



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

## OMBUDS UNIVERSITARIO



---

**MEMORIA: NOVIEMBRE 2021 – OCTUBRE 2022**

**María Patricia Masalán Apip  
Ombuds UC**

**Marzo, 2023**

OFICINA DEL OMBUDS: AV. VICUÑA MACKENNA 4860, MACUL, EDIFICIO MIDE UC, PISO 3, CAMPUS SAN JOAQUÍN, SANTIAGO-CHILE TELÉFONOS: 95504 1691 - 95504 1247 – 96366 1976. ombuds@uc.cl - <http://www.ombuds.uc.cl>

---

**OFICINA DEL OMBUDS**  
**MEMORIA: NOVIEMBRE 2021 – OCTUBRE 2022**

I. Introducción

II. Intervenciones

- A. Número de casos y tasas 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

III. Actividades realizadas en el período 2021-2022

- A. Actividades intra UC
- B. Actividades extra UC
- C. Capacitación y desarrollo

IV. Consideraciones finales y recomendaciones

V. Agradecimientos

## I. INTRODUCCIÓN

Como es tradicional, este informe que contiene la memoria abarca el período entre noviembre de 2021 y octubre de 2022, correspondiente al segundo periodo de la gestión de la Ombuds de la universidad, profesora M. Patricia Masalán Apip.

Durante el período de esta memoria, se recibieron 151 quejas, reclamos u observaciones en la Oficina del Ombuds, cantidad que representó un aumento del 125,4% con respecto al período anterior, en el que se recibieron 67 casos (Cuadro N° 1).

El periodo anterior estuvo marcado por la pandemia del ovid-19, lo que produjo la no presencialidad en la Universidad debido a la alta tasa de contagios, y predominantemente las comunicaciones entre los miembros de la comunidad era vía virtual. Posteriormente, poco a poco la presencialidad vuelve a los campus, lo que hace que las personas comiencen a contactarse personalmente y ello influya en la convivencia, lo que se vio reflejado en el aumento de casos respecto al periodo anterior 2020-2021.

**CUADRO N° 1: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES DE AUMENTO/DISMINUCIÓN, SEGÚN PERÍODO 2013-2022**

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
2020 - 2021	67	-43,7
2021 - 2022	151	125,4

Fuente: Oficina del Ombuds

En el cuadro 1 se observa la evolución de casos llegados a la Oficina Ombuds desde el año 2013 a la fecha. En los primeros años se observa que los casos fueron aumentando en forma sostenida hasta llegar al peak en el periodo 2017-2018, con 216 casos. Posteriormente, y por

las razones antes señaladas, los casos disminuyeron haciéndose más notoria la baja porcentual en los periodos 2019-2020 y 2020-2021.

En el cuadro N.º 2 se pueden visualizar las consultas según tipo de estamento en cada año desde 2013 al 2022.

**CUADRO N° 2: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES  
POR AÑO SEGÚN ESTAMENTOS, SEGÚN PERÍODO 2013-2022**

	<b>A. PREG.</b>	<b>A. POSTG.</b>	<b>PROF.</b>	<b>PROF. Y ADM.</b>	<b>TOTAL N° CASOS</b>
<b>AÑO 1:</b>	36 (49%)	7 (9%)	29 (39%)	2 (3%)	74
<b>AÑO 2:</b>	37 (44%)	8 (9%)	25 (30%)	14 (17%)	84
<b>AÑO 3:</b>	70 (51%)	13 (9%)	31 (22%)	25 (18%)	139
<b>AÑO 4:</b>	87 (42%)	12 (6%)	69 (34%)	36 (18%)	204
<b>AÑO 5:</b>	87 (40%)	19 (9%)	80 (37%)	30 (14%)	216
<b>AÑO 6:</b>	75 (37%)	33 (16%)	68 (34%)	26 (13%)	202
<b>AÑO 7:</b>	58 (49%)	17 (14%)	34 (29%)	10 (8%)	119
<b>AÑO 8:</b>	32 (48%)	13 (19%)	10 (15%)	12 (18%)	67
<b>AÑO 9:</b>	73 (48%)	17 (11%)	28 (19%)	33 (22%)	151
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>139</b>	<b>374</b>	<b>188</b>	<b>1.256</b>

Fuente: Oficina del Ombuds

Si se comparan los años 8 y 9 desde la perspectiva de porcentajes respecto a los estamentos que consultan, se aprecia que, respecto a los estudiantes de pregrado, los porcentajes se mantuvieron similares, aparece con una baja de 8 puntos porcentuales los estudiantes de postgrado y se observa un aumento de 4 puntos porcentuales tanto en académicos como en profesionales y administrativos.

En el Cuadro N° 3, que se presenta a continuación, se puede observar la distribución de casos según su ámbito en los 9 años de gestión de la oficina del Ombuds. Para comprender los ámbitos, es importante señalar que, en las categorías preestablecidas se pueden clasificar los requerimientos de los miembros de la comunidad universitaria 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, todos ellos asociados a problemas de convivencia.

A continuación, se define cada una de dichas clasificaciones para su mejor comprensión: 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, maltrato y 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.

**CUADRO N° 3: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJE SEGÚN ÁMBITOS,  
SEGÚN PERÍODO 2013-2022**

	<b>R.U.</b>	<b>T.E.</b>	<b>M.D.</b>	<b>D.R.</b>	<b>HOST.</b>	<b>B.</b>	<b>E.A.</b>	<b>TOTAL N° CASOS</b>
<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>AÑO 8:</b>	12 (18%)	18 (27%)	2 (3%)	5 (7%)	24 (36%)	4 (6%)	2 (3%)	<b>67</b>
<b>AÑO 9:</b>	16 (11%)	24 (15%)	10 (7%)	10 (7%)	73 (48%)	13 (9%)	5 (3%)	<b>151</b>
<b>TOTAL</b>	<b>166 (13%)</b>	<b>141 (11%)</b>	<b>121 (9%)</b>	<b>57 (5%)</b>	<b>612 (49%)</b>	<b>48 (4%)</b>	<b>111 (9%)</b>	<b>1.256</b>

Fuente: Oficina del Ombuds

Respecto a los tipos de casos al comparar el año 8 con el año 9, se puede evidenciar que hostilidad (H) aparece con 12 puntos porcentuales más alto que el periodo anterior, sigue ocupando un alto porcentaje, 43%, versus 36%, respectivamente. Medidas disciplinarias (M.D.) tiene un alza que va de 3 a 7% en los últimos dos periodos. Trámites estudiantiles (T.E.) tuvo una baja de 12 puntos porcentuales respecto al periodo anterior, así como Bullying (B.) presentó un alza porcentual de 6 a 9%. Derecho a respuesta (D.R.) y Evaluación académica (E.A.) por su parte, se mantienen en iguales porcentajes. Se observa una baja de 7 puntos porcentuales en los casos referidos a Reglamentación universitaria (R.U.).

