



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

OFICINA OMBUDS



MEMORIA: NOVIEMBRE 2022 – OCTUBRE 2023

**María Patricia Masalán Apip
Ombuds UC**

Abril, 2024

OFICINA DEL OMBUDS: AV. VICUÑA MACKENNA 4860, MACUL, EDIFICIO PATAGUAS ZOCALO PISO -1, 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 2022 – OCTUBRE 2023

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
- G. Casos Mediadora Estudiantil

III. Actividades realizadas en el período 2022-2023

- A. Actividades intra-UC
- B. Actividades extra-UC

IV. Consideraciones finales y recomendaciones

V. Agradecimientos

I. INTRODUCCIÓN

La presente memoria contiene información de casos y actividades de la oficina Ombuds entre el período noviembre 2022 y octubre 2023 esta información corresponde a la gestión de la profesora M. Patricia Masalán Apip, realizada durante su tercer año de desempeño. Asimismo, se agregan los casos recibidos por la mediadora Estudiantil profesora Valeska Grau quien se integra a la oficina Ombuds en agosto 2022 y comienza a atender casos en noviembre del mismo año.

Durante este período, Ombuds atendió 166 quejas, reclamos u observaciones en la Oficina del Ombuds, cantidad que representó un aumento del 9,9% con respecto al período anterior, en el que se recibieron 151 casos (Cuadro N°1).

En el presente periodo volvió la presencialidad a la Universidad, por lo que el estar nuevamente en comunidad lo que se reflejó en problemas de convivencia, y sin duda produjo algunos conflictos que en el periodo anterior no se presentaron, aumentando así la cifra de casos.

CUADRO N°1: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES DE AUMENTO/DISMINUCIÓN, SEGÚN PERÍODO 2013-2023

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
2022 - 2023	166	+9.9

Fuente: Oficina Ombuds

En el cuadro 1 se observa la evolución de casos llegados a la Oficina Ombuds desde el año 2013 al 2023, cumpliéndose una década de trabajo. Como se ha mencionado en memorias anteriores, 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, aumentando nuevamente en los periodos 2021-2022 y el actual 2022-2023.

En el cuadro N.º 2 se pueden observar las consultas según quienes consultan en cada año desde 2013 al 2023.

**CUADRO N°2: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES
POR AÑO SEGÚN ESTAMENTOS, SEGÚN PERÍODO 2013-2023**

	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
AÑO 8:	32 (48%)	13 (19%)	10 (15%)	12 (18%)	67
AÑO 9:	73 (48%)	17 (11%)	28 (19%)	33 (22%)	151
AÑO 10:	79 (48%)	17 (10%)	31 (19%)	39 (23%)	166
TOTAL	634	156	405	227	1422

Fuente: Oficina del Ombuds

A la fecha la oficina Ombuds ha atendido 1422 casos en sus 10 años de existencia, ocupando los estudiantes de pregrado el mayor porcentaje con el 44,6%, seguido por los profesores con el 28,5%.

Si se comparan los años 9 y 10 desde la perspectiva de porcentajes respecto a los estamentos que consultan, son los estudiantes de pregrado quienes porcentualmente consultan más. Los porcentajes se mantuvieron similares en todos los grupos, solamente se observa una baja de 1 punto porcentual en estudiantes de post grado y un aumento de un punto porcentual en Profesionales y administrativos.

En el Cuadro N.º 3, que se visualiza a continuación, se puede observar la distribución de casos según su ámbito en los 10 años de gestión de la oficina del Ombuds. Se hace necesario comprender la clasificación según tipología para lo cual se definen a continuación: 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.

Para una mejor comprensión se puede decir que en el ámbito **reglamentación universitaria** se aplica 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 estudiantes de pre y post grado, 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 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 2013-2023**

	R.U.	T.E.	M.D.	D.R.	HOST.	B.	E.A.	TOTAL N° CASOS
AÑO 1:	12 (16%)	16 (21%)	9 (12%)	5 (7%)	25 (34%)	2 (3%)	5 (7%)	74
AÑO 2:	19 (23%)	10 (12%)	12 (14%)	5 (6%)	33 (39%)	1 (1%)	4 (5%)	84
AÑO 3:	23 (16%)	8 (6%)	11 (8%)	8 (6%)	61 (44%)	1 (1%)	27 (19%)	139
AÑO 4:	22 (10%)	14 (7%)	14 (7%)	10 (5%)	116 (57%)	12 (6%)	16 (8%)	204
AÑO 5:	15 (7%)	10 (5%)	27 (12%)	10 (5%)	119 (55%)	7 (3%)	28 (13%)	216
AÑO 6:	22 (11%)	26 (13%)	30 (15%)	1 (0.5%)	110 (54%)	6 (3%)	7 (3.5%)	202
AÑO 7:	25 (21%)	15 (13%)	6 (5%)	3 (2.5%)	51 (43%)	2 (1.5%)	17 (14%)	119
AÑO 8:	12 (18%)	18 (27%)	2 (3%)	5 (7%)	24 (36%)	4 (6%)	2 (3%)	67
AÑO 9:	16 (11%)	24 (15%)	10 (7%)	10 (7%)	73 (48%)	13 (9%)	5 (3%)	151
AÑO 10:	24 (14%)	30 (18%)	11 (6%)	8 (5%)	66 (40%)	6 (4%)	21 (13%)	166
TOTAL	190 (13%)	171 (12%)	132 (9%)	65 (5%)	678 (48%)	55 (4%)	132 (9%)	1422

Fuente: Oficina del Ombuds

Respecto a los tipos de casos al comparar el año 9 con el año 10, se puede evidenciar que hostilidad (H) aparece con 8 puntos porcentuales más bajo que el periodo anterior, 40%, versus 48% año 9. Medidas disciplinarias (M.D.) se mantuvo casi iguales en los últimos dos periodos. Trámites estudiantiles (T.E.) tuvo un aumento de 3 puntos porcentuales respecto al periodo anterior, así como Bullying (B.) presentó una baja porcentual de 9 a 4%. Derecho a respuesta (D.R.) baja 2 puntos y Evaluación académica (E.A.) por su parte, sube en 10 puntos porcentuales. Se observa un alza de 4 puntos porcentuales en los casos referidos a Reglamentación universitaria (R.U.).

