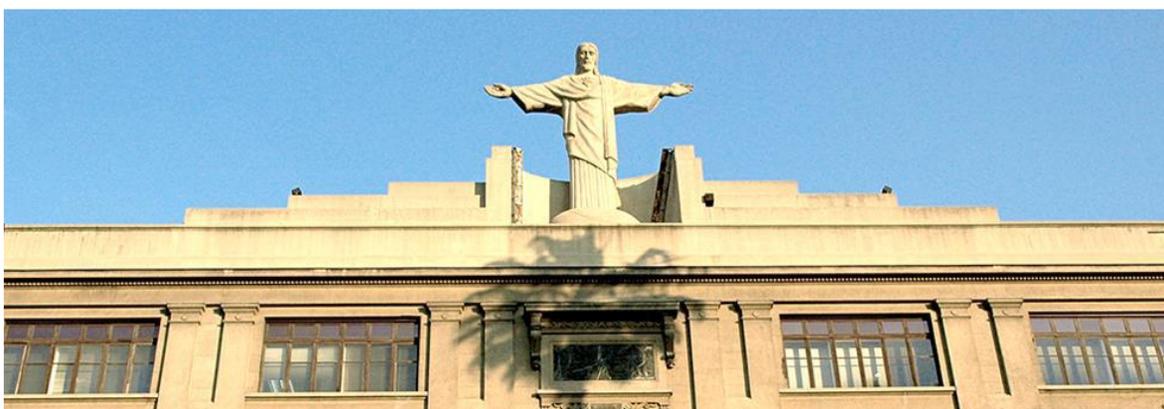




PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

## OMBUDS UNIVERSITARIO



---

### MEMORIA: NOVIEMBRE 2019 – OCTUBRE 2020

**Jose Ignacio Gonzalez Leiva (periodo noviembre 2019 –Julio 2020)**

**Maria Patricia Masalán Apip (periodo agosto 2020-octubre 2020)**

**Ombuds UC**

**Marzo, 2021**

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 - <http://www.ombudsman.uc.cl>

---

**OFICINA DEL OMBUDS**  
**MEMORIA: NOVIEMBRE 2019– OCTUBRE 2020**

I. Introducción

II. Actividades realizadas en el período 2019-2020

A. Actividades periodo noviembre 2019 –julio 2020

B. Actividades periodo Agosto –octubre 2020

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

V. Recomendación

VI. Agradecimientos

## I. INTRODUCCIÓN

El período que abarca la presente memoria, comprende dos etapas: la primera se desarrolla entre noviembre de 2019 y julio 2020, en la que desempeñó el cargo de Ombuds de la universidad, el profesor José Ignacio González Leiva y la segunda, entre agosto y octubre de 2020, en que comienza su accionar la nueva Ombuds de la universidad, profesora M. Patricia Masalán Apip.

La instalación de la profesora Patricia Masalán como nueva Ombuds de la universidad, fue producto del término del segundo período del profesor González 2016-2019. Su elección fue resultado de la consulta hecha por un Comité de Búsqueda, a los miembros de la comunidad universitaria, encabezada por la profesora Rosa María Iazo Rodríguez en que surgió entre otros su nombre, el que fue propuesto por el rector de la universidad, al Honorable Consejo Superior en la sesión ordinaria número 15 del 10 de julio 2020, y refrendado por el Decreto de Rectoría N° 243 /2020 del 14 de agosto 2020.

Durante el período de esta memoria, se recibieron 119 quejas, reclamos u observaciones en la Oficina del Ombuds, cantidad que representó una disminución del 41%, con respecto al período anterior, en el que se recibieron 202 (Cuadro N° 1). La explicación de este hecho, se encuentra esencialmente en que el período, estuvo mediatizado por dos acontecimientos de la mayor importancia: el denominado “estallido social” de octubre 2019 y la pandemia del COVID-19 que se instala en nuestro país a partir de marzo del 2020; ambas situaciones influyeron la convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria, lo que se reflejó en menos casos de conflictos ante la oficina, por el hecho que al dejar de ser presencial la interacción y ser preferente virtual, hay menos roces y desencuentros.

**CUADRO N°1: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES DE AUMENTO/DISMINUCIÓN, SEGÚN PERÍODO 2013-2020**

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
2019 - 2020	119	-41.0

Fuente: Oficina del Ombuds

Este cuadro presenta la evolución de funcionamiento de la Oficina del Ombuds, donde se observan los requerimientos recibidos durante los siete años, con la información que se tiene.

En el cuadro N° 2 se pueden visualizar detalles acerca del tipo de estamentos que han consultado durante estos años y algunas diferencias que se observan.

**CUADRO N°2: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES  
POR AÑO SEGÚN ESTAMENTOS 2013 – 2020**

Años	A. PREG.	A. POSTG.	PROF.	PROF. Y ADM.	TOTAL N° CASOS
AÑO 1:	36 (49%)	7 (9%)	29 (39%)	2 (3%)	74
AÑO 2:	37 (44%)	8 (9%)	25 (30%)	14 (17%)	84
AÑO 3:	70 (51%)	13 (9%)	31 (22%)	25 (18%)	139
AÑO 4:	87 (42%)	12 (6%)	69 (34%)	36 (18%)	204
AÑO 5:	87 (40%)	19 (9%)	80 (37%)	30 (14%)	216
AÑO 6:	75 (37%)	33 (16%)	68 (34%)	26 (13%)	202
AÑO 7:	58 (49%)	17 (14%)	34 (29%)	10 (8%)	119
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>109</b>	<b>336</b>	<b>143</b>	<b>1038</b>

Fuente: Oficina del Ombuds

Si se comparan los años 6 y 7 respecto a los estamentos que consultan, se aprecia que los porcentajes se mantienen similares con leves bajas, sin embargo, hubo un alza en consultas de alumnos de pre grado a expensas de los demás estamentos de 37% aun 49%.