Al observar la casuística total de los 9 años de gestión, se identifica que, de los 1.256 casos a la fecha, continúa siendo un 49% de ellos los que corresponden a Hostilidad, seguidos por Reglamentación universitaria (13%), Trámites estudiantiles (11%), Medidas disciplinarias (9%), Evaluación académica (9%) y, con los menores porcentajes, Derecho a respuesta (5%) y Bullying (4%).

**CUADRO N° 4: NÚMERO DE CASOS POR AÑO, SEGÚN TIPOLOGÍA DE LA HOSTILIDAD, SEGÚN PERÍODO 2013-2022**

AÑOS	ACOSO LABORAL Y SICOLÓGICO	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
2020/2021	2 (8%)	2 (8%)	17 (71%)	0 (0%)	3 (13%)	24
2021/2022	8 (11%)	2 (3%)	50 (68%)	6 (8%)	7 (10%)	73
<b>TOTALES</b>	<b>130 (21%)</b>	<b>44 (7%)</b>	<b>254 (42%)</b>	<b>64 (10%)</b>	<b>120 (20%)</b>	<b>612</b>

En el cuadro N° 4 se puede observar la evolución que ha tenido en estos 9 periodos los diferentes casos que incluye la tipología de Hostilidad, observándose 612 casos totales. Como se observó en el cuadro N° 3, Hostilidad subió de 36 a 48% en el último periodo.

Al revisar en detalle el ámbito de Hostilidad, como se mencionó anteriormente, esta tipología se subclasifica, apareciendo reiteradamente el mal trato con los mayores porcentajes durante los diferentes periodos. En el periodo actual 2021-2022, esa categoría ocupa un 68% de todos

los tipos, con 3 puntos porcentuales menos que el periodo 2020-2021, llegando a un 42% del total acumulado.

Se destaca que Discriminación, que aparecía con 0 casos en el periodo anterior, en el actual tiene un 8%. Los casos de acoso laboral y psicológico subieron 3 puntos porcentuales respecto al periodo anterior.

## II. INTERVENCIONES

A continuación, y siguiendo con los casos atendidos por la oficina del Ombuds, se revisa el detalle de los mismos en el período, de noviembre del 2021 a octubre de 2022. Durante el periodo se presentaron ante la Oficina del Ombuds un total de 151 casos. Como se señaló en principio de este documento, el aumento en el número de casos se debió a la vuelta a la presencialidad, donde la comunidad se reúne y se contacta de manera personal, lo que hace que de alguna manera la convivencia se vea afectada, lo que se vio reflejado en el aumento de casos respecto al periodo anterior 2020-2021.

En el cuadro N° 5 se puede observar en detalle 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).

**CUADRO N° 5: NÚMERO DE CASOS POR MES, SEGÚN ESTAMENTOS, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, ÁMBITOS, SEXO E INTERVENCIÓN/ORIENTACIÓN. NOV. 2021 - OCTUBRE 2022**

	NOV.	DIC.	ENE.	MAR.*	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	TOTAL
<b>NÚMERO DE CASOS</b>	13	11	6	18	17	9	22	14	11	11	19	151
ESTUDIANTES DE PREGRADO	6	6	1	10	10	6	10	6	6	6	6	73
ESTUDIANTES DE POSTGRADO	1	1	1	4	3	2	-	1	-	1	3	17
PROFESORES	3	3	3	2	1	1	6	3	1	-	5	28
PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	3	1	1	2	3	-	6	4	4	4	5	33
PERSONALMENTE	3	3	2	3	4	3	7	2	4	5	7	43
TELEFÓNICAMENTE	2	1	2	3	7	2	8	5	2	3	4	39
CORREO ELECTRÓNICO	8	7	2	12	6	4	7	7	5	3	6	67
VIRTUALMENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
REGLAMENTACIÓN UNIVERSITARIA	2	-	-	-	-	-	4	4	2	2	2	16
TRÁMITES ESTUDIANTILES	3	2	1	4	3	3	3	2	1	1	1	24
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	2	2	1	1	1	-	1	-	-	1	1	10



<b>DERECHO RESPUESTA A</b>	2	2	1	-	-	-	1	1	2	1	-	<b>10</b>
<b>HOSTILIDAD</b>	4	4	2	11	11	5	12	4	5	5	10	<b>73</b>
<b>BULLYING</b>	-	-	-	2	2	1	1	2	-	1	4	<b>13</b>
<b>EVALUACIONES ACADÉMICAS</b>	-	1	1	-	-	-	-	1	1	-	1	<b>5</b>
<b>MUJERES</b>	7	8	4	9	6	7	13	6	5	5	10	<b>80</b>
<b>HOMBRES</b>	6	3	2	9	11	2	9	8	6	6	9	<b>71</b>
<b>INTERVENCIÓN ORIENTACIÓN</b>	8	8	3	8	8	3	11	7	6	4	9	<b>75</b>
<b>INTERVENCIÓN DIRECTA</b>	5	3	3	10	9	6	11	7	5	7	10	<b>76</b>

Fuente: Oficina del Ombuds

\*En el mes de marzo se sumaron 7 casos llegados durante el mes de febrero de 2022.

### A. Número de casos y tasas según estamentos

Los 151 casos del período evidencian un alza de 84 consultas respecto al año anterior; es decir, incrementa en un 125,4%. La mayoría de las intervenciones fueron individuales.