Al observar la casuística total de los 10 años de gestión de oficina Ombuds, se identifica que, de los 1.422 casos a la fecha, continúa siendo el más alto hostilidad con un 48% del total de los

casos, lo siguen con porcentajes similares al año anterior, Reglamentación universitaria (13%), Trámites estudiantiles (12%), 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 2013-2023

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 (22%)	6 (12%)	11(21%)	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
2022/2023	12 (18%)	1 (1%)	31 (47%)	12 (18%)	10(16%)	66
TOTALES	142 (21%)	45 (7%)	285 (42%)	76 (11%)	130 (19%)	678

Fuente: Oficina del Ombuds

En el cuadro N°4 se puede observar la evolución que ha tenido en estos 10 periodos los diferentes casos que incluye la tipología de Hostilidad, sí bien bajo de 48 a 40 % se sumaron 56 más respecto al año anterior, observándose 678 casos totales.

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, a pesar de que, durante el último año bajo en 19 puntos porcentuales respecto al año anterior, viéndose aumentado en 10 puntos la discriminación y en 7 puntos acoso laboral y psicológico. Asimismo, el abuso de poder subió en 6 puntos.

II. INTERVENCIONES

Respecto a casos atendidos por la oficina del Ombuds, a continuación, se revisa el detalle de estos en el período de noviembre del 2022 a octubre de 2023, donde se presentaron un total de 166 casos, 15 más que el periodo anterior. Como se señaló anteriormente, el aumento progresivo en el número de casos se explicaría por que las actividades en la Universidad están siendo mayormente presenciales y por otro lado, por el conocimiento cada vez mayor de esta oficina y su misión.

En el cuadro N°5 se presenta el cómo se distribuyeron durante los meses de noviembre 22 a octubre 23, mensualmente, y según consultantes, vía de entrada del caso, tipología, género y la intervención ya sea, acción directa u orientación y guía.

CUADRO N°5: NÚMERO DE CASOS POR MES, SEGÚN ESTAMENTOS, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, ÁMBITOS, SEXO E INTERVENCIÓN/ORIENTACIÓN. NOV. 2022 - OCTUBRE 2023

	NOV.	DIC.	ENE.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	TOTALES
NÚMERO DE CASOS	16	10	15	18	15	16	10	21	14	14	17	166
ESTUDIANTES DE PREGRADO	9	4	7	12	7	9	5	12	4	4	6	79
ESTUDIANTES DE POSTGRADO	3	2	1	1	-	1	1	4	1	-	3	17
PROFESORES	2	2	6	3	2	2	2	4	5	2	1	31
PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	2	2	1	2	6	4	2	1	4	8	7	39
PERSONALMENTE	3	3	3	7	4	6	3	6	6	3	3	47
TELEFÓNICA	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	35
CORREO ELECTRÓNICO	9	4	9	8	8	7	5	12	5	7	10	84
VIRTUALMENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
REGLAMENTACIÓN UNIVERSITARIA	1	4	1	4	4	1	1	3	2	2	1	24
TRÁMITES ESTUDIANTILES	3	-	3	4	1	3	2	3	3	2	6	30
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	3	-	2	2	1	-	1	1	-	-	1	11
DERECHO A RESPUESTA	1	-	1	-	1	1	-	1	-	1	2	8
HOSTILIDAD	3	2	5	8	6	10	5	5	9	8	5	66
BULLYING	4	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	6
EVALUACIONES ACADÉMICAS	1	3	3	-	2	1	1	8	-	-	2	21
MUJERES	10	5	5	7	9	9	7	9	10	11	10	92
HOMBRES	6	5	10	11	6	7	3	12	4	3	7	74
INTERVENCIÓN ORIENTACIÓN	7	5	9	10	8	7	7	15	9	9	11	97
INTERVENCIÓN DIRECTA	9	5	6	8	7	9	3	6	5	5	6	69
NÚMERO INTERVENCIONES POR CASO	41	20	26	36	33	42	19	22	28	30	30	327

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

Durante el periodo se atendieron 166 casos es decir un alza de 9,9 % respecto a los 151 casos del período anterior. La mayoría de las intervenciones fueron individuales.

En el Cuadro N°6, se presentan quienes de los que conforman la comunidad consultaron a la oficina Ombuds. Es así que, 75 corresponden a alumnos de pregrado, lo que representa un 48 %, igual al periodo anterior; alumnos de postgrado, constituyendo un 10%, 1 punto porcentual menos que en el periodo anterior; académicos se mantuvo igual que periodo anterior con un 19% en ambos periodos, observándose, respecto al año anterior, un alza en consultas de administrativos y profesionales (39), de un 22% a un 23% respectivamente.

