



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

OMBUDSMAN UNIVERSITARIO



MEMORIA: NOVIEMBRE 2013 – OCTUBRE 2014

**José Ignacio González Leiva
Ombuds**

Marzo, 2015

OFICINA DEL OMBUDS: AV. VICUÑA MACKENNA 4860, MACUL, EDIFICIO MIDE UC, PISO 3, CAMPUS SAN JOAQUÍN,
SANTIAGO-CHILE - TELÉFONOS: 2354 1691 - 2354 1247 - ombuds@uc.cl - <http://www.ombudsman.uc.cl>

OFICINA DEL OMBUDS
MEMORIA: NOVIEMBRE 2013 – OCTUBRE 2014

- I. Introducción
- II. Intervenciones:
 - a. Número de casos según estamentos
 - b. Número de casos mensuales por estamento
 - 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
- III. Consideraciones finales
- IV. Agradecimientos

I. Introducción.

Como consecuencia de la culminación del proceso iniciado a fines del año 2012, en el que la Dirección Superior de la universidad, acogiendo una propuesta de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria, en orden a implementar en la Pontificia Universidad Católica de Chile la figura del Ombuds, el Honorable Consejo Superior, en su sesión del 18 de octubre del año 2013, aprobó el Reglamento de Ombuds, Consejero o Mediador Universitario, el que fue promulgado por Decreto de Rectoría N° 290/2013, de fecha 23 de octubre de 2013.

Para llegar a esta instancia, se realizaron una serie de encuentros, reuniones, seminarios y congresos, en el que se elaboraron documentos de trabajo y propuestas relacionadas sobre la figura del Ombuds, sus características y atribuciones, así como la forma de implementarlo, tomando como ejemplo diversos centros universitarios que cuentan con este cargo.¹

El mencionado reglamento en su artículo primero, señala: “Créase el cargo de Ombuds, Consejero o Mediador Universitario, en adelante Ombuds, que recaerá sobre una persona natural, quien tendrá la función de contribuir a la adecuada convivencia de todas las personas que conforman la comunidad de la Pontificia Universidad Católica de Chile, mediando entre ellas, en caso de producirse un conflicto”.

¹Dirección de Análisis Institucional y Planificación Prorrectoría. PUC. “El ombudsman Universitario: Experiencias Internacionales”, Santiago, agosto 2012.

Académicos UC, “Revisión de la figura del Ombudsman en diversas universidades y algunos aspectos de su implementación”. Santiago, diciembre 2012.

Sánchez, Ignacio, (Rector PUC) “La Figura del Ombudsman Universitario”, Santiago, diciembre 2012.

Sánchez, Javiera, (Consejera Superior) “La implementación del Ombudsperson UC: Algunas perspectivas”, Santiago, enero 2013.

Carlos Constenla, (Presidente del Instituto Latinoamericano de Ombudsman). “Conversatorio”, Santiago, abril 2013.

Actas Congreso Internacional de Ombuds UC. Santiago, abril 2013. (Participaron Leoncio Lara, Ex Ombudsman de la UNAM, México y Heinz Neuser, Ombudsman de la Universidad de Bielefeld, Alemania).

Documentos territoriales de procesos internos de las unidades académicas de: Agronomía e Ingeniería Forestal, Arquitectura, Ciencias Biológicas, Ciencia Política, College, Comunicaciones, Construcción Civil, Derecho, Diseño y Estudios Urbanos, Educación, Arte, Teatro y Música, Historia, Ingeniería y Letras.

Videoconferencia con Office of University Ombudsman of Cornell, EEUU, mayo 2013.

Sánchez, Ignacio (Rector PUC) “La importancia de un ombudsman universitario”, en: El Mercurio, mayo 2013.

Por Decreto de Rectoría N° 325/2013, de fecha 25 de noviembre de 2013, el Honorable Consejo Superior, aprobó la propuesta del Señor Rector de la Universidad, para designar en el cargo de Ombuds, Consejero o Mediador de la Pontificia Universidad Católica de Chile, al profesor José Ignacio González Leiva, por un período de 3 años a contar de la fecha del Decreto y hasta el 24 de noviembre de 2016.