Como se muestra en el Cuadro N° 6, según estamentos, 73 corresponden a alumnos de pregrado, lo que representa un 48%, igual al periodo anterior; a alumnos de postgrado, constituyendo un 11%, 7 puntos porcentuales menos que en el periodo anterior; profesores, sube de un 15% a un 19% en este periodo, observándose un alza en consultas de administrativos y profesionales (33), de un 18% a un 22%.

**CUADRO N° 6: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES  
SEGÚN ESTAMENTOS PERÍODOS  
2018-2019, 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022**

<b>AÑOS</b>	<b>ALUMNOS PREGRADO</b>	<b>ALUMNOS POSTGRADO</b>	<b>PROFESORES</b>	<b>PROFESIONALES ADMINISTRATIVOS Y</b>	<b>TOTAL N° CASOS</b>
<b>2018-2019</b>	75 (37%)	33 (16%)	68 (34%)	26 (13%)	<b>202</b>
<b>2019-2020</b>	58 (49%)	17 (14%)	34 (29%)	10 (8%)	<b>119</b>
<b>2020-2021</b>	32 (48%)	13 (19%)	10 (15%)	12 (18%)	<b>67</b>
<b>2021 - 2022</b>	73 (48%)	17 (11%)	28 (19%)	33 (22%)	<b>151</b>

Fuente: Oficina del Ombuds

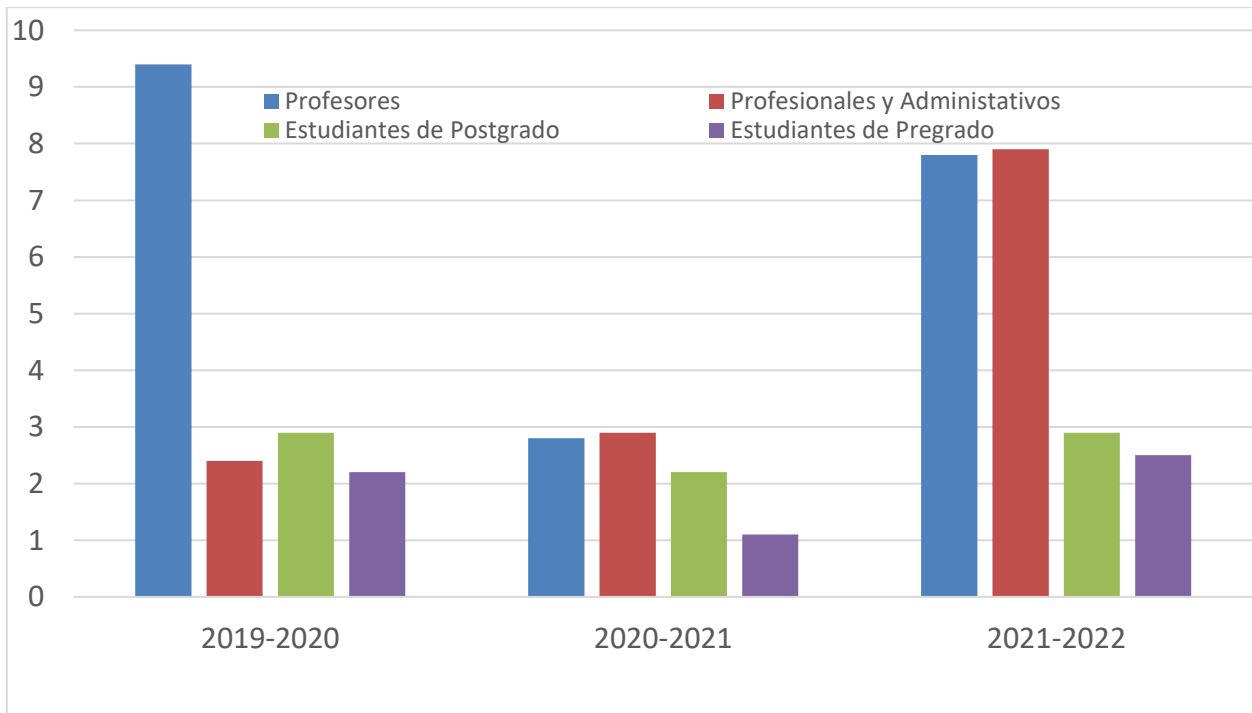
Un aspecto importante a observar, es que los porcentajes no son tan exactos como las tasas, las cuales nos permiten conocer exactamente qué estamento es el que mayormente consulta. Con las tasas podemos tener una referencia más clara con relación a las consultas según estamentos. Este cálculo se basa en las siguientes poblaciones del periodo en curso: 3.601 profesores, 4.195 profesionales y administrativos, 5.782 estudiantes de postgrado y 28.978 estudiantes de pregrado. El Cuadro N° 7 da cuenta de este importante aspecto.

**CUADRO N° 7: TASAS DE CASOS x 1.000 POR AÑO SEGÚN ESTAMENTOS, PERIODOS 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022**

Estamentos	2018-2019	Población	2019-2020	Población	2020-2021	Población	2021-2022	Población
PROFESORES	19,02	3.575	9,46	3.593	2,70	3.715	7,5	3.601
PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	6,18	4.208	2,35	4.263	2,86	4.196	7,9	4.195
ESTUDIANTES DE POSTGRADO	6,13	5.381	3,16	5.386	2,25	5.782	2,94	5.782
ESTUDIANTES DE PREGRADO	2,77	27.064	2,08	27.895	1,10	28.978	2,52	28.978

Como se observa en el Cuadro N° 7 y Gráfico 1, al analizar la tasa por 1.000 personas, en el periodo 2018-2019, fueron los profesores quienes en su mayoría acudieron a la oficina del Ombuds. No obstante, en el presente periodo, 2020-2021, la tasa baja significativamente y son los profesionales y administrativos quienes aparecen con mayor tasa de consulta, pero inferior a la del periodo 2018-2019. Sin embargo, son los grupos de profesores y profesionales y administrativos los que mayoritariamente acuden a la oficina del Ombuds, seguido de los estudiantes de postgrado. Es relevante señalar que la población de estudiantes de pregrado que aparece en porcentaje como el grupo que mayormente consulta, respecto a la tasa son los que menos consultan y se nota un decrecimiento a través del tiempo.