**CUADRO N°6: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES
SEGÚN ESTAMENTOS PERÍODOS
2018-2019, 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022, 2022-2023**

AÑOS	ALUMNOS PREGRADO	ALUMNOS POSTGRADO	ACADEMICOS	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
2020-2021	32 (48%)	13 (19%)	10 (15%)	12 (18%)	67
2021 - 2022	73 (48%)	17 (11%)	28 (19%)	33 (22%)	151
2022 - 2023	78 (48%)	17 (10%)	31 (19%)	39 (23%)	166

Fuente: Oficina del Ombuds

Cabe destacar que al revisar las consultas por cantidad de población que componen la comunidad, es decir utilizando tasas, se puede realmente observar quienes son los que mayormente consultan. Este cálculo se basa en las siguientes poblaciones del periodo en curso: 3.898 profesores, 4.888 profesionales y administrativos, 5894 estudiantes de postgrado y 30.537 estudiantes de pregrado.

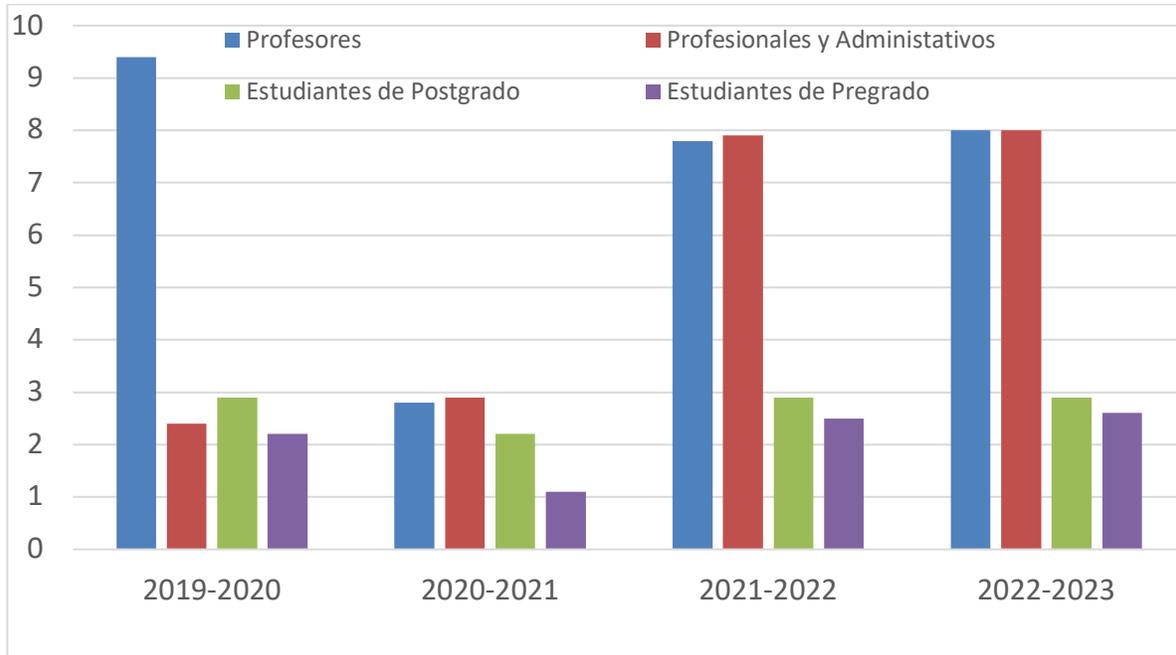
Al igual que el periodo anterior, no son los estudiantes quienes más consultan sino los Administrativos y profesionales, seguidos por los académicos, con leves diferencias decimales y tasas de 7,98 y 7,95 respectivamente. Le siguen los estudiantes de posgrado grado con 2,88 y finalmente los que menos consultan serían los estudiantes de pregrado con tasa del 2,55. 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, 2021-2022 y 2022-2023

Estamentos	2018-2019	N°	2019-2020	N°	2020-2021	N°	2021-2022	N°	2022-2023	N°
PROFESORES	19,02	3.575	9,46	3.593	2,70	3.715	7,5	3.601	7,95	3.898
PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	6,18	4.208	2,35	4.263	2,86	4.196	7,9	4.195	7,98	4.888
ESTUDIANTES DE POSTGRADO	6,13	5.381	3,16	5.386	2,25	5.782	2,94	5.782	2,88	5.894
ESTUDIANTES DE PREGRADO	2,77	27.064	2,08	27.895	1,10	28.978	2,52	28.978	2,55	30.537

