aquí con la intención de verdad ayudar a un proceso de cambio de cultura en una universidad donde la mayoría de alumnos, como te digo, tienen una cultura de clientelaje, y pasarlo a una cultura de derechos. Es imposible*

*hacerlo efectivo si vas a pasar todos los reclamos por aquí, ¿me entiendes? [...] La mayoría de las privadas, sociedades anónimas que nos reunimos en ese congreso decíamos lo mismo: nosotros no vemos cuestiones de derecho, vemos todo.” (DU8)*

Asimismo, considera que la Ley no debe añadir más temas, pero que la SUNEDU debe ayudar a desarrollar la figura de la Defensoría Universitaria sin hacer pensar que tienen un poder ilimitado.

*“Incluso la otra vez que tuvimos esta red de defensores universitarios peruanos, ¡estuvo el superintendente por Dios! Mira, yo no tengo nada en contra del superintendente, pero se mandó una charla de la importancia de la defensoría, que casi que les dio el poder para hacer lo que quieran. [...] Sí creo que debe desarrollarse más la figura; tenerles más paciencia a los procesos de establecimiento de la defensoría, porque al final de cuentas esto es una imposición también, no es una necesidad que ha salido de la universidad, que es como ha sucedido en otros países.” (DU8)*

Del mismo modo, considera que la confusión es grande y que, al recibir a los alumnos o padres de los estudiantes, ellos buscan al “defensor del alumno”. Por todos estos motivos señaló que falta mucho por crecer y ello nos lleva a plantear si efectivamente tanto la Ley Universitaria en relación a la Defensoría Universitaria como la SUNEDU realmente contribuyen a su desarrollo.

Continuando en el mismo eje de la normativa, analizaremos la relación de las Defensorías con la SUNEDU, si bien dos han señalado que su relación con SUNEDU se limita a los casos que deriva esta entidad. Posteriormente a ello, SUNEDU viene solicitando información sobre el desarrollo de las actividades de la Defensoría, pero dichas solicitudes son remitidas y atendidas por la unidad encargada de responder las solicitudes de SUNEDU dentro de cada universidad. Asimismo, dos Defensorías señalan que no se les ha solicitado información debido a que una se encuentra en etapa de implementación y la otra al haberse creado antes de la Ley Universitaria, recibe la visita de SUNEDU para ver la marcha de la oficina y como se puede aplicar su experiencia a otras universidades.

Por otro lado, un Defensor reconoció que la fiscalización ha permitido que las autoridades tomen conciencia sobre la necesidad de la Defensoría:

*“Gracias a esta fiscalización de la implementación de la defensoría, es mucho más fácil que las autoridades tomen conciencia de que es importante. Es horrible que alguien te tenga que supervisar para implementar, pero como no es una cuestión que se vea tan importante en términos de gestión de la universidad, pero a veces hay cierta resistencia del sistema de fiscalización. Las primeras intervenciones de SUNEDU han sido importantes, [...] cuando empieza el*

*proceso de técnicamente de regulación, siempre hay un momento de crisis, pero yo sí creo que es necesario.” (DU6)*

En el presente eje, se puede ver que los Defensores señalan que la reglamentación existente externa (Ley Universitaria) e interna (reglamentos internos) es suficiente y en los casos que se detecta que es necesario realizar los ajustes pertinentes, se realizan las adecuaciones. Por otro lado, el vínculo que las Defensorías Universitarias tienen con la SUNEDU se restringe a una relación técnica, que se entiende como el respeto a la autonomía de las universidades, sin embargo, no queda claro el papel de la SUNEDU frente al desarrollo y fortalecimiento de las defensorías universitarias dentro de cada universidad ¿es suficiente la estadística para la mejora de la Defensoría Universitaria? Asimismo, hay diferentes iniciativas por parte de los defensores universitarios en organizar diferentes reuniones de trabajo entre ellos, ¿SUNEDU ha propiciado este tipo de encuentros?

#### Quinto Eje: Reflexiones Finales de los Defensores Universitarios

A continuación, analizaremos el último eje sobre reflexiones finales y como primer tema abordaremos las dificultades que han encontrado los Defensores en su quehacer cotidiano. Contextualizando la situación actual de las Defensorías Universitarias se debe considerar que no pasan de los cinco años de funcionamiento y las principales dificultades que han señalado los entrevistados radican en temas de procesos y de gestión de la oficina. Entre las principales dificultades encontradas señalan que, falta brindar información detallada de los servicios a los alumnos; al momento de solicitar información sobre los casos presentados, diferentes autoridades restan importancia a las quejas o denuncias de los alumnos. Asimismo, refieren que existía una confusión, ya que se pensaba que la Defensoría cumplía un rol punitivo sobre los alumnos y docentes; las recomendaciones, en algunos casos por eso, eran cuestionadas. Para el caso de la Defensoría Universitaria de una universidad societaria, las dificultades que presenta frente al proceso de los casos que ve, radican en la cultura organizacional que tiene la universidad; es decir la cultura de cliente:

*“Para mí, el problema principal es esa cultura del cliente muy fastidiosa. Para mí, que soy trabajador del área social y de los derechos humanos, y que vengan a incluso a tratarte como que te pagan y esas cosas, son muy incómodas [...] hay un enfoque de derecho en la persona que viene a hacer el reclamo, [...] te miran con una cara de “no me interesa, yo quiero que me lo resuelvan” [...] yo quiero que sanciones y resuelvas y los obligues a hacer algo. Eso sí suele ser muy incómodo, es una cuestión cultural aquí, [...] entonces ahí hay un montón de cosas que son bien culturales: el alumno ingresa y asume que así es la*

*universidad, y que no necesariamente es así a veces, pero hay un montón de leyendas urbanas.” (DU8)*

En relación con las dificultades presentadas en el tema de gestión, algunos Defensores han señalado la falta de asignación de tiempo al cargo, ya que deben realizar otras tareas como la docencia o investigación; aquellas Defensorías que no cuentan con una oficina destinada a este fin señalan la necesidad de contar con un local propio para evitar confusión en los miembros de la comunidad. La falta de recursos y personal especializado para atender a las personas y hacer el seguimiento de los casos es una de las dificultades que mencionan. La DU1, cuya Defensoría se apoya en unidades de apoyo de un área de la universidad, considera que hay una sobrecarga laboral para dichas unidades de apoyo en la tarea principal de atención presencial, por este motivo ve necesario empoderar al personal de esta área. La DU5, que recién viene implementando su Defensoría, señala que la mayor dificultad es la misma organización de la Universidad, ya que debe pasar por distintas instancias para aprobar su reglamento: *“son los plazos que se demora la Universidad, como esta es grande esa es la otra parte, la parte burocrática es un poco más lenta entonces a función a eso, nosotros estamos en eso, en la presión que se pueda hacer la implementación y a partir de eso ya vamos hacer el trabajo”.*

Otro tema que surge aquí es el de las mejoras y/o recomendaciones que hacen los Defensores. En primer lugar al interior de la misma Defensoría, cinco Defensores señalan la necesidad de mejoras e implementación de cambios en los procesos internos de la Universidad; dos Defensores indicaron que se debe dialogar más sobre temas coyunturales como hostigamiento y acoso; un Defensor señaló la conveniencia de pertenecer a una instancia que permita que la Defensoría se empodere y pueda lograr cambios al interior de la Universidad; otro indicó que se debe afianzar la atención y de este modo se podrían reducir las quejas en el libro de reclamaciones, INDECOPI o SUNEDU. Todo lo señalado por los Defensores implica realizar cambios y como lo indicó el Defensor Universitario DU1 es importante considerar el movimiento del péndulo para evitar colisionar con el quehacer de otras unidades, los cambios deben verse de manera transversal para lograr los resultados esperados.

En relación con las mejoras y/o recomendaciones del trabajo en conjunto de los Defensores en el Perú, el Defensor de la DU5 señaló que en la reunión sostenida en agosto, se señaló la conveniencia de modificar la Ley para que la Defensoría Universitaria sea independiente y tenga su propio presupuesto. Por otro lado, el

Defensor de la DU7 indicó que se debe reforzar que la elección del Defensor sea por medio del voto de la comunidad universitaria, que la Defensoría debe ser visible en la Universidad, que debe existir cierta flexibilidad en los procesos ya que éste juega un papel importante frente a los casos de corrupción al interior de la Institución.

Con respecto a las lecciones aprendidas se puede ver que los distintos Defensores han señalado una serie de habilidades personales que han tenido que desarrollar para mejorar y acoger a las personas, como son la paciencia, la forma de comunicar y el tino para solicitar información, el trato cercano, ganarse la confianza frente a los denunciantes y acompañar aquellas personas que pasaban por situaciones difíciles. Otro tema que señalaron fue la necesidad de desplegar diferentes habilidades profesionales para concretar los casos que atienden: minimizar los procesos engorrosos, resolver y conciliar, trabajo más expeditivo, ganar sinergia entre unidades, reforzar la colaboración, aprender y entender procesos internos, y aprender a negociar.

Asimismo, aquellos que cuentan con personal y unidades de apoyo reconocen que cuentan con personal capacitado pero que se debe cuidar de ellos para evitar que se carguen de los problemas de los denunciantes. Otras lecciones aprendidas que señalaron algunos fue haber podido socializado con sus pares, es decir con otros Defensores; la buena disposición de las diferentes unidades para resolver los casos. Frente a los casos, un Defensor señaló la importancia de contextualizar las denuncias o reclamos, lo que implica mejorar la atención, así como también asumir que la Defensoría siempre atiende a personas con problemas y que con el avance de la tecnología se enfrentan a problemas que hace algún tiempo atrás no existían:

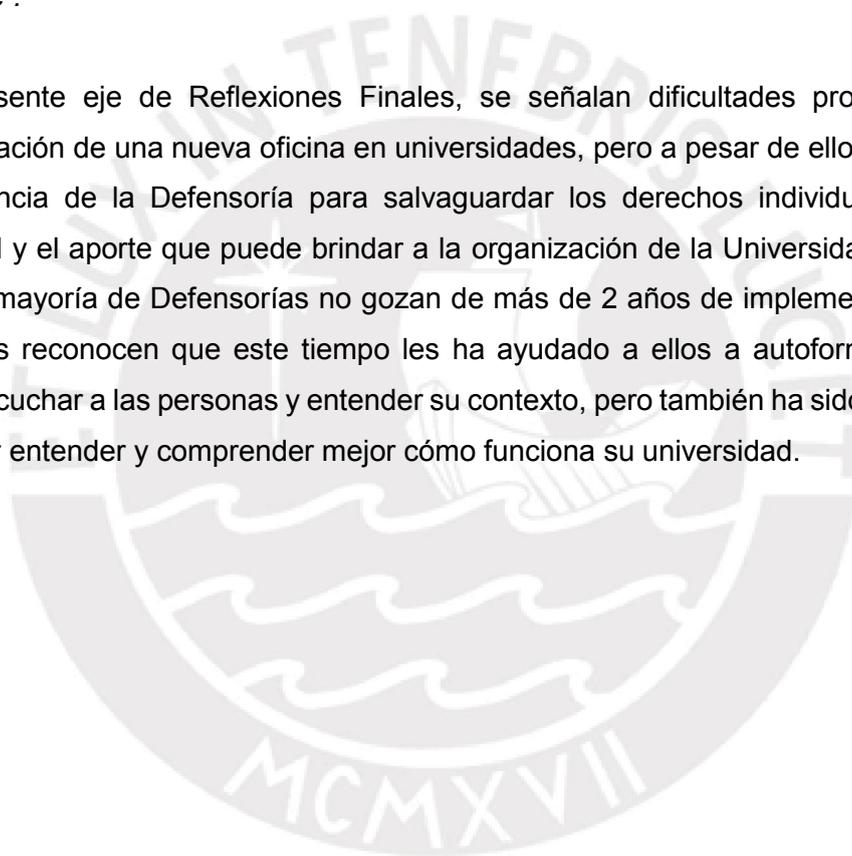
*“Son tiempos que pueden haber cambiado, o relaciones familiares que pueden haber cambiado, situaciones que pueden ser muy complejas. [...] Nosotros estamos expuestos a muchas situaciones, que escuchamos, que son situaciones muy muy personales, difíciles. Aquí la gente no viene porque es feliz, la gente viene porque tiene un problema y los problemas normalmente no son uno, se junta con otro, con otro y con otro. [...] hay unos contextos que uno puede evitar y otros contextos que uno no pueden. Y a veces se puede o no orientar a las personas.” (DU7)*

Para terminar, se exploraron otros temas que los entrevistados consideraron importantes. Uno de los temas que manifestaron algunos fue la importancia de la misma al interior de la Universidad, ya que no existe ninguna universidad que tenga todos sus procesos afinados y en este sentido se cae en la cuenta de una omisión o falla al momento de recibir la denuncia, por este motivo, la Defensoría contribuye a la mejora continua y facilita la comunicación entre los denunciantes y la universidad. Asimismo,

permite detectar problemas en ciertas áreas y proponer recomendaciones para su mejora. Es, por este motivo, que se hace indispensable que se cuente con una instancia en donde se puedan manejar las inquietudes y dudas de los miembros de la comunidad. Otro tema que surgió fue la importancia de las reuniones de Defensores Universitarios del Perú y como ello puede no sólo afianzar los lazos y el trabajo de las Defensorías sino también permite construir una Red que pueda trabajar con las diferentes instancias del Estado como la SUNEDU.

Sin embargo, a pesar de todas las dificultades encontradas y lecciones aprendidas el Defensor Universitario de la DU8 señala que es un *“trabajo complicado pero interesante”*.

En el presente eje de Reflexiones Finales, se señalan dificultades propias de la implementación de una nueva oficina en universidades, pero a pesar de ello se rescata la importancia de la Defensoría para salvaguardar los derechos individuales de la comunidad y el aporte que puede brindar a la organización de la Universidad. A pesar de que la mayoría de Defensorías no gozan de más de 2 años de implementadas, los Defensores reconocen que este tiempo les ha ayudado a ellos a autoformarse para acoger, escuchar a las personas y entender su contexto, pero también ha sido un tiempo para poder entender y comprender mejor cómo funciona su universidad.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se detallan conclusiones y recomendaciones sobre los diferentes temas abordados en el presente estudio, como la creación, consolidación y la legitimidad de la Defensoría Universitaria; el rol del Defensor Universitario; la relevancia de la atención presencial; los casos atendidos y el Libro de Reclamaciones; los protocolos y los procesos; sobre lo que busca el denunciante; sobre el personal docente y administrativo; sobre la atención en otras sedes; la relación con SUNEDU; sobre las dificultades y mejoras y las limitaciones y alcances, que se obtienen a partir del análisis de los resultados, producto de las entrevistas.

