



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

## OMBUDSMAN UNIVERSITARIO



---

### MEMORIA: NOVIEMBRE 2017 – OCTUBRE 2018

José Ignacio González Leiva  
Ombuds UC

Marzo, 2019

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 2017 – OCTUBRE 2018**

---

- 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 porcentajes según medios de comunicación
  - D. Número de casos y porcentajes según ámbitos
  - E. Número de casos y porcentajes según sexo
  - F. Número de casos y porcentajes 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. Recomendación
- VI. Agradecimientos

## I. INTRODUCCIÓN

La presente memoria corresponde al quinto año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, noviembre del 2017 a octubre del 2018. Durante el tiempo que comprende esta memoria, se recibieron 216 requerimientos por parte de los miembros de la comunidad universitaria, lo que significó un incremento del 5.5 % de los casos respecto al período anterior. Aunque hay un aumento, éste es menor que en los años anteriores, lo que puede ser indicativo de que el número anual de atenciones de la oficina está alcanzando su punto de estabilización. El número de casos recibidos anualmente, en los cinco años de ejercicio de la oficina, se muestra en el cuadro N° 1.

**Cuadro N° 1**

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

<b>PERÍODO</b>	<b>N° CASOS</b>	<b>% 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>
<b>2017 - 2018</b>	<b>216</b>	<b>5.5</b>

**Fuente:** Oficina del Ombuds UC.

Por su parte, la distribución mensual de casos por estamentos, medios de comunicación utilizados, clases de ámbitos, sexo de las personas y tipo de intervención, ocurridas durante el período que comprende la presente memoria, se registra en el cuadro N° 2.

Cuadro N° 2

**NOVIEMBRE 2017 – OCTUBRE 2018**  
**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>22</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>216</b>
<b>ESTUDIANTES DE PREGRADO</b>	10	12	3	3	7	12	12	10	6	8	4	<b>87</b>
<b>ESTUDIANTES DE POSTGRADO</b>	4	-	1	3	1	1	1	2	1	2	3	<b>19</b>
<b>PROFESORES</b>	6	5	12	9	9	8	9	5	8	2	7	<b>80</b>
<b>ADMINISTRATIVOS Y PROFESIONALES</b>	2	1	2	2	3	5	3	4	2	2	4	<b>30</b>
<b>PERSONALMENTE</b>	19	16	16	17	19	23	20	18	15	9	17	<b>189</b>
<b>TELEFÓNICA</b>	3	1	-	-	1	3	-	-	2	2	-	<b>12</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	-	1	2	-	-	-	5	3	-	3	1	<b>15</b>
<b>REGLAMENTACIÓN UNIVERSITARIA</b>	-	2	3	1	3	1	2	-	2	1	-	<b>15</b>
<b>TRÁMITES ESTUDIANTILES</b>	-	1	-	2	3	-	-	2	1	-	1	<b>10</b>
<b>MEDIDAS DISCIPLINARIAS</b>	6	3	1	-	3	2	4	-	3	-	5	<b>27</b>
<b>DERECHO A RESPUESTA</b>	-	1	2	1	2	-	-	1	-	-	3	<b>10</b>
<b>HOSTILIDAD</b>	9	6	10	12	7	17	15	13	10	12	8	<b>119</b>
<b>BULLYING</b>	3	-	-	1	2	1	-	-	-	-	-	<b>7</b>
<b>EVALUACIONES ACADÉMICAS</b>	4	5	2	-	-	5	4	5	1	1	1	<b>28</b>
<b>MUJERES</b>	14	9	13	9	11	15	13	8	8	10	10	<b>120</b>
<b>HOMBRES</b>	8	9	5	8	9	11	12	13	9	4	8	<b>96</b>
<b>ORIENTACIÓN</b>	14	10	8	8	13	13	10	9	4	2	13	<b>104</b>
<b>INTERVENCIÓN DIRECTA</b>	8	8	10	9	7	13	15	12	13	12	5	<b>112</b>

Fuente: Oficina del Ombuds UC.

## II. ACTIVIDADES REALIZADAS.

Junto con las actividades que habitualmente realiza la Oficina del Ombuds, como es la de atender los diferentes requerimientos de los miembros de la comunidad universitaria, relacionadas con su misión fundamental que es velar por una adecuada convivencia de todas las personas que conforman la comunidad de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en una organización tan amplia y diversa como es nuestra universidad, también ha sido solicitada su participación en otras instancias vinculadas con su quehacer, durante el período que comprende esta memoria.

De acuerdo con el reglamento que regula el funcionamiento de la oficina, cabe destacar la presentación de su informe anual ante el Honorable Consejo Superior el 9 de marzo 2018, ocasión en que se dio cuenta del trabajo realizado entre noviembre del 2016 y octubre del 2017. En dicha oportunidad, junto con hacer presente un importante aumento del número de casos recibidos por la oficina con respecto al año anterior, donde se pasó de 139 a 204, lo que equivale a un incremento del 46,7%, se hizo notar que dentro de los ámbitos en los que se clasifican las demandas recibidas, la hostilidad sigue ocupando el primer lugar, con un 57%, sin embargo, se relevó como digno de atender el aumento de los casos de bullying denunciados, más específicamente de Cyberbullying, los que alcanzan al 6%, situación que determinó que el Señor Rector solicitara al Ombuds encabezar una comisión que abordara esta materia, a la que se convocaron académicos, profesionales y alumnos de la universidad, iniciando sus actividades en el mes de junio del 2018.

