



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

## OMBUDSMAN UNIVERSITARIO



---

**MEMORIA: NOVIEMBRE 2016 – OCTUBRE 2017**

**José Ignacio González Leiva**  
**Ombuds**

**Abril, 2018**

OFICINA DEL OMBUDS: AV. VICUÑA MACKENNA 4860, MACUL, EDIFICIO MIDE UC, PISO 3, CAMPUS SAN JOAQUÍN, SANTIAGO-CHILE  
TELÉFONOS: 22354 1691 - 22354 1247 - [ombuds@uc.cl](mailto:ombuds@uc.cl) - <http://www.ombudsman.uc.cl>

---

## OFICINA DEL OMBUDS

### MEMORIA: NOVIEMBRE 2016 – OCTUBRE 2017

---

- I. Introducción
- II. Actividades realizadas
- III. Intervenciones
  - A. Número de casos según estamentos
  - B. Número de casos mensuales según estamentos
  - C. Número de casos y porcentaje según medios de comunicación
  - D. Número de casos y porcentaje según ámbitos
  - E. Número de casos y porcentaje según sexo
  - F. Número de casos y porcentaje según tipo de intervención
- IV. Consideraciones finales
  - A. Intervenciones relacionadas con los profesores
  - B. Intervenciones relacionadas con los alumnos
  - C. Intervenciones relacionadas con los administrativos y profesionales
- V. Recomendaciones
- VI. Agradecimientos

## I. INTRODUCCIÓN

La presente memoria corresponde al cuarto año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, octubre del 2016 a noviembre del 2017 y, primero del segundo período, el que fue renovado hasta enero del 2020. Durante el espacio de tiempo que comprende esta memoria, se recibieron 204 requerimientos por parte de los miembros de la comunidad universitaria, lo que significó un incremento del 46.7 % de los casos, respecto al período anterior. El número de casos recibidos en los cuatro años de ejercicio de la oficina se muestra en el cuadro N° 1.

**Cuadro N° 1**

### **NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJE DE INCREMENTO SEGÚN PERÍODO**

<b>Período</b>	<b>N° de Casos</b>	<b>% de Incremento</b>
<b>2013 - 2014</b>	<b>74</b>	<b>-</b>
<b>2014 - 2015</b>	<b>84</b>	<b>13.5</b>
<b>2015 - 2016</b>	<b>139</b>	<b>65.5</b>
<b>2016 – 2017</b>	<b>204</b>	<b>46.7</b>

Fuente: Oficina del Ombuds UC.

La distribución mensual por estamentos, medios de comunicación, ámbito, sexo y tipo de intervención, ocurridas durante el período que comprende la presente memoria, se muestra en el cuadro N° 2.

**Cuadro N° 2**

**NOVIEMBRE 2016 – OCTUBRE 2017  
NÚMERO DE CASOS POR MES, SEGÚN ESTAMENTOS, MEDIOS DE COMUNICACIÓN,  
ÁMBITOS, SEXO Y TIPO DE INTERVENCIÓN**

	NOV.	DIC.	ENE.	MAR	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	TOTAL
<b>NÚMERO DE CASOS</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>204</b>
ESTUDIANTES DE PREGRADO	7	7	9	9	3	8	8	11	12	5	8	87
ESTUDIANTES DE POSTGRADO	2	-	-	1	1	-	3	-	4	-	1	12
PROFESORES ADMINISTRATIVOS Y PROFESIONALES	1	2	3	5	2	7	9	12	7	12	9	69
PERSONALMENTE	-	2	5	2	2	9	5	3	3	2	3	36
TELEFÓNICA	10	9	14	15	8	24	25	25	24	18	18	190
CORREO ELECTRÓNICO	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
REGLAMENTACIÓN UNIVERSITARIA	-	1	2	2	-	-	-	1	2	1	3	12
TRÁMITES ESTUDIANTILES	-	-	5	1	-	6	1	-	2	3	4	22
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	-	1	2	4	1	1	2	-	2	-	1	14
DERECHO A RESPUESTA	-	-	4	2	-	1	1	1	2	3	-	14
HOSTILIDAD	1	-	1	3	-	-	1	-	-	-	4	10
BULLYING	8	7	5	7	7	14	15	20	15	10	8	116
EVALUACIONES ACADÉMICAS	-	1	-	-	-	2	1	2	1	1	4	12
MUJERES	1	2	-	-	-	-	4	3	4	2	-	16
HOMBRES	4	6	9	10	4	12	16	12	12	8	10	103
INTERVENCIÓN ORIENTACIÓN	6	5	8	7	4	12	9	14	14	11	11	101
INTERVENCIÓN DIRECTA	6	4	6	7	3	11	11	10	19	9	8	94
	4	7	11	10	5	13	14	16	7	10	13	110

Fuente: Oficina del Ombuds UC.

El inicio del nuevo período y reelección para desempeñar el cargo de Ombudsman de la universidad, estuvo mediatizado por las recomendaciones emanadas del documento que elaboró el Comité de Búsqueda para su elección, las que se centraron en tres asuntos: transparentar el porcentaje de casos solucionados; mantener y aumentar la difusión de la oficina a través de diversos medios para dar a conocer su existencia y dotar a la figura de una mayor presencia dentro de las autoridades de la universidad.

En respuesta a la primera de las recomendaciones, es posible afirmar que de los 204 casos presentados durante el período, se logró un 95% de satisfacción de ellos. Por su parte, el 5% de los casos no tuvo una respuesta positiva a la demanda formulada por el interesado o grupo que presentó el requerimiento ante la Oficina del Ombuds, es decir, 10 casos vieron frustrada su solicitud. De ellos, 4 corresponden a que una de las partes no estuvo de acuerdo en llegar a un entendimiento con el otro, ya sea por medio de la conciliación o la mediación y, la otra optó por hacer llegar la denuncia a Secretaría General para solicitar la iniciación de una indagación formal; en las 6 solicitudes restantes, no fue posible acceder a lo requerido por el demandante, en razón de ser asuntos ya sancionados; como por ejemplo desvinculaciones de profesores, administrativos o profesionales, así como eliminaciones en el caso de alumnos.

