



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

## OMBUDSMAN UNIVERSITARIO



---

**MEMORIA: NOVIEMBRE 2014 – OCTUBRE 2015**

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

**Marzo, 2016**

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](mailto:ombuds@uc.cl) - <http://www.ombudsman.uc.cl>

---

# OFICINA DEL OMBUDS

## MEMORIA: NOVIEMBRE 2014 – OCTUBRE 2015

---

- 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

La presente memoria corresponde al segundo año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, correspondiente al período noviembre 2014 - octubre 2015. Durante este período se han registrado 84 intervenciones, cifra un 13.5% mayor al alcanzado durante el primer año de actividad. En el cuadro N° 1, se indica el número de intervenciones del primer y segundo año.

**Cuadro N° 1**

<b>Período</b>	<b>N° de Casos</b>
<b>2013 - 2014</b>	<b>74</b>
<b>2014 - 2015</b>	<b>84</b>

El segundo período se inició con la visita anual al Campus Villarrica de la universidad, con el propósito de mantener informado a los alumnos, profesores y administrativos del quehacer de la Oficina del Ombuds, así como también atender algunos casos. Por otra parte, dado el hecho que en el mes de noviembre de cada año asume una nueva Federación de Estudiantes de la universidad, se tomó contacto con la Consejera Superior, y los demás miembros de la directiva, con la finalidad de coordinar las actividades del año en materias relacionadas con este estamento de la comunidad universitaria, y los Centros de Estudiantes.

A inicios del año académico 2015, se efectuaron reuniones con los representantes de las directivas de los sindicatos de trabajadores N°4 y N°5 de la universidad, con el propósito de darles a conocer el funcionamiento de la Oficina del Ombuds y recoger las inquietudes de este estamento. De igual modo, se sostuvieron reuniones con la Secretaria Ejecutiva de FEUC y, con representantes de profesores ante el Honorable Consejo Superior.

Con ocasión de la presentación del primer informe de la Oficina del Ombuds ante el Honorable Consejo Superior el 4 de julio 2014, se hizo presente entre otros asuntos, que uno de los ámbitos que concentró el mayor número de casos, durante el primer período de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, fue el de hostigamiento en sus más diversas formas, motivo por el cual se acordó realizar durante el año 2015, una jornada donde se abordara este tema. El encuentro correspondiente tuvo lugar el 29 de abril de 2015, bajo el título “Mal Trato – Buen Trato”, el que contó como expositores de la jornada, al rector de la universidad Dr. Ignacio Sánchez D., el Ombuds de la universidad profesor José Ignacio González, los miembros del Comité Asesor de la Oficina del Ombuds: profesora Ana María Arón y profesor Carlos Portales. Además, participaron decanos, directores de escuela, presidentes y consejeros académicos de los centros de estudiantes, representantes de los sindicatos y directivos superiores.

El segundo informe de las actividades de la Oficina del Ombuds, fue presentado ante el Honorable Consejo Superior el 15 de mayo del 2015, ocasión en la que se hizo un análisis comparativo entre el primer año de funcionamiento y lo que iba del segundo. Se describieron las actividades realizadas, entre las cuales cabe destacar las reuniones sostenidas con los consejos académicos de diferentes facultades, centros de estudiantes, grupos de funcionarios y directivas sindicales. Se reseñaron también el número de casos presentados según estamentos, tipología de ellos, medios de comunicación, características de las intervenciones, entre otras cosas. En esta oportunidad, se analizaron de manera especial los resultados y conclusiones logradas en la Jornada “Mal Trato – Buen Trato”. Hubo un reconocimiento tácito que este asunto es un hecho real que existe al interior de nuestra comunidad universitaria y que ocurre en diferentes instancias y niveles. En consideración a lo anterior, es necesario abordarlo desde diversos frentes para lograr disminuirlo y, en lo posible erradicarlo como una mala práctica, y en su lugar instalar una cultura del respeto, y constituirse éste en un valor esencial que nos distinga como universidad. También se hizo presente que la Oficina del Ombuds, es una instancia aún poco conocida al interior de la universidad, por lo que se requiere efectuar una campaña de divulgación y promoción de su quehacer, a través de los diversos medios de difusión con los que cuenta la universidad. Para el logro de este objetivo, la Vicerrectoría de Comunicación y Educación Continua, comprometió su ayuda. Finalmente, se propuso realizar una actividad similar en el curso del año 2016, con los mandos medios de la universidad, área donde se produce con frecuencia abuso de poder y maltrato.