En lo específico, ha sido solicitada su participación en diversas iniciativas destinadas a implementar nuevos mecanismos para mejorar los procesos que regulan la actividad universitaria como son el Foro Universitario, la Comisión de Procesos Académicos y de Salud Estudiantil y, el Consejo Asesor de la Unidad de Prevención y Apoyo a las Víctimas de Violencia Sexual. Bajo esta condición, en la sesión del 25 de abril del 2018 del Foro Universitario, presentó para el análisis de sus miembros el tema "Integridad, valores y convivencia de la comunidad". Al igual que años anteriores se ha seguido con la divulgación de la función que cumple la oficina al interior de la universidad, para la cual se sostuvo encuentros con directivos de unidades académicas, con el Consejo General de la FEUC presidido por Sofía Barahona y los Consejeros Académicos liderados por la Consejera Superior Javiera Rodríguez. Por otra parte, con motivo del proceso de acreditación de la universidad, la comisión de pares evaluadores, convocó al Ombuds para conocer de la instalación de esta figura en la estructura organizacional de la universidad, interesados de manera especial en su funcionamiento y resultados logrados, teniendo en consideración que se trata de una entidad pionera en el concierto de las universidades chilenas, destinada a velar por una adecuada convivencia entre sus miembros y resolución de conflictos por medio de la mediación o conciliación. En este mismo orden de cosas, la oficina brindó su apoyo en la creación e instalación de la Oficina del Ombuds en la Universidad de la Santísima Concepción, la cual comenzó sus actividades a mediados del año 2018, ocasión en la que se participó con motivo de la ceremonia inaugural del 23 de agosto, mediante una exposición sobre "La Oficina del Ombudsman Universitario". Entre el 12 y 14 de septiembre del 2018, se asistió al Primer Encuentro de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIdDU), organizado por la Universidad Nacional de

Córdoba, Argentina, cuyo propósito fue conformar como entidad la red de defensores universitarios de países de América Latina, España y Portugal, ocasión en la que se presentaron ponencias en las mesas sobre “Violencia en la Universidad: El acoso entre estudiantes” y “Defensorías surgidas por iniciativa de las propias universidades”.

En otro orden de cosas, a la Oficina del Ombuds, le correspondió organizar en conjunto con la International Ombudsman Association (IOA), el primer curso realizado fuera de los Estados Unidos por esta entidad, denominado “Fundamentos de la práctica del Ombudsman Organizacional”, el cual tuvo lugar en Santiago de Chile entre el 8 y 10 de octubre del 2018, destinado a las personas que se desempeñan como Ombudsman o están interesados en realizarlo. En este mismo sentido, y dando cumplimiento al compromiso adquirido con el Comité Regional de América Latina y el Caribe (RAC-LAC), del cual se forma parte y se preside, se organizó la 2ª. Conferencia Regional del Ombudsman Organizacional, la que tuvo lugar entre el 9 y 12 de octubre del 2018, en el Centro de Extensión de la Pontificia Universidad Católica de Chile, evento en que el tema central fue el “Acoso Sexual. Causas y mecanismos de resolución”.

Al igual que en años anteriores, la Oficina del Ombuds de nuestra universidad, recibió la solicitud de organismos y centros universitarios, interesados en conocer de la génesis y desarrollo de la Oficina del Ombuds en la Universidad Católica de Chile. Dichos requerimientos, provinieron en esta oportunidad del Observatorio Europeo Austral (ESO, Chile), en abril del 2018 y, de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, en noviembre del 2018. En dichos encuentros se presentaron “Origin and Development Office of the Ombudsman UC” y “La Oficina del Ombudsman Universitario”, respectivamente.

### **III. INTERVENCIONES.**

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

Durante el período noviembre 2017 – octubre 2018, se registró un total de 216 casos o requerimientos, 12 más que el año anterior, lo que equivale a un incremento de un 5.5%. De estas intervenciones, 200 fueron individuales y 16 colectivas. Del total de estos casos, según estamentos, 87 corresponden a alumnos de pregrado, lo que representa un 40%; 19 a alumnos de postgrado, constituyendo un 9%; 80 a profesores, lo que significa un 37% y, 30 administrativos y profesionales, equivalente a un 14%. Lo anterior, se registra en el cuadro N° 3.