En relación a la recomendación de una mayor difusión de la existencia de la Oficina del Ombuds al interior de la universidad, se añadieron a la entrega de trípticos de la oficina, y a las reuniones con los consejos académicos de las facultades, centros de estudiantes, consejeros académicos y territoriales, sindicatos, las siguientes acciones. En primer término, se llevó la atención del ombuds a los diferentes campus de la universidad en Santiago: Campus Oriente, Lo Contador y Casa Central, destinándose un día a la semana para atender los requerimientos de los miembros de la comunidad académica in situ. En segundo lugar, la Vicerrectoría de Comunicaciones, incorporó en la página principal de la universidad, una viñeta del Ombudsman, situación que hizo más accesible y facilitó la comunicación directa con la Oficina del Ombuds. En el cuadro N° 2, el que entre otros asuntos muestra la distribución mensual de los casos, se observa que a partir del mes de mayo de 2017, hay un aumento significativo de las solicitudes de atención. El promedio mensual de solicitudes alcanza a 18.5 casos, lo que indica lo acertado de estas medidas tanto por el hecho de acercar la oficina a los miembros de la universidad en sus propios campus, así como también permitir su acceso con facilidad a través de la página web.

Finalmente, en cuanto a la tercera recomendación del Comité de Búsqueda, la Dirección Superior de la universidad, tomó una serie de medidas para hacer más visible la existencia de la figura del Ombudsman en la universidad, situación que ha impactado favorablemente no sólo al interior de ella, sino que también de manera externa, en especial en otros centros universitarios del país y de la región, al solicitar información sobre el proceso de origen, desarrollo e implementación de dicha institucionalidad, en cuanto mediador en la solución de los conflictos propios del quehacer universitario, teniendo en consideración que es la primera universidad del país que lo implementó.

## II. ACTIVIDADES REALIZADAS.

En el mes abril del 2017, se llevó a efecto la jornada anual organizada por la Oficina del Ombuds, la que en esta oportunidad se orientó a tratar el tema de la **“Integridad Académica y la Oficina del Ombuds”**, actividad que contó con una asistencia de más de 80 personas, entre decanos, directores de unidades, profesores, alumnos, funcionarios administrativos y profesionales, dirigentes sindicales y miembros de la dirección superior de la universidad. Dicha actividad tuvo por motivo central, abordar esta temática como resultado del hecho que un número significativo de casos atendidos por la oficina durante la gestión del año anterior, están relacionados con la transgresión de algunos de los valores que forman parte de la Integridad Académica, como son la honradez, la confianza, la justicia, el respeto, y la responsabilidad, situaciones que han afectado en el actuar de los miembros de la comunidad universitaria: profesores, alumnos, administrativos y profesionales. Participaron de dicha jornada, como expositores, el Rector de la Universidad, Dr. Ignacio Sánchez D., el Ombudsman de la CEPAL, Dr. Francisco Espejo y los profesores Jorge Manzi y Héctor Carvacho del Centro de Medición UC. Dentro de las recomendaciones emanadas de la jornada, fue el promover en los diferentes espacios que dispone la universidad, los valores que sustentan la integridad académica, así como también involucrar a todos sus miembros en la generación de una cultura de la integridad académica.

El Ombudsman de la universidad, sigue participando activamente del Comité Consultivo Regional de Ombudsman para América Latina y el Caribe, RAC-LAC, ejerciendo su presidencia, por el período 2017-2018.

La Oficina del Ombuds, recibió la solicitud de otras universidades nacionales, por conocer de la génesis y desarrollo de la Oficina del Ombuds en la Pontificia Universidad Católica de Chile. Dichos requerimientos, han provenido de la Universidad Católica del Maule, la Universidad Católica de la Santísima Concepción y Universidad de Los Andes, así como también de las facultades de Ingeniería y Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Chile. Por otro lado, se participó en el seminario convocado por el NASPA, Chile, “Convivencia en los campus. Como regular y potenciar la cultura del respeto”, ocasión en la que se presentó el tema: “Creación y desarrollo del Ombudsman en la UC”.

Al mismo tiempo, el Ombudsman, participó como integrante de la comisión que trabajó sobre la violencia sexual en la universidad, la que dio origen al documento: **“Lineamientos de la Política de prevención y apoyo a víctimas de violencia sexual en contextos universitarios”**, en ella se establece que la Oficina del Ombuds, es uno de los canales donde los miembros de la comunidad pueden hacer sus denuncias sobre esta materia.

### III. INTERVENCIONES.

#### A. Número de casos según estamentos.

Durante el período noviembre 2016 – octubre 2017, se registró un total de 204 casos o requerimientos, 65 más que el año anterior, lo que equivale a un incremento de un 46.7%. De estas intervenciones, 184 fueron individuales y 20 colectivas. Del total de estos casos, según estamentos, 87 corresponden a alumnos de pregrado, lo que representa un 42%; 12 a alumnos de postgrado, constituyendo un 6%; 69 a profesores, lo que significa un 34% y 36 a administrativos y profesionales, equivalente a un 18%. Lo anterior, se registra en la Fig. N° 1.