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 2019-2023**



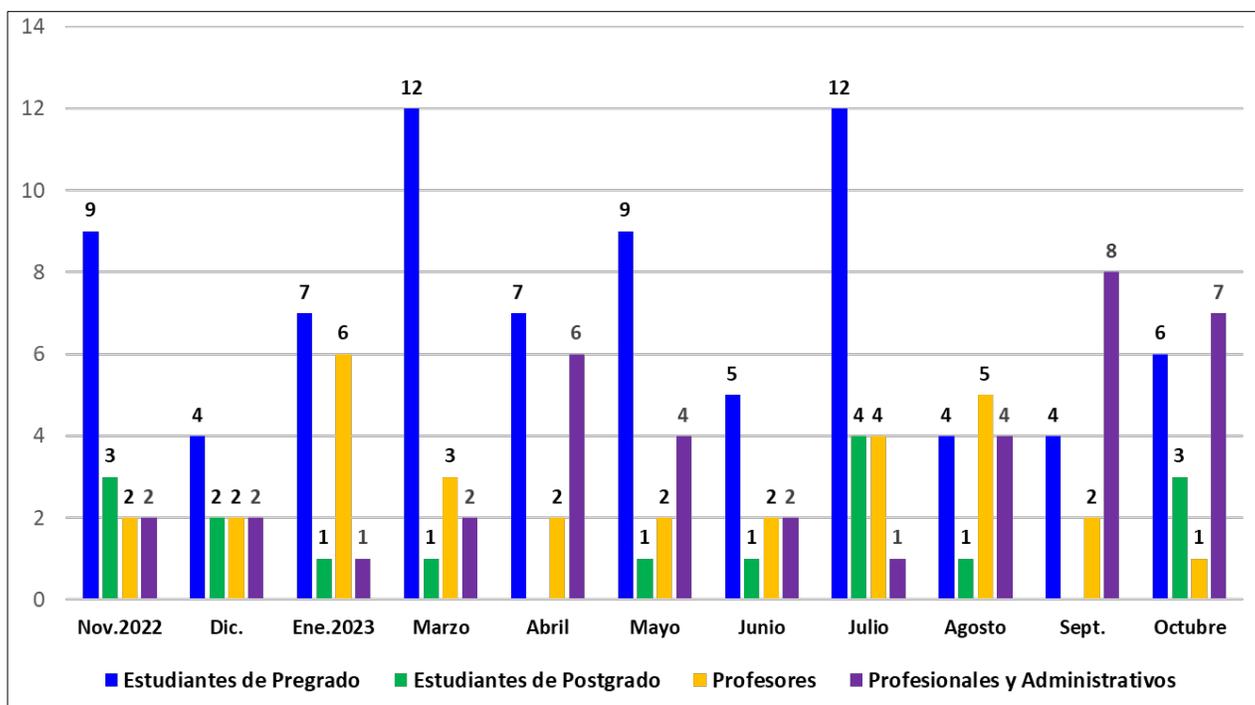
Fuente: Oficina del Ombuds

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. Asimismo en el periodo 2022-2023, se observa que las tasas se mantuvieron en el mismo orden que en el periodo anterior, solo con mínimas variaciones, viéndose pequeño aumento centesimal en profesores y administrativos (7,95 y 7,98 respectivamente) a expensas de estudiantes de post grado que bajo en un 0,6.

B. Número de casos mensuales según estamentos

En el Grafico N°2 se presenta la distribución de consultas por mes y por quienes consultan, es aquí donde se observa que en los meses de marzo, julio y noviembre los casos en general aumentan , notándose en el mes de junio ,marzo, noviembre y octubre el mayor número de consultas y por supuesto porcentualmente son casos de estudiantes de pregrado los que predominan. También se denota una baja en diciembre y junio.

GRÁFICO N°2: NÚMERO DE CASOS MENSUALES POR ESTAMENTO, NOVIEMBRE 2022 – OCTUBRE 2023

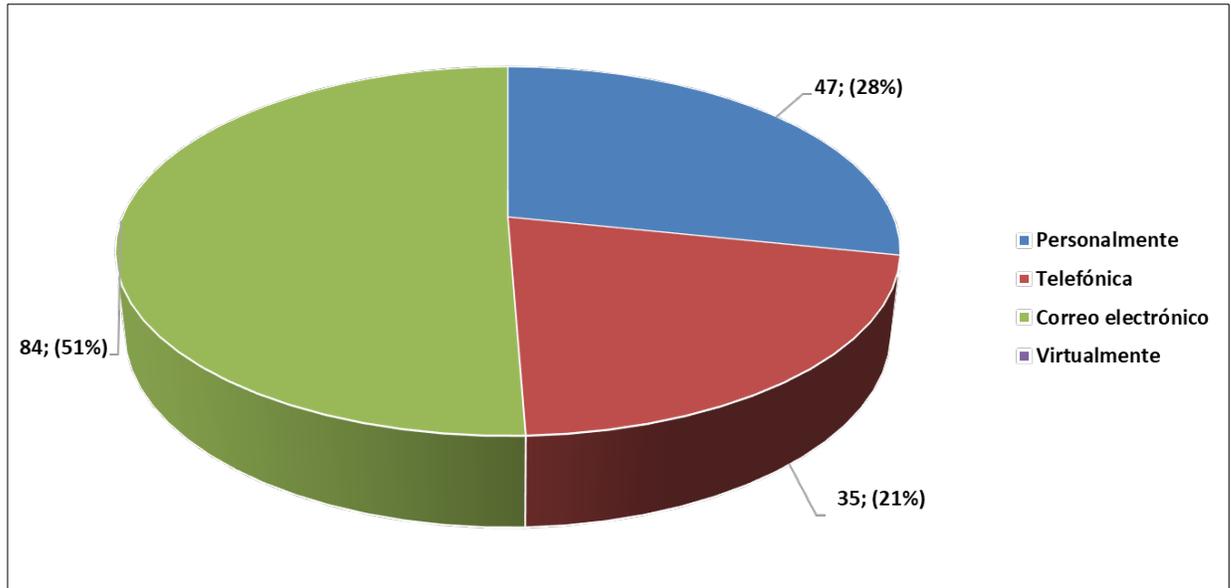


Fuente: Oficina del Ombuds

C. Número de casos y porcentajes según medios de comunicación

El Grafico N°3 observan las vías de comunicación utilizadas para presentar un caso a oficina Ombuds, durante el período 2022-2023. Como ya se ha mencionado, la vuelta a la presencialidad hizo que los casos que llegaron en forma personal llegaran al 28% sin embargo, no superando al 51% que llegaron via correo- formulario convirtiéndose en la primera opción superando el 44% del periodo anterior. La vía telefónica ocupó el tercer lugar con 21%, 5 puntos porcentuales menos que el periodo anterior.