**Cuadro N° 3**

**NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN ESTAMENTOS  
NOVIEMBRE 2017 – OCTUBRE 2018**

ALUMNOS PREGRADO	ALUMNOS POSTGRADO	PROFESORES	ADMINISTRATIVOS Y PROFESIONALES	TOTAL N° CASOS
<b>87 (40%)</b>	<b>19 (9%)</b>	<b>80 (37%)</b>	<b>30 (14%)</b>	<b>216</b>

Fuente: Oficina del Ombuds

Si se comparan estos datos con los registrados el período anterior, 2016-2017, situación que es posible observar en el Cuadro N° 4, se desprende que el porcentaje de alumnos de pregrado presenta una disminución de 2 puntos y los alumnos de postgrado aumentan su porcentaje en 3 puntos. Por su parte, los profesores incrementan su valor en 3 puntos y, los administrativos y profesionales disminuyen su porcentaje en 4 puntos.

**Cuadro N° 4**

**NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN ESTAMENTOS  
PERÍODOS 2016-2017 Y 2017-2018**

AÑOS	ALUMNOS PREGRADO	ALUMNOS POSTGRADO	PROFESORES	ADMINISTRATIVOS Y PROFESIONALES	TOTAL N° CASOS
<b>2016-2017</b>	<b>87 (42%)</b>	<b>12 (6%)</b>	<b>69 (34%)</b>	<b>36 (18%)</b>	<b>204</b>
<b>2017-2018</b>	<b>87 (40%)</b>	<b>19 (9%)</b>	<b>80 (37%)</b>	<b>30 (14%)</b>	<b>216</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 las Oficinas de Ombuds de otros países, donde se registran 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 satisfactoriamente 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 respecto del período anterior, pasando de un 34% a un 37%, manteniéndose así una importante participación de este estamento. Sus requerimientos se circunscriben por lo general, a demandas no satisfechas por sus propias unidades, como entrega oportuna y detallada de las calificaciones académicas, lentitud en los procesos de promoción académica, así como también ambientes laborales complejos por abuso de poder y disputa entre pares, entre otros. En el caso de los administrativos y profesionales aunque hay una disminución en su porcentaje de quejas, registra todavía un valor de importancia que refuerza la idea de ser ésta una instancia válida en la búsqueda de solución a sus problemas, en especial asuntos relacionados con el clima laboral.

En cuanto al total de requerimientos recibidos en los dos últimos períodos, se observa que la demanda es bastante similar, 204 - 216 respectivamente, situación que podría indicar que en el quinto año de funcionamiento de la oficina, se está alcanzando los valores que serían los habituales para el tamaño de la universidad.

#### **B. Número de casos mensuales según estamentos.**

Los 216 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 distintos campus de la universidad localizados en Santiago, durante un día de la semana, lo que permite que los interesados en plantear alguna inquietud, les resulte más accesible.

En cuanto a cómo se distribuyen los casos mensualmente por estamentos, se advierte que la demanda de los alumnos de pregrado y postgrado, profesores, administrativos y profesionales, está presente prácticamente durante todos los meses del año, situación que se puede observar en la Fig. N° 1.



Figura N° 1

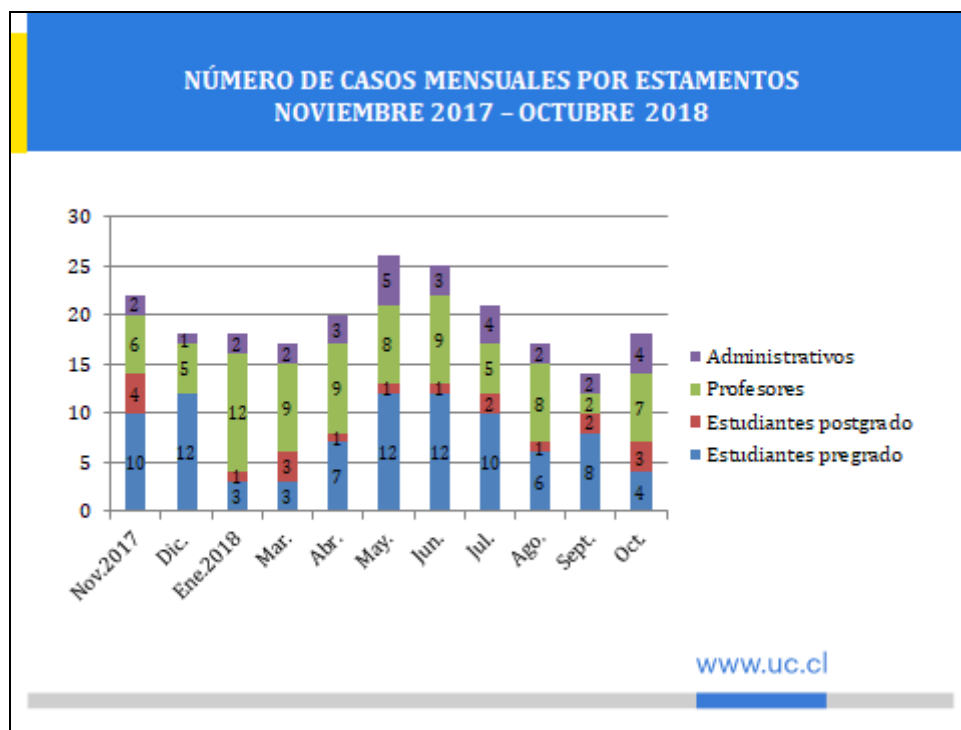


Fig. N° 1. La distribución de casos por meses durante el período es bastante uniforme. El promedio mensual se ubica en una cifra cercana a los 20 casos.