En relación con la **creación y consolidación de la Defensoría Universitaria** se señala que al interior de las universidades, ya sean asociativas o societarias esta ha tenido un impacto en su propia gestión, debido a que con varios años de funcionamiento ya contaban con instancias que atendían estos casos a través de sus propios reglamentos. Al crear esta nueva instancia, algunas universidades optaron por desarticular la oficina que atendía las quejas y reclamos y otras universidades han mantenido ambas oficinas, que, de acuerdo a lo manifestado por los mismos Defensores, se apoyan entre sí, pero al mismo tiempo, en situaciones específicas se genera alguna burocracia adicional o colisionan entre sí. Sin embargo, las universidades que contaban con estas oficinas antes de la Ley Universitaria esto les ha servido de plataforma tanto para la creación como para la conducción de los casos recibidos, es decir la atención de quejas y reclamos no era un tema nuevo para ellos.

De acuerdo a lo dicho hasta aquí se evidencia que las condiciones y la historia de las defensorías hacen que cada una de ellas tenga una estructura distinta; unas más bien de carácter administrativo, otras que expresan especial cuidado de las personas. La rapidez con la cual se ha debido crear esta instancia en las universidades durante el proceso de Licenciamiento no ha permitido pensar adecuadamente esa realidad que forzosamente distingue a las Defensorías. En ese sentido, las Defensorías se han creado como parte de un conjunto de necesidades que incluyen tanto aspectos administrativos como de infraestructura, cuando una oficina de este tipo merecería un estudio mucho más cuidadoso y participativo.

Precisamente porque se han gestado diferentes estructuras de las Defensorías, podemos constatar igualmente, que no hay funciones que estén claramente delimitadas en todas ellas. Así por ejemplo, hay Defensorías que no atienden casos de

hostigamiento sexual mientras que otras si lo hacen como parte de sus funciones habituales. En este mismo sentido se podrían recordar quejas de carácter académico que la SUNEDU hace llegar a las Defensorías con el fin de que sean atendidas. Estas y otras situaciones análogas hacen todavía necesario que tanto la SUNEDU como las Defensorías deban precisar cuáles son las funciones estrictas de esta instancia.

Asimismo, se señala que si bien la SUNEDU ha manifestado su preocupación por la creación de la Defensoría en las universidades, al momento de la promulgación de la Ley Universitaria, las universidades iniciaron su proceso de adecuación para obtener su Licenciamiento y ello ha supuesto un trabajo al interior de las mismas, que ha significado en algunas universidades que la creación de la Defensoría haya sido sólo un requerimiento de la Ley para obtener su Licenciamiento. ¿Cómo se fortalece la Defensoría Universitaria más allá de un requerimiento de la Ley Universitaria? Es importante que las Defensorías Universitarias consoliden su creación y funcionamiento y para ello es indispensable fomentar un clima de derechos a través de diferentes campañas y un trabajo articulado con las diferentes instancias de la universidad, no sólo para responder ante las quejas y denuncias, sino también para mejorar sus procesos internos lo que redundará en la calidad de los servicios que brinda la Universidad a los miembros de la comunidad universitaria.

Para ello, es indispensable contar con el apoyo de las autoridades universitarias que no sólo deben brindar la infraestructura, herramientas tecnológicas, personal y todo lo necesario para su funcionamiento, sino velar por los derechos individuales de los miembros de la comunidad. Las autoridades universitarias deben velar por una sana convivencia entre sus miembros y para ello es necesario no sólo conocer nuestros derechos sino nuestros deberes como miembros de una comunidad y como ciudadanos también.

Por otro lado, se aprecia que la coyuntura actual que se vive en relación con temas relacionados a la violencia de género, hostigamiento sexual, etc., nos invita a denunciar cuando nos sentimos vulnerados en nuestros derechos individuales, hombres y mujeres son más conscientes de ello, lo cual lleva a estar atentos a diversas situaciones que podemos enfrentar en nuestra convivencia universitaria y con ello cobra sentido la existencia de una Defensoría Universitaria. El protagonismo de la Defensoría no debe radicar en la cantidad de casos atendidos, sino en el espacio en donde se reivindican nuestros derechos personales y en donde se busca formar a la comunidad universitaria de ciudadanos comprometidos con una sociedad más justa. La Defensoría Universitaria

debe ser un espacio para sanar heridas, por ello es importante contar con el respaldo de las autoridades universitarias. Por este motivo, no se debe tener resistencias o temores de recibir quejas o denuncias, recibirlas puede significar “algo” que tal vez podemos mejorar, ya sea en un servicio o en nuestras relaciones humanas entre compañeros de clase, entre alumnos y docentes o entre alumnos y personal administrativo.

Por lo anteriormente señalado, es recomendable que al interior de las universidades que ya cuentan con la Defensoría Universitaria se realice un trabajo de entendimiento sobre lo que se espera de dicha oficina en la universidad y cómo ello puede incidir en la misión, visión de la misma universidad. Esto podría ayudar no sólo a entender sino encontrar el lugar al interior de la universidad y cómo puede trabajar de manera coordinada con otras instancias para mejorar los procesos o los servicios que se brindan.