En el Cuadro N° 3 se puede observar la distribución de casos según su ámbito. Cabe recordar que se han preestablecido categorías para clasificar los requerimientos de los miembros de la comunidad universitaria los que se clasifican en: reglamentación universitaria (R.U.), trámites estudiantiles (T.E.), medidas disciplinarias (M.D.), derecho a respuesta (D.R.), hostilidad (H), bullying (B) y evaluaciones académicas (E.A.). Por otro lado, la hostilidad (H) agrupa los ítems: acoso laboral y psicológico, acoso sexual, maltrato, discriminación y abuso de poder, en que, sin duda, todos estos aspectos están vinculados fuertemente con problemas de convivencia.

**CUADRO N°3: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJE SEGÚN ÁMBITOS  
NOVIEMBRE 2013 – OCTUBRE 2020**

	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>AÑO 7:</b>	25 (21%)	15 (13%)	6 (5%)	3 (2.5%)	51 (43%)	2 (1.5%)	17 (14%)	<b>119</b>
<b>TOTAL</b>	<b>138 (13%)</b>	<b>99 (9%)</b>	<b>109 (11%)</b>	<b>42 (4%)</b>	<b>515 (50%)</b>	<b>31 (3%)</b>	<b>104 (10%)</b>	<b>1038</b>

Fuente: Oficina del Ombuds

En el Cuadro N°3 se puede observar la distribución de casos según su ámbito.

En este contexto, al comparar el año 6 con el año 7 respecto a los ámbitos de los casos, se puede determinar que los casos referidos a (R.U) reglamentación universitaria, (E.A) evaluación académica y (DR) derecho a respuesta tuvieron alzas de 11 a 21%, de 3,5 a 14% y 0,5 a 1,5 % respectivamente. Bajaron las consultas por (M.D) medidas disciplinarias, (H) hostilidad y (B) bullying, según muestra la gráfica: de 15 a 5% de 54 a 43% y de 3 a 1,5%. Tramites estudiantiles se mantuvo en el 13 %.

Al revisar la casuística total de los 7 años se identifica que, de los 1038 casos a la fecha, el 50% de ellos corresponde a (H) hostilidad, seguidos por (R.U) reglamentación universitaria 13%, (M.D) medidas disciplinarias 11%, (E.A) evaluación académica 10%, (T.E) tramites estudiantiles 9% y con los menores porcentajes. (D.R) derecho a respuesta 4% y (B) bullying 3%.

## **II. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERÍODO 2019-2020.**

### **A. Actividades periodo noviembre 2019 –julio 2020**

Además del cumplimiento de la labor primordial de la Oficina del Ombuds, como es atender los casos vinculados a los requerimientos que los miembros de su comunidad, relacionados con quejas, reclamos, observaciones cuando han visto o sentido que algunos de sus derechos han sido vulnerado por otro miembro de la comunidad, situación que requirió de su participación, se siguió participando en otras instancias vinculadas con su quehacer, dentro de las cuales tuvo especial relevancia la coordinación de la Comisión de Convivencia, creada a mediados del año 2018 por la Dirección Superior de la Universidad, cuyo objetivo central fue establecer una serie de acciones tendientes a mejorar los problemas de convivencia que han surgido en la universidad, con miras a generar espacios de sana convivencia entre sus miembros, fundados en un ambiente de respeto mutuo. El resultado del trabajo de la comisión se tradujo, en la entrega del documento titulado: “CONVIVENCIA UNIVERSITARIA DESDE UNA CULTURA DEL RESPETO”, al señor rector de la universidad en marzo del año 2020.

Por reglamento, la Oficina del Ombuds, debe hacer una presentación anual ante el Honorable Consejo Superior, hecho que tuvo lugar el 8 de mayo de 2020, oportunidad en la que se dio cuenta del trabajo realizado entre noviembre del 2018 y octubre del 2019.

Junto con dar cuenta de las actividades realizadas, se señaló que el número de casos recibidos por la oficina fue de 202 durante el período, lo que representa una disminución de un 6,5 % respecto del año anterior, cifra que confirma el hecho que alrededor de 200 casos, será el número de requerimientos que se reciban anualmente. Se hizo notar, además, que dentro de los ámbitos en los que se clasifican las demandas recibidas, la hostilidad sigue ocupando el primer lugar, con un 54% de los casos, dentro de los cuales el mal trato representa el 37%, cifras que avalan el trabajo realizado 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 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 los segundos, se encuentra la vinculación con la Universidad de Concepción, con motivo de la creación de la Oficina del Ombuds de esa universidad.

Con motivo de finalización de período como Ombuds de la Universidad, el 24 de julio del 2020, en sesión del Honorable Consejo Superior, se hizo una presentación con el balance de la Oficina del Ombuds entre el 2013 al 2019 y también de los resultados logrados por la Comisión de Convivencia, coordinada por el Ombuds.