### C. Número de casos y porcentajes 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 87% de los casos, lo que representa un total de 189 atenciones, le sigue el correo electrónico con un 7%, equivalente a 15 casos y luego, el contacto telefónico con un 6%, lo que significa 12 solicitudes. La figura N° 2 muestra la distribución porcentual de los casos, según medios de comunicación utilizados para presentar una queja, reclamo o solicitud.

Figura N° 2

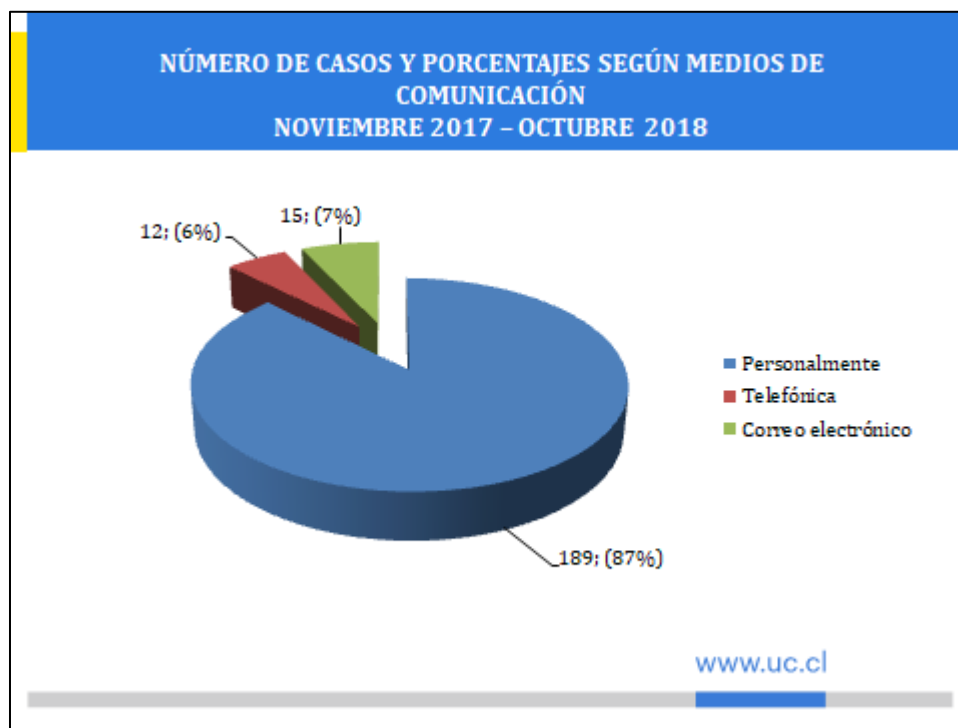


Fig. N° 2. El asistir personalmente a la Oficina del Ombuds para requerir su intervención, es la modalidad más usada por los miembros de la comunidad universitaria, su porcentaje supera ampliamente a los otros medios: correo electrónico y teléfono.

Comparando esta situación con el período anterior, el asistir personalmente, se mantiene como el medio más utilizado 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 y tercer lugar, se ubican el correo electrónico y el contacto telefónico, medios que se utilizan de manera preferente para hacer consultas o solicitar una orientación ante una dificultad.

#### D. Número de casos y porcentajes 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 por lo general a: reglamentación universitaria, trámites estudiantiles, medidas disciplinarias, derecho a respuesta, hostilidad, bullying y evaluaciones académicas.

El ámbito reglamentación universitaria, se encuentra regulado en el caso de los estudiantes, por las normativas que determinan el quehacer de los alumnos de pregrado como los de postgrado, ordenanzas en las que se establecen sus deberes y derechos. En cuanto a los profesores, dichos procedimientos, están definidos 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 regida de manera preferente en el reglamento interno, donde se dan a conocer sus derechos y obligaciones. El segundo ámbito, que se ocupa de los trámites estudiantiles, está reservado exclusivamente a los alumnos, en todos aquellos aspectos vinculados con matrícula, suspensión de estudios, reingresos, convalidaciones, etc. Por su parte, el tercer ámbito, concerniente a las medidas disciplinarias, es un asunto que puede afectar a cualquier miembro de la comunidad universitaria que implique una posible sanción. El cuarto asunto, 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 comprende a la hostilidad aunque es muy amplio, incluye desde el acoso laboral o psicológico, pasando por la violencia sexual, maltrato, 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 integrantes. Finalmente, el ámbito que abarca a las evaluaciones académicas, está centrado en los diferentes tipos de controles y exámenes a los que son sometidos los alumnos.

