



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE



OMBUDS

UC Una instancia para fortalecer la convivencia en la Comunidad

Cada persona que pertenece a la Comunidad UC es responsable de mantener un buen clima en la universidad.

¿CUÁL ES SU ROL?

La Ombuds procura mantener la adecuada convivencia de todas las personas que conforman la comunidad de la UC. Es un tercero que ayuda a las personas con sus inquietudes, conflictos y media entre ellas, en caso de producirse un conflicto, de manera confidencial, independiente, informal e imparcial.



PROMOVER ACCIONES que contribuyan a una cultura de respeto.



OBSERVAR Y EVALUAR la convivencia a partir de los casos recibidos.



DETECTAR ANTICIPADAMENTE asuntos que puedan tener impacto en la convivencia.



MEDIAR en conflictos entre miembros de la comunidad.



PROPONER SOLUCIONES a las situaciones que han dado origen a esos conflictos.



¿QUIÉN ES?

PATRICIA MASALÁN

Ha trabajado en la UC por cerca de 40 años y desempeñado varios cargos en la Escuela de Enfermería. Es profesora titular, enfermera matrona, magíster en Salud Pública con un postítulo en Educación para la Salud, un diplomado en Docencia Superior, terapeuta en Sueño, Hipnosis y Reiki.

SUS 4 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES



1 INDEPENDENCIA en su actuar dentro de la universidad, tanto en su función como en el organigrama de la institución.



2 IMPARCIALIDAD en la toma de decisiones. Además, no participa en situaciones donde pudiera haber conflicto de intereses.



3 CONFIDENCIALIDAD absoluta para quienes acudan a solicitar su ayuda.



4 INFORMALIDAD para el tratamiento de casos. Si el problema llega a instancias formales, deja que las instituciones correspondientes se hagan cargo.

¿QUIÉNES PUEDEN LLEGAR AL OMBUDS?

Cualquier miembro de la comunidad universitaria que necesite compartir alguna queja, inquietud o pregunta sobre supuestos actos, omisiones, incorrecciones o problemas que afecten la convivencia

Estudiantes

Docentes

Administrativos /as y Profesionales

¿CÓMO PUEDO PEDIR AYUDA AL OMBUDS?

Comunicarse directamente, vía telefónica o correo electrónico.

Directamente en **Edificio Mide UC, 3er piso. Campus San Joaquín**

Llamando a **223541691**
223541247
963661976

Escribiendo a **ombuds@uc.cl**

¿CUÁNDO DEBO CONTACTAR AL OMBUDS?

Si existe un problema, lo primero es conversarlo directamente con la otra persona involucrada. Si ello no tiene resultados, otra instancia es dirigir la inquietud a quien corresponda al interior de las unidades académicas. Si ello no tiene resultado el próximo paso será Ombuds.

Para más información ombuds.uc.cl

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO?



1 EXISTE UN CONFLICTO
Se presenta un conflicto entre dos o más miembros de la comunidad universitaria.

Conflicto con alguien de la comunidad.
- Se no conversa directamente con la persona
- Si no se soluciona, hablar con quien corresponda al interior de las unidades académicas.
- Si nada de eso tiene resultado, se puede contactar a la Ombuds.



2 CONTACTAR AL OMBUDS
Directamente, vía telefónica o correo electrónico.



3 OMBUDS ESCUCHA EL CASO

Análisis de la situación a través de preguntas y aclaraciones argumentadas por parte de quienes acuden al Ombuds. Identificar las expectativas y flexibilidad de las posiciones.



4 PLAN DE INTERVENCIÓN
Sujeto a la situación particular y al tipo de intervención solicitada, donde se enfatiza el trabajo coordinado con quienes corresponda.

5 DETERMINANDO TIPOLOGÍA, GRAVEDAD Y ALCANCE DEL CASO

Hechos que constituyan infracciones a la Declaración de Principios, los Estatutos o los Reglamentos de la Universidad y que eventualmente deban ser sancionadas.

Si existe una falta o abuso, se debe dar origen a un proceso de responsabilidad por parte de la Secretaría General, o a una investigación por parte de la Dirección de Personas, o que deba ser derivado a la Unidad de Prevención y Apoyo a Víctimas de Violencia Sexual.

6 PASOS A SEGUIR

ORIENTACIÓN

INTERVENCIÓN DIRECTA

PASAR A OTRAS INSTANCIAS

7 EVALUACIÓN
Seguimiento de casos.



8 RESOLUCIÓN DEL CASO