Respecto al primer punto y de acuerdo a los datos recopilados durante estos años, se recomendó a los miembros del Honorable Consejo Superior, tener en consideración que:

- El alto número de requerimientos presentados por los académicos necesita de una especial atención de las autoridades universitarias.
- La hostilidad es el ámbito que concentra permanentemente el mayor número de casos (mal trato, acoso laboral y psicológico, abuso de poder). Hechos todos que denotan problemas de convivencia.
- La aplicación de normas y protocolos relacionados con la convivencia requieren de una pronta implementación en especial las relacionadas con la intervención.
- Respectos del segundo punto, la Comisión de Convivencia recomienda:
  - Elaborar un documento nuclear que sintetice los principios rectores de la UC en materia de convivencia universitaria y el buen trato, con los derechos y deberes de sus miembros.
  - Considerar como uno de los ejes centrales del Plan de Desarrollo del quinquenio 2020 – 2025, el cultivo de una sana convivencia en la universidad.
  - Crear un Comité de Convivencia asociado a la Oficina del Ombuds, encargado de vincular a las diferentes instancias con las que cuenta la Universidad y establecer los lineamientos generales.
  - Promover el desarrollo de investigación básica y aplicada sobre la temática de la convivencia universitaria, que involucre a todos sus estamentos
  - Establecer una estrategia comunicacional sobre convivencia que incluya y apunte a los distintos quehaceres involucrados en la universidad.
  - Vincular fuertemente los valores que sustentan la Integridad Académica de todos sus miembros, con la sana convivencia que promueve la universidad.
  - Reforzar una campaña de carácter educacional que involucre a todos los miembros de la comunidad universitaria, relacionada con el adecuado uso de las redes sociales.

## B. Actividades periodo Agosto –octubre 2020

En el periodo de agosto a octubre, la tarea de la Ombuds Patricia Masalán, estuvo referida a la recepción de casos que requirieron su orientación y guía como, asimismo, intervenciones destacando la colaboración de diferentes direcciones y áreas de la Universidad.

Se recibieron entre agosto y octubre 26 casos de los 119 del periodo, constituyendo el 21,8% del total. De los 26 casos de ese trimestre, 46,2% (12) fueron mujeres, 53,8% (14) hombres, 50% (13) correspondieron a estudiantes de pre grado, 15,4% (4) de post grado, 26,9% (7) profesores y 7,7% (2) profesionales y administrativos. Respecto a la tipología, 7,7% (2) de reglamentación universitaria, 38,5% (10) tramites estudiantiles, 3,8% (1) derecho a respuesta, 30,8% (8) casos de hostilidad, 7,7% (2) de bullying y 11,5% (3) de evaluaciones académicas. De todos los casos llegados en este tiempo, 61,5% (16) requirieron solo orientación o consejo y un 38,5% (10) intervención directa (Cuadro N° 4).

Durante estos últimos tres meses del periodo se dio énfasis a la difusión para que los miembros de la comunidad pudiesen reconocer la figura del Ombuds recién nombrada. Es así que se sostuvieron 33 reuniones realizadas entre el 3 de agosto al 26 de octubre incluyendo en el periodo 10 Facultades, sus decanos y consejos, así como autoridades Universitarias y otras instancias importantes relacionadas con el trabajo del Ombuds. Una vez nombrado el Consejo Asesor Ombuds, se sostuvo una reunión de organización.

Desde la perspectiva comunicacional, realizaron algunos cambios en la Página Web UC como:

- Cambio de subdominio, que anteriormente era ombudsman.uc.cl por Ombuds.uc.cl; actualización del contenido, tal como inclusión del informe elaborado para el proceso de búsqueda de Ombuds. ([https://ombuds.uc.cl/images/Resumen del Informe del Proceso de Busqueda del Ombuds .pdf](https://ombuds.uc.cl/images/Resumen%20del%20Informe%20del%20Proceso%20de%20Busqueda%20del%20Ombuds.pdf));
- Se realizó la actualización de información sobre Ombuds: <https://ombuds.uc.cl/quien-es>;
- Se incluyó la Memoria Anual 2018-2019 en <https://ombuds.uc.cl/memoria-anual>.
- Se actualizó la información en sección ¿Cuándo acudir al Ombuds? <https://ombuds.uc.cl/cuando-acudir-al-ombuds> y se agregó información de la oficina de Mediación Universitaria al footer transversal del uc.cl (y footer de todos los sitios que ocupan el kit digital).

Durante este periodo, respecto a Ombuds, se publicaron tres noticias en Visión UC:

- 6 Agosto 2020: “Un aporte al entendimiento” <https://www.uc.cl/noticias/ombuds-un-aporte-al-entendimiento/>
- 13 agosto 2020: “Quiero ser proactiva y anticiparme a los problemas” <https://www.uc.cl/noticias/patricia-masalan-nueva-ombuds-de-la-uc-quiero-ser-proactiva-y-anticiparme-a-los-problemas/>
- 30 de octubre 2020: “UC nombra consejo asesor que acompañará a la Ombuds” <https://www.uc.cl/en/news/uc-nombra-consejo-asesor-que-acompanara-a-la-ombuds/>

Entre agosto y octubre, la Ombuds participo en actividades intra UC como: Jornada de Planificación del HCS (17 al 20 de agosto 2020); Primer encuentro de dialogo en torno a las comunicaciones in ternas en la UC (25 de agosto, 2020); Foro Universitario (26 de agosto 2020); UC Dialoga (7 de septiembre,2020); Inducción a Decanos y Equipos (6 de octubre,2020).

Desde el ámbito extra UC, se participó en 4 reuniones de la Red Latinoamericana de Ombuds RAC-LAC, los primeros martes de cada mes.