Durante el período noviembre 2017 – octubre 2018, el mayor porcentaje de los casos presentados a la Oficina del Ombuds, corresponde a los clasificados dentro de la hostilidad con un 55%, ámbito que como se hizo presente, comprende diversos tipos y formas de hostigamiento. Le siguen, porcentualmente, las evaluaciones académicas con un 13 % y las medidas disciplinarias con un 12%, para ubicarse más atrás reglamentación universitaria, trámites estudiantiles, derecho a respuesta y bullying con 7%, 5%, 5% y 3%, respectivamente.

La Fig. Nº 3, muestra la distribución en valores absolutos y porcentualmente, de los 216 casos presentados a la Oficina del Ombuds durante el período en análisis, según ámbitos.

Figura N° 3

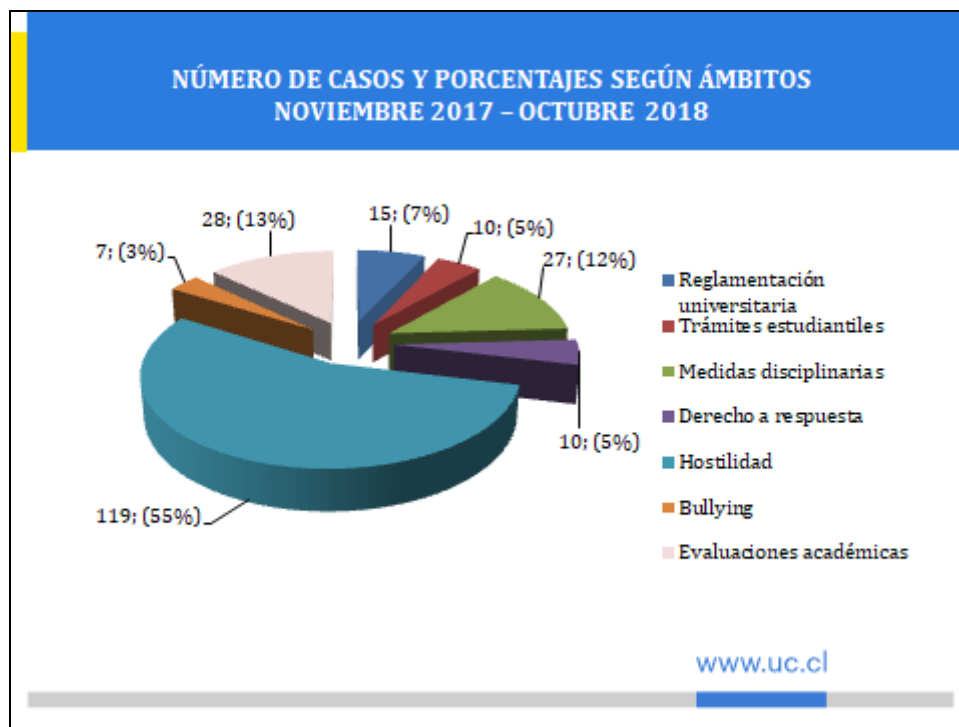
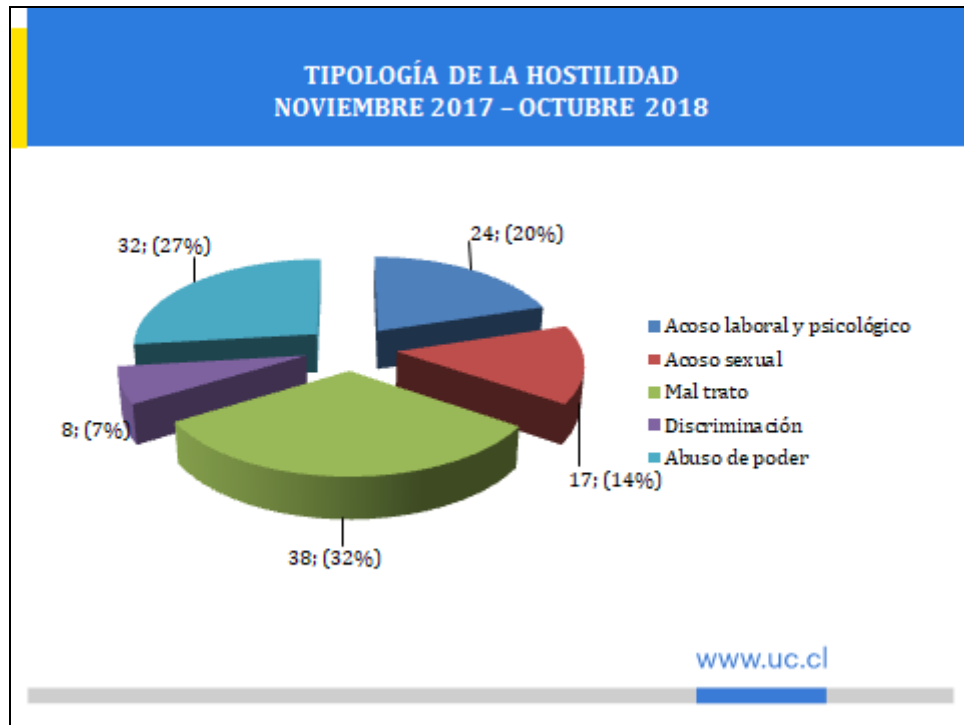


Fig. N° 3. Los ámbitos que concentran el mayor número de quejas, reclamos o consultas durante el período, son la hostilidad, seguido por las evaluaciones académicas y medidas disciplinarias.