**GRÁFICO N° 1: TASAS DE CASOS  
POR AÑO SEGÚN ESTAMENTOS, PERÍODOS 2019-2022**



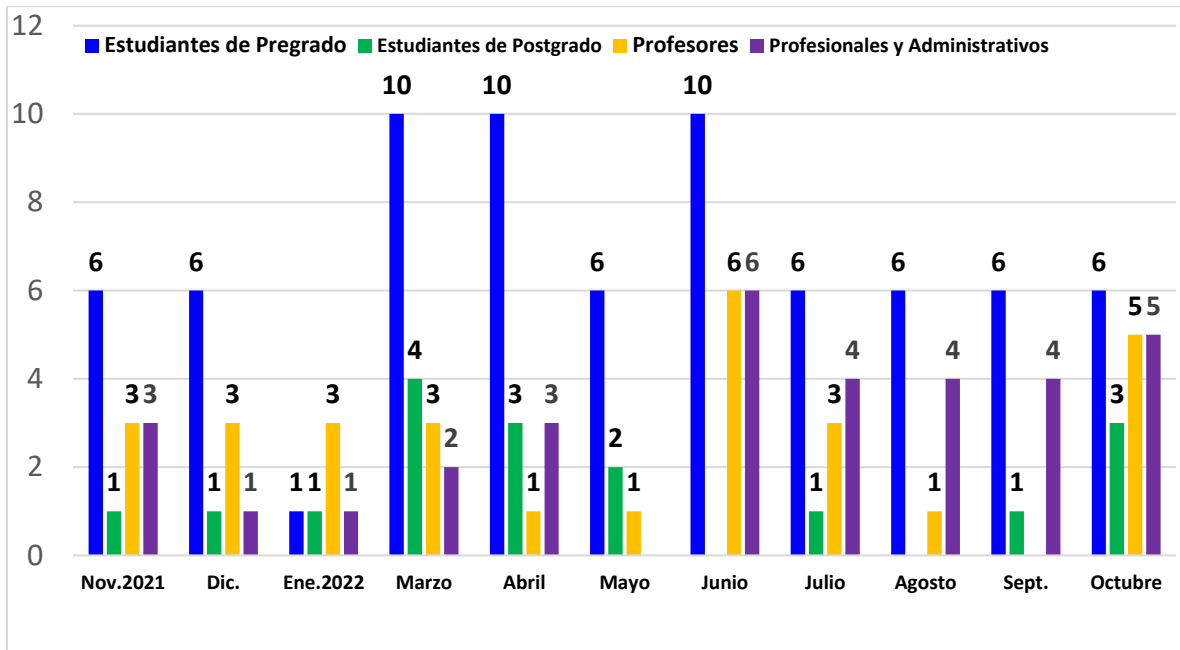
Fuente: Oficina del Ombuds

Se observa que son los profesores y estudiantes de postgrado quienes durante el período 2019-2020 consultaron más, seguidos por los profesionales y administrativos. Como se mencionó en párrafos anteriores, en el periodo 2020-2021 todas las consultas bajaron; sin embargo, por tasa fueron los profesionales y administrativos quienes tuvieron más consultas seguidos por los académicos. En el presente periodo 2021-2022, se observa que los administrativos y profesionales superaron por escasos puntos a los académicos (7,5 y 7,9, respectivamente), observándose en todos los periodos que, por tasa, son los estudiantes de pregrado quienes menos consultan.

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

En el Grafico N° 2 se puede observar mensualmente la distribución de casos por estamento, notándose en el mes de marzo, abril y junio un aumento en casos de estudiantes de pregrado, siendo ellos los que por número consultan mensualmente y en enero un leve aumento en estudiantes de postgrado. El resto de los estamentos se mantienen en niveles parecidos mensualmente.

**GRÁFICO N° 2: NÚMERO DE CASOS MENSUALES POR ESTAMENTO, NOVIEMBRE 2021 – OCTUBRE 2022**

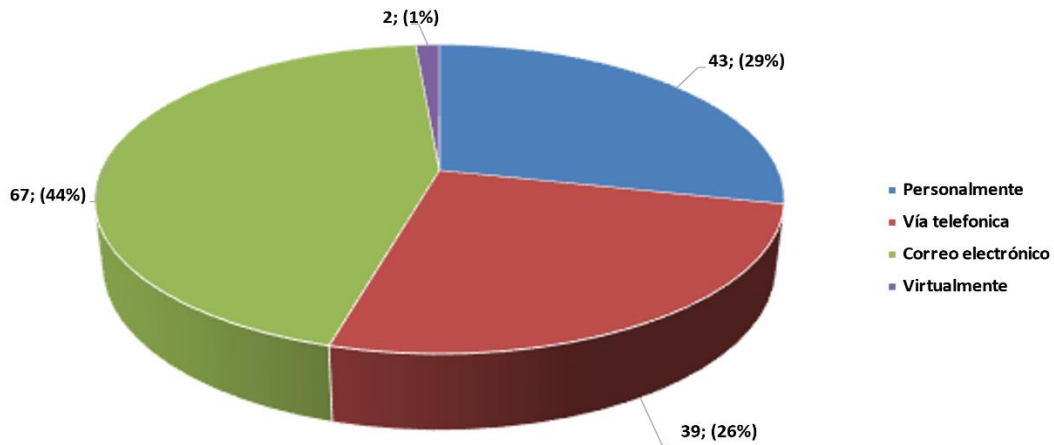


Fuente: Oficina del Ombuds

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

El Grafico N° 3 muestra la distribución porcentual de los casos, según medios de comunicación utilizados para presentar una queja, reclamo o solicitud, durante el período 2021-2022. Como ya se ha señalado anteriormente, la presencialidad empezó a llegar a los campus y es por esa razón que los casos que llegaron en forma personal superaron a los del periodo anterior en 22 puntos porcentuales, y se presentaron en un 29%, convirtiéndose en la segunda opción después de vía correo, que ocupó el 44% de las vías de ingreso frecuente. La vía telefónica ocupó el tercer lugar con 26%. Cabe destacar que 2 personas (1%), si bien escribieron un correo de contacto, solicitaron directamente usar la vía telemática para plantear su situación.