### III. INTERVENCIONES.

Durante el período, noviembre del 2019 y octubre 2020, se presentaron ante la Oficina del Ombuds un total de 119 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 E INTERVENCIÓN. NOVIEMBRE 2019 – OCTUBRE 2020**

	NOV.	DIC.	ENE	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	TOTALES
<b>NÚMERO DE CASOS</b>	11	22	9	14	7	8	7	15	11	8	7	119
<b>ESTUDIANTES DE PREGRADO</b>	1	11	4	8	4	3	3	11	5	3	5	58
<b>ESTUDIANTES DE POSTGRADO</b>	3	2	1	3	1	2	-	1	1	2	1	17
<b>PROFESORES</b>	7	6	3	2	1	1	4	3	4	3		34
<b>PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS</b>	-	3	1	1	1	2	-	-	1	-	1	10
<b>PERSONALMENTE</b>	9	18	6	2	-	-	-	-	-	-	-	35
<b>TELFÓNICA</b>	1	1	2	1	-	2	3	3	-	1	-	14
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	1	3	1	11	7	6	4	12	9	6	7	67
<b>VIRTUALMENTE</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3
<b>REGLAMENTACIÓN UNIVERSITARIA</b>	1	5	4	6	2	3	-	2	1	1	-	25
<b>TRÁMITES ESTUDIANTILES</b>	2	-	-	-	3	-	-	-	4	3	3	15
<b>MEDIDAS DISCIPLINARIAS</b>	-	4	-	-	-	-	-	2	-	-	-	6
<b>DERECHO A RESPUESTA</b>	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	3
<b>HOSTILIDAD</b>	8	12	5	6	-	3	3	6	3	3	2	51
<b>BULLYING</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
<b>EVALUACIONES ACADÉMICAS</b>	-	1	-	2	2	-	4	5	3	-	-	17
<b>MUJERES</b>	5	12	3	6	3	3	4	10	4	4	4	58
<b>HOMBRES</b>	6	10	6	8	4	5	3	5	7	4	3	61
<b>INTERVENCIÓN ORIENTACIÓN</b>	4	17	3	4	2	3	6	11	5	6	5	66
<b>INTERVENCIÓN DIRECTA</b>	7	5	6	10	5	5	1	4	6	2	2	53

Fuente: Oficina del Ombuds

### A. Número de casos según estamentos

Los 119 casos del período, se evidencia una baja de 83 casos respecto al año anterior es decir se redujo en un 41% menos. Esta baja, como se mencionó en párrafos anteriores, es debida a la situación país y mundial que nos ha tocado vivir. La mayoría de las intervenciones fueron individuales.

Como se muestra en el Cuadro N°5, según estamentos, 58 corresponden a alumnos de pregrado, lo que representa un 49%, superior al periodo anterior; 17 a alumnos de postgrado, constituyendo un 14 % comparado con un 16% periodo anterior; 34 profesores, lo que baja de un 34% a 29% en este periodo observándose una baja significativa en consultas de administrativos y profesionales (10) de un 13% a un 8%.

**CUADRO N° 5: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES  
SEGÚN ESTAMENTOS PERÍODOS 2018-2019 2019-2020**

AÑOS	ALUMNOS PREGRADO	ALUMNOS POSTGRADO	PROFESORES	PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	TOTAL N° CASOS
2018-2019	75 (37%)	33 16(%)	68 (34%)	26 (13%)	202
2019-2020	58 (49%)	17 (14%)	34 (29%)	10 (8%)	119

Fuente: Oficina del Ombuds

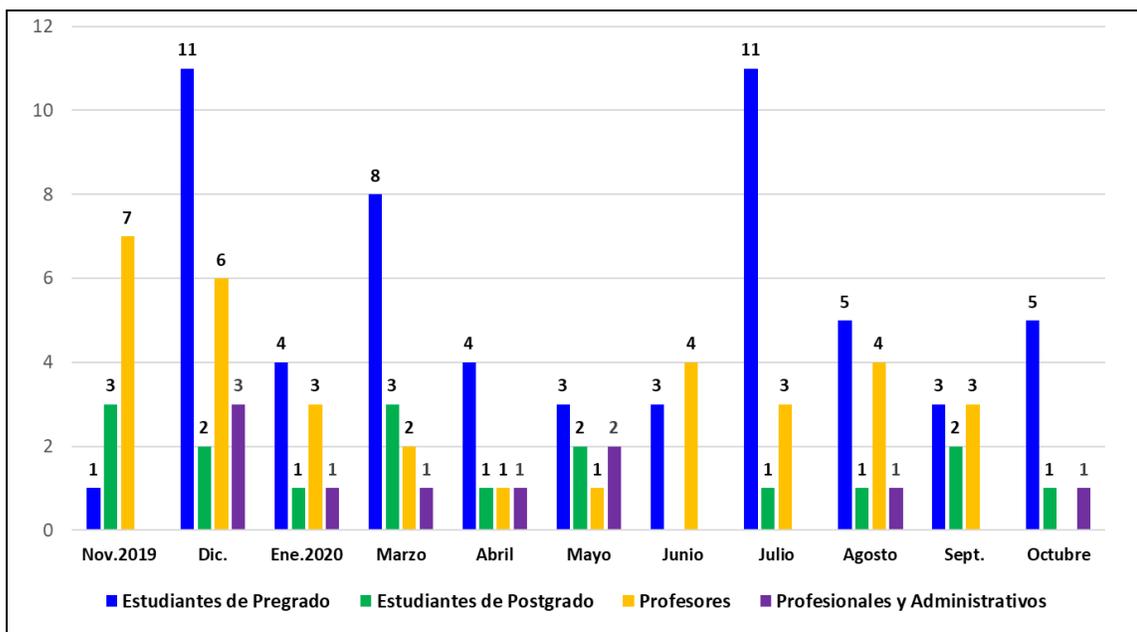
El porcentaje de los requerimientos presentados por los alumnos de la universidad tanto los de pregrado como los de postgrado, alcanzaron en este periodo un total de 75 (63%), es decir 10 puntos porcentuales más alto respecto al periodo anterior, 53% del total de casos. Aunque todavía este valor porcentual, se ubica por debajo de los porcentajes habituales presentados por los alumnos en las Oficinas de Ombuds a nivel internacional (80%), su incremento en nuestro caso, con respecto al periodo anterior, encuentra su explicación en el hecho que sus quejas y reclamos se centraron especialmente en problemas derivados por las clases y evaluaciones online : duración de los módulos de clases, respuestas oportunas a sus inquietudes, sistemas de evaluación, entre otros.