Al comparar los valores registrados durante el período 2017-2018 con el anterior, vuelve a quedar en evidencia que el ámbito relacionado con la hostilidad, sigue siendo el más demandado por parte de los miembros de la comunidad universitaria, aunque su porcentaje disminuyó en 2 puntos, es todavía alto al ubicarse por sobre el 50% de los casos, situación de la que participan tanto alumnos, profesores como funcionarios administrativos y profesionales. En el segundo y tercer lugar, se ubican muy próximos las evaluaciones académicas y las medidas disciplinarias con un 13% y 12% respectivamente; en el primero de ellos, la mayor parte de las solicitudes se orientan a hacer presente faltas a las normas que regulan las evaluaciones y, en el segundo, las demandas se encaminan en general, a solicitar orientación de cómo enfrentar algún problema que puede terminar en una eventual sanción. La reglamentación universitaria ocupa el cuarto lugar con un 7%, quejas que habitualmente dicen relación con incumplimiento de las normas establecidas en los reglamentos del respectivo estamento. Los trámites estudiantiles junto con el derecho a respuesta, ocupan el quinto y sexto lugar con un 5%, correspondiente a 10 casos cada uno, asuntos que se vinculan con requerimientos estudiantiles insatisfechos o solicitudes de algún miembro no resueltas oportunamente. En el último lugar se ubica el bullying, el que aunque disminuyó 3 puntos porcentuales, registra 7 casos en el período.

En cuanto a la tipología en la que es factible segmentar los 119 casos de hostilidad en: acoso laboral y psicológico, acoso sexual, maltrato, discriminación y abuso de poder, se muestra en la Fig. N° 4, donde se aprecia que los casos de maltrato alcanzan al 32%, seguido por el abuso de poder con un 27%, el acoso laboral y psicológico con un 20%, el acoso sexual con un 14% y la discriminación con un 7%.

**Figura N° 4**



**Fig. N° 4.** Muestra el desglose de los 119 casos clasificados bajo el ámbito de la hostilidad, donde ocupa el primer lugar el maltrato con 38 casos, seguido muy de cerca por el acoso laboral y psicológico con 24 casos.

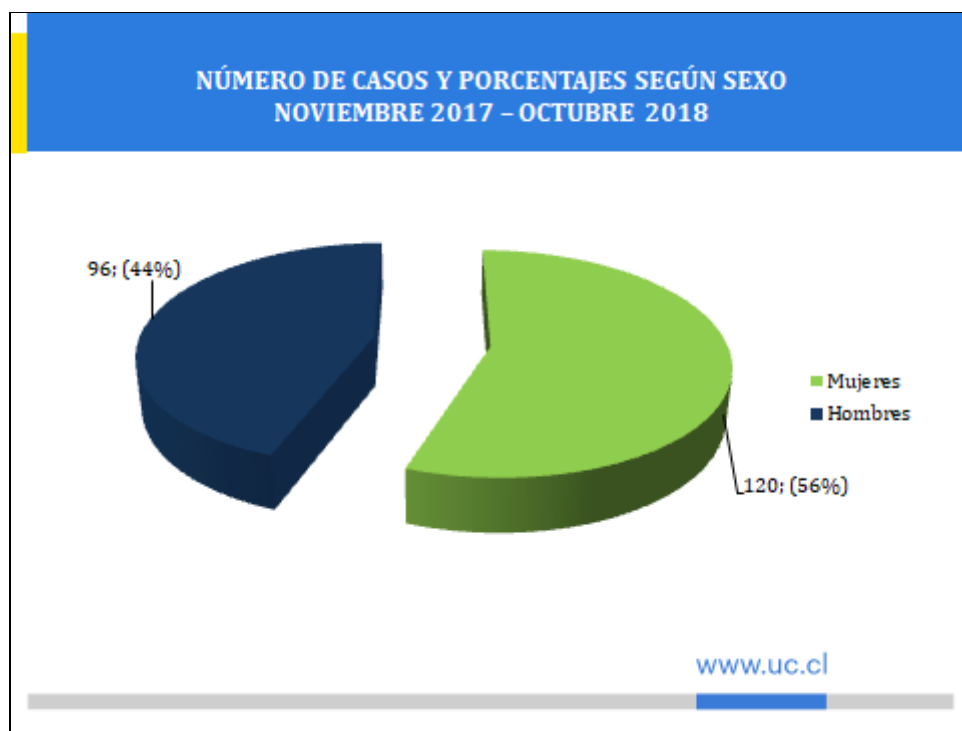
Comparando estos valores con los registrados durante el período 2016-2017, el maltrato, aunque ocupa nuevamente el primer lugar, sin embargo presenta una disminución porcentual de 4 puntos. No obstante lo anterior, el abuso de poder que se ubica en el segundo lugar, aumenta su porcentaje en 6 puntos, mientras tanto el acoso laboral y psicológico que ocupa el tercer lugar, disminuye su participación en 6 puntos. Por su parte, el acoso sexual que se ubica en el cuarto lugar con un 14%, registra un aumento de 13 puntos, situación concordante con el movimiento feminista ocurrido en este período, quedando en el último lugar la discriminación con un 7%, porcentaje que disminuyó 9 puntos, hecho también digno de destacar.