Figura N° 1

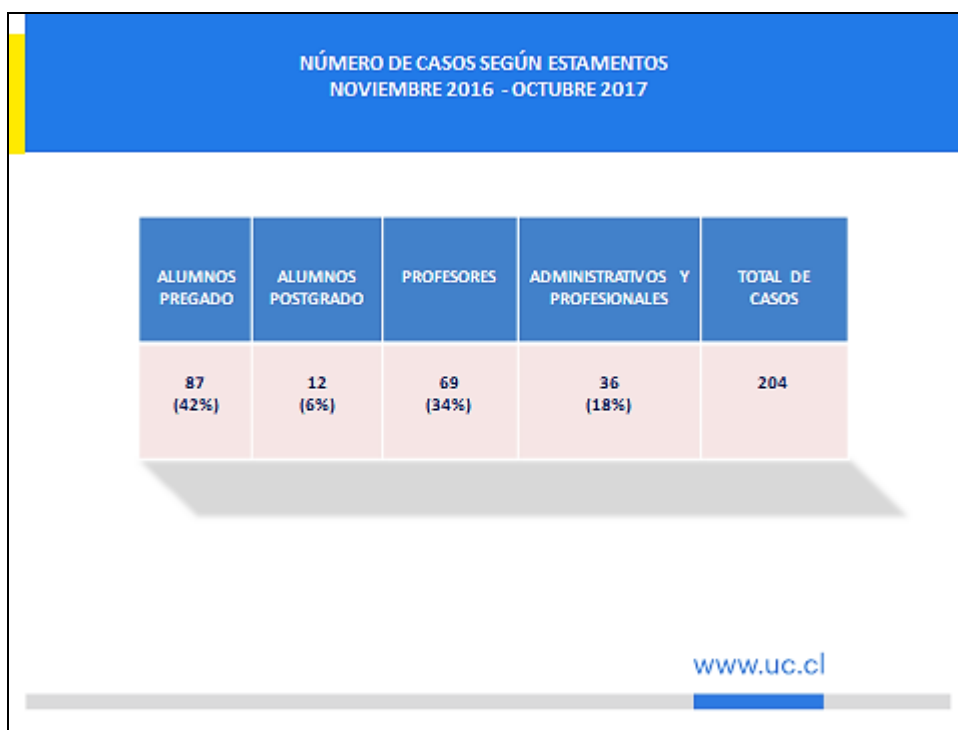


Fig. N° 1. Distribución del número de casos y porcentaje, según estamentos que han solicitado requerimientos a la Oficina del Ombuds, durante el período noviembre 2016 – octubre 2017.

Si se comparan estos datos con los registrados el período anterior, 2015-2016, situación que es posible observar en el Cuadro N° 3, se desprende que el porcentaje de alumnos de pregrado presenta una disminución de 9 puntos y los alumnos de postgrado disminuyen su porcentaje en 3 puntos. Por su parte, los profesores incrementan su valor en 12 puntos y, los administrativos y profesionales mantienen su porcentaje.

**Cuadro N° 3**

**NÚMERO DE CASOS SEGÚN ESTAMENTOS  
PERÍODOS 2015-2016 Y 2016-2017**

<b>AÑOS</b>	<b>ALUMNOS PREGRADO</b>	<b>ALUMNOS POSTGRADO</b>	<b>PROFESORES</b>	<b>ADMINISTRATIVOS Y PROFESIONALES</b>	<b>TOTAL N° CASOS</b>
<b>2015-2016</b>	<b>70 (51%)</b>	<b>13 (9%)</b>	<b>31 (22%)</b>	<b>25 (18%)</b>	<b>139</b>
<b>2016-2017</b>	<b>87 (42%)</b>	<b>12 (6%)</b>	<b>69 (34%)</b>	<b>36 (18%)</b>	<b>204</b>

Fuente: Oficina del Ombuds

El porcentaje de los requerimientos presentados por los alumnos, sumados tanto los de pregrado como los de postgrado, no alcanzan al 50% del total de casos, porcentaje que se ubica muy por debajo de lo que ocurre en otros países, normalmente con valores cercanos al 80%, situación que viene a refrendar el hecho que las unidades académicas de la universidad y los organismos destinados a la atención de los estudiantes, están logrando solucionar las dificultades propias de los alumnos, como trámites estudiantiles, evaluaciones académicas, entre otras.

Por su parte, en lo referente al porcentaje de casos presentados por profesores, este registra un incremento de importancia respecto del período anterior, pasando de un 22% a un 34%, lo que indica un número importante de demandas no satisfechas en sus propias unidades, como entrega oportuna de las calificaciones académicas, puesta en marcha de procesos de promoción académica, así como también ambientes laborales complejos, disputa entre pares, entre otros. En el caso de los administrativos y profesionales que si bien mantienen su porcentaje de participación con un 18% de los casos, su número sigue en aumento, lo que podría indicar que esta institucionalidad representa para ellos una instancia válida en la búsqueda de una solución a sus problemas, en especial asuntos relacionados con lo laboral.



## B. Número de casos mensuales según estamentos.

Los 204 casos registrados durante el período bajo análisis, muestra una distribución mensual que da cuenta del resultado positivo de la estrategia implementada a partir del mes de mayo del 2018, bajo la modalidad de llevar la Oficina del Ombuds a los diversos campus de la universidad localizados en Santiago, cuyo incremento se hace notar en la Fig. N° 2; es así como mientras entre noviembre 2016 y abril 2017, se registra un total de 63 casos, entre mayo y octubre 2017, más que se duplica su número, llegando a 141.

En cuanto a su distribución mensual por estamentos, se observa que la demanda de los alumnos de pregrado, profesores, administrativos y profesionales, está presente durante todos los meses consignados, no así los alumnos de postgrado.