GRÁFICO N°3: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN MEDIOS DE COMUNICACIÓN, NOVIEMBRE 2022 – OCTUBRE 2023

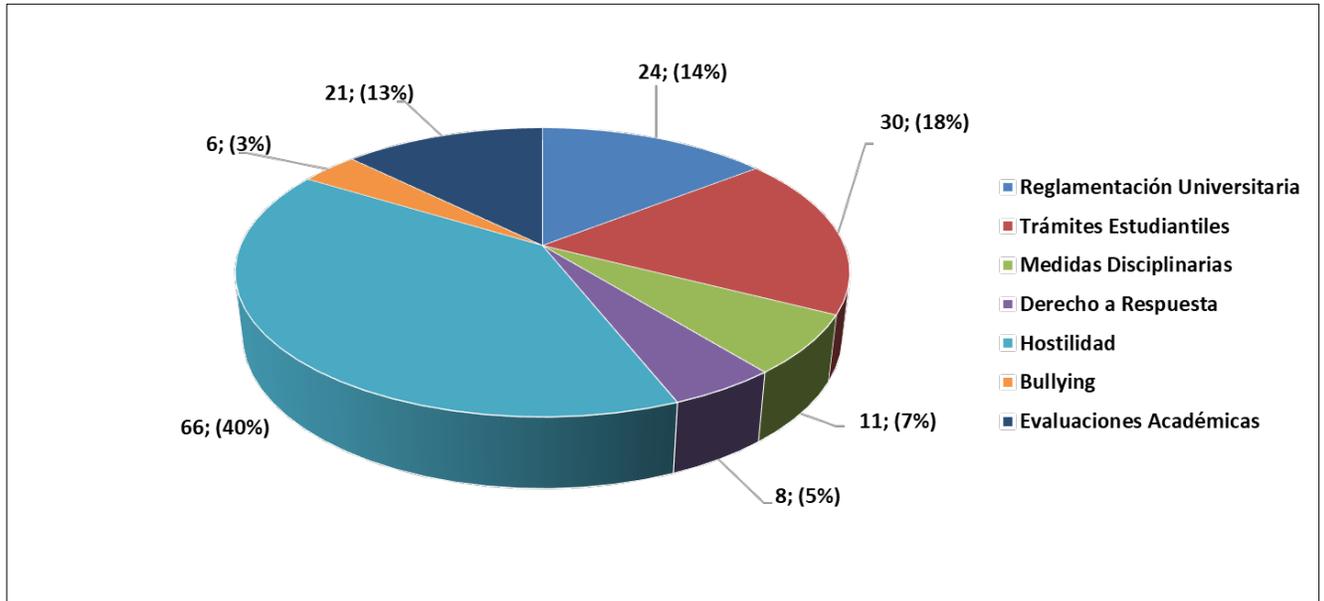


Fuente: Oficina del Ombuds

D. Número de casos y porcentajes según ámbitos

A continuación, se presentan número de casos y porcentajes según ámbitos, noviembre 2022–octubre 2023. Como se ha visto 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 2022 – OCTUBRE 2023



Fuente: Oficina del Ombuds

Como se muestra en el Gráfico N°4, durante el período, el mayor porcentaje de los casos presentados a la Oficina del Ombuds corresponde a la Hostilidad (40%), observándose una importante disminución porcentual respecto al periodo anterior (48%).

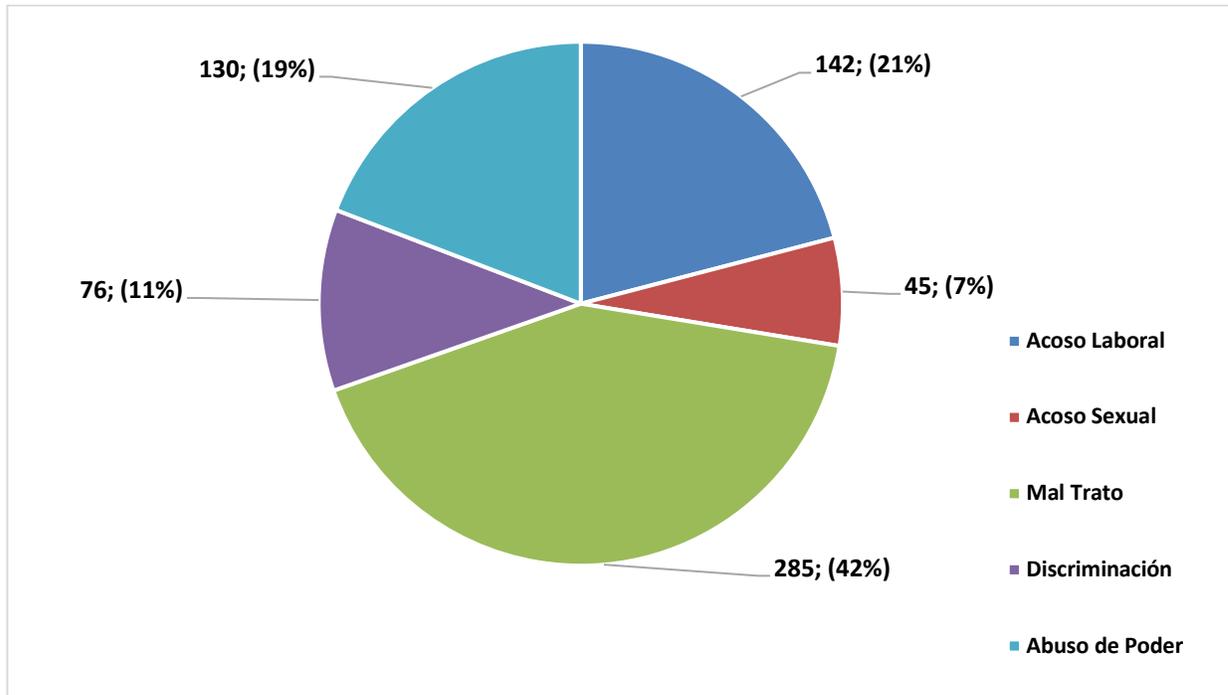
Le siguen, en porcentaje, los Trámites estudiantiles con un 18%, con un aumento de 3 puntos porcentuales respecto al periodo anterior; Reglamentación universitaria con el 14%, 3 puntos más que el período anterior, Bullying el 3% 3 menos que el periodo anterior; Medidas disciplinarias 7% al igual que periodo anterior ; Derecho a respuesta con el 5%, 2 puntos menos que el periodo anterior y Evaluaciones académicas con 13%, que aumentó 10 puntos porcentuales convirtiéndose de la última causa a la cuarta, en el presente periodo.

