



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

## OMBUDSMAN UNIVERSITARIO



---

### MEMORIA: NOVIEMBRE 2018 – OCTUBRE 2019

José Ignacio González Leiva  
Ombuds UC

Marzo, 2020

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 2018 – OCTUBRE 2019

---

- I. Introducción
- II. Actividades realizadas en el período 2018-2019
- 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 sexto año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds y último del segundo período, comprende lo acaecido entre noviembre del 2018 y octubre del 2019. Durante el tiempo que abarca esta memoria, se recibieron 202 requerimientos por parte de los miembros de la comunidad universitaria, lo que significó una disminución del 6.5 % de los casos respecto al período anterior. La disminución de casos viene a confirmar lo aseverado en la cuenta anterior, en cuanto a que el número de casos estaría alcanzando su punto de estabilización, con unos 200 requerimientos anuales, situación que se comenzó a vislumbrar a partir del período 2016-2017.

El número de casos recibidos anualmente en los seis años de ejercicio de la oficina se muestra en el Cuadro N°1.

**Cuadro N°1**

NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES DE AUMENTO/DISMINUCIÓN, SEGÚN PERÍODO 2013-2019		
PERÍODO	N° CASOS	% AUMENTO/DISMINUCIÓN
2013 - 2014	74	-
2014 - 2015	84	13.5
2015 - 2016	139	65.5
2016 - 2017	204	46.7
2017 - 2018	216	5.5
2018 - 2019	202	-6.5

Fuente: Oficina del Ombuds UC.

[www.uc.cl](http://www.uc.cl)

El hecho de ser el último año del segundo período de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, permite hacer una revisión somera de los requerimientos recibidos durante los seis años, con la información acumulada de aquellos aspectos más significativos, como por ejemplo, el comportamiento que ha tenido el número de casos y porcentajes por años según estamentos, situación que se muestra en el Cuadro N°2, así como también la distribución de los casos según su ámbito, aspecto que se registra en el Cuadro N°3.

Cuadro N°2

NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES POR AÑO SEGÚN ESTAMENTOS  
2013 - 2019

	A. PREG.	A. POSTG.	PROF.	ADM.	TOTAL N° CASOS
<b>AÑO 1:</b>	36 (49%)	7 (9%)	29 (39%)	2 (3%)	<b>74</b>
<b>AÑO 2:</b>	37 (44%)	8 (9%)	25 (30%)	14 (17%)	<b>84</b>
<b>AÑO 3:</b>	70 (51%)	13 (9%)	31 (22%)	25 (18%)	<b>139</b>
<b>AÑO 4:</b>	87 (42%)	12 (6%)	69 (34%)	36 (18%)	<b>204</b>
<b>AÑO 5:</b>	87 (40%)	19 (9%)	80 (37%)	30 (14%)	<b>216</b>
<b>AÑO 6:</b>	75 (37%)	33 (16%)	68 (34%)	26 (13%)	<b>202</b>
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>92</b>	<b>302</b>	<b>133</b>	<b>919</b>

Fuente: Oficina del Ombuds UC.

[www.uc.cl](http://www.uc.cl)

El número de requerimientos presentados por los alumnos, tanto de pregrado como de postgrado, se ubican por debajo de los porcentajes que se observan habitualmente en otras universidades a nivel internacional, donde sus solicitudes por lo general se ubican en torno al 80% del total de los casos. Nuestro promedio alcanza al 51, 8% con una variación de 12 puntos porcentuales, entre la más baja con un 48% y la más alta con un 60% de los casos. Una explicación de este comportamiento se encuentra posiblemente en la amplia disponibilidad de servicios que ofrece la universidad para atender las dificultades de los alumnos, tanto a nivel central: Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE), Dirección de Admisión y Financiamiento Estudiantil (DASE); como localmente en las unidades: Direcciones de Docencia, Coordinación de Asuntos Estudiantiles, entre otros.

En contraste con lo anterior, los requerimientos de nuestros profesores se ubican muy por sobre los registros internacionales, los que por lo general son del orden del 10% del total de los casos, aquí su valor alcanza un promedio del 27%, siendo los valores extremos, 22% el más bajo y 39% el más alto. La explicación para estos valores se encuentra presumiblemente en las insuficientes instancias para resolver dificultades de los docentes en materia como abuso de poder, promoción y calificaciones académicas.

Por su parte, las solicitudes de los administrativos y profesionales muestran porcentajes más o menos habituales para este estamento, en la mayor parte de los centros universitarios, el que se

sitúa en torno al 10%. Aunque el valor promedio registrado en nuestro caso es de un 10,8%, los porcentajes anuales muestran una amplia variación en el tiempo. Una posible explicación para este comportamiento tan variable, se encuentra en el hecho que como toda nueva institución requiere de un tiempo de aceptación y confiabilidad, sobre todo en un estamento sometido a fuertes tensiones.