**GRÁFICO N° 3: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN MEDIOS DE COMUNICACIÓN, NOVIEMBRE 2021 – OCTUBRE 2022**

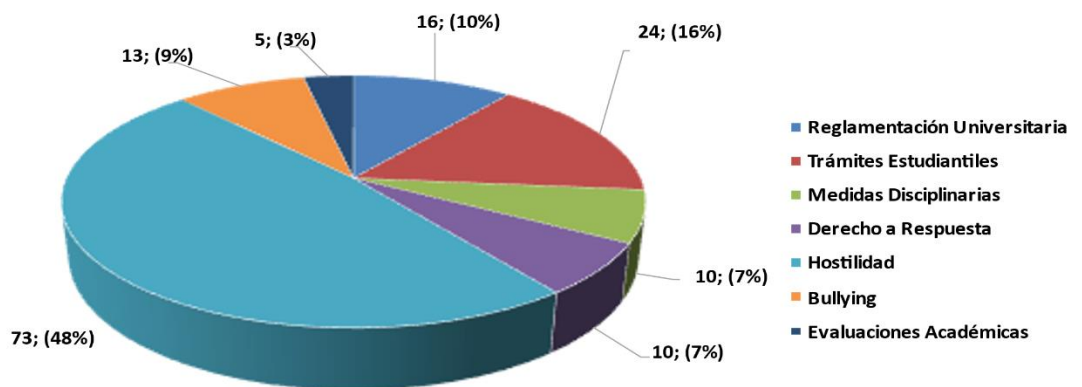


Fuente: Oficina del Ombuds

**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.

**GRÁFICO N° 4: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN ÁMBITOS, NOVIEMBRE 2021 – OCTUBRE 2022**



Fuente: Oficina del Ombuds

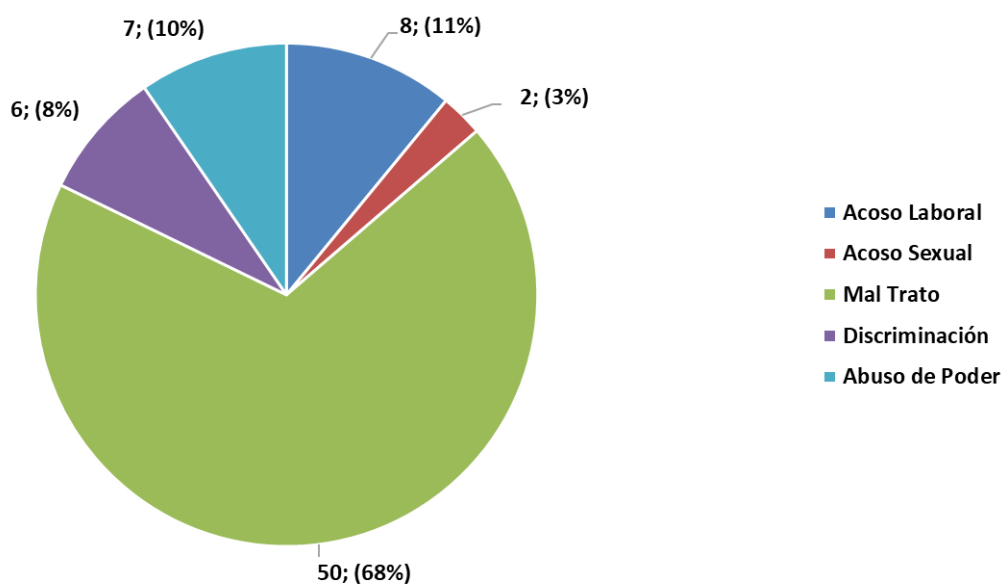
Como se muestra en el Gráfico N° 4, durante el período noviembre 2021 – octubre 2022, el mayor porcentaje de los casos presentados a la Oficina del Ombuds corresponde a la Hostilidad (48%), observándose un aumento porcentual respecto al periodo anterior (36%).

Le siguen, en porcentaje, los Trámites estudiantiles con un 15%, Reglamentación universitaria con el 11%, Bullying el 9%, Medidas disciplinarias y Derecho a respuesta con el 7% cada uno y Evaluaciones académicas con 3% en el último lugar.

Como ha sido la tónica en estos últimos periodos, es inquietante observar que la Hostilidad sigue ocupando el primer lugar de las quejas, reclamos u observaciones. 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.

A continuación, el Gráfico N° 5 muestra las categorías que involucran la hostilidad, que son maltrato, abuso de poder, acoso laboral, sexual y discriminación.

**GRÁFICO N° 5: TIPOLOGÍA DE LA HOSTILIDAD, NOVIEMBRE 2020 – OCTUBRE 2021**



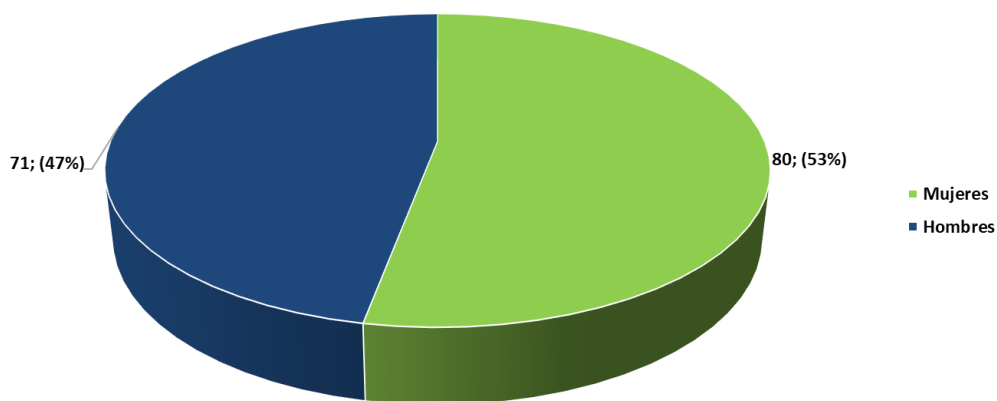
Fuente: Oficina del Ombuds

Como se observa, dentro de la tipología “Hostilidad”, es el maltrato el que ocupa el mayor de los porcentajes (68%), habiendo bajado solo 2 puntos porcentuales respecto al periodo anterior, seguido de acoso laboral (11%), abuso de poder (10%) y discriminación (8%). Los 2 casos de acoso sexual fueron referidos a la Unidad de Apoyo de Víctimas de Violencia Sexual para su manejo.