Durante el período que abarca la presente memoria, la Oficina del Ombuds mantuvo una activa participación en RAC-LAC, entidad que reúne a Ombuds de diferentes organismos que tienen presencia en América Latina y el Caribe, cuya finalidad es promover la institución del Ombuds en nuestra región y su papel como mediador. Dicha participación se materializó en su intervención en las cuatro conferencias telefónicas y virtuales, realizadas durante el año 2015, donde se trataron entre otros temas: la preparación de informes de la Oficina del Ombuds, la mediación como herramienta en la solución de conflictos, el acoso laboral y sus consecuencias y, las ventajas y desventajas de la encuesta de satisfacción de los usuarios.

## **II. Intervenciones**

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

Durante el segundo año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, correspondiente al período de noviembre 2014 a octubre del 2015, se presentaron un total de 84 casos, 10 más que el primer año. De éstos, 82 casos han sido individuales y sólo 2 colectivos. Del total de estos casos, según estamentos, 37 corresponden a alumnos de pregrado, lo que representa un 44%; 8 a alumnos de postgrado, equivalente al 9%; 25 a profesores, lo que alcanza a un 31% y 14 casos de administrativos, lo que implica un 16%. Dicha situación se registra en la figura N° 1.

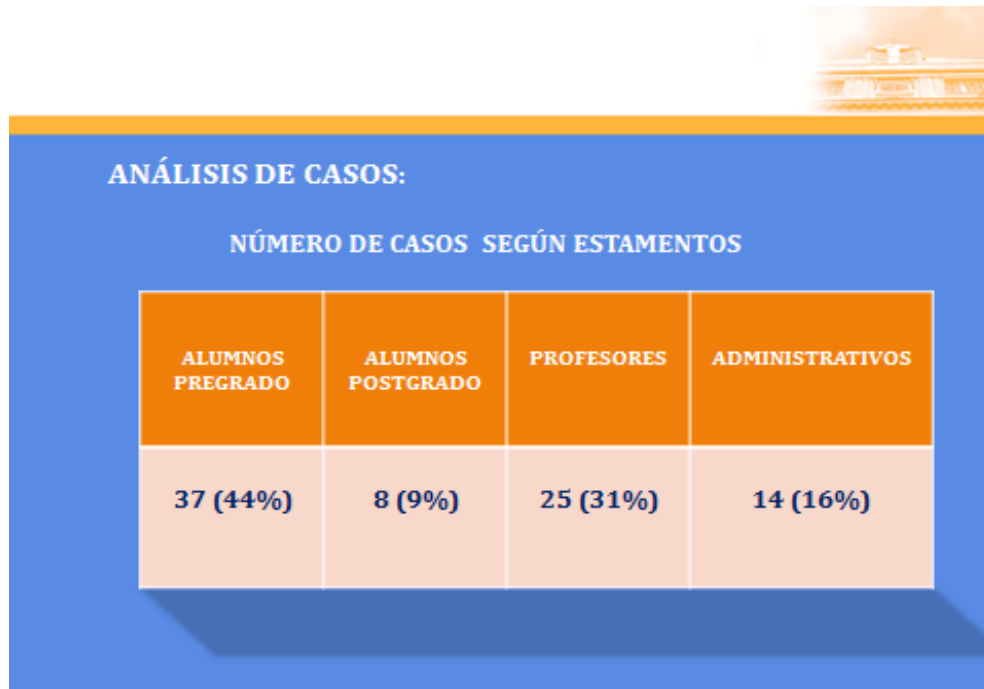


Fig. N° 1. Distribución del número de casos y porcentajes, según estamentos, que han solicitado la intervención de la Oficina del Ombuds, para el período noviembre 2014-octubre 2015.