**Cuadro N°3**

NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJE SEGÚN ÁMBITOS NOVIEMBRE 2013 - OCTUBRE 2019								
	R.U.	T.E.	M.D.	D.R.	HOST.	B.	E.A.	TOTAL N° CASOS
<b>AÑO 1:</b>	12 (16%)	16 (21%)	9 (12%)	5 (7%)	25 (34%)	2 (3%)	5 (7%)	<b>74</b>
<b>AÑO 2:</b>	19 (23%)	10 (12%)	12 (14%)	5 (6%)	33 (39%)	1 (1%)	4 (5%)	<b>84</b>
<b>AÑO 3:</b>	23 (16%)	8 (6%)	11 (8%)	8 (6%)	61 (44%)	1 (1%)	27 (19%)	<b>139</b>
<b>AÑO 4:</b>	22 (10%)	14 (7%)	14 (7%)	10 (5%)	116 (57%)	12 (6%)	16 (8%)	<b>204</b>
<b>AÑO 5:</b>	15 (7%)	10 (5%)	27 (12%)	10 (5%)	119 (55%)	7 (3%)	28 (13%)	<b>216</b>
<b>AÑO 6:</b>	22 (11%)	26 (13%)	30 (15%)	1 (0.5%)	110 (54%)	6 (3%)	7 (3.5%)	<b>202</b>
<b>TOTAL</b>	<b>113 (12%)</b>	<b>84 (9%)</b>	<b>103 (11%)</b>	<b>39 (4%)</b>	<b>464 (51%)</b>	<b>29 (3%)</b>	<b>87 (10%)</b>	<b>919</b>

[www.uc.cl](http://www.uc.cl)

La distribución de los casos, según los ámbitos que se han preestablecido para clasificar los requerimientos de los miembros de la comunidad universitaria: reglamentación universitaria, trámites estudiantiles, medidas disciplinarias, derecho a respuesta, hostilidad, bullying y evaluaciones académicas, que se muestran en el Cuadro N°3, deja de manifiesto que dentro de ellas, la hostilidad, es el ámbito que concentra el mayor número de solicitudes, situación que se ha mantenido invariable desde los inicios del funcionamiento de la oficina. Su promedio general llega al 51% de los casos, siendo el menor un 34% y el mayor un 57%. Para una adecuada interpretación de este dato, debemos considerar que la hostilidad comprende los ítems: acoso laboral y psicológico, acoso sexual, maltrato, discriminación y abuso de poder, en que todos estos aspectos están vinculados fuertemente con problemas de convivencia. Este alto porcentaje de casos relacionados con la convivencia ha llevado a la universidad a buscar mecanismos para abordar este asunto de manera integral, con la finalidad de propender a relaciones armoniosas entre sus integrantes, introduciendo mejoras en el proceso educativo, así como también en el ambiente laboral, espacios donde interactúan mayormente sus miembros.

## II. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERÍODO 2018-2019.

Además del cumplimiento de la labor primordial de una Oficina del Ombuds en el ámbito universitario, como es velar por una adecuada convivencia de los miembros que conforman su comunidad: profesores, alumnos, administrativos y profesionales, durante el período de la presente memoria, se requirió de su participación en otras instancias de la universidad vinculadas con su quehacer, así como también de otras instituciones interesadas en conocer de su funcionamiento e instalación de esta figura en nuestra universidad. No obstante, lo anterior, una parte sustancial de sus actividades estuvo centrada durante el año, en la coordinación de la Comisión de Convivencia creada por la universidad a mediados del año 2018, la que busca establecer una serie de acciones tendientes a mejorar los problemas de convivencia que han surgido en la universidad, para generar espacios de una sana convivencia entre sus miembros, fundado en un ambiente de respeto.

Por reglamento, la Oficina del Ombuds, debe hacer una presentación anual ante el Honorable Consejo Superior, hecho que tuvo lugar el 15 de marzo de 2019, oportunidad en la que se dio cuenta del trabajo realizado entre noviembre del 2017 y octubre del 2018. Junto con dar cuenta de las actividades realizadas, se señaló que el número de casos recibidos por la oficina parece haber alcanzado su punto de normalización, con una cifra en torno a los 200 casos anuales, que en ese período fue de 216. 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 55% de los casos, seguido por el mal trato con un 32% y el abuso de poder con un 27%, cifras que justifican la creación de la Comisión de Convivencia, destinada a buscar caminos para aminorar este tipo de conductas.

De manera puntual, durante el período bajo análisis, se ha seguido solicitando el concurso del Ombuds, en una serie de actividades que contribuyen a mejorar los procesos de gestión universitaria, tanto internos como externos. Entre los primeros cabe destacar la participación como miembro permanente del Foro Universitario, entidad creada por la Dirección Superior de la UC, con la finalidad de reflexionar y discutir sobre temas de interés para la universidad; miembro del Consejo Asesor de la Unidad de Prevención y Apoyo a las Víctimas de Violencia Sexual, organismo destinado a orientar y acompañar a las personas que son víctimas de la violencia sexual. Entre las externas, cabe mencionar su participación en AEQUALIS, foro de Educación Superior, en la que se participó de la actividad programada el 28 de marzo de 2019 sobre “Experiencias, aprendizajes y desafíos en equidad de género en la Educación Superior”, oportunidad en la que se presentó la ponencia “Equidad de género y convivencia universitaria: una mirada desde la Oficina del Ombuds”. Por otra parte, se colaboró en la organización de la 3ª. Conferencia Regional del Ombudsman para América Latina y el Caribe (RAC-LAC), realizada entre el 21 y 25 de octubre de 2019, en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, evento en que el tema central fue “Aportes a la convivencia organizacional: resolución de conflictos, diversidad y libertad de expresión”.