### B. Número de casos mensuales según estamentos

En el Figura N°1 se puede observar mensualmente la distribución de casos por estamento, notándose que en el mes de julio y diciembre un aumento en casos de

estudiantes de pre grado. Asimismo, los profesores en los meses de noviembre y diciembre mostraron un predominio al alza en las consultas.

**FIGURA N°1: NÚMERO DE CASOS MENSUALES POR ESTAMENTO NOVIEMBRE 2019 – OCTUBRE 2020**



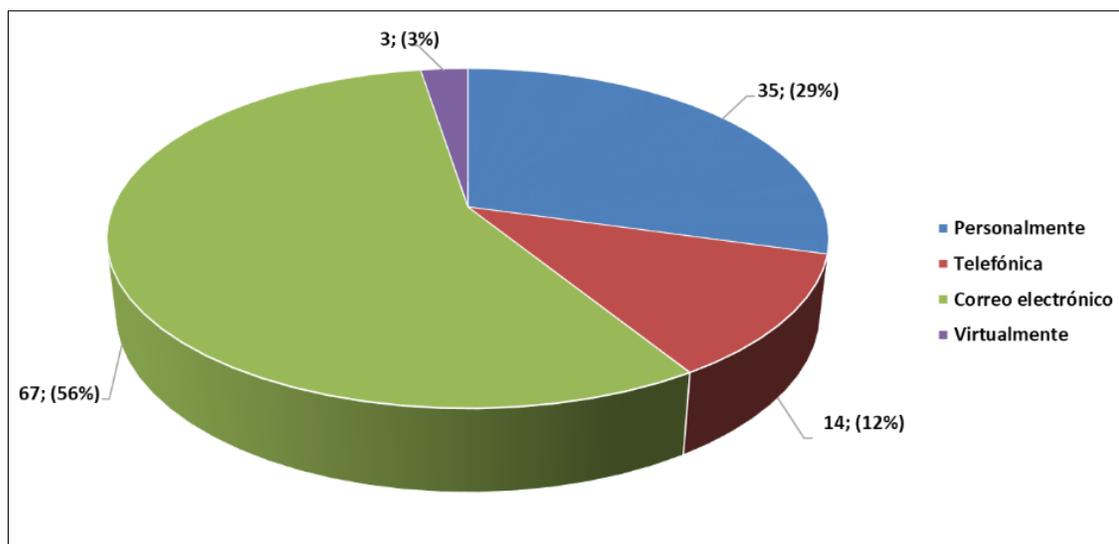
Fuente: Oficina del Ombuds

La distribución mensual de los 119 casos registrados durante el período, el que se muestra en la Fig. N°1, también indica que, si bien se observan similitudes en algunos meses, otros como diciembre, marzo y julio presentan peaks manteniendo un promedio de 11 casos totales al mes comparado con los 18 casos en promedio por mes en el periodo anterior.

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

Siendo este periodo, un momento diferente debido a la pandemia como se ha señalado, que nos ha afectado tanto como país como comunidad, el medio más frecuentemente utilizado para presentar algún requerimiento ante la Oficina del Ombuds, ha sido la vía correo electrónico con un 56% lo que representa un total de 67 atenciones, le sigue la vía personal con un 29%, 35 atenciones, estas últimas, las personales, corresponden en su totalidad a la primera etapa de esta memoria, lo que reviste un cambio evidente respecto al año anterior donde sin duda predominó el contacto personal. 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: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN MEDIOS DE COMUNICACIÓN NOVIEMBRE 2019 – OCTUBRE 2020**



Fuente: Oficina del Ombuds

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

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, 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. Para mayor claridad, a continuación, se definen cada uno de los cuales.