La Oficina del Ombuds, inició sus actividades en noviembre del 2013 y, desde el 1 de abril se instaló físicamente en el Edificio MIDE UC, tercer piso, Campus San Joaquín de la Universidad. La Oficina del Ombuds, está conformada por el profesor José Ignacio González Leiva y la Secretaria, señora Viviana Maldonado Marchant. Por otro lado, con el propósito de colaborar con la Oficina en su estructura y planificación de actividades, se creó un Comité Asesor integrado por la profesora de la Escuela de Psicología Ana María Aarón, Directora del Centro del Buen Trato; la psicóloga Nuria Pedrals, subdirectora de la Dirección del Personal de la universidad y el profesor de la Escuela de Administración Carlos Portales, Jefe de la Cátedra de Relaciones Laborales Carlos Vial Espantoso.

Durante el curso del año 2013, se sostuvieron reuniones con representantes de los diferentes estamentos de la universidad con el fin de dar a conocer la nueva institución, en especial su reglamento y atribuciones. Para tal efecto, se tomó contacto con la Federación de Estudiantes de la Universidad, FEUC, Consejera Superior, Centros de Estudiantes, Sindicatos de Funcionarios, Administrativos y visitas a los Consejos Académicos de las 18 Facultades de la universidad, College y Campus Villarrica. Por otra parte, se confeccionó un sitio web www.ombudsman.uc.cl y un tríptico explicativo para la comunidad universitaria.

En julio del 2013, se rindió el primer informe ante el Honorable Consejo Superior, en su sesión del día 4 de dicho mes, concentrándose esencialmente en su funcionamiento y número de intervenciones efectuadas por la Oficina del Ombuds hasta esa fecha.

II. Intervenciones

A. Números de casos según estamentos.

Durante el primer año de funcionamiento de la Oficina, noviembre del 2013 a octubre del 2014, se han atendido un total de 74 intervenciones o casos. De las 74 intervenciones, 67 han sido individuales y 7 colectivas. Según los estamentos, se distribuyen en 36 alumnos de pregrado, los que representan un 49%; 7 alumnos de postgrado, que equivalen al 9%; 29 profesores que corresponden al 39% y 2 administrativos que representan un 3% del total de los casos (Fig. N° 1). Con tan solo un año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, no es posible establecer una tendencia definitiva o efectuar comparaciones. Sin embargo, la experiencia internacional que aportan otras universidades similares a la nuestra, en cuanto a número de profesores, alumnos y funcionarios, las quejas, peticiones, consultas y reclamos presentados por alumnos se ubican en torno al 80%, las de

profesores son del orden de un 10% y las de los funcionarios también se sitúan en un 10%.²

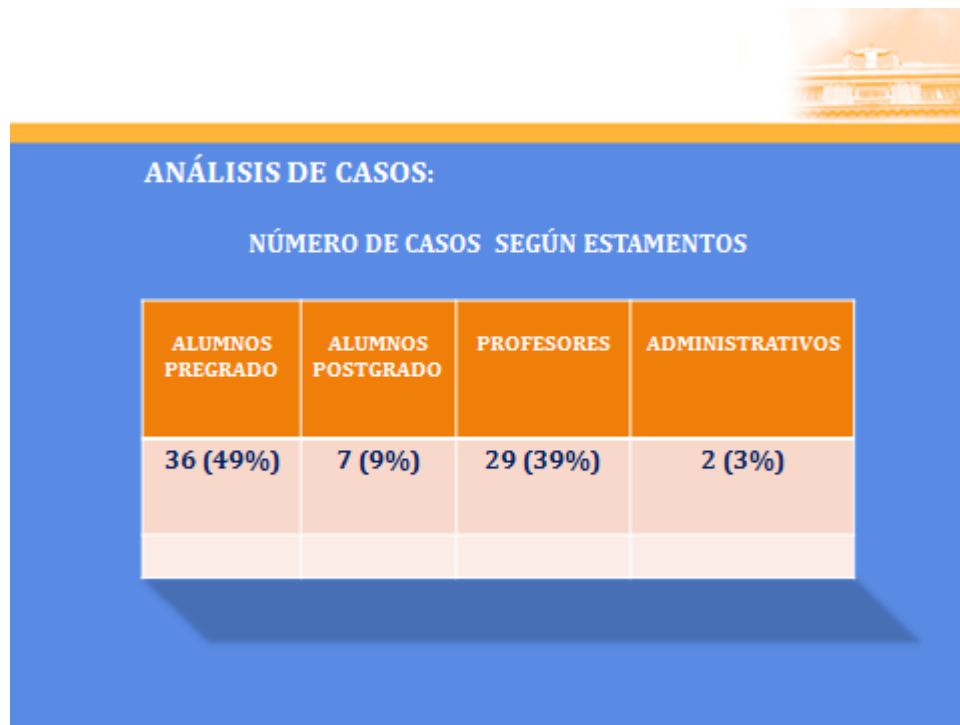


Fig. N° 1. Distribución del número de casos y porcentajes, según estamentos, que han solicitado la intervención de la Oficina del Ombuds, para el período noviembre 2013 – octubre 2014.