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, tanto de la Universidad Adolfo Ibáñez como de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, en mayo 2019.

### III. INTERVENCIONES.

Durante el período, noviembre del 2018 y octubre 2019, se presentaron ante la Oficina del Ombuds un total de 202 casos. El detalle de cómo se distribuyeron mensualmente los cinco aspectos que se consideran en su análisis: número de casos por estamentos, medios de comunicación utilizados, clases de ámbitos, sexo de las personas y tipo de intervención solicitada, se muestra en el Cuadro N°4, a través del cual se logra tener una visión de conjunto de estos aspectos.

**Cuadro N°4**

NÚMERO DE CASOS POR MES, SEGÚN ESTAMENTOS, MEDIOS DE COMUNICACIÓN,  
ÁMBITOS, SEXO Y TIPO DE INTERVENCIÓN  
NOVIEMBRE 2018 – OCTUBRE 2019

	NOV.	DIC.	ENE.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	TOTAL
NÚMERO DE CASOS	22	19	15	17	22	18	20	21	15	18	15	202
ESTUDIANTES DE PREGRADO	12	11	5	6	8	5	7	5	6	5	5	75
ESTUDIANTES DE POSTGRADO	4	3	-	4	3	1	3	3	5	5	2	33
PROFESORES	4	3	8	5	6	9	8	8	3	7	7	68
ADMINISTRATIVOS Y PROFESIONALES	2	2	2	2	5	3	2	5	1	1	1	26
PERSONALMENTE	16	18	13	15	20	17	16	18	12	18	12	175
TELEFÓNICA	3	-	-	-	2	-	2	1	2	-	3	13
CORREO ELECTRÓNICO	3	1	2	2	-	1	2	2	1	-	-	14
REGLAMENTACIÓN UNIVERSITARIA	-	1	-	4	-	1	-	4	3	6	3	22
TRÁMITES ESTUDIANTILES	4	1	3	4	4	1	6	-	2	-	1	26
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	9	5	1	-	3	2	2	2	2	4	-	30
DERECHO A RESPUESTA	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
HOSTILIDAD	7	8	11	9	14	13	11	15	7	6	9	110
BULLYING	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	2	6
EVALUACIONES ACADÉMICAS	1	3	-	-	1	1	-	-	1	-	-	7
MUJERES	15	10	12	8	12	11	11	12	10	8	10	119
HOMBRES	7	9	3	9	10	7	9	9	5	10	5	83
ORIENTACIÓN	18	13	8	4	12	6	5	13	6	11	4	100
INTERVENCIÓN DIRECTA	4	6	7	13	10	12	15	8	9	7	11	102

Fuente: Oficina del Ombuds UC.

[www.uc.cl](http://www.uc.cl)

### A. Número de casos según estamentos.

Los 202 casos o requerimientos de este período, hace 14 menos que el año anterior, lo que equivale a una disminución de un 6.5%. Con todo, el número de solicitudes recibidas en un año se comporta de manera equivalente al de otras universidades de tamaño y similares características<sup>1</sup>. De estas intervenciones, la mayoría fueron individuales. Del total de estos casos, según estamentos, 75 corresponden a alumnos de pregrado, lo que representa un 37%; 33 a alumnos de postgrado, constituyendo un 16%; 68 a profesores, lo que significa un 34% y, 26 a administrativos y profesionales, equivalente a un 13%. Lo anterior, se registra en el Cuadro N°5.

**Cuadro N°5**

**NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN ESTAMENTOS  
NOVIEMBRE 2018 – OCTUBRE 2019**

ALUMNOS PREGRADO	ALUMNOS POSTGRADO	PROFESORES	ADMINISTRATIVOS Y PROFESIONALES	TOTAL N° CASOS
<b>75 (37%)</b>	<b>33 (16%)</b>	<b>68 (34%)</b>	<b>26 (13%)</b>	<b>202</b>

**Fuente:** Oficina del Ombuds

Si se comparan estos datos con los registrados el período anterior, 2017-2018, situación que es posible observar en el Cuadro N°6, se desprende que el porcentaje de alumnos de pregrado presenta una disminución de 3 puntos y los alumnos de postgrado aumentan en 7 puntos. Por su parte, los profesores bajan su valor en 3 puntos y, los administrativos y profesionales disminuyen su porcentaje en 1 punto.

<sup>1</sup> El Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá de Henares, España, es una universidad de tamaño similar a la UC, recibió en el curso 2017-2018, un total de 185 actuaciones.