Si se comparan estos datos con los registrados el año anterior, se desprende que el porcentaje de alumnos de pregrado presenta una disminución de 5 puntos y los alumnos de postgrado mantienen su valor. Por otra parte, los profesores disminuyen su porcentaje en 8 puntos y, los administrativos lo incrementan en 13 puntos<sup>1</sup>.

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

La distribución del número de casos por meses durante el período noviembre 2014 – octubre 2015, se registra en la figura N° 2.

<sup>1</sup>Cabe tener presente que en universidades de tamaño similar a la nuestra, en cuanto a número de alumnos de pregrado y postgrado, profesores y administrativos, donde la institución del Ombuds lleva varios años instalada, la distribución porcentual de los casos presentados anualmente, se ubica en torno al 80% alumnos, 10% profesores y 10% administrativos.

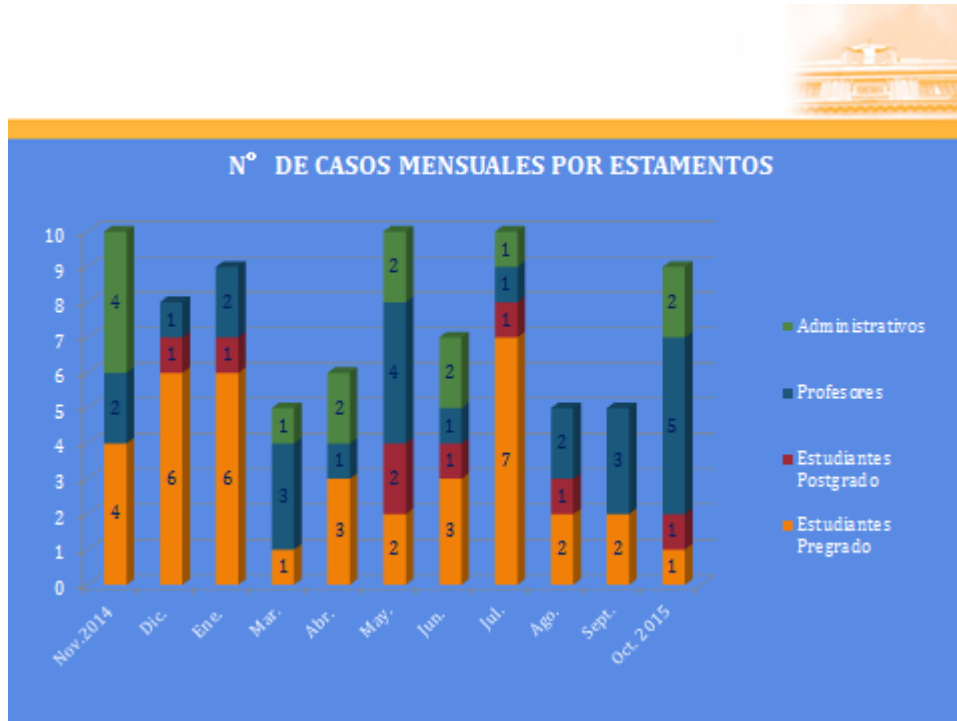


Fig. N° 2. La distribución de casos por mes no es constante. Las mayores solicitudes de alumnos, tanto de pregrado como postgrado, se asocian a términos del semestre. La demanda de profesores y administrativos no responde a un patrón definido.

La repartición de los casos en los diferentes meses del período en análisis, no es homogénea, sin embargo como mínimo se registran al menos 5 casos mensuales y como máximo 10, lo que indica una relativa estabilidad en las solicitudes. Tampoco es homogénea la distribución mensual por estamentos. No obstante, en los meses de fines de semestre junio-julio así como también noviembre-diciembre, se presenta un mayor número de casos de alumnos, tanto de pregrado como postgrado. La distribución de los profesores es más aleatoria al igual que la de los administrativos.