Es importante destacar que dentro del ámbito Hostilidad durante los últimos años era el maltrato el que tenía el mayor porcentaje. Durante el último periodo el maltrato bajo de 69% a 47%. Sin embargo, a expensas de este, subieron las tipologías de abuso de poder y discriminación 16% y 18% respectivamente.

Sigue siendo preocupante que la Hostilidad se mantenga ocupando el primer lugar de las quejas, reclamos u observaciones, lo que comprueba que la tarea de fortalecer las buenas relaciones en la comunidad UC es prioritaria.

En el gráfico N°5 muestra la tipología de hostilidad y sus diferentes ámbitos en los 10 años de la Oficina Ombuds siendo, como se mencionó, el maltrato quien ocupa el 42% de las consultas.

GRÁFICO N°5: TIPOLOGÍA DE LA HOSTILIDAD, NOVIEMBRE 2022 – OCTUBRE 2023



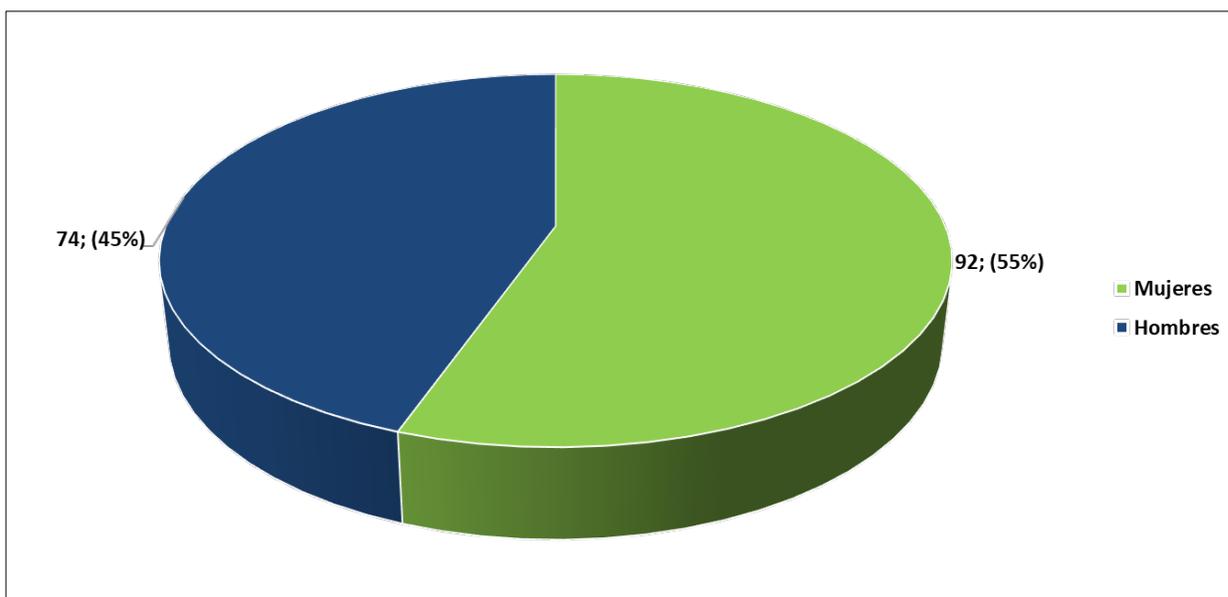
Fuente: Oficina del Ombuds

Cabe señalar que los casos que llegan y que se refieren a acoso laboral son evaluados en conjunto por Dirección Personas y Oficina Ombuds para su manejo. Asimismo, los casos de acoso sexual son evaluados en conjunto con Unidad de Apoyo a Víctimas de Violencia Sexual, Violencia y Discriminación de Género.