Por último, otro tema indispensable para la consolidación de la Defensoría Universitaria es la atención al personal docente y administrativo, los Defensores Universitarios señalan que reciben en su mayoría a los alumnos ¿qué sucede con el personal docente o personal administrativo? ¿Se viene realizando un trabajo con ellos? Si bien los profesores y trabajadores se desenvuelven en contextos distintos a los de los alumnos y ello implica que tanto su trabajo como su propia imagen pueden verse afectados por una denuncia, las Defensorías Universitarias deben buscar los modos para que ello no se vea afectado y cuenten con la seguridad de que las autoridades no tomaran represalias por la denuncia presentada. Si el personal docente y trabajadores callan ante una vulneración de sus derechos, si no se propicia una cultura transparente de derecho, ello puede repercutir hasta en la consolidación de la misma Defensoría. Esta instancia viene dando prioridad a los alumnos, sin embargo, el personal docente y administrativo forma parte también de la comunidad universitaria y también sufre vulneraciones de sus derechos, incluso hemos visto que dos Defensorías Universitarias no incluyen la atención al personal administrativo debido a que se rigen por el reglamento interno de trabajadores, pero ¿qué pasa si un trabajador siente que su jefe o compañero ha vulnerado algún derecho individual? ¿No es posible que su caso pueda ser atendido por la Defensoría? La atención a docentes y personal administrativo es un tema pendiente en todas las Defensorías Universitarias entrevistadas y muy probablemente en las demás Defensorías Universitarias.

Por otro lado, encontramos que en algunas universidades el período en el cargo de Defensor Universitario, es relativamente corto (2 años), a propósito de la consolidación

de la Defensoría Universitaria ¿ayuda al fortalecimiento de la Defensoría Universitaria la rotación continua del Defensor Universitario? Nos encontramos en los primeros años de la implementación de esta oficina, por lo que es importante contar con una dirección que permita no sólo planificar y organizar la oficina sino proyectarla al futuro también. Asimismo, en la mayoría de las universidades, el Defensor es un docente a tiempo completo y en otros un administrativo que más allá de sus tiempos de dedicación, es importante que conozcan cómo funciona la Universidad, sus fortalezas, sus debilidades, ya que ello puede permitir atender mejor las quejas y/o denuncias.

En relación con la **legitimidad del Defensor Universitario**, un elemento que no se ha subrayado lo suficiente en los documentos base de la SUNEDU o en los reglamentos internos de las universidades, es que el Defensor Universitario es un miembro de la comunidad académica. En este sentido su rol implica no sólo que se le nombre en dicho cargo y función, sino que la persona posea un perfil determinado que le otorgue legitimidad. Esto significa que el Defensor no sólo ganará legitimidad en el ejercicio de su función, sino que esta lo precederá ya que será un miembro de la comunidad académica en quien se reconocerán algunas características básicas, es decir un perfil con elementos tales como:

- Experiencia académica universitaria que le permita entender los mecanismos institucionales.
- Solvencia moral que le permita gozar de prestigio entre sus pares y estudiantes.
- Capacidad de escucha que asegure un cuidado de casos y personas.
- Claridad de criterio que le ayude en todas las intervenciones y en especial en las más delicadas.
- Discreción que asegure la reserva necesaria.

Frente a las ausencias de las normativas actuales, este listado no pretende ser exhaustivo. Se busca más bien ayudar a hacer pensar este vacío proponiendo algunas características mínimas.

En efecto, estas competencias y otras afines son el resultado de lo que hemos podido recoger de la experiencia de los Defensores. Algunos de ellos han señalado que durante este tiempo han desarrollado habilidades como la escucha, la paciencia, la tolerancia, la capacidad para contextualizar situaciones, etc. Estos testimonios hacen pertinente preguntar: ¿existe alguna capacitación para desarrollar ciertas competencias necesarias para cumplir con el rol de Defensor Universitario? En este aspecto, sería recomendable que los Defensores Universitarios tengan una inducción que les permita

desarrollar competencias relacionadas con la empatía, escucha, formación, etc. y que la SUNEDU, en su función por velar el cumplimiento del artículo 133 de la Ley Universitaria, capacite y acompañe a los estos nuevos Defensores por un determinado tiempo.

En relación con **los procesos**, la implementación de protocolos que han tenido que elaborar las Defensorías a pedido de SUNEDU sobre hostigamiento o acoso sexual, han influenciado en los procesos propios de la Universidad. Los entrevistados señalaron que estos temas ya se habían considerado en los reglamentos internos, esto significa que las universidades ya habían previsto cómo atender y qué hacer ante una denuncia de este tipo. Sin embargo, esta implementación de protocolos también ha supuesto reorganizar algunos procesos y que todo ello se tenga que revisar en las instancias respectivas. En las universidades relativamente nuevas (no más de 20 años de funcionamiento) tanto su estructura como su gestión permiten adecuar más fácilmente estos cambios, pero las universidades con mayor tiempo, sobre todo aquellas en las que la gestión se centraliza en las mismas facultades, reorganizar o adecuar estos cambios significa que debe pasar por diferentes instancias para evaluar su pertinencia y que no colisione con otras unidades. Si bien, los temas señalados anteriormente son relevantes en nuestra sociedad actual, adecuarlos en universidades antiguas toma tiempo y en algunos casos es considerado “una burocracia más”. Frente a los casos de violencia hacia la mujer, de hostigamiento sexual, etc. ¿no vale la pena adecuar lo necesario en los reglamentos internos de las universidades para evitar más casos de este tipo y qué esa adecuación sea en el más breve plazo?