Comparando este comportamiento con el del año anterior, se observa una distribución más equitativa entre los diferentes meses del año, situación que encuentra su explicación en parte, por el hecho que la Oficina del Ombuds comienza a ser reconocida como instancia válida para requerir su intervención, por parte de los estamentos de la universidad. En efecto, aunque el porcentaje de casos presentados por profesores y administrativos se ubica por sobre el promedio de otros centros universitarios, donde existe esta institución, es probable que con los años esto tienda a la normalización. A su vez, el porcentaje alcanzado por los alumnos es menor que en otros lugares, lo que demuestra que las unidades académicas de la universidad y los organismos destinados a la atención de los estudiantes, están abordando de manera eficiente sus demandas.

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

La forma preferida por parte de los interesados para presentar un requerimiento a la Oficina del Ombuds, es la de concurrir personalmente, la que reúne el 88% del total de los casos. Le sigue con bastante distancia la comunicación telefónica con un 7% y, sólo un 5% utiliza el correo electrónico. Lo anterior se muestra en la figura N° 3.



Fig. N° 3. El concurrir personalmente a la Oficina del Ombuds para presentar una queja, es la alternativa preferida por los miembros de la comunidad universitaria, valor que alcanza al 88% de los casos.

Comparando los porcentajes registrados entre lo ocurrido el primer año con el segundo, se mantiene y se incrementa en 6 puntos la modalidad de hacerlo personalmente, en atención a la ventaja que tiene esta forma, por sobre las otras, en cuanto a poder explicar de mejor manera el contexto en que se inserta el reclamo, la queja o consulta, así como también para explorar posibles alternativas de solución al problema presentado. Durante este último año, disminuyó el uso del correo electrónico de un 10% a un 3%, y aumentó levemente la llamada telefónica, pasando de un 3% a un 7%.

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

La clasificación que se utiliza habitualmente para identificar los casos presentados como quejas, consultas, reclamos o inquietudes en ambientes universitarios, tienen que ver mayoritariamente con los principios, estatutos y reglamentos, que norma la vida universitaria. En el caso de los alumnos, sus requerimientos están vinculados con los derechos y obligaciones establecidos en los reglamentos vigentes para las evaluaciones, trámites estudiantiles, medidas disciplinarias, etc. Para los académicos, sus inquietudes se relacionan de manera preferente con su desarrollo docente, como son la calificación y promoción académica, así como también el resguardo de sus derechos en sus lugares de trabajo. A su vez, para los administrativos, los asuntos de carácter laboral son la mayor preocupación, en especial, lo vinculado con la descripción del cargo que desempeñan y el clima laboral de su unidad.

Dentro de cada una de estas materias, es posible distinguir diferentes ámbitos, situación que se muestra en la 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 medidas disciplinarias.

En la figura N° 4, se observa la distribución de los 84 casos presentados a la Oficina del Ombuds durante el segundo año de funcionamiento, según ámbitos, el mayor porcentaje corresponde a quejas de hostilidad con un 39%, asunto que agrupa el “maltrato” en sus diversas formas, como el laboral o psicológico. Si a lo anterior, se añaden los porcentajes del derecho a respuesta, con un 6%, y el bullying con un 1%, se llega al 46% en temas relacionados con el maltrato. Le sigue



porcentualmente, la reglamentación universitaria con un 23%, en la que se reúnen las quejas vinculadas con exámenes, convalidaciones, rendición de pruebas, rechazo de certificados médicos, entre otras. Luego se ubican las medidas disciplinarias con un 14%, cuyas consultas tienen que ver con las consecuencias académicas que le pueden afectar a los involucrados, el estar sometidos por ejemplo, a un sumario. Por otra parte, los trámites estudiantiles alcanzaron un 12% y los relacionados con las evaluaciones académicas, concentraron un 5%, éstas últimas se refieren por lo general a problemas en la corrección de pruebas y exámenes.