B. Número de casos mensuales por estamentos.

El comportamiento del número de casos por meses, durante el primer año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, se registra en la Figura N° 2. En ella se constata que durante los primeros meses, en que recién se instaló la oficina y se procedió a darla a conocer en diferentes instancias al interior de la universidad, como centros de estudiantes, consejos académicos, funcionarios, sindicatos, etc., el número de casos presentados fue reducido. Sin embargo, a partir de abril del año 2014, momento en que dicha institucionalidad comienza a ser reconocida como una instancia válida para hacer presente las inquietudes por los diferentes estamentos, se inicia una etapa de mayor recurrencia en la presentación de solicitudes de intervención por parte de esta oficina. Es de hacer notar que durante los últimos tres meses del primer año de implementación de la oficina, se concentró el 43% de los casos presentados durante todo año.

² Universidad Autónoma de Barcelona. Síndico de Quejas. Memoria del año 2012.



Fig. N° 2. Distribución por meses del número de casos presentados por estamentos a la Oficina del Ombuds.

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

Los medios a través de los cuales los miembros de la comunidad universitaria pueden acceder a la Oficina del Ombuds, es mediante el correo electrónico, teléfono o personalmente. La Figura N°3 representa el número de casos con su correspondiente porcentaje y el medio utilizado para presentar la queja o inquietud. Durante el primer año, el medio preferido ha sido asistir personalmente, lo que representa el 82% de los casos, en consideración a que siempre una queja requiere de poder manifestar el contexto en que ella se dio, así como también para tomar el necesario resguardo que involucra presentar una solicitud de intervención para remediar lo ocurrido. Le sigue de manera bastante distanciada, como medio de comunicación, el correo electrónico con un 14% y, con menor frecuencia el llamado telefónico, con tan solo un 4%.



Fig. N° 3. El medio preferido para presentar una queja o inquietud, es asistir personalmente a la Oficina del Ombuds, por sobre el correo electrónico y la llamada telefónica.

D. Número de casos y porcentajes según ámbitos.

Los ámbitos definidos internacionalmente en los que se clasifican las quejas, consultas, reclamos e inquietudes presentadas a la Oficina del Ombuds en entidades universitarias, incluyen entre otros asuntos los siguientes ámbitos: reglamentación universitaria, trámites estudiantiles, medidas disciplinarias, derecho a respuesta, hostilidad, bullying, evaluaciones académicas. De los 74 casos presentados a la oficina durante el primer año, el mayor porcentaje corresponde a la hostilidad con un 34%, concepto que involucra el “mal trato” en sus más diversas formas, como el laboral o el psicológico. Si a lo anterior, se le añaden los porcentajes correspondientes al derecho a respuesta con un 7% y el bullying con un 3%, se alcanza un porcentaje equivalente al 44% de asuntos que involucran un mal trato. Le siguen porcentualmente los trámites estudiantiles con un 21%, donde se reúnen los asuntos vinculados con becas, préstamos, atención médica, etc. Los aspectos relacionados con la reglamentación académica representa un 16% de los casos, en los que se incluyen, entre otras cosas: exámenes de titulación, toma de cursos, convalidación de créditos, rechazo de certificados médicos. Las quejas o inquietudes sobre evaluaciones académicas del período concentran un 7% y ellas se refieren a problemas con controles parciales o exámenes finales. En cuanto a medidas disciplinarias, el porcentaje corresponde a un 12% y ellas tienen que ver por lo general, a consultas relacionadas con las consecuencias académicas que un asunto de esta naturaleza puede tener en su progresión académica como estudiante. Fig. N°4.