Figura N° 2

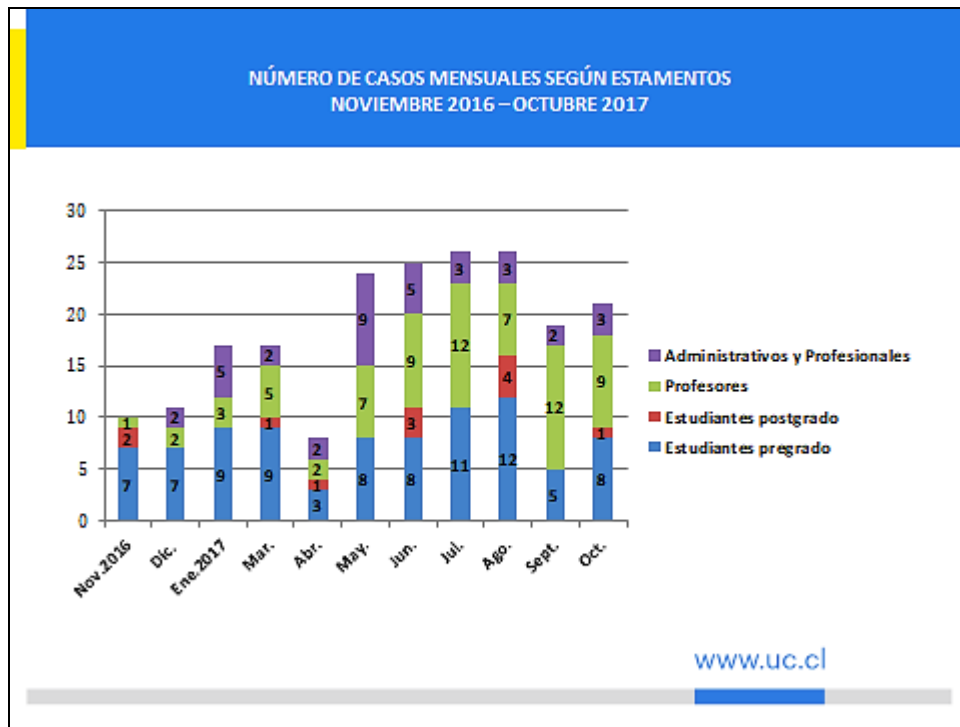


Fig. N° 2. La distribución de casos por meses durante el período es bastante aleatoria. Sin embargo, el mayor número de solicitudes se concentra entre el mes de mayo y octubre del 2017.

Comparando este comportamiento con el período anterior, en el Cuadro N°3, se observa un incremento de la demanda, situación que puede ser explicada en parte, por una mayor y mejor visibilidad de la Oficina del Ombuds de los diferentes estamentos de la universidad, así como también producto de la promoción efectuada y la presencia de la oficina en los campus.

### C. Número de casos y porcentaje según medios de comunicación.

Al igual que en los períodos anteriores, el medio preferente que utilizan los interesados en presentar un requerimiento ante la Oficina del Ombuds, es la de asistir de manera presencial, cifra que para el período alcanza al 93% de los casos, le sigue el correo electrónico con un 6% y sólo el 1% lo hace a través del contacto telefónico.

La Fig. N° 3 muestra la distribución porcentual de los casos, según medios de comunicación utilizados para presentar una queja, reclamo o solicitud.

Figura N° 3

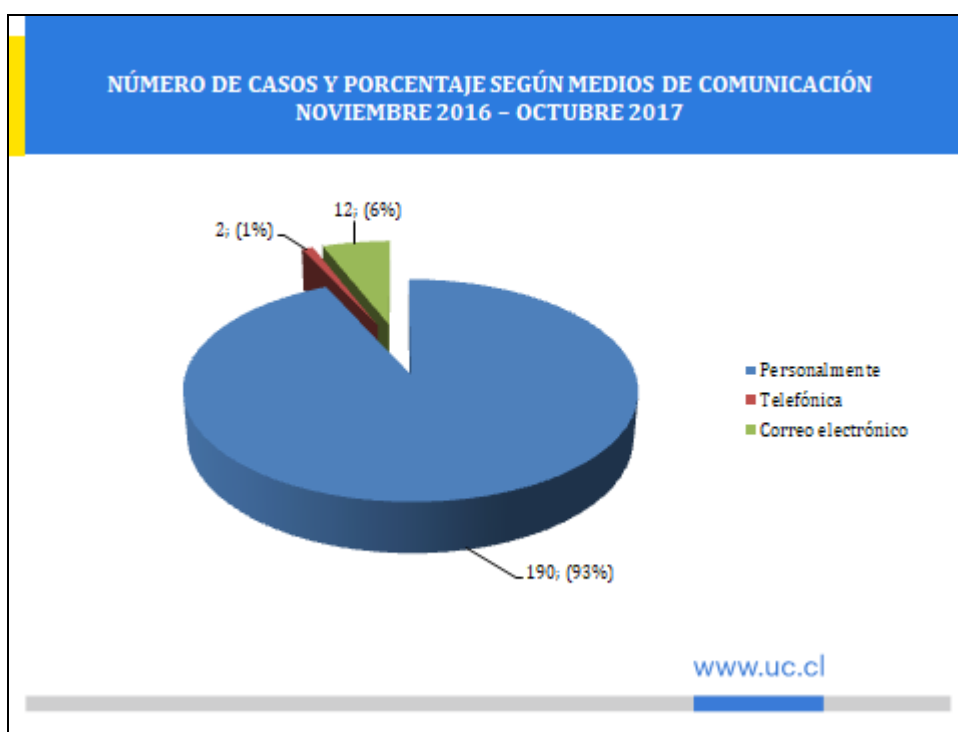


Fig. N° 3. El asistir personalmente a la Oficina del Ombuds para requerir su intervención, es la modalidad más usada por los miembros de la comunidad universitaria, su porcentaje supera con creces a los otros medios: correo electrónico y teléfono.

Comparando esta situación con el período anterior, el asistir personalmente sigue en aumento, por lo que se mantiene como el medio preferido por parte del usuario para presentar un requerimiento, en atención a las ventajas que tiene esta modalidad por sobre las otras, en especial por la posibilidad de exponer con mayor tiempo y privacidad el problema que le aqueja. En segundo lugar, se ubica el correo electrónico, el que se utiliza de manera preferente para hacer consultas o solicitar una orientación ante una dificultad. Con un menor grado se ubica el contacto telefónico.