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

La presentación de quejas, reclamos y consultas que llegan hasta la Oficina del Ombuds, durante el período de la presente memoria, registra el predominio de las formalizadas por las mujeres correspondientes al 56%, mientras que la de los hombres llega al 44%. Estos porcentajes, se incrementan aún más por estamentos: mientras entre los alumnos, administrativos y profesionales es más marcado el predominio femenino que en los profesores.

La Fig. N° 5, registra el número de casos y su correspondiente porcentaje, según sexo, para el período 2017 – 2018, en el que se volvió a la tendencia de los años anteriores con una mayor demanda de mujeres por sobre los hombres.

Figura N° 5



**Fig. N°5.** 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 2016 – 2017, el predominio de las presentaciones realizadas por mujeres que por hombres, se hace más evidente, restableciéndose la tendencia que era habitual.

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

La intervención que se solicita por parte de quien o quienes presentan un requerimiento ante el Ombudsman, regularmente se reduce a un consejo u orientación de cómo abordar un problema que le aqueja, o bien, para requerir 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 figura N° 6, 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 52% y 48%, respectivamente.

Figura N° 6

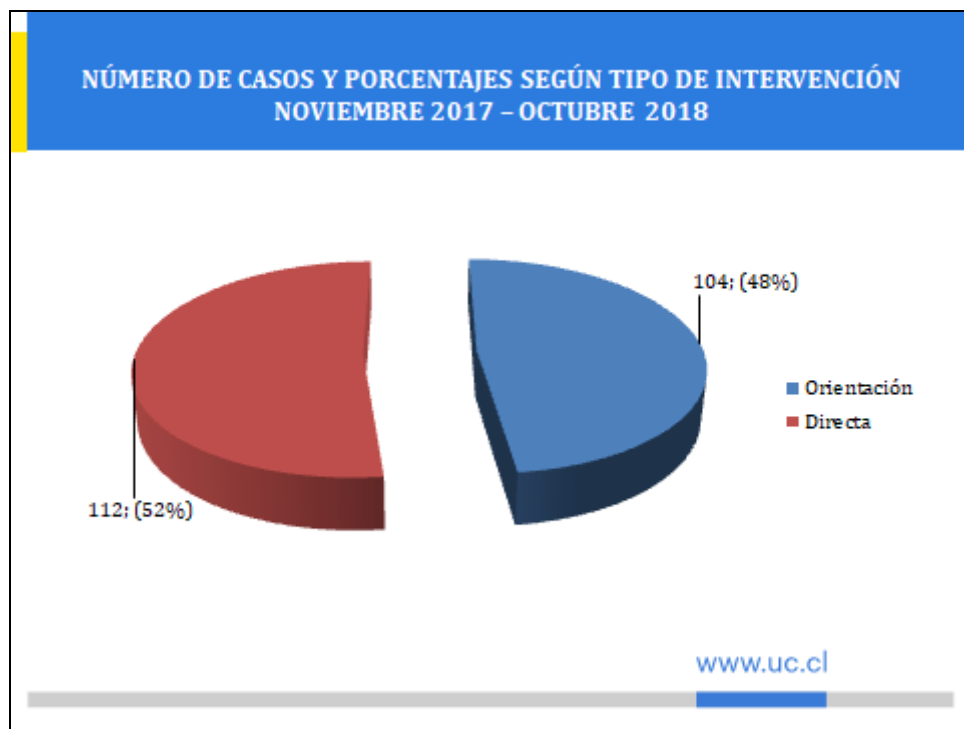


Fig. N° 6. La intervención directa durante el período 2017 – 2018, se ubica levemente por sobre la de orientación en los requerimientos que hacen los miembros de la comunidad universitaria.

Al efectuar un análisis comparativo entre el período anterior 2016-2017, 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 2017 - octubre 2018, el número de requerimientos solicitados por los académicos alcanzó a 80, lo que equivale al 37% del total de intervenciones, porcentaje alto en comparación con los estándares internacionales, el que se ubica en torno al 10%. El porcentaje de los profesores obtuvo su menor valor en el tercer año de funcionamiento de la oficina, noviembre del 2015 – octubre del 2016, con el 22%, luego experimentó un aumento de importancia en el período 2016-2017 alcanzando el 34% de los casos.