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

De las 151 quejas, reclamos y consultas presentadas durante el período que comprende esta memoria y que se representan en el Gráfico N° 5, se observa que el 53% de ellas fueron hechas por mujeres, las que bajaron en 14 puntos porcentuales respecto al periodo anterior y un 47% por hombres, subiendo el número de consultas en 8 puntos porcentuales respecto al periodo anterior, que llegó a 15 ólo el 39%.

**GRÁFICO N° 6: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN SEXO, NOVIEMBRE 2021 – OCTUBRE 2022**

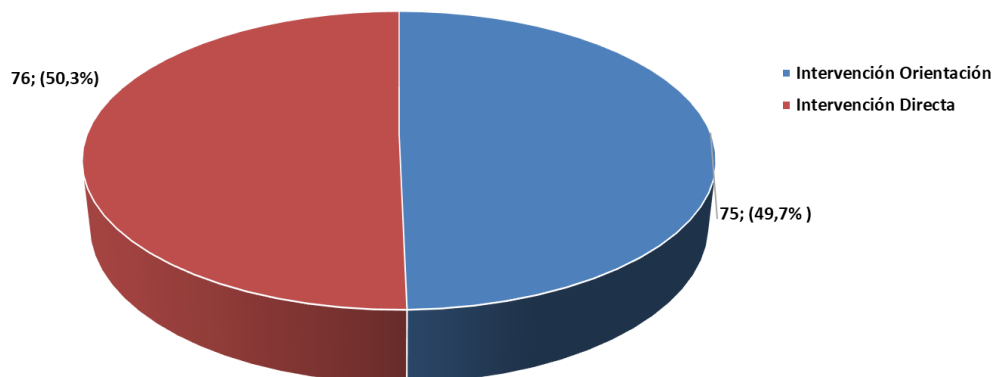


Fuente: Oficina del Ombuds

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

Los miembros de la comunidad universitaria que recurren a la oficina del 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.

**GRÁFICO N° 7: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN TIPO DE INTERVENCIÓN, NOVIEMBRE 2021 – OCTUBRE 2022**



Fuente: Oficina del Ombuds

El Gráfico N° 7 representa el número de casos y su correspondiente porcentaje, según el tipo de intervenciones solicitadas en el período. Se observa que ambas opciones Orientación 49,7% y de Intervención directa con un 50,7% están muy simétricas, predominando la opción Orientación por sobre la Intervención directa, con pocas décimas de diferencia.

### **III. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERÍODO 2021-2022**

Como se revisó en párrafos anteriores, durante el periodo entre noviembre de 2021 y octubre de 2022, Ombuds recibió y atendió 151 casos de los miembros de la comunidad relacionados con quejas, reclamos y observaciones cuando algunos de sus derechos han sido vulnerados por otro miembro de la comunidad.

Durante este periodo, Ombuds puso el énfasis de sus intervenciones, actividades intra UC, con énfasis en la promoción de la buena convivencia y difundir su rol dentro y fuera de la Universidad. También se realizaron actividades extra UC con el propósito de dar a conocer la experiencia de la Universidad en mediación de conflictos y compartir experiencia en el área.

Es importante destacar dos hitos, el trabajo constante con el Comité de Convivencia desde octubre de 2021 a la fecha y el nombramiento de la Figura de mediador Estudiantil, que se efectuó en agosto de 2022. A continuación, se detallarán actividades realizadas a nivel intra y extra UC.



## **A. Actividades intra UC**

- **Consejo Asesor:**

Con fecha 30 de septiembre terminan su nombramiento los consejeros actuales y es así que por decreto de Rectoría DR 305/2022 y de Acuerdo HCS que nombran a los nuevos miembros del Consejo Asesor del Ombuds. El nuevo Consejo Asesor inicia su gestión a partir del 1 de octubre de 2022 y finalizará el 30 de septiembre de 2025.

Dejan el cargo de consejeros: Magda Cottet, José Ignacio González y Ana Maráa Aron. Se integran: Alejandro Reinoso, Cristian Saieh, Florencia Vildósola y Valeska Grau, y permanecen en sus cargos Carmen Luz Urbina y Loreto Campos.

Se ha trabajado a través de 11 reuniones mensuales en el periodo en torno a diferentes tópicos que tienen que ver con la visualización y el trabajo de Ombuds en la Comunidad UC, donde sigue siendo la convivencia y el buen trato uno de los temas principales.

Se valora el apoyo y aportes al trabajo de la Ombuds de cada uno de sus miembros actuales y salientes.

- **Convivencia en la UC**

Como se ha plasmado en memorias anteriores, el trabajo en el ámbito de la convivencia ha estado presente siempre dentro de la Universidad. En el año 2019 se conforma la Comisión de Convivencia bajo el alero de la oficina de la Ombuds y se elabora un informe de convivencia presentado al Honorable Consejo Superior en marzo de 2020 con sugerencias sobre promoción y prevención de la convivencia, siendo una de las recomendaciones formar un comité de convivencia.

Es así que, en octubre de 2021, por Decreto de Rectoría 322/2021, se nombra el Comité de Convivencia, conformado por Almendra Aguilera, Silvia Barrios, Juan Echeverría, Magdalena Müller y Paula Repetto, presidido por Patricia Masalán, Ombuds UC.

Este comité tiene como propósito “Asesorar, proponer y apoyar a las unidades académicas en la generación y articulación de acciones que permitan contribuir a potenciar una adecuada convivencia, a resolver en forma oportuna conflictos, y con el desarrollo de una cultura del respeto y colaboración entre los miembros de la comunidad universitaria”.

A contar de esa fecha, el Comité se reúne quincenalmente para cumplir con su plan de trabajo acotado, realizando 24 reuniones quincenales entre el 21 de octubre de 2021 y el 3 de noviembre de 2022, y 8 reuniones por subgrupos de trabajo.