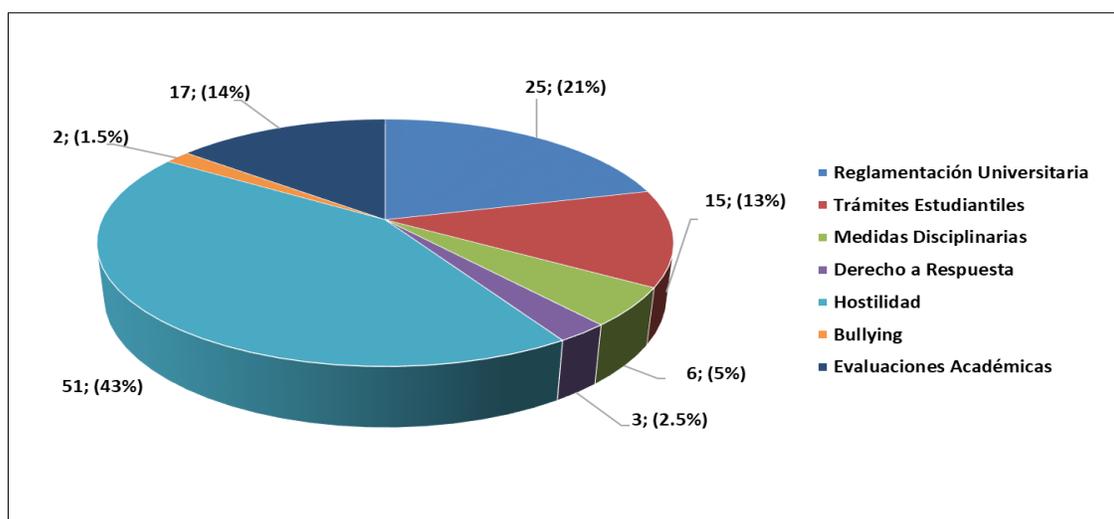
El ámbito reglamentación universitaria, se encuentra regulado en el caso de los estudiantes, por las normativas que determinan el quehacer de los alumnos de pregrado como los de postgrado, ordenanzas en las que se establecen sus deberes y derechos. En cuanto a los profesores, dichos procedimientos, están 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.

**FIGURA N°3: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN ÁMBITOS NOVIEMBRE 2019 – OCTUBRE 2020**



Fuente: Oficina del Ombuds

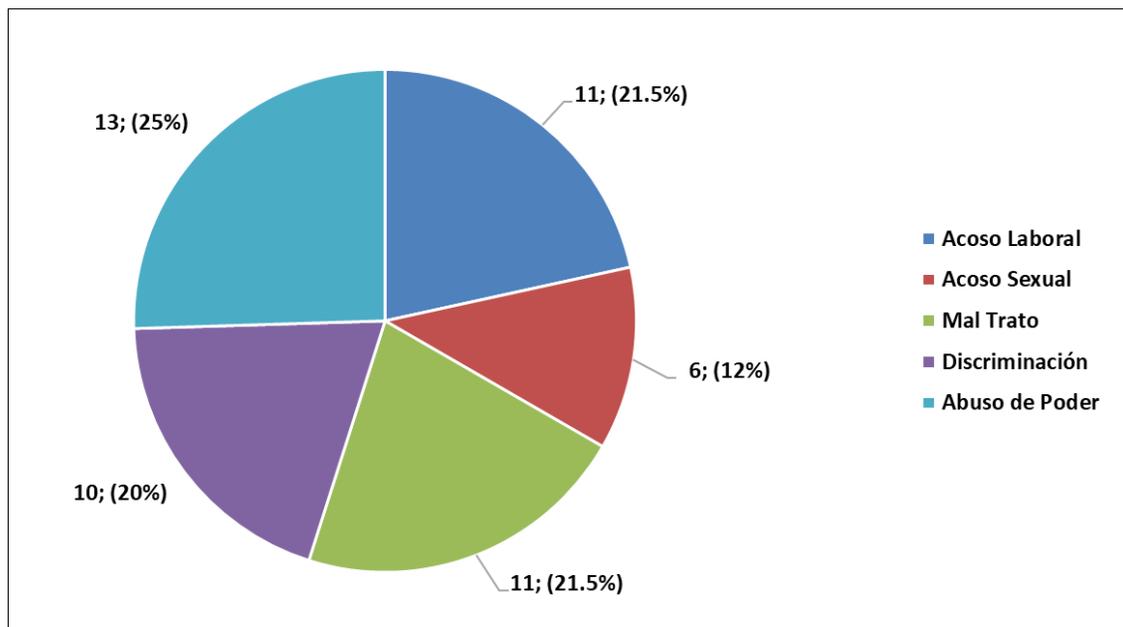
Como se muestra en la figura N°3, durante el período noviembre 2019– octubre 2020, el mayor porcentaje de los casos presentados a la Oficina del Ombuds, corresponde a la hostilidad 43% observándose una baja porcentual respecto al periodo anterior (54%). Le siguen, en porcentaje las reglamentaciones Universitarias con un 21%, las que subieron respecto al periodo anterior en 10 puntos porcentuales (11%). Las medidas disciplinarias solo llegaron al 5% de un 15% en el periodo anterior y los tramites estudiantiles se presentaron en igual % que el periodo 2018-2019 con un 13% en ambos. Las evaluaciones académicas con un 14% más de tres veces más altas que al periodo anterior (3,5 %), el bullying con un 1,5% la mitad del periodo anterior (3%) y el derecho a respuesta con un 2.5% más alto que el periodo anterior (0,5%).

Los ámbitos que reúnen el mayor número de quejas, reclamos o consultas durante el período, son la hostilidad, reglamentación universitaria, tramites estudiantiles y evaluaciones académicas, las que en conjunto concentran el 91 % de los casos. Resulta interesante observar que la hostilidad, aunque sigue ocupando el primer lugar de las quejas, reclamos u observaciones, haya tenido una disminución porcentual significativa durante este período, lo que significa que las diferentes actividades que se han venido realizando, como *UC Dialoga* del 2020 que estuvo dedicada a poner de relevancia la sana convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria, así como también los comités de resolución de conflictos, creados en diferentes unidades académicas y la comisión de convivencia, entre otras, estarían dando sus primeros frutos en pro del respeto. Por otro lado, el aumento de caso de las evaluaciones académicas, está íntimamente ligado con la forma como se desarrolló el primer semestre del 2020 vía online.