#### **D. Número de casos y porcentaje según ámbitos.**

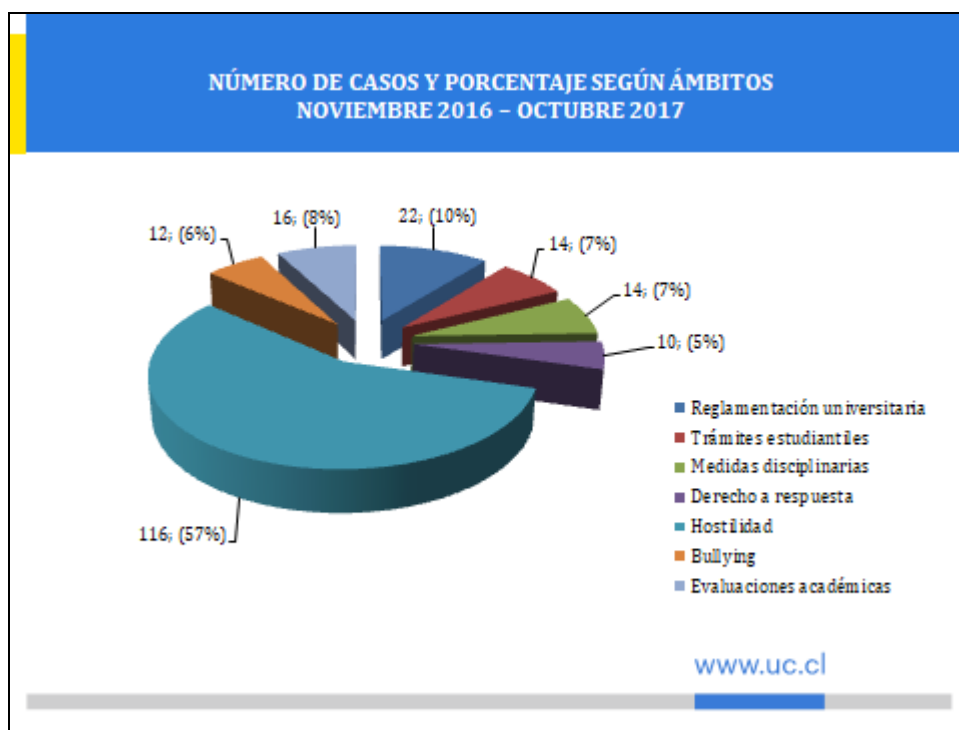
En el contexto universitario, los ámbitos en los cuales es posible catalogar los diversos requerimientos expresados a través de quejas, reclamos, inquietudes o consultas, presentados por algún miembro de la comunidad ante la Oficina del Ombuds, corresponden esencialmente a: reglamentación universitaria, trámites estudiantiles, medidas disciplinarias, derecho a respuesta, hostilidad, bullying y evaluaciones académicas.

El ámbito reglamentación universitaria, se encuentra regulada, en el caso de los estudiantes, en los reglamentos de los alumnos tanto de pregrado como de postgrado, normativas en los que se establecen sus deberes y derechos. En cuanto a los profesores, dichos procedimientos, están instaurados en el reglamento y políticas del cuerpo académico. Por su parte, para los administrativos y profesionales que se desempeñan en la universidad, su situación se encuentra normada de manera preferente, en el reglamento interno, donde se dan a conocer sus derechos y deberes. El segundo ámbito, el que dice relación con los trámites estudiantiles, está reservado de manera preponderante a los alumnos, en todos aquellos aspectos vinculados con matrícula, suspensión de estudios, reingresos, convalidaciones, etc. El tercer ámbito, el relativo a las medidas disciplinarias, es un asunto que puede afectar a cualquier miembro de la comunidad universitaria que implique una posible sanción. El cuarto ámbito, el que se vincula con el derecho a respuesta, se trata del compromiso que debe asumir toda autoridad universitaria, funcionario administrativo y profesional, cualquiera sea su posición en la universidad, de responder en un plazo prudente, una solicitud, siempre y cuando caiga dentro del terreno de su competencia. El ámbito que cubre a la hostilidad aunque es muy amplio, comprende desde el acoso laboral o psicológico, violencia sexual, mal trato, discriminación, hasta el abuso de poder, situaciones que se pueden dar en cualquier estamento. El bullying, está enmarcado en el acoso físico o psicológico al que puede ser sometido un miembro de la comunidad, por otro de sus componentes. Finalmente, el ámbito que abarca a las evaluaciones académicas está centrado de manera preferencial, en los diferentes tipos de evaluación a que son sometidos los alumnos.

Durante el período noviembre 2016 – octubre 2017, el mayor porcentaje de los casos presentados corresponde a los clasificados dentro de la hostilidad con un 57%, ámbito que como se hizo presente comprende diversos tipos de hostigamiento. Le sigue, porcentualmente, la reglamentación universitaria con un 10%, luego se ubica la evaluación académica con un 8 % y a continuación trámites estudiantiles y medidas disciplinarias con un 7% cada uno, ocupando los últimos lugares el bullying con un 6% y el derecho a respuesta con un 5%.

La Fig. N° 4, muestra la distribución en valores absolutos y porcentualmente, de los 204 casos presentados a la Oficina del Ombuds durante el período en análisis, según ámbitos.