Con respecto a la modalidad de atención frente a la presentación de quejas y/o denuncias es importante considerar, como lo han mencionado los entrevistados, que las personas que llegan se encuentran en situación vulnerable, es decir llegan incómodas por algo que ha sucedido y necesitan manifestarlo. Si bien en la actualidad contamos con diferentes herramientas tecnológicas virtuales que pueden facilitar la atención, la modalidad presencial permite tener contacto con la persona y el contexto en el que ha ocurrido su queja o denuncia, lo cual permite al Defensor tener mayor claridad sobre el modo en que se puede atender a la persona. Si bien los formatos virtuales ayudan porque se puede presentar una queja en cualquier momento del día o semana, ante casos delicados como los de acoso, la atención presencial ayuda a la persona a descargar lo vivido y permite al Defensor entender el contexto de lo ocurrido como también el contexto de la persona.

Asimismo, algunos de los entrevistados han señalado que dentro de los casos que atienden se incluye la atención a las quejas presentadas por medio del Libro de Reclamaciones. Ello ha significado un incremento en los casos desde los inicios de la Defensoría a la fecha. Sin embargo, ¿A qué se debe este crecimiento? ¿Somos más conscientes de nuestros derechos individuales? ¿Se vive un clima de derechos al interior de las universidades? Efectivamente los casos van en aumento e incluso hay universidades que han identificado una tipología en los casos presentados, que ayuda a resolverlos de manera más efectiva. ¿La Defensoría Universitaria debe atender las quejas o denuncias que se presentan por este medio? Si bien la universidad debe atender dichas quejas o denuncias es recomendable reflexionar sobre el papel de la Defensoría Universitaria frente a estas quejas o denuncias que llegan por medio del Libro de Reclamaciones. Esta reflexión debe ayudar delimitar las funciones de la Defensoría Universitaria tal como lo hemos aludido en párrafos anteriores.

Como parte del proceso para atender los casos, algunos Defensores Universitarios señalaron que algunos casos han visto la necesidad de que concluya en una recomendación o resolución defensorial, sin embargo, algunos alumnos denunciante no se conforman con esta medida y buscan una sanción económica contra la universidad. ¿Qué busca el denunciante con su denuncia? ¿Un cambio al interior de la universidad que llegue a toda la comunidad universitaria o una multa para la universidad? ¿Cómo generar una cultura humanista en las universidades basada en valores de una mejor convivencia y bienestar de la comunidad? La relación que genere la Defensoría con los miembros de la comunidad es importante para generar esta cultura de derecho que debe buscar que ante una denuncia por un servicio mal dado se hagan las correcciones al interior de la universidad, que se corrijan sus procesos internos y que ello no sólo beneficie al denunciante sino a todos aquellos que han usado dicho servicio. Si bien la Defensoría atiende derechos individuales puede incidir en generar una conciencia colectiva que no busque sólo atender y resolver un caso en particular, sino que dicho caso particular puede tener una repercusión colectiva que puede beneficiar a otros miembros de la comunidad. Es por ello la importancia de las recomendaciones que puedan hacer y es indispensable que cuenten con el apoyo de las instancias respectivas para la evaluación, aprobación e implementación de la recomendación. Ello debe generar en el denunciante no sólo la reivindicación de su derecho sino también la contribución al cambio o mejora en su universidad.

Por otro lado, la atención en sedes forma parte de los procesos propios de la Defensoría Universitaria y como señala la misma Ley Universitaria, está creada para atender a toda la comunidad universitaria ¿qué sucede con aquellas universidades que cuentan con otras sedes? ¿Cómo la Defensoría se hace presente en todas las sedes? ¿Cómo siguen los procesos cuando se trata de casos que se ubican fuera del campus central? Las Defensorías tienen un reto para hacerse presentes en estas sedes que no sólo debe limitarse a contar con un correo electrónico, la presencia debe ir más allá de ello y las campañas de difusión deben incluir todas las sedes. Si bien atender casos en las diferentes filiales puede generar gastos y tiempo, lo que se puede ganar reivindicando un derecho de un miembro de la comunidad universitaria es mucho más que lo invertido ya que ello generará el reconocimiento a la Defensoría y a la Universidad misma, lo cual fortalece el lazo entre la Universidad y los miembros de la comunidad.

En **relación con el Estado**, hemos podido apreciar que el nexo con la SUNEDU se trata básicamente de un vínculo técnico, es decir que solicitan información sobre los casos que han recibido y solicitan también la implementación de diferentes protocolos para atender casos. Sin embargo, esta relación entre ambas partes podría ir más allá de la solicitud de información, sobre todo porque es una oficina que recién se ha habilitado con la Ley Universitaria 30220 y podría añadir una diferencia legítima más entre la Ley Universitaria anterior y la vigente. A través de la Defensoría se pueden trabajar los temas coyunturales que actualmente enfrenta nuestra sociedad y país y trabajar de manera articulada con una instancia del Estado puede generar mayor conciencia nacional y compromiso. Esto implicaría que la misma SUNEDU salga de su rol de supervisión y pase a tener un papel de trabajo coordinado y articulado con las diferentes universidades.