Es necesario recordar los ítems que integran esta área, los que relevan problemas de convivencia que se presentan en una comunidad diversa y jerárquica como es la universidad.

Se observa en la Figura 4, que cuatro de estas categorías se dieron por sobre el 20%: abuso de poder 25 %, acoso laboral 21,5%, maltrato 21,5% y discriminación 20%. Acoso sexual ocupa el 12%.

**FIGURA N°4: TIPOLOGÍA DE LA HOSTILIDAD NOVIEMBRE 2019 – OCTUBRE 2020**



Fuente: Oficina del Ombuds

En el cuadro N° 6, se visualiza la evolución de casos de hostilidad en los últimos 7 años. Cabe destacar que el número de casos de hostilidad, bajo de 54% (110) en el período anterior a 43% (51) durante este periodo, cercano en número arrojado en el periodo 2015-2016 44% (61 casos).

Si se compara con los casos registrados en el período 2018-2019, el abuso de poder pasa del tercer al primer lugar. El acoso laboral y psicológico se mantiene en el segundo lugar coincidiendo con el periodo actual, mientras que la discriminación pasa del cuarto al tercer lugar, quedando en el último lugar el acoso sexual, al igual que el periodo anterior.

La hostilidad como maltrato y el acoso laboral y psicológico, bajaron en 15,5 puntos porcentuales y 4,5 puntos porcentuales respectivamente, respecto al periodo anterior. Por otro lado, acoso sexual, discriminación y abuso de poder, subieron en 5, 10 y 5 puntos porcentuales respectivamente. El maltrato, el acoso laboral y psicológico y el abuso de poder, concentran el 88% de los ítems considerados dentro de la hostilidad.

**CUADRO N°6: NÚMERO DE CASOS POR AÑO, SEGÚN TIPOLOGÍA DE LA HOSTILIDAD 2013 – 2020**

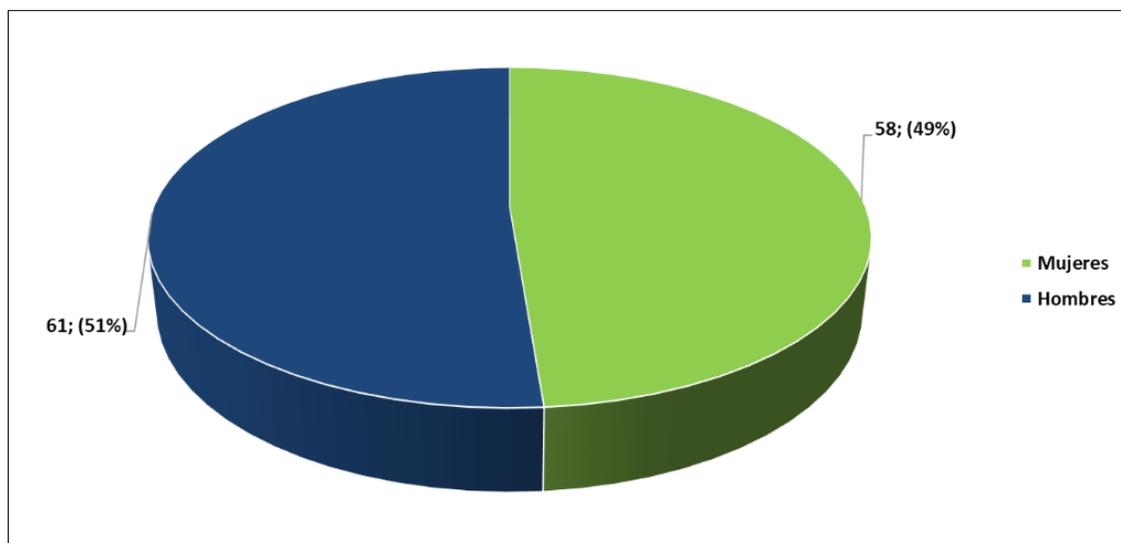
AÑOS	ACOSO LABORAL Y PSICOLÓGICO	ACOSO SEXUAL	MAL TRATO	DISCRIMINACIÓN	ABUSO DE PODER	TOTALES
2013/2014	8 (32%)	1 (4%)	13 (52%)	1 (4%)	2 (8%)	25
2014/2015	6 (18%)	1 (3%)	17 (52%)	2 (6%)	7 (21%)	33
2015/2016	12 (20%)	6 (10%)	26 (43%)	7 (11%)	10 (16%)	61
2016/2017	30 (26%)	1 (1%)	42 (36%)	19 (16%)	24 (21%)	116
2017/2018	24 (20%)	17 (14%)	38 (32%)	8 (7%)	32 (27%)	119
2018/2019	29 (26%)	8 (7%)	40 (37%)	11 (10%)	22 (20%)	110
2019/2020	11(21.5%)	6(12%)	11 (21.5%)	10(20%)	13(25%)	51
<b>TOTALES</b>	<b>120 (23%)</b>	<b>40 (8%)</b>	<b>187 (36%)</b>	<b>58 (11%)</b>	<b>110 (22%)</b>	<b>515</b>

Fuente: Oficina del Ombuds

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

De las 119 quejas, reclamos y consultas presentadas durante el período que comprende esta memoria y que se representan en la Figura N°5, se observa que el 49 % de ellas fueron hechas por mujeres y un 51 % por hombres.