E. Número de casos y porcentajes según sexo

Como se muestra en gráfico N°6 de los 166 casos y consultas presentadas durante el período y que se representan en el en párrafos anteriores, 55% de ellas fueron realizadas por mujeres, 2 puntos más que el período anterior. El 45% restante fue realizada por hombres, 2 puntos menos que el período anterior.

**GRÁFICO N°6: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES
SEGÚN SEXO, NOVIEMBRE 2022 – OCTUBRE 2023**

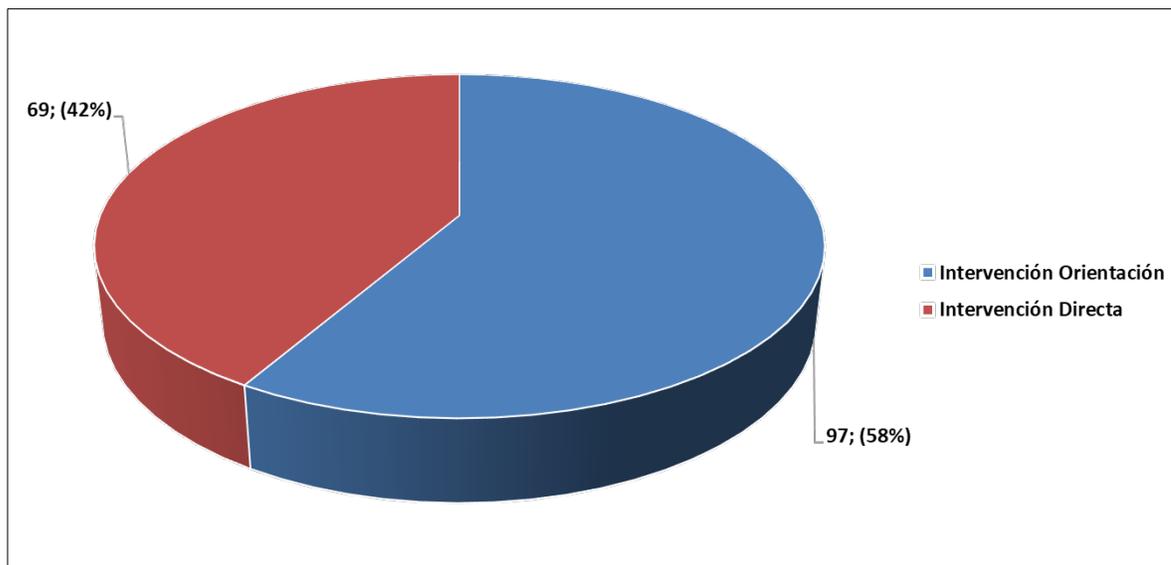


Fuente: Oficina del Ombuds

F. Número de casos y porcentajes según tipo de intervención

Todos los miembros que conforman la comunidad UC, y recurren a Ombuds, pueden acceder a acceder en general 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 2022 – OCTUBRE 2023



Fuente: Oficina del Ombuds

En el Gráfico N°7 se muestra el número de casos y su correspondiente porcentaje, según el tipo de intervenciones en el presente período. Se observa que Orientación alcanzó al 58% de las consultas subiendo casi 9 puntos porcentuales que el año anterior (49,7%) y la Intervención directa bajó llegando al 42% respecto al 50,7% del período anterior.

Cabe señalar que para su atención de los 166 casos se requirieron 392 gestiones como mínimo, que involucra, por ejemplo, reuniones con involucrados, con autoridades, llamadas telefónicas, correos entre otras acciones.

Se destaca que un 85% de los casos llegan a solución, dentro del otro 15% de los casos a veces se no es posible contactarlos para saber qué decisión tomó sobre todo en los casos en que solo pide un consejo o guía, otros casos que son derivados a otras instancias o simplemente aquellos los que no aceptaron mediar.

G. Casos Mediadora Estudiantil

Como es sabido, 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.

Durante los primeros meses de desarrollo de su cargo, la mediadora estudiantil cumplió con su programa de manera de darse a conocer, sosteniendo reuniones con Autoridades centrales, Facultades, diversas direcciones, Unidades Académicas, Direcciones de asuntos estudiantiles. Posteriormente realizando Intervenciones directas (PIANE-Representantes Estudiantiles), Asesoría directa a las DAES de las Unidades Académicas y generación de procedimientos. En marzo de 2023 comienza a atender casos realizando Consejería o Referencia a otra instancia, así como realizando procesos de mediación.

Es así como durante el periodo comprendido entre marzo y octubre 2023 la Mediadora Estudiantil atendió 28 casos, de los cuales 20 casos son de Hostilidad y malos tratos entre estudiantes o grupos de ellos. De estos 20 casos, 13 corresponden a problemas con redes sociales.

Los restantes 8 casos correspondieron a Asesoría de DAES.

El 100% de los casos llegó vía correo electrónico.

II. ACTIVIDADES REALIZADAS POR OFICINA OMBUDS EN EL PERÍODO 2022-2023

Durante este periodo 2022-2023, Ombuds realizó también, actividades intra y extra-UC, con énfasis en la promoción de la buena convivencia y difundir su rol dentro y fuera de la Universidad como en periodos anteriores.

Es importante destacar algunos logros del periodo como la generación de la Política de Convivencia UC, después del trabajo realizado con el Comité de Convivencia desde 2021 a octubre 2023, la formación de la red de Ombuds y mediadores de Universidades Chilenas y la Celebración de los 10 años de la Oficina Ombuds. Asimismo, el hecho de haber postulado a un concurso Internacional de Derechos Humanos del Gobierno de España, aunque no logró ser ganador, la postulación de un proyecto al concurso de la Pastoral y el envío de un artículo

a una revista de prestigio internacional. A continuación, se detallarán actividades realizadas a nivel intra y extra-UC.