Cuadro N°6

**NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN ESTAMENTOS  
PERÍODOS 2017-2018 Y 2018-2019**

<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>2017-2018</b>	<b>87 (40%)</b>	<b>19 (9%)</b>	<b>80 (37%)</b>	<b>30 (14%)</b>	<b>216</b>
<b>2018-2019</b>	<b>75 (37%)</b>	<b>33 (16%)</b>	<b>68 (34%)</b>	<b>26 (13%)</b>	<b>202</b>

**Fuente:** Oficina del Ombuds

El porcentaje de los requerimientos presentados por los alumnos, sumados tanto los de pregrado como los de postgrado, alcanzan al 53% del total de casos, porcentaje que aunque aumenta con respecto al año anterior, se ubica muy por debajo de lo que ocurre en las Oficinas de Ombuds de otras universidades, donde se registran valores cercanos al 80%, situación que viene a refrendar que, como se señaló anteriormente, los organismos centrales como los de las unidades académicas de la universidad, destinados a la atención de los estudiantes, están logrando solucionar satisfactoriamente las dificultades propias de los alumnos, como los derivados de la reglamentación universitaria, trámites estudiantiles, evaluaciones académicas, entre otras.

Por su parte, en lo referente al porcentaje de casos presentados por profesores, este registra una disminución con respecto del período anterior, pasando de un 37% a un 34%, no obstante, lo anterior, se mantiene una importante participación de este estamento en el total de los casos. 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 hay una leve disminución en su porcentaje de quejas, de 14% pasa a 13%. Sin embargo, se trata de una participación importante que refuerza la idea de ser ésta una instancia válida en la búsqueda de solución a sus problemas, en especial asuntos vinculados con el clima laboral, sobre todo de relaciones interpersonales.

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

La distribución mensual de los 202 casos registrados durante el período bajo análisis, el que se muestra en la Fig. N°1, indica que es bastante similar durante todos los meses del año, siendo su promedio 18 casos al mes, situación que reafirma la conveniencia de mantener la estrategia implementada durante el período anterior, la que consiste en que la Oficina del Ombuds está disponible, durante un día de la semana, en todos los campus de la universidad localizados en Santiago, modalidad que facilita y hace más accesible para los miembros de la comunidad exponer sus inquietudes.

En cuanto a los requerimientos solicitados mensualmente por los diferentes estamentos, se observa que no hay un padrón definido, en algunos meses la mayor demanda corresponde a los alumnos, considerados tanto los de pregrado como los de postgrado, pero en otras oportunidades son los profesores, las menores demandas provienen de los administrativos y profesionales.

Figura N°1

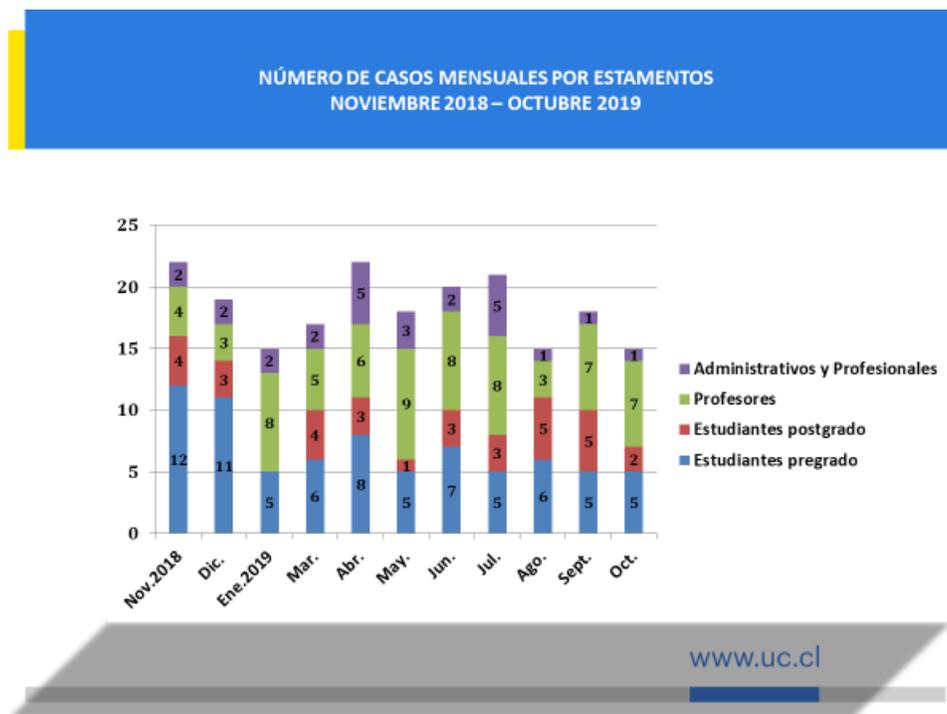
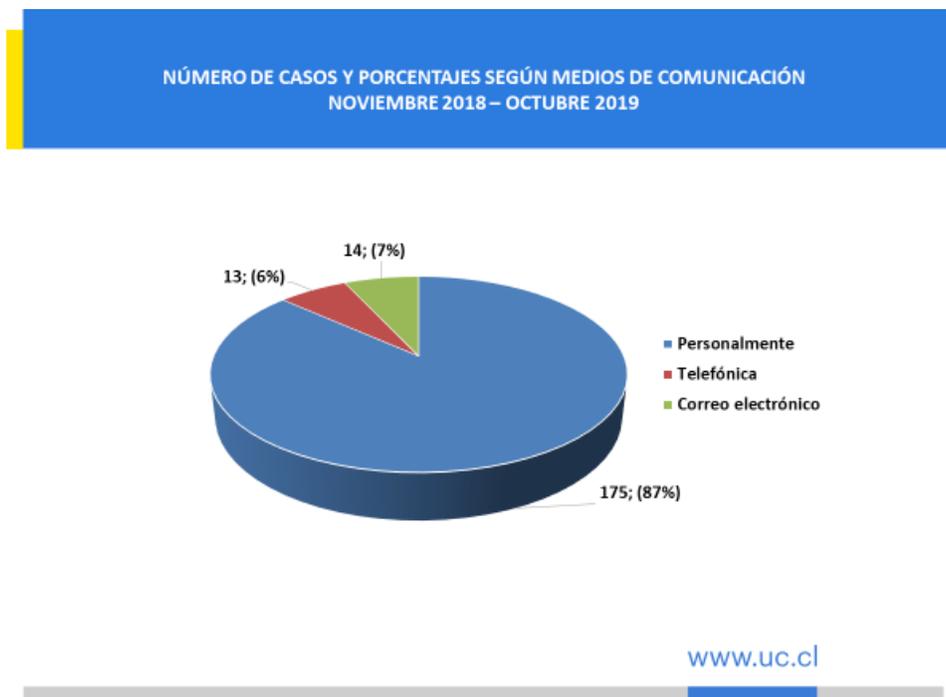