**Figura N° 4**



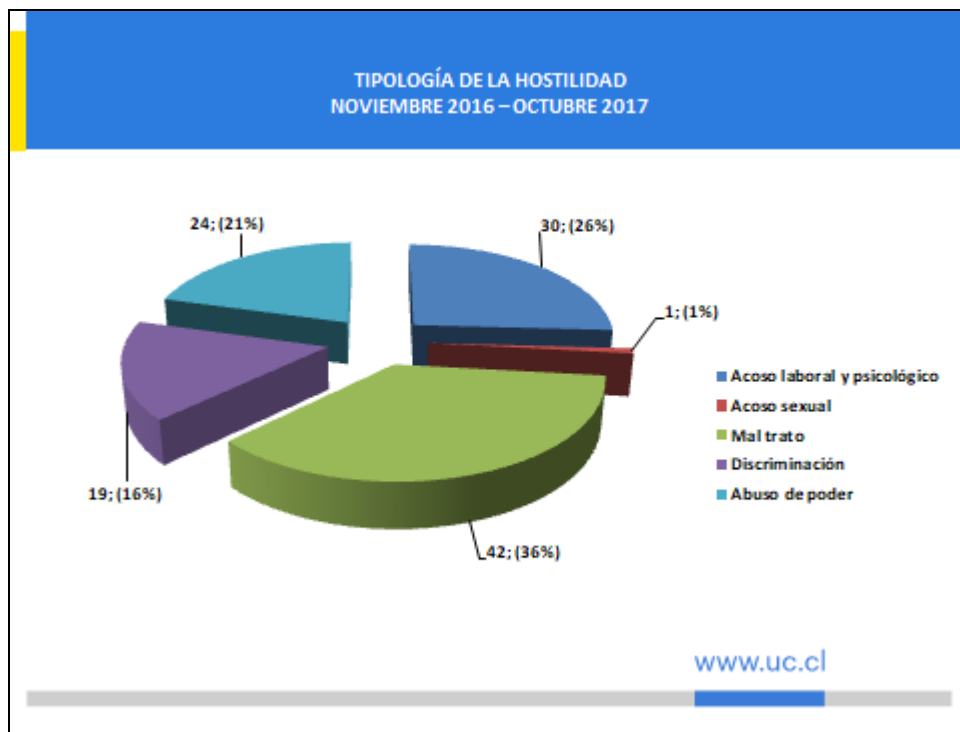
**Fig. N° 4.** Los ámbitos que concentran el mayor número de quejas, reclamos o consultas durante el período son la hostilidad, seguido por la reglamentación universitaria y las evaluaciones académicas.

Al comparar los valores registrados durante el período 2016-2017 con el año anterior, queda en evidencia que el ámbito enmarcado por la hostilidad, sigue siendo el más demandante en cuanto a los requerimientos presentados por los miembros de la comunidad universitaria, incluso su porcentaje se incrementó en 13 puntos, situación de la que participan tanto alumnos, docentes como funcionarios administrativos y profesionales. En el segundo lugar de los ámbitos, se ubica la reglamentación universitaria con un 10%, posición que fue ocupada el año anterior por las evaluaciones académicas, pasando ésta al tercer lugar con un 8%; en ambos casos, la mayor parte de las solicitudes se orientan a hacer presente la falta de cumplimiento con las normas establecidas. Los trámites estudiantiles junto con las medidas disciplinarias se ubican con un 7% de los casos, cuyas demandas se encaminan por lo general, a solicitar una orientación de cómo enfrentar una dificultad o problema, antes que una intervención directa por parte del Ombudsman. Seguidamente, aparece el bullying, con 12 casos que representan el 6%, ámbito que el año anterior era del 1%; este aumento del bullying merece una especial preocupación por las implicancias que ello conlleva en la mantención de una sana convivencia de la comunidad, donde el factor común es el uso indiscriminado de las

redes sociales. En el último lugar aparece el derecho a respuesta con un 5% de los casos, ámbito que ha venido registrando una disminución importante durante los últimos años, en cuanto a su porcentaje de participación entre los casos presentados a la Oficina del Ombuds, lo que refleja de la toma de conciencia por responder de manera oportuna a las solicitudes presentadas en las diferentes instancias.

En cuanto a la tipología en la que es factible segmentar la hostilidad se encuentra: el acoso laboral y psicológico, acoso sexual, maltrato, discriminación y abuso de poder, situación que se muestra en la Fig. N° 5, donde se aprecia que el maltrato alcanza al 36%, seguido por el acoso laboral y psicológico con un 26%, el abuso de poder con un 21%, la discriminación con un 16% y el acoso sexual con un 1% de los casos.

**Figura N° 5**



**Fig. N° 5.** Muestra el desglose de los 116 casos clasificados bajo el ámbito de la hostilidad, donde ocupa el primer lugar el maltrato con 42 casos.

Comparando estos valores con los registrados durante el período 2015-2016, el maltrato, aunque ocupa nuevamente el primer lugar, sin embargo presenta una disminución porcentual de 7 puntos. Por su parte, el acoso laboral y psicológico que mantiene el segundo lugar, aumenta su participación en 6 puntos. El abuso de poder que se ubica en el tercer lugar, también aumenta su porcentaje en 5 puntos, al igual que la discriminación que sube en 8 puntos. En cuanto al acoso sexual, durante el último período registra una disminución de 5 puntos.

### E. Número de casos y porcentaje según sexo.

La presentación de quejas, reclamos y consultas que llegan hasta la Oficina del Ombuds, durante el período de la presente memoria, son muy similares entre las realizadas por mujeres y hombres, en efecto, 51% son de mujeres y 49% de hombres. Estos porcentajes, presentan una cierta diferenciación por estamentos: mientras entre los alumnos, administrativos y profesionales hay un leve predominio femenino, en el caso de los profesores se registra una mayor presencia de los hombres.

La Fig. N° 6, registra el número de casos y su correspondiente porcentaje, según sexo, para el período 2016 – 2017, durante el cual se rompió la tendencia de los años anteriores en que se observaba un mayor número de mujeres que de hombres.