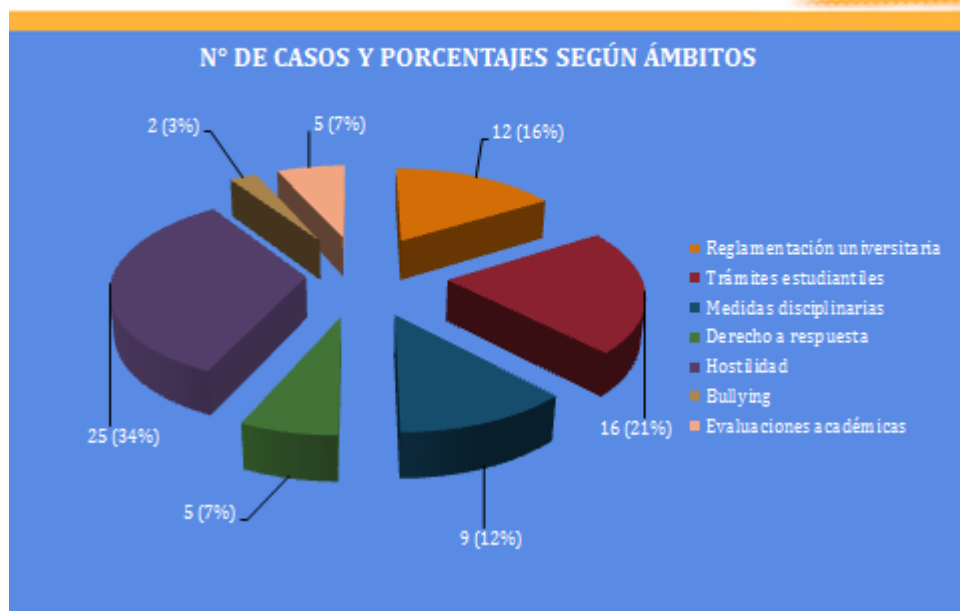


Fig. N° 4. Registra el número de casos y los porcentajes según ámbitos. Los mayores valores corresponden a la hostilidad, seguido de los trámites estudiantiles y reglamentación universitaria.

E. Número de casos y porcentaje según sexo.

La presentación de quejas o inquietudes por parte de las mujeres tiene un leve predominio por sobre los hombres, cuyos valores se ubican en un 58% y 42%, respectivamente. Este predominio se observa también en los diferentes estamentos, vale decir, alumnos, profesores y administrativos. La Figura N° 5 muestra el número de casos y los porcentajes que ellos representan según sexo.

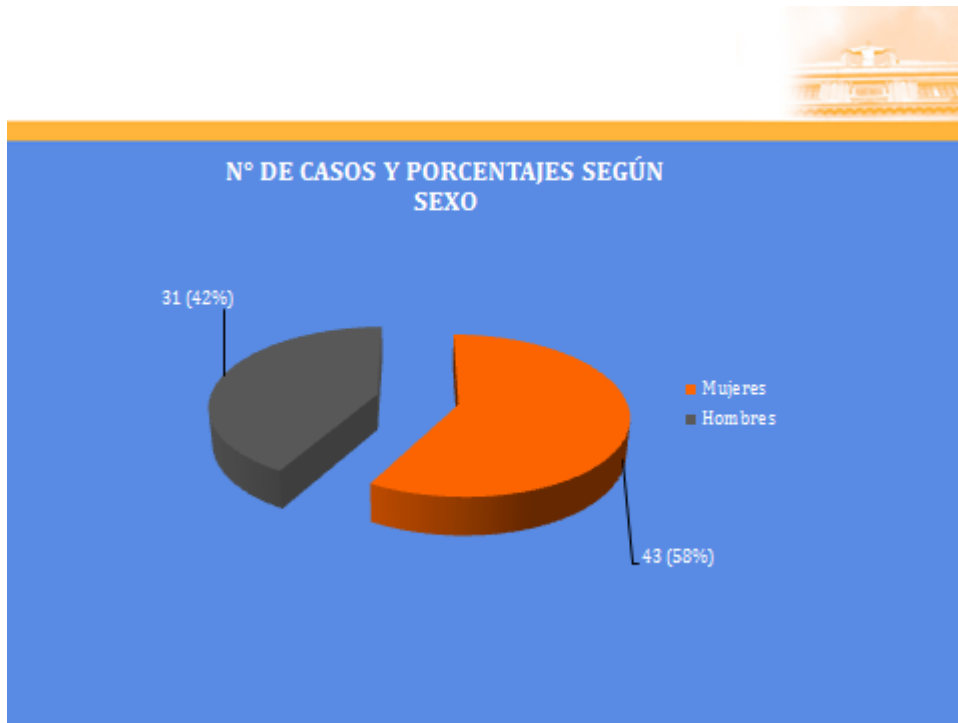


Fig. N° 5. Distribución de los casos presentados según hombres y mujeres.