Fig. N°1. La demanda de requerimientos durante el período alcanzó un promedio de 18 casos mensuales.

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

El medio preferente que utilizan los interesados para presentar algún requerimiento ante la Oficina del Ombuds, es el de asistir de manera presencial, cifra que para el período alcanzó un 87% de los casos, lo que representa un total de 175 atenciones, le sigue el correo electrónico con un 7%, equivalente a 14 casos y luego, el contacto telefónico con un 6%, lo que significa 13 solicitudes. La Fig. N°2 muestra la distribución porcentual de los casos, según medios de comunicación utilizados para presentar una queja, reclamo o solicitud, durante el período.

Figura N°2



**Fig. N°2.** 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 privacidad el problema que le aqueja. En segundo y tercer lugar, se ubican el correo electrónico y el contacto telefónico.

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

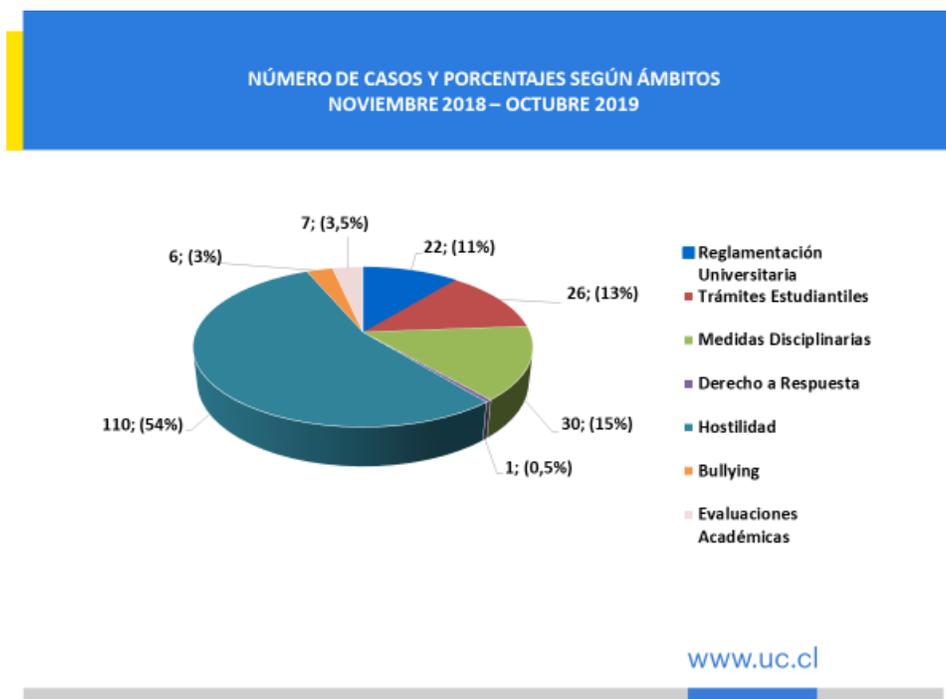
Los ámbitos en los cuales habitualmente se clasifican los diversos requerimientos en contextos universitarios, presentados por algún miembro de la comunidad ante la Oficina del Ombuds, se agrupan en: reglamentación universitaria, trámites estudiantiles, medidas disciplinarias, derecho a respuesta, hostilidad, 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, mal trato, discriminación, hasta el abuso de poder, situaciones que se pueden dar en cualquier estamento. El bullying está circunscrito por 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 2018 – octubre 2019, el mayor porcentaje de los casos presentados a la Oficina del Ombuds, que se muestran en la Fig. N°3, corresponde a la hostilidad con un 54%, ámbito que como se hizo presente, comprende diversos tipos y formas de hostigamiento. Le siguen, porcentualmente, las medidas disciplinarias con un 15%, los trámites estudiantiles con un 13%,

reglamentación universitaria con 11%, las evaluaciones académicas con un 3,5 %, el bullying con un 3% y el derecho a respuesta con un 0,5%.