Figura N° 6

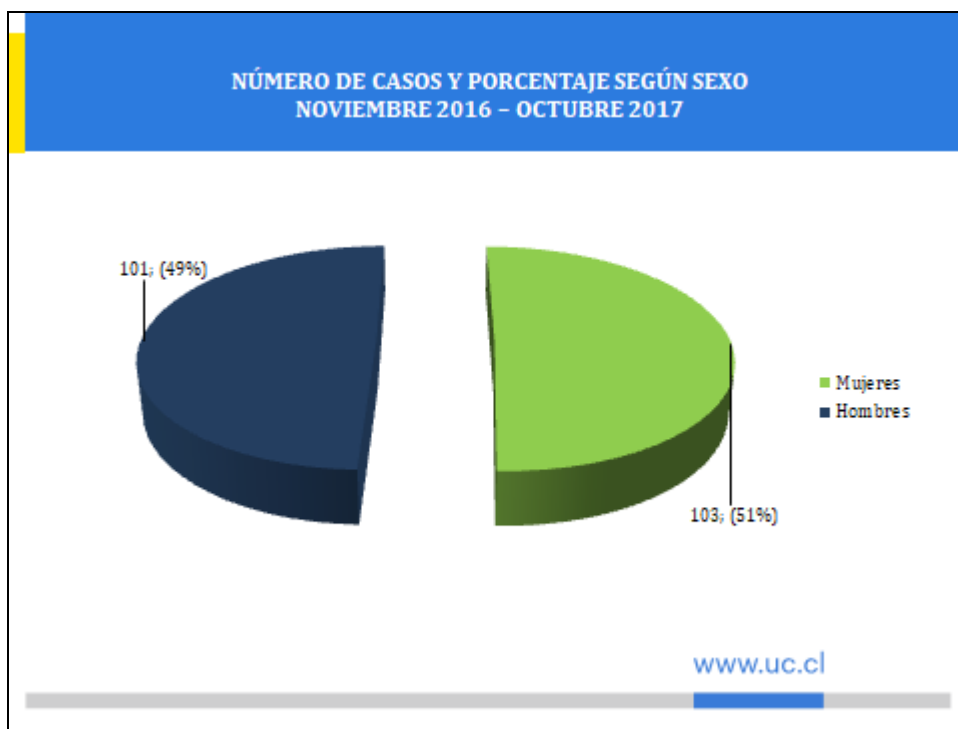


Fig. N°6. Existe un mayor número de casos presentados por las mujeres que por los hombres, situación que ha sido la tendencia desde la puesta en funcionamiento de la Oficina del Ombuds.

Comparando éstos valores con los registrados en el período 2015 – 2016, el predominio de mujeres por sobre el de los hombres, muestra un cierto equilibrio entre ambos sexos.

#### F. Número de casos y porcentaje según tipo de intervención.

La intervención que se solicita por parte de quien o quienes presentan una queja ante el Ombudsman, normalmente se reduce a un consejo u orientación de cómo abordar un problema que le aqueja, o bien, demandar su intervención directa en la solución del conflicto, ya sea a través de una mediación o conciliación. Cualquiera sea la solicitud, se hace necesario conocer la circunstancia y contexto en la que se produjo la discrepancia entre las partes involucradas, para diseñar en forma conjunta la estrategia o manera de afrontarla.

La Fig. N° 7, registra el número de casos y su correspondiente porcentaje, según el tipo de intervenciones solicitadas en el período. Se observa un leve predominio de la intervención directa por sobre la orientación, con porcentajes de 54% y 46%, respectivamente.

Figura N° 7

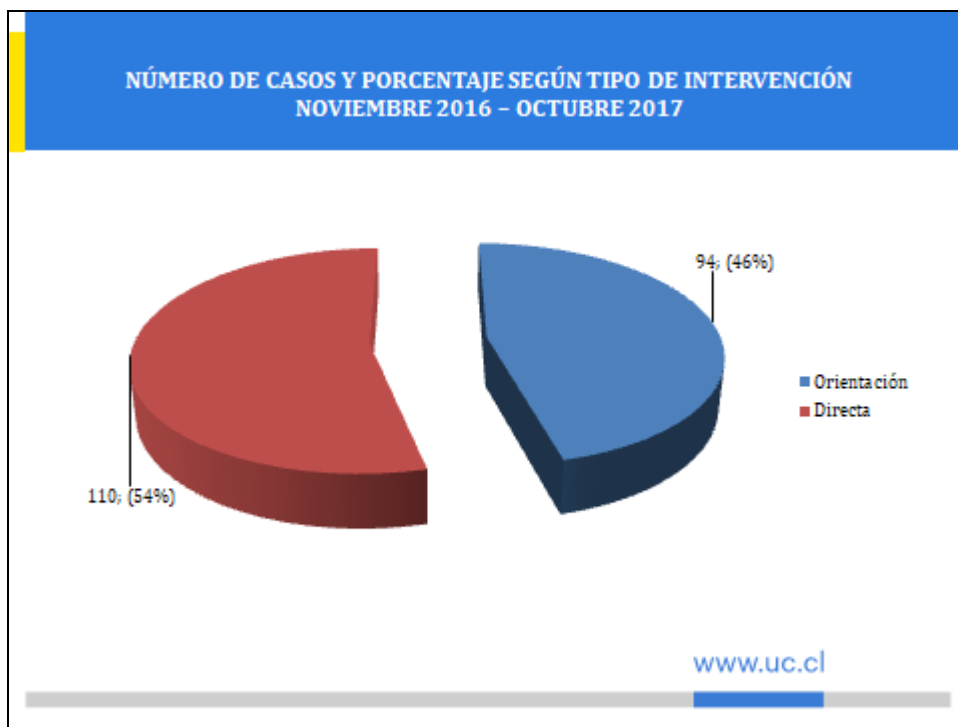


Fig. N° 7. La intervención directa durante el período 2016 – 2017, se ubica levemente por sobre la de orientación en los requerimientos que hacen los miembros de la comunidad universitaria.

Al efectuar un análisis comparativo entre el período anterior 2015-2016, con el de la presente memoria, se aprecia que se mantiene el predominio de las solicitudes de intervención directa por sobre la orientación, situación que se viene repitiendo desde el segundo año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds hasta el presente, probablemente como respuesta a una mayor confianza en la posibilidad de resolver los inconvenientes de manera directa, por medio de la mediación o la conciliación entre los miembros de la comunidad universitaria.

#### **IV. CONSIDERACIONES FINALES.**

##### **A. Intervenciones relacionadas con los profesores.**

Durante el período noviembre 2016 – octubre 2017, el número de requerimientos solicitados por los académicos alcanzan a 69, lo que equivale al 34% del total de intervenciones, porcentaje alto en comparación con los estándares internacionales, el que se ubica en torno al 10%. Este porcentaje que venía disminuyendo, nuevamente experimenta un aumento y lo hace el último período en 12 puntos respecto al período anterior.