Comparando los valores del segundo año de operación de la Oficina del Ombuds, con el primero, se aprecia que el ámbito relacionado con las quejas que corresponden al hostigamiento, sigue siendo el más recurrente, tanto en alumnos, profesores y administrativos, incluso su porcentaje se ha incrementado, pasando de un 34% a un 39%. El segundo lugar que era ocupado por trámites estudiantiles, fue reemplazado en esta oportunidad por la reglamentación universitaria con un 23% de los reclamos y, el tercer lugar corresponde a las medidas disciplinarias. Resulta de interés destacar que las quejas sobre bullying alcanzaron el 1% de los casos.

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

Las quejas, reclamos y consultas que recibió la Oficina del Ombuds, en este ámbito, en su segundo año de funcionamiento, es liderada por las mujeres, cuyo porcentaje alcanzó al 55%, superando en 10 puntos a las presentadas por los hombres. La figura N° 5, registra el número de casos y su correspondiente porcentaje, según sexo.

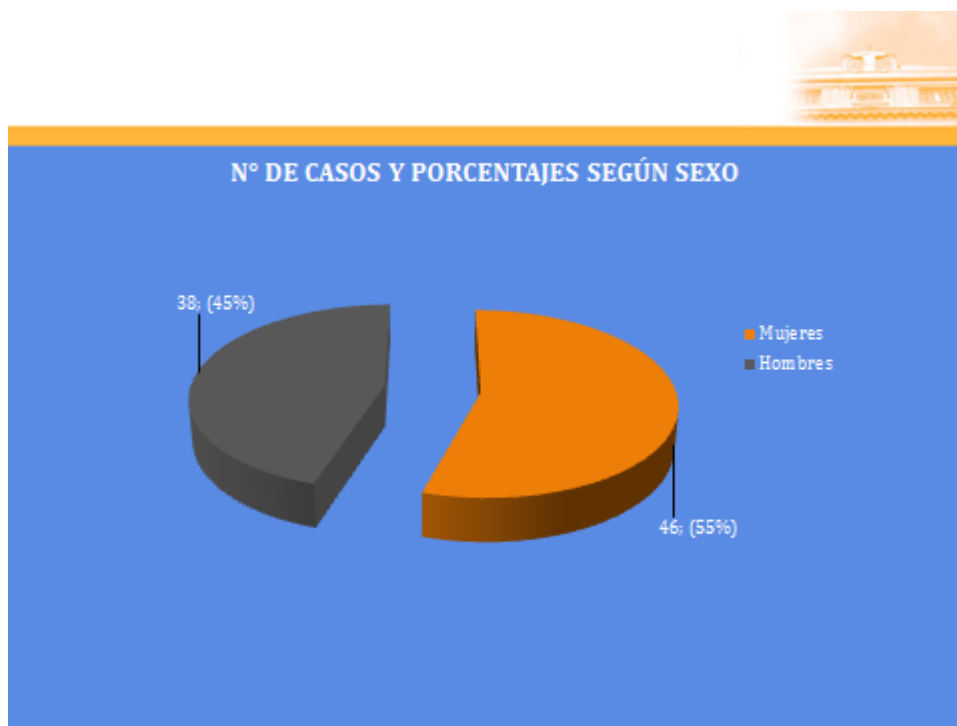


Fig. N° 5. La mayor cantidad de quejas, reclamos o consultas presentadas por mujeres, es superior a la de los hombres en un 10%.

El predominio femenino de los requerimientos presentados, durante el período en análisis, no siempre es igual entre los alumnos, profesores y administrativos.

No obstante lo anterior, comparando los valores registrados en los años de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, se observa que el número de casos presentados por las mujeres es mayor que el de los hombres.

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

La forma más habitual de cómo enfrentar un problema o conflicto entre personas, es analizar las circunstancias y contexto en la que se produjo la discrepancia. Luego de éste análisis, es posible solicitar, ya sea una intervención directa por parte del Ombuds, teniendo en consideración que se trata de una mediación o conciliación entre las partes, o bien, recibir una orientación de éste sobre el particular. La figura N° 6, registra el número de casos y su correspondiente porcentaje, según el tipo de intervención, donde queda en evidencia el predominio de la intervención directa con un 60%, por sobre la orientación que alcanza un 40%.