**Figura N°3**



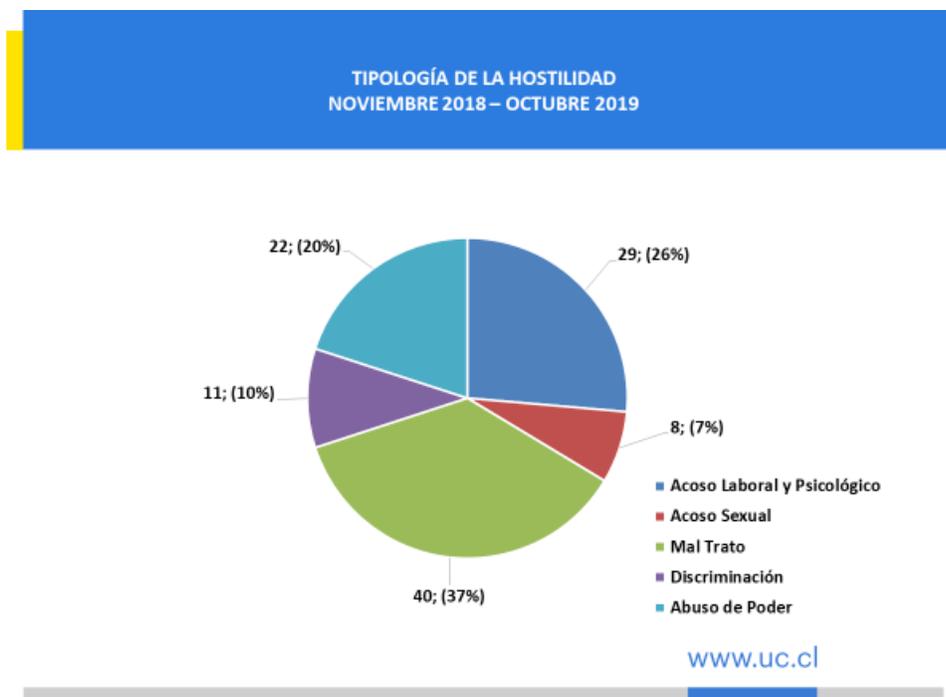
**Fig. N°3.** Los ámbitos que reúnen el mayor número de quejas, reclamos o consultas durante el período, son la hostilidad, las medidas disciplinarias y los trámites estudiantiles, las que en conjunto concentran el 82% de los casos.

Al comparar los valores registrados durante el período 2018-2019 con el anterior, vuelve a quedar en evidencia que el ámbito relacionado con la hostilidad, aunque disminuyó, sigue siendo el más recurrente como expresión de queja por parte de los miembros de la comunidad universitaria, al concentrar más del 50% de los casos, situación de la que participaron tanto alumnos, profesores como funcionarios administrativos y profesionales. Le siguen las medidas disciplinarias y los trámites estudiantiles, en el primero de ellos, las demandas se encaminaron en general, a solicitar orientación de cómo enfrentar una eventual sanción por falta a la integridad académica o indagación de la Secretaría General y, en el segundo, los requerimientos se vincularon con demandas estudiantiles insatisfechas o solicitudes no resueltas oportunamente. La reglamentación universitaria ocupa el tercer lugar, donde las quejas, estuvieron por lo general relacionadas con el incumplimiento de algunas normas que regulan los derechos y los deberes del respectivo estamento. El cuarto lugar, lo ocupa en esta ocasión las evaluaciones académicas, las que vincularon mayoritariamente en discrepancias con el modo de evaluación en el trabajo de los estudiantes, luego se ubicó el bullying que, aunque disminuyó el número de casos, es preocupante su existencia

por la implicancia que tiene en una sana convivencia de la comunidad universitaria, finalmente, se ubicó el derecho a respuesta, situación que mejoró notablemente con respecto al año anterior.

Dado el alto porcentaje alcanzado por la hostilidad, 110 en el período, representados en la Fig. N°4, conviene tener presente que de los ítems que la componen, los que relevan problemas de convivencia que se presentan en una comunidad diversa y jerárquica como es la universidad, se expresan en esta ocasión, en un 37% como mal trato, seguido por el acoso laboral y psicológico con un 26% y el abuso de poder con un 20%, más atrás se ubican la discriminación con un 10% y el acoso sexual con un 7%.