Las cifras muestran que entre los profesores, durante el período en análisis, hay un predominio de solicitudes provenientes de los hombres por sobre las mujeres: 42 y 27, respectivamente. En cuanto al ámbito de éstas, ellas se concentran de preferencia en asuntos relacionados con hostigamiento, así como también en situaciones de tipo reglamentario y en menor grado sobre problemas de orden disciplinario. Por otro lado, en lo que dice relación con el tipo de intervención solicitada por parte de los académicos al Ombudsman, la intervención directa registra 39 casos y la orientación 30. De igual modo, es importante destacar que el medio elegido por los docentes para presentar sus requerimientos es hacerlo personalmente, seguido por el correo electrónico con 67 y 2 casos, respectivamente.

##### **B. Intervenciones relacionadas con los alumnos.**

El número de solicitudes presentadas por los alumnos durante el período en análisis fueron 99, de ellas 87 corresponden a pregrado y 12 a postgrado, lo que en conjunto representa el 48% de los casos, siendo éste el más bajo desde que entró en vigencia la Oficina del Ombuds. Dicho porcentaje, se ubica muy por debajo del promedio internacional el que se encuentra habitualmente en torno al 80%. En cuanto al sexo, se registró un leve predominio del número de solicitudes presentadas por las mujeres por sobre la de los hombres, con 52 y 47, respectivamente. En lo concerniente al tipo de intervención solicitada por los alumnos, tanto de pregrado como de postgrado, es mayor la directa con 54 casos y la orientación con 45. El medio que utilizan los alumnos para presentar sus solicitudes, es claramente el de concurrir personalmente a la Oficina del Ombuds y, en menor medida utilizan el correo electrónico y el teléfono, siendo sus valores 87, 10 y 2, respectivamente. En cuanto al ámbito de las quejas de los estudiantes, hay una clara preponderancia de aquellas vinculadas con el hostigamiento en sus diversos tipos, en especial el mal trato y abuso de poder; le siguen las evaluaciones académicas como problemas con pruebas, exámenes finales, solicitudes de re-correcciones; y luego los asuntos relacionados con la reglamentación universitaria y las medidas disciplinarias como convalidación, exámenes de grado, sumarios y plagios, entre otros. Un ámbito que surgió con fuerza durante este período corresponde al bullying entre estudiantes, al registrarse un total de 12 casos, situación que llama la atención por las implicancias que de ello se puede derivar, ámbito que supera al de derecho de respuesta que en algún momento fue de importancia.



### **C. Intervenciones relacionadas con los administrativos y profesionales.**

La presentación de intervenciones solicitadas por los administrativos y profesionales, durante el período noviembre 2016 – octubre 2017, mantiene su porcentaje de participación con respecto al año anterior equivalente a un 18%, sin embargo el número absoluto se incrementó, pasando de 25 a 36 casos, siendo esta la cifra más alta registrada para este estamento desde la implementación de la figura del Ombudsman en la universidad. Este número de casos y comportamiento se debe muy posiblemente al hecho que el personal administrativo y profesional, valora esta instancia como un medio adecuado en la búsqueda de la solución de sus problemas. En cuanto al sexo de las personas que presentan una solicitud, al igual que en el período anterior, se mantiene la tendencia del predominio de requerimientos presentados por mujeres con 23 solicitudes y los hombres con 13, respectivamente. En lo relativo al tipo de intervención solicitada por parte de este estamento de la universidad, se reparten de manera muy equitativa la intervención directa con la orientación: 17 y 19 casos. El medio elegido por los funcionarios administrativos y profesionales de la universidad para efectuar la queja, es a través de su asistencia personal a la Oficina del Ombuds. Respecto al ámbito donde se concentran sus reclamos, prevalecen los relacionados con el hostigamiento, en especial los tipificados como mal trato y acoso laboral y psicológico.

### **V. RECOMENDACIONES.**

El Reglamento del Ombuds en su Título IV, relativo a la Información de sus Actividades, indica en su Artículo 14, que al informar de sus actividades ante el Honorable Consejo Superior, podrá sugerir ideas que tiendan a mejorar la convivencia universitaria. Consecuente con lo anterior, en la última presentación efectuada el 9 de marzo del 2018, se recomendaron las siguientes acciones:

- a) La necesidad de abordar el tema del bullying y sus consecuencias entre los estudiantes, teniendo en consideración el aumento significativo de este ámbito dentro de las quejas y reclamos presentados durante el ejercicio 2016 – 2017 a la Oficina del Ombuds y, hacerlo de manera integral, es decir, comprometer la participación de diferentes instancias de la universidad como la Federación de Estudiantes, Consejera Superior, Dirección de Asuntos Estudiantiles, Escuela de Psicología, Vicerrectoría de Comunicaciones, Centro de Desarrollo Docente, Facultad de Comunicaciones, Oficina del Ombuds, entre otros, con la finalidad de establecer políticas de prevención, difusión y educación sobre esta materia.
- b) También se recomendó, mantener e incrementar las acciones orientadas hacia los valores que sustentan la Integridad Académica, con el propósito de instalar en todos los estamentos de la comunidad universitaria una Cultura de la Integridad Académica.

## **VI. AGRADECIMIENTOS.**

Finalmente, es preciso dar las gracias a todos los miembros de la comunidad universitaria: Dirección Superior, Decanos, Directores de Institutos y Escuelas, Directivos Superiores, Federación de Estudiantes (FEUC), Consejera Superior, Centros de Estudiantes, Sindicatos, Alumnos, Personal Profesional, Personal Administrativo y de Servicios y, en general a todos quienes forman parte de la universidad, por la ayuda, colaboración y compromiso con la Oficina del Ombuds, durante el período que comprende esta memoria, noviembre 2016 - octubre 2017, en la búsqueda de la solución de los problemas presentados.

Santiago, Abril, 2018.