Sobre las **dificultades y mejoras**, la mayoría de los Defensores han identificado casi inmediatamente los inconvenientes y cómo se puede trabajar para levantar dichos inconvenientes, esto demuestra que los Defensores Universitarios han entendido la importancia de la oficina y el aporte que puede brindar en su Universidad. Esto es relevante en su trabajo porque si el Defensor mismo no tiene claro su rol, pocas cosas podrán lograrse. A pesar de que la oficina ha nacido por mandato de la Ley Universitaria, se ve un claro esfuerzo en los Defensores por cumplir con su función a pesar de las resistencias que han tenido que enfrentar, como no contar con un espacio propio y en algunos casos la falta de reconocimiento.

En relación con las **limitaciones y alcances** del presente trabajo de investigación a pesar de haber contado con diferentes tipos de universidades (asociativas, societarias y pública) sólo se ha limitado a la ciudad de Lima. En el Perú, actualmente tiene 142 universidades ubicadas en las diferentes regiones del país, por lo que se hace necesario también levantar información en relación con las otras regiones y la problemática que enfrentan las Defensorías Universitarias en otros lados para buscar soluciones que no sólo ayuden a su gestión, sino que tengan incidencia en la vida universitaria también. Asimismo, se espera que el presente trabajo ayude a identificar los temas principales de la gestión en la oficina de la Defensoría Universitaria y cómo dichos temas pueden ser abordados para mejorar la eficiencia y eficacia tanto al interior de la oficina como hacia la comunidad universitaria incluyendo las relaciones interinstitucionales con las instituciones del Estado como con otras universidades. Si bien es cierto el trabajo sólo ha levantado información de ocho Defensorías, hemos encontrado aciertos y problemáticas compartidas, lo cual permite proyectar de manera hipotética el análisis al conjunto de las Defensorías en el Perú.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, J. (2017). El Defensor Universitario. Entre la ética y la política. *Revista Rueda*, 2(2017), 81-94. doi: <http://dx.doi.org/10.25267/Rueda>
- Aguiar, L. (22-23 de octubre 2015). Las defensorías en Sud América, más interrogantes que respuestas. *XII Asamblea Ordinaria y IX extraordinaria de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios*. Recuperado el 7 de julio del 2018. [https://campus.unc.edu.ar/sites/default/files/Ponencia\\_UNAM.pdf](https://campus.unc.edu.ar/sites/default/files/Ponencia_UNAM.pdf)
- Gamero, E. (2016). La mediación en las defensorías universitarias: perspectiva jurídica. *Revista Rueda*, 2(2017), 41-56. doi: <http://dx.doi.org/10.25267/Rueda>
- Palazón, J. (2015). Hacia una red iberoamericana de defensores universitarios. *Revista Rueda*, 2015. doi: [doi.org/10.25267/Rueda](http://dx.doi.org/10.25267/Rueda)
- Palazón, J. (2016). Las defensorías universitarias como un instrumento para la mejora de las universidades. *Revista Rueda*, 2(2017), 67-80. doi: <http://dx.doi.org/10.25267/Rueda>
- Perú. Ley N° 30220. Ley Universitaria, promulgada el 9 de julio del 2014. Tomado el 25 de junio del 2018: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-normas-reglamentarias-de-la-ley-n-30220-ley-unive-decreto-supremo-n-006-2016-ef-1337530-2/>
- Pontificia Universidad Católica del Perú. Estatuto. Tomado el 30 de agosto del 2018 <http://s3.amazonaws.com/files.pucp.edu.pe/homepucp/uploads/2015/11/25103302/2018-001-Estatuto-de-la-Pontificia-Universidad-Cat%C3%B3lica-del-Per%C3%BA-25jun18.pdf>
- Rodriguez, R. (2013). "El Defensor Universitario algunas reflexiones en torno al papel del ombudsman organizacional" *Lecciones sobre Derechos Fundamentales*. Hidalgo. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado el 25 de agosto del 2018. [https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/libro-lecciones\\_sobre\\_derechos\\_fundamentales/c5.html#na](https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/libro-lecciones_sobre_derechos_fundamentales/c5.html#na)
- Romero, C. (2015). Defensoría Universitaria de la Pontificia Universidad Católica del Perú. *Revista Rueda*, 2015. doi: [doi.org/10.25267/Rueda](http://dx.doi.org/10.25267/Rueda)
- Rojo, A. y Gamero, E. (Coordinadores) (2012). Mesa de trabajo 2. La defensoría universitaria como órgano necesario, tanto más en tiempo de crisis. Conclusiones del XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Recuperado el 7 de julio de 2018 <http://cedu.es/images/encuentros/estatales/XVEncuentro/15.mesa2.pdf>
- Rojo, A. (2012). Una aproximación a la institución del defensor universitario: el caso español. Seminario Internacional en Homenaje al Dr. Jorge Carpizo Mac Gregor. Recuperado el 25 de agosto del 2018. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3988/6.pdf>

- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2018) Universidades Licenciadas. Recuperado el 27 de agosto del 2018  
<https://www.sunedu.gob.pe/universidades-licenciadas/>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2018). Defensorías Universitarias: lista y estatus de implementación. Recuperado el 27 de agosto del 2018. <https://www.sunedu.gob.pe/lista-de-defensorias-universitarias/>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2017). Criterios técnicos para supervisar el cumplimiento del artículo 133 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, relacionado con la Defensoría Universitaria. Resolución del Consejo Directivo N° 076-2017-SUNEDU/CD. Recuperado el 15 de setiembre del 2018  
<https://intranet.sunedu.gob.pe/documentos/directorios/151/res-076-2017-sunedu-cd-aprueban-criterios-tecnicos-para-supervisar-el-articulo-133-de-la-lu-2C-defensoria-universitaria.pdf>
- Universidad Antonio Ruiz de Montoya. (2016). Reglamento de la Defensoría Universitaria. Recuperado el 19 de julio del 2018  
<https://www.uarm.edu.pe/MedioUniversitario/defensoria-universitaria>
- Universidad del Pacífico. (2016). Reglamento de la Defensoría Universitaria. Recuperado el 19 de julio del 2018  
[https://defensoriauniversitaria.up.edu.pe/wp-content/uploads/Reglamento-de-la-Defensoria-Universitaria-aprobado-CU-26.II\\_2018.pdf](https://defensoriauniversitaria.up.edu.pe/wp-content/uploads/Reglamento-de-la-Defensoria-Universitaria-aprobado-CU-26.II_2018.pdf)
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2017). Estatuto. Recuperado el 19 de julio del 2018.  
[http://www.unmsm.edu.pe/archivos/estatuto-unmsm-ANEXO\\_RR\\_03013-R-16.pdf](http://www.unmsm.edu.pe/archivos/estatuto-unmsm-ANEXO_RR_03013-R-16.pdf)
- Universidad Peruana Cayetano Heredia. (2016). Estatuto. Recuperado el 30 de agosto del 2018.  
<http://www.upch.edu.pe/portal/images/stories/vracad/estatuto-30-set-2014.pdf>
- Universidad Peruana Cayetano Heredia. (2016). Normas y Procedimientos de la Defensoría Universitaria. Recuperado el 19 de julio del 2018.  
<https://dubu.cayetano.edu.pe/images/2017/pdf/normas%20procedimientos-defensoria.pdf>
- Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. (2016) Normas de Funcionamiento de la Defensoría Universitaria. Recuperado el 19 de julio del 2018.  
<https://sica.upc.edu.pe/sites/sica.upc.edu.pe/files/SICA-REG-23%20V02%20NORMAS%20DE%20FUNCION%20DEFENSORIA%20UNIVER.pdf>

## Anexo 1

### UNIVERSIDADES LICENCIADAS Y CON DEFENSORÍA IMPLEMENTADA V°B° SUNEDU

- 1 UNIVERSIDAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA
- 2 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
- 3 UNIVERSIDAD DE LIMA
- 4 UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO
- 5 UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA
- 6 UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO
- 7 UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE AMÉRICA LATINA
- 8 UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN
- 9 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
- 10 UNIVERSIDAD DE PIURA
- 11 UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA
- 12 UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA
- 13 UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
- 14 UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
- 15 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
- 16 UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS
- 17 UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA
- 18 UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT
- 19 UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO
- 20 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 21 UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
- 22 UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 23 UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
- 24 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
- 25 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
- 26 UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
- 27 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN
- 28 UNIVERSIDAD LA SALLE
- 29 UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
- 30 UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO
- 31 UNIVERSIDAD ESAN
- 32 UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
- 33 UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA
- 34 UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
- 35 UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
- 36 UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
- 37 UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA
- 38 UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR
- 39 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
- 40 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
- 41 UNIVERSIDAD CONTINENTAL
- 42 UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
- 43 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN

**UNIVERSIDADES LICENCIADAS SIN DEFENSORÍA UNIVERSITARIA (NO APARECE EN RELACIÓN SUNEDU)**

- 1 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HUANTA
- 2 UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA  
UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS
- 3 ATAHUALPA
- 4 UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
- 5 ESCUELA DE POSTGRADO GERENS
- 6 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE ALTO AMAZONAS
- 7 UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA



## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Katherina Milagros Carrillo Esquerre de la Pontificia Universidad Católica del Perú y Universidad de Barcelona. La meta de la presente investigación es analizar la situación actual de las Defensorías Universitarias y proponer lineamientos de implementación.

Si Ud. accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante esta sesión se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

Su participación es estrictamente voluntaria, por lo tanto, puede retirarse del mismo en el cualquier momento si así lo desea. Los datos recogidos serán analizados de manera grupal, por lo que no será posible obtener resultados específicos sobre usted.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Si alguna de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o a no responder.

Para cualquier duda o consulta puede comunicarse con la investigadora al siguiente correo electrónico: [katherina.carrillo@pucp.edu.pe](mailto:katherina.carrillo@pucp.edu.pe)

En función a lo leído:

¿Desea participar en la investigación? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

FIRMA (OPCIONAL) \_\_\_\_\_