**Figura N°4**



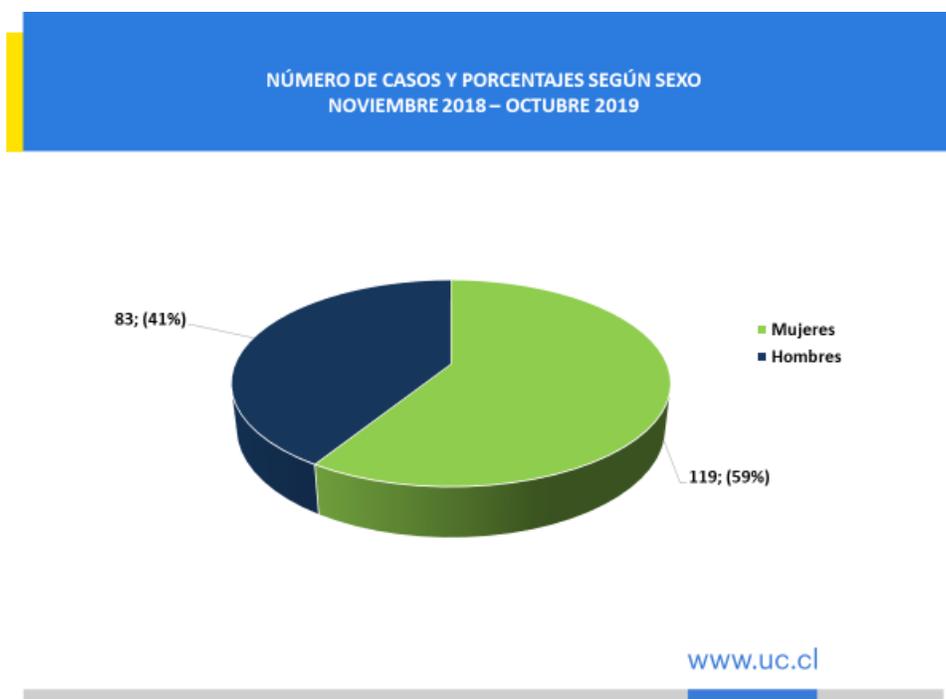
**Fig. N°4.** El mal trato, el acoso laboral y psicológico y el abuso de poder, concentran el 83% de los ítems encasillados dentro de la hostilidad.

Comparando estos valores con los registrados durante el período 2017-2018, el mal trato ocupa nuevamente el primer lugar, y aumenta porcentualmente 5 puntos. El acoso laboral y psicológico se ubica en el segundo lugar, aumenta su porcentaje en 6 puntos, mientras tanto el abuso de poder ocupa el tercer lugar, disminuye su participación en 7 puntos. Por su parte, la discriminación que se ubica en el cuarto lugar con un 10%, registra un aumento de 3 puntos, quedando en el último lugar el acoso sexual con un 7%, porcentaje que disminuye en 7 puntos.

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

De las 202 quejas, reclamos y consultas presentadas durante el período que comprende esta memoria y que se representan en la Fig. N°5, muestra que el 59% de ellas fueron hechas por mujeres y un 41% por hombres. Este claro predominio de las mujeres también se observa cuando se desglosa por estamentos, es decir, entre alumnos, administrativos y profesionales donde prevalecen las mujeres, sólo en el caso de los profesores hay un cierto equilibrio.

**Figura N°5**



**Fig. N°5.** El mayor número de requerimientos del período ha sido presentado por mujeres, marcando la tendencia observada desde la puesta en funcionamiento de la Oficina del Ombuds.

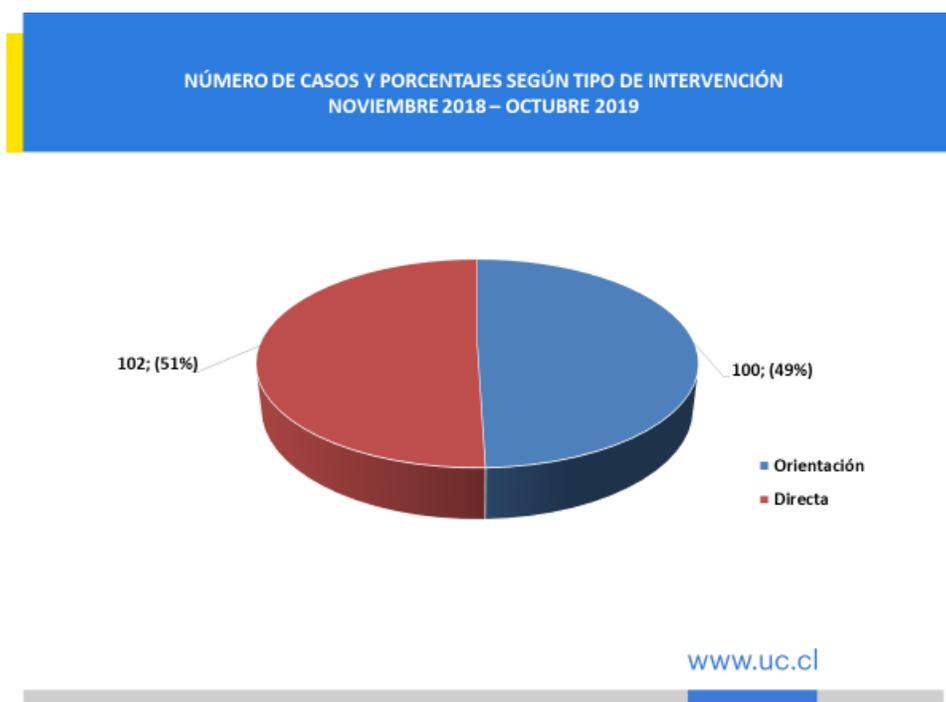
Comparando estos valores con los registrados en el período 2017 – 2018, el predominio de las presentaciones realizadas por mujeres por sobre los hombres, se hace más evidente en esta oportunidad, y sufre un incremento de 3 puntos porcentuales.