Las cifras muestran que entre los profesores, durante el período en análisis, hay un leve predominio de solicitudes provenientes de los hombres por sobre las mujeres: 43 y 37, respectivamente. En cuanto al ámbito de éstas, ellas se concentran de preferencia en asuntos relacionados con diversos tipos de hostigamiento, así como también en situaciones de carácter reglamentario y en menor grado por 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, hay un leve predominio de la orientación con 43 casos por sobre la intervención directa con 37 solicitudes. De igual modo, es importante destacar que el medio elegido por los docentes para presentar sus requerimientos predomina en esta oportunidad el hacerlo personalmente, con 72 casos, le siguen en menor grado el correo electrónico y el teléfono, con 4 casos cada uno de ellos.

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

El número de solicitudes presentadas por los alumnos durante el período en análisis fueron 106, de ellas 87 corresponden a pregrado y 19 a postgrado, lo que en conjunto representa el 49% de los casos, siendo muy similar con el período anterior, los que no han llegado al 50% del total. Dicho porcentaje, se ubica muy por debajo del promedio internacional, el que se encuentra habitualmente en torno al 80%, lo que es indicativo del buen funcionamiento de los órganos destinados a atender los requerimientos de los alumnos, tanto a nivel central como en las propias unidades académicas. En cuanto al sexo, prácticamente no hay predominio de uno por sobre el otro, en cuanto al número de solicitudes presentadas por mujeres y hombres, siendo éstas 54 y 52, respectivamente. En lo concerniente al tipo de intervención solicitada por los alumnos, tanto de pregrado como de postgrado, es bastante similar 54 casos corresponden a orientación y 52 a directa. El medio que utilizan los alumnos para presentar sus solicitudes, es claramente el de concurrir personalmente a la Oficina del Ombuds, aunque también lo hacen con frecuencia a través del correo electrónico y en menor medida por teléfono, siendo sus valores 86, 16 y 4, 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 como convalidación, exámenes de grado y, en cuanto a medidas disciplinarias requieren por lo general orientación sobre los procedimientos de los sumarios relacionados con plagio u otras transgresiones académicas. Un ámbito que sigue siendo de importancia es el bullying entre estudiantes, más específicamente el Cyberbullying, aunque tuvo una leve baja porcentual, en relación con el período anterior.

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

La presentación de intervenciones solicitadas por los administrativos y profesionales, durante el período noviembre 2017 – octubre 2018, registra una leve baja porcentual respecto del período anterior, baja del 18% al 14%, lo que en números absolutos de casos disminuye de 36 a 30. Con todo, se estima 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 período anterior, se mantiene la tendencia del predominio de requerimientos presentados por mujeres con 28 solicitudes y los hombres con solo 4. En lo relativo al tipo de intervención solicitada por parte de este estamento de la universidad, hay un leve predominio de la intervención directa por sobre la orientación con 16 y 12 casos, respectivamente. 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 y en menor medida a través del teléfono y el correo electrónico, con 25, 4 y 1 casos. Respecto al ámbito donde se concentran sus reclamos, prevalecen los relacionados con el hostigamiento, en especial los tipificados como maltrato 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.

En este contexto y dado el alto número de solicitudes presentadas por los académicos a la Oficina del Ombuds, 80 de las 216 recibidas durante el período, lo que equivale al 37% de los casos, se recomienda a las unidades académicas abordar de manera temprana los conflictos que se detectan, con la finalidad de darles una pronta solución y no permitir que estos sigan escalando en complejidad.

Por otra parte y, teniendo en consideración que la hostilidad es el ámbito que concentra el mayor número de solicitudes del período, con un total 119, equivalente al 55% de los casos, en cuya tipología se encuentran incluidas el maltrato, abuso de poder, acoso laboral y psicológico, acoso sexual, derecho a respuesta y bullying, los cuales corresponden a diferentes formas de violencia que repercuten en una sana convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria. Parece conveniente en esta oportunidad, recomendar a la Dirección Superior de la universidad y al

Honorable Consejo Superior, abordar el tema de la convivencia al interior de la universidad como un asunto de mayor importancia, con el propósito de prevenir oportunamente la generación de episodios de violencia, ya que los ocurridos durante el año 2018, aunque fueron casos aislados, alteraron el normal quehacer de la universidad.

Una tercera recomendación, vinculado directamente con el punto anterior, permite sugerir a la Dirección de Personal de la universidad, que incluya en la encuesta de Clima Organizacional que realiza cada dos años, preguntas relacionadas con la convivencia universitaria, dado que en la que actualmente se aplica su mayor aproximación a esta temática, se encuentra en la dimensión de las relaciones interpersonales, la que tiene como propósito evaluar la percepción de la interacción cotidiana con el equipo de trabajo, donde se observa que en algunos de sus ítem se registran valores con mayor apreciación neutra que el promedio de la universidad, lo que eventualmente podría señalar oportunidades de mejoras en aquellos aspectos deficitarios, mediante la aplicación de políticas de prevención, promoción e intervención de una adecuada y sana convivencia entre sus miembros.

## **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 2017 – octubre 2018, por la permanente disposición en la búsqueda de la solución de los problemas presentados.

Santiago, Marzo, 2019.