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

La forma como se puede enfrentar la solución de un caso presentado a la oficina por una persona o grupo de personas, va a depender de la forma que se estime más conveniente abordarlo; una vez analizado los antecedentes y las circunstancias en la que se originó el conflicto. Ella puede ser a través de una intervención directa, que es aquella cuando se solicita al Ombuds, por parte del o los afectado(s) que intervenga personalmente en la solución del problema que le(s) afecta, ya sea por medio de una mediación o conciliación. El otro mecanismo al cual se recurre con frecuencia es la orientación, vale decir, se viene a la oficina en búsqueda de un consejo o recomendación de cómo enfrentar el problema que le(s) aqueja. La Fig. N° 6 muestra los porcentajes según el tipo de intervención empleada durante el año que se analiza, registra un predominio de la orientación con un 59%, por sobre la intervención directa que alcanza al 41%. Este mayor porcentaje de la orientación por sobre la intervención directa, encuentra su explicación en parte, por el resguardo que toma quien presenta la queja o inquietud, ante la posible represalia que pueda derivarse de su denuncia.



Fig. N° 6. Número de casos y porcentaje según tipo de intervención solicitado en la Oficina del Ombuds.

III. Consideraciones Finales.

A. Intervenciones relacionadas con los profesores.

El número de profesores que han presentado quejas o inquietudes es similar entre mujeres y hombres, 15 y 14, respectivamente. En cuanto al tipo, predomina el mal trato bajo la forma de hostigamiento laboral y psicológico, seguido del derecho a respuesta ante una solicitud de tipo académico a una autoridad de su facultad o escuela. Las quejas de los profesores son en su gran mayoría efectuadas personalmente y, por lo general solicita una intervención directa por sobre la orientación. Llama la atención el alto porcentaje del total de intervenciones presentadas por los profesores con un 39%, situación que podría encontrar su explicación en el hecho que dicho estamento no contaba con una instancia de carácter informal, independiente, confidencial e imparcial donde hacer llegar sus quejas o inquietudes.

B. Intervenciones relacionadas con los alumnos.

En cuanto a los alumnos, el número de mujeres que presentan quejas o inquietudes es mayor que el de los hombres, 25 y 18, respectivamente. Es de importancia diferenciar el tipo de quejas presentadas por los alumnos de pregrado de los de postgrado. Mientras las de los primeros, mayoritariamente se refieren a asuntos relacionados con trámites estudiantiles y legislación universitaria, hay también un importante número de quejas sobre mal trato; la de los segundos, todas sus quejas corresponden a problemas de relaciones interpersonales con sus profesores guías de tesis, las que se traducen en definitiva en mal trato. Cabe hacer presente que los estudiantes de postgrado no están federados ni cuentan con una organización que los represente, como sí lo tienen los alumnos de pregrado, solo recientemente se incorporó a la Comisión de Suspensión, Anulación y Reintegro un integrante que vela por sus intereses. El tipo de intervención que se solicita por parte de los alumnos, independiente de su condición de pregrado y postgrado, es tanto la intervención directa como la orientación, aunque ésta última adquiere mayor relevancia cuando se trata de estudiantes que se encuentran frente a una posible sanción académica.

C. Intervenciones relacionadas con los funcionarios.

El reducido número de casos correspondiente al personal administrativo, durante el período de esta cuenta, solo 2 en total, encuentra una posible explicación en que ellos disponen de los sindicatos y la Dirección de Personal de la universidad, antes a través de los cuales canalizan sus inquietudes. No obstante lo anterior, se requiere una mayor difusión y divulgación de la existencia de esta institución.

IV. Agradecimientos.

Finalmente, quisiera dar las gracias a todos los miembros de la comunidad universitaria: Dirección Superior, Decanos, Directores de Institutos y Escuelas, Directivos de Unidades Estudiantiles y Administrativas, Federación de Estudiantes (FEUC), Consejero Superior, Centros de Estudiantes, Sindicatos, Alumnos, Personal Profesional, Personal Administrativo y de Servicios y, en general a todos quienes son parte de la universidad, por la ayuda y colaboración dispensada en el desempeño de nuestra función.

Santiago, marzo de 2015.