Dentro de los logros en este periodo se cuenta parte del diagnóstico realizado a través de grupos focales, entrevistas en profundidad, revisión de literatura sobre convivencia, y el inicio de la elaboración de dos documentos, uno sobre el Diagnóstico y otro sobre los Lineamientos generales de convivencia en la UC. En los próximos meses estos documentos serán validados por agentes claves de la Comunidad UC. Posteriormente, una vez aprobados, estos

documentos serán difundidos dentro de toda la comunidad. Desde la mirada de la difusión de la buena convivencia, se ha participado en diversas actividades centradas en convivencia en diferentes unidades académicas.

Durante la penúltima semana de octubre, se lanza una campaña para resaltar aspectos de convivencia, la cual se baja el día 24 del mismo mes en consideración a que el momento en que se lanza la campaña coincidió con otras campañas igual o más importantes para los estudiantes, por ejemplo, elección FEUC y para la comunidad UC en general (Giving Day). Si bien esto fue previsto con anterioridad, no se pensó que sería un factor que afectaría en gran medida. Por otro lado, los mensajes fueron ubicados en lugares poco visibles en algunos campus y algunos de ellos produjeron reacciones no esperadas entre grupos minoritarios.

- **Participación en actividades**

Por su rol, Ombuds participa en diversas reuniones, es así que dentro de actividades intra UC en la que participó se cuentan: UC Dialoga, Foro Universitario, Asistencia a cambio de mando FEUC y Consejería Estudiantil, Minicumbres de DAE: Presentación a los nuevos dirigentes estudiantiles en actividad, Ceremonia del Día de la Mujer: actividad en el Aula Magna, Ceremonia "Construyendo Relaciones Corresponsables en La UC", Ceremonia Inauguración del Año Académico, Ceremonia del Día del Sagrado Corazón UC, Participación en la inauguración de las nuevas dependencias de Salud Estudiantil, Feria en actividad FEUC, con Stand de Ombuds junto a Salud Estudiantil y UVS Campus Lo Contador, "Violencia Sexual qué hacer, dónde acudir, Rol Ombuds". Facultad Cs. Sociales, Inauguración proyecto hacia la institucionalización de la Equidad de Género en la UC. Proyecto INES, Ombuds en Ciclo de charla "Conociendo y Trabajando el Plan de Desarrollo en Comunidad", Dirección de Personas, Jornada DAE, se presenta junto a mediadora estudiantil, Comité Política Violencia de Género y Visita de Ombuds a Campus Villarrica en noviembre de 2021.

En marzo de 2022 se participó de la Feria de Bienvenida Novato y Novata UC con un stand "Ombuds UC", donde se realizó una encuesta a Novatos acerca de cuál sería su aporte a la convivencia en la UC.

Se realizó inducción a nuevas decanas de las facultades de Ingeniería e Historia, Geografía y Cs. y sus equipos.

Por reglamento, la Oficina del Ombuds debe hacer una presentación anual ante el Honorable Consejo Superior y Comité Directivo del Rector. El 19 de enero de 2022 se realizó una presentación ante el Comité Directivo del Rector, donde se dio cuenta de lo realizado en el periodo. Asimismo, el 4 de marzo de 2022, se dio cuenta del trabajo realizado por Ombuds ante el Honorable Consejo Superior.

- **Mediador Estudiantil**

Según el Texto refundido y actualizado del Reglamento del Ombuds, consejero o mediador universitario, aprobado por Decreto de Rectoría N° 255/20, del 26 de agosto de 2020, en su Título IV, Art. 15º, habla de una nueva figura, Mediador Universitario.

En dicho artículo se sostiene que Ombuds contará con la colaboración de un Mediador Estudiantil, a quien le corresponderá especialmente contribuir con una adecuada convivencia entre los estudiantes. Es así que, según Decreto Rectoría 254/2022, se nombra a Valeska Grau Cárdenas mediadora estudiantil, para que ejerza su cargo entre el 1 de agosto de 2022 y el 31 de julio de 2025.

Su plan de trabajo incluye: Realizar catastro de problemáticas, recursos y necesidades en UA, Proponer modelos de trabajo de problemas de convivencia, Instalar capacidad en las UA para promover buena convivencia e intervenir en conflicto, Coordinar entre distintas instancias de la UC en miras de una mejor convivencia, Formar parte del consejo asesor de la Ombuds. Las actividades del periodo comprendido entre agosto y octubre se centran en: Inducción a la oficina Ombuds, Reuniones con las DAE y facultades, Revisión de reglamentos, Indagación en la línea de la enseñanza deliberativa y el diálogo con miras de proyecto con Ombuds, UVG y académicas de la UAH, Formación en habilidades de mediación de conflictos estudiantiles, Reuniones mensuales con DAE y Ombuds, Participación en reuniones de coordinación convocadas por Ombuds con Reencuentro UC, DAE, Dirección de Personas, y UVG. También ha realizado Análisis de casos de convivencia estudiantil, Participación en Consejo Asesor, Comité de Convivencia, programa Reencuentro UC, comisión del CRUCH en salud mental y convivencia, Participación en el taller de herramientas para el diálogo de la Fundación Nansen y en actividades de Ombuds con estudiantes como por ejemplo en Feria de Facultad de Letras.

- **Software, sistema de registro de datos Ombuds**

Otro hito importante es que Ombuds se adjudica el proyecto presentado al núcleo de desarrollos tecnológicos 2022 de la Dirección de Transformación Digital, que tiene como propósito adaptar (rediseñar) software del actual sistema de registro de datos de la Unidad de Violencia Sexual adecuado para la oficina del Ombuds. Durante este periodo se ha trabajado intensamente en el diseño del sistema, el cual se espera sea entregado para su uso en marzo de 2023.

- **Página web Ombuds**

Se diseñó la nueva página web Ombuds donde se incluyó un espacio para hablar de convivencia, la que está disponible a contar de diciembre de 2022. Se subió la Memoria Anual 2020-2021 en <https://ombuds.uc.cl/memoria-anual>.

## **B. Actividades extra UC**

Como una forma de visibilizar la figura del Ombuds al exterior de la Universidad, se trabajó en diferentes agrupaciones.