Fig. N° 6. La intervención directa del Ombuds en la solución de los casos presentados a la Oficina, durante el período 2014-2015, ha alcanzado un predominio por sobre la orientación.

Al efectuar la comparación del primer año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds con el segundo, se observa un cambio en el tipo de intervención. Mientras durante el primer año predominó la orientación con un 59%, en el segundo año ésta fue reemplazada por la intervención directa con un 60%.

### **III. Consideraciones finales.**

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

Durante el período noviembre 2014 - octubre 2015, las quejas, reclamos o consultas de los profesores alcanzan al 31% del total, cifra alta en comparación con los estándares internacionales, los que se ubican en torno al 10%. Las cifras muestran que hay un predominio, en esta ocasión, de las solicitudes presentadas por los hombres sobre las mujeres, con 18 y 7 casos, respectivamente. En cuanto al ámbito de éstas, ellas se concentran preferentemente en asuntos relacionados con hostigamiento en sus diversas formas, tanto laborales o psicológicas, así como también en situaciones de tipo reglamentario y en menor grado, sobre problemas disciplinarios. Por otro lado, en lo que dice relación con el tipo de intervención solicitado por parte de los académicos al Ombuds, ésta es mayoritariamente directa por sobre la orientación. De igual modo, es importante destacar que el medio elegido por los docentes para presentar sus requerimientos, fue de un 100% presencial.

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

La presentación de quejas, reclamos o consultas por parte de los alumnos, registra un leve predominio de las mujeres por sobre los hombres, con 24 y 21 casos, respectivamente. En lo concerniente al tipo de solicitudes de los alumnos, tanto de pregrado como de postgrado, es levemente superior la intervención directa por sobre la orientación, cuyo registro es de 25 casos para el primero y 20 para el segundo. El medio que utilizan los alumnos para presentar sus solicitudes es de preferencia concurrir personalmente a la Oficina del Ombuds y en menor medida, hacerlo a través del llamado telefónico y correo electrónico. En cuanto al ámbito, existe una clara superioridad de aquellas vinculadas con situaciones de orden académico y reglamentario, como las convalidaciones, rechazo de certificados médicos, toma de cursos, postulación a beneficios, etc. Sin embargo, el hostigamiento representado por problemas de trato, ocupa también un lugar destacado, en comparación con los temas disciplinarios, como eliminación y sumarios. Cabe tener presente, en cuanto a los alumnos de postgrado, que la mayor parte de las solicitudes presentadas por ellos, tienen que ver con problemas de relación interpersonal con sus respectivos profesores guías de tesis, asunto que ya se había presentado en el primer año de funcionamiento de la Oficina del Ombuds.

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

Llama la atención que las solicitudes presentadas por los administrativos durante el período, hayan tenido un incremento respecto del año anterior. Se pasó de 2 a 14 casos, vale decir, que de representar solo un 3% en el primer año, se elevó a un 16 % en el segundo. Lo anterior puede encontrar su justificación, en una validación de la Oficina del Ombuds por parte del personal administrativo de la universidad, para la búsqueda de la solución de algún problema que lo aflige. En cuanto al sexo de las personas, predominan claramente las mujeres por sobre los hombres, 12 de 14 casos. En cuanto a la intervención solicitada por parte de los funcionarios administrativos, existe una marcada preferencia de la directa por sobre la orientación. El medio más habitual elegido por este estamento de la universidad para presentar una queja, reclamo o consulta, es el presencial. En cuanto al ámbito donde concentran sus requerimientos, prevalecen las relacionadas con el hospedaje, sobre todo los de carácter laboral.

### **IV. Agradecimientos.**

Finalmente, quisiera 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 y colaboración brindada a la Oficina del Ombuds, durante el período que comprende esta memoria, noviembre 2014 - octubre 2015, en la búsqueda de una solución a los problemas presentados.

Santiago, Marzo, 2016