**FIGURA N°5: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES  
SEGÚN SEXO NOVIEMBRE 2019 – OCTUBRE 2020**



Fuente: Oficina del Ombuds

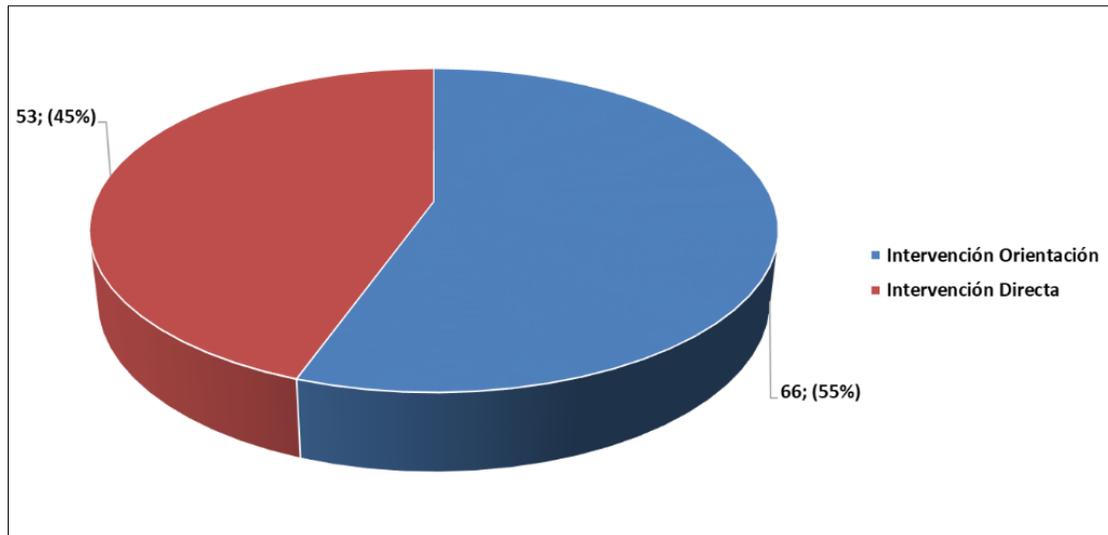
A diferencia de periodos anteriores, la mayor parte de los requerimientos ha sido presentado por hombres marcando un cambio en la tendencia observada desde la puesta en funcionamiento de la Oficina del Ombuds.

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

Los miembros de la comunidad que recurren a la Oficina Ombuds, pueden acceder a dos formas de acción, una referida a orientación o consejo para hacer frente a una situación o dificultad y la otra forma, referida a una intervención directa para abordar el conflicto ya sea a través de un proceso de mediación o de conciliación. Sin duda frente a cualquier problema presentado, se hace necesario indagar y conocer a fondo el contexto y las circunstancias que han originado el conflicto entre las partes y de esta forma determinar los cursos de acción para abordarla.

La Figura N°6, representa el número de casos y su correspondiente porcentaje, según el tipo de intervenciones solicitadas en el período. Se observa que la opción orientación es la que predomina con un 55% por sobre la intervención directa que representa el 45%. Respecto al periodo anterior, que se podía observar cierta paridad en ambas modalidades, intervención directa con 51% y la orientación con un 49%, este periodo la orientación sube 6 puntos porcentuales a expensas de intervención directa.

**FIGURA N°6: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN TIPO DE INTERVENCIÓN NOVIEMBRE 2019 – OCTUBRE 2020**



Fuente: Oficina del Ombuds

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

Teniendo en cuenta las circunstancias que rodearon el período correspondiente a la presente memoria, noviembre 2019 – julio 2020, el análisis de las cifras y sus respectivas comparaciones de los diferentes cuadros y figuras que en ella se incluyen, deben ser debidamente ponderados para no incurrir en análisis y conclusiones equivocadas, partiendo por el número de requerimientos presentados a la Oficina del Ombuds, durante el período en cuestión, el cual tuvo una disminución de importancia en comparación con los dos últimos años, en que se estimaba que una cantidad cercana a los 200 casos, sería el número de requerimiento anuales presentados a la oficina considerando el tamaño de la universidad, lo mismo vale para la tipología de los casos presentados, el sexo de las personas, el medio empleado para hacer las solicitudes y el tipo de intervención demandado al Ombuds. Todo lo anterior, se vio de alguna manera alterado.

#### **V. RECOMENDACIONES**

Como se ha hecho presente en las recomendaciones de memorias anteriores, aunque el número de solicitudes presentada por los académicos ante la Oficina del Ombuds, tuvo una disminución de 5 puntos porcentuales con respecto al período anterior, requiere una preocupación por parte, tanto de la autoridad central como de las propias unidades académicas, en cuanto a abordar 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 51, equivalente al 43 % de los casos, 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 las modificaciones introducidas recientemente al reglamento del Ombuds que regula su actuar y competencias, el que dice relación con facilitar el accionar coordinado de todos aquellos organismos e instituciones que dispone la universidad, en materia de convivencia universitaria.

## **VI. AGRADECIMIENTOS**

Finalmente, es preciso agradecer 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 2019 – octubre 2020, por la permanente disposición en la búsqueda de la solución de los problemas presentados.

Santiago, marzo, 2021.