Se apoyó a la Dirección General de Carabineros para la creación de una Oficina Ombuds en la entidad. Se sostuvieron reuniones mensuales con Ombuds universitarios de U. Católica de Temuco, U. Diego Portales, U. Adolfo Ibáñez y U. Católica de la Santísima Concepción, con quienes se están compartiendo experiencias en la mira de conformar en un futuro próximo la Asociación Chilena de Ombuds Universitarios.

En el periodo anterior se brinda apoyo a los mediadores universitarios de la Pontificia Universidad Católica de Bolivia, el que se retoma a fines de octubre de 2022.

Ombuds es invitada a formar parte de la Red UMED (Red Universitaria de Mediación, Conciliación y Justicia Restaurativa), de la Universidad de Guanajuato, quienes realizan seminarios y reuniones en torno al tema.

Ombuds continúa participando activamente en reuniones mensuales del Regional Advisory Committee Latin American and the Caribbean Chair (RAC-LAC). Las reuniones se realizan cada mes convocando a Ombuds de América Latina y el Caribe, un espacio de constante compartir y aprender.

También Ombuds es miembro de la International Ombuds Association, USA (IOA), una instancia que hace mantenerse al día en el ámbito de la Mediación y es una de las entidades que determina las directrices del trabajo de Ombuds a nivel mundial. Su propósito es promover el desarrollo continuo de la profesión de Ombuds a través de sus Normas de Práctica y Código de Ética; apoyo a la comunicación y trabajo en red entre Ombuds (<https://www.ombudsassociation.org/learn-about-ioa>).

También participó en eventos y actividades a los que fue invitada la Ombuds UC, por ejemplo:

## **C. Capacitación y desarrollo**

Durante el presente periodo, Ombuds asistió a seminarios, charlas y cursos para su capacitación y desarrollo en aspectos relacionados con su quehacer, como, por ejemplo:

- Abril-septiembre de 2021. Diploma en Desarrollo del Bienestar Personal y Laboral. Facultad de Medicina UC: donde se adquirieron herramientas de Coaching, entre otras.

- 10 de noviembre de 2021. Conversación con profesor Carlos Frontaura en su rol de consejero INDH.
- 12-13 de enero de 2022. Asistencia a Summit Internacional de Educación UC.
- 5-6 de julio de 2022. Encuentro Universitario Internacional “Hacia una Cultura de la Paz desde los Medios alternos de Solución de Conflicto”. Guanajuato, México.
- 24-25 de agosto de 2022. Curso de Especialización en Igualdad de Género en las Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- 21 de septiembre de 2022. “Diálogos sobre Justicia Restaurativa: Perspectivas hacia la Construcción de la Cultura de Paz”. Guanajuato, México.
- 27 de octubre de 2022. Taller sobre mantención web Ombuds.

#### **IV. CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES**

Los casos han aumentado considerablemente en 125,4 puntos porcentuales respecto al año anterior, destacando que los profesionales y administrativos han ido aumentando el porcentaje de consultas en relación con una baja en estudiantes de postgrado y mantención en los estudiantes de pregrado. Se ha podido ver en este periodo que la solución de casos requiere varias acciones asociadas, por ende, cada caso podría tener entre dos y más de cinco acciones para solucionarlo.

Cabe destacar nuevamente que son los casos de hostilidad los que mayormente llegan a la oficina del Ombuds y es por ello que se hace relevante que el Comité de Convivencia pueda entregar, dentro de los productos en los que está trabajando, las directrices o lineamientos para la buena convivencia en la UC y ver su impacto, así como promover la cultura de la buena convivencia en la Comunidad UC a través de un trabajo conjunto donde se alineen e incluyan los distintos quehaceres involucrados en la universidad y todas las iniciativas que se hacen en pro del mismo propósito.

Al igual que en el periodo anterior, Ombuds mantuvo presencia en todos aquellos espacios que permitiesen la visibilidad de su figura, tanto a nivel intra como extrauniversitario. En la misma línea de conocimiento de Ombuds a nivel extra UC, se destaca la internacionalización que se vio reflejada en la participación de Ombuds en RAC-LAC; en International Ombuds Association, en su trabajo con los mediadores de Bolivia y la Red UMED de Guanajuato, México.

Se continuó en la línea de un trabajo coordinado con la DAE, Unidad de Apoyo a las Víctimas de Violencia Sexual y de Género, Secretaría General, Dirección de Personas, FEUC y Consejería Superior, entre otras. También se logró convocar a todas las áreas y unidades que trabajan con la Convivencia y el buen trato para iniciar conversaciones en pro de aunar criterios y trabajar en conjunto por un mismo objetivo.

Dentro del rol de Ombuds esta el alertar frente a situaciones que atentan a la buena convivencia en nuestra comunidad, lo que se logró con el trabajo coordinado con las unidades mencionadas anteriormente.

Por último, destacar la importancia de la incorporación de la Mediadora estudiantil, que ha permitido un trabajo conjunto con Ombuds para visualizar los problemas más frecuentes que se producen entre los estudiantes y comenzar a plantear acciones tendientes a apoyar a las direcciones estudiantiles para generar capacidades que les permitan manejar conflictos con estudiantes antes de que escalen a instancias superiores.

Dentro de los desafíos para el siguiente periodo se encuentran:

- Entregar productos concretos para el desarrollo de la cultura de la buena convivencia y el buen trato, con mirada integral.
- Seguir trabajando para que Ombuds sea reconocido como figura que aporta a la institucionalidad de la Universidad dentro y fuera de la misma.
- Mantener cercanía con estudiantes y trabajo conjunto con la FEUC.
- Contar con el software que permita registro de todas las actividades que se desarrollan en Ombuds evitando un registro manual y cuidando la confidencialidad de los datos.
- Fortalecer el rol de la Mediadora estudiantil y posicionarlo en la Comunidad.

## **V. AGRADECIMIENTOS**

Finalmente, como siempre, es relevante agradecer a todos los miembros de la comunidad universitaria, las direcciones a nivel superior, decanos y decanas, directores de institutos y escuelas, directivos superiores, Federación de Estudiantes (FEUC), Consejería Superior, centros de estudiantes, estudiantes, 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 2021 – octubre 2022, por la permanente disposición y sinergia en la búsqueda de la solución de los problemas presentados.

Santiago, marzo de 2023.