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

Los requerimientos que se presentan ante el Ombudsman, por parte de los miembros de la comunidad, regularmente se reduce a solicitar un consejo u orientación de cómo abordar una dificultad que le aqueja, o bien, para requerir su intervención directa en la solución de un conflicto, ya sea a través de un proceso de mediación o de conciliación. Cualquiera sea la solicitud, se hace necesario conocer la circunstancia y contexto en la que se produjo la discrepancia entre las partes involucradas, con la finalidad de establecer de manera conjunta la mejor forma de abordarla.

La Figura N°6, registra el número de casos y su correspondiente porcentaje, según el tipo de intervenciones solicitadas en el período. Se observa prácticamente una paridad entre la intervención directa con 51% y la orientación con un 49%.

**Figura N°6**



**Fig. N°6.** Durante el período 2018 – 2019, los porcentajes de intervención directa y orientación son muy similares.

Al efectuar un análisis comparativo entre el período anterior 2017-2018, con los datos recopilados para la elaboración de la presente memoria, se aprecia que en esta oportunidad son muy similares los requerimientos de los miembros de la comunidad hacia el Ombuds, tanto para la intervención directa como para la orientación, mientras que el período anterior fue superior la intervención directa.

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

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

El número de requerimientos solicitados por los académicos durante el período alcanzó a 68, lo que equivale al 34% del total de intervenciones, porcentaje alto en comparación con los estándares internacionales.

Las cifras muestran que, entre los profesores, hay un leve predominio de solicitudes provenientes de las mujeres por sobre los hombres. En relación 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, es mayor el número de solicitudes de intervención que el de la orientación. En cuanto al medio elegido por los docentes para presentar sus requerimientos predomina en esta ocasión el hacerlo personalmente, le siguen en menor grado el correo electrónico y el teléfono.

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

Durante el período en análisis el número de solicitudes presentadas por los alumnos fue de 108, de ellas 75 corresponden a pregrado y 33 a postgrado, lo que en conjunto representa el 53% de los casos, siendo un poco superior al período anterior en 4 puntos porcentuales. Cabe destacar el significativo aumento que experimentaron los requerimientos de los alumnos de postgrado, que pasan de 19 casos presentados en el período anterior a 33 en el actual, cifras que representan en sus respectivos períodos el 9% y 16%. Con todo, el porcentaje que registran los requerimientos de los alumnos en general se ubica muy por debajo del promedio internacional. En cuanto al sexo, se observa un predominio de las solicitudes presentadas por mujeres. En lo concerniente al tipo de intervención solicitada por los alumnos de pregrado como de postgrado, es bastante similar para pedir tanto orientación como intervención directa. El medio que utilizan los alumnos para presentar su solicitud, 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. 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 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, aunque disminuyó en esta oportunidad como fueron los requerimientos por bullying es un tema que está presente entre los estudiantes, especialmente en el pregrado.

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

Los requerimientos de los administrativos y profesionales, durante el período noviembre 2018 – octubre 2019, registra una pequeña disminución porcentual respecto del período anterior, baja de un 14% al 13%, lo que en números absolutos de casos disminuye de 30 a 26. No obstante, se considera que tanto 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, es claro el predominio de las mujeres por sobre los hombres. 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. Por otra parte, en cuanto al 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. Respecto al ámbito donde se concentran sus reclamos, prevalecen de manera notoria los relacionados con el hostigamiento, en especial los tipificados como maltrato y acoso laboral y psicológico.

### **V. RECOMENDACIONES.**

Como se ha hecho presente en las recomendaciones de memorias anteriores, el alto número de solicitudes presentadas por los académicos ante la Oficina del Ombuds, requiere de una especial atención. En esta oportunidad 68 de las 202, equivalentes al 34% de los casos provienen de este estamento, motivo por el cual se recomienda una vez más, que las autoridades tanto del gobierno central como el de las unidades académicas aborden tempranamente los conflictos que se detectan, con el propósito de entregar una solución oportuna y evitar su escalamiento.

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 110, equivalente al 54% de los casos, ámbito que se desglosa en: maltrato, abuso de poder, acoso laboral y psicológico, acoso sexual, derecho a respuesta y bullying, asuntos todos tipificados como diversas formas de violencia, parece de la mayor conveniencia reforzar los protocolos sobre convivencia que comprenda a todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria, con el propósito de favorecer una cultura del buen trato y respeto en todos los ámbitos del quehacer de la universidad.

Una tercera recomendación, surge a propósito de la próxima elección de un nuevo Ombuds para la universidad, en la que es una excelente oportunidad para someter a revisión el reglamento que actualmente regula su actuar y competencias. Lo anterior se vincula con los principios que orientan su acción, de manera muy especial con el principio de independencia que tiene su figura. De igual modo, es de toda conveniencia que pueda contar con la información actualizada y oportuna sobre modificaciones o nuevos reglamentos, normas e instructivos que emanan de la Secretaría General y de las respectivas Vicerrectorías, para favorecer su correcto proceder ante consultas o requerimientos de los miembros de la comunidad universitaria.

## **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 2018 – octubre 2019, por la permanente disposición en la búsqueda de la solución de los problemas presentados.

Santiago, marzo, 2020.