A. Actividades intra-UC

- **Consejo Asesor:**

El nuevo Consejo Asesor inicia su gestión a partir del 1 de octubre de 2022 y finalizará el 30 de septiembre de 2025.

Conforman el consejo: Alejandro Reinoso, Cristian Saieh, Florencia Vildósola, Valeska Grau, Carmen Luz Urbina y Loreto Campos.

Se ha trabajado durante el periodo 2022-2023 sosteniendo ininterrumpidas reuniones mensuales que hacen un total de 11 de ellas. Estas reuniones han sido vitales para el trabajo de la Oficina Ombuds ya que se retroalimenta y refuerza el trabajo de esta, a través de las diferentes visiones de sus miembros.

- **Convivencia en la UC y Política de Convivencia**

Como se ha mencionado en memorias anteriores, el trabajo en el ámbito de la convivencia se ha desarrollado por el Comité de Convivencia nombrado en octubre de 2021, por Decreto de Rectoría 322/202, conformado por Almendra Aguilera, Silvia Barrios, Juan Echeverría, Magdalena Müller y Paula Repetto, presidido por Patricia Masalán, Ombuds UC al cual se sumó al equipo, posteriormente Carolina Mendez y Valeska Grau nuestra Mediadora Estudiantil.

El Comité siguió reuniéndose en forma quincenal para cumplir con su plan de trabajo acotado, realizando 35 reuniones entre octubre de 2022 y octubre 2023. Luego se trabaja en pequeños grupos para preparar un artículo llamado *“Desafíos y oportunidades para la implementación de políticas de convivencia en educación superior”* y fue enviado a la *Revista de la Educación Superior (RESU)*. Se está en espera de respuesta de comité editorial.

Con fecha **2 de mayo** se dio término al informe de convivencia donde, finalmente entre algunos miembros del Comité, Valeska Grau, Patricia Masalan y Silvia Barrios le dieron el formato final al informe, el que se imprimió y anillo para ser entregado al Rector el 3 de mayo.

La reunión con el Rector fue muy positiva, ya que toma la decisión de generar la Política de Convivencia para la UC a partir de la propuesta que el Comité realizó a través de una Definición de convivencia, marco y acciones a implementar.

Se recibieron las felicitaciones por parte del Rector al Comité de convivencia por el trabajo realizado de recopilación y análisis de la información en un documento sólido. Se realizaron correcciones menores y se consideraron sugerencias del Rector como plantear propuestas más

generales en el documento final. Esto es válido para la promoción, el monitoreo y en especial la intervención.

22 de mayo, Valeska Grau y Patricia Masalan sostuvieron una reunión con Marisol Urrutia para proseguir con la política. Se acuerda que nos enviara propuesta dentro de las próximas semanas y luego pasara a aprobación

21 de junio: Entrega por parte de Marisol Urrutia de Política definitiva y aprobada.

Las reuniones con las Vicerrectorías han sido para socializar el informe preliminar, recibir feedback y sugerencias acerca de cómo bajarlas desde sus áreas.

27 de junio: Política de convivencia fue firmada por Decreto de Rectoría DR174.2023 y fue entregada el día **29 de junio**. Se adjunta documento

Solicitó a Comunicaciones UC diseño para impresión de ejemplares por lo que se cuenta con el diseño de la Política y se envía a impresión 500 ejemplares. Se incluye en contratapa los miembros del Comité de Convivencia 2021-2023 y los miembros de la Comisión de Convivencia 2018-2020. Asimismo, un prólogo del Rector donde se da cuenta de la Genesis de la Política.

6 de septiembre: A través de Marisol Urrutia se envía política impresa más una carta conductora de Ombuds a cada uno de los miembros del Honorable Consejo Superior, lo que es muy bien recibido.

15 de septiembre: Decano de Rodrigo Figueroa solicita ejemplares impresos de la Política para repartir a su equipo directivo, los cuales fueron entregados.



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATOLICA
DE CHILE

SECRETARÍA GENERAL

DECRETO DE RECTORIA N° 174/2023

Cristina Aprueba la Política de Convivencia de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

VISTOS:

- 1° La necesidad de formalizar la Política de Convivencia para que, en el marco de la Constitución Apostólica *Ex Corde Ecclesiae* y de la Declaración de Principios de la Universidad, se continúe contribuyendo a contar con una comunidad universitaria auténticamente humana, basada en el respeto recíproco y el diálogo sincero, que favorezca el fortalecimiento de las competencias para una buena convivencia y buen trato entre las personas que la integran;
- 2° El trabajo conjunto y colaborativo realizado por el Comité de Convivencia Universitaria sancionado por Decreto de Rectoría N°322/2021 del 13 de octubre de 2021, y liderado por la Ombuds de la Universidad;
- 3° La propuesta realizada por la Ombuds de la Universidad;
- 4° Lo informado por la señora Secretaria General de la Universidad, y
- 5° Las atribuciones que me confiere el artículo 37° de los Estatutos Generales de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

DECRETO:

Apruébase la Política de Convivencia de la Pontificia Universidad Católica de Chile, cuyo texto se acompaña y se entiende parte integrante del presente Decreto.

Comuníquese, publíquese y archívese.-
Santiago, 27 de Junio de 2023.-

Se cumplió 28/06/2023
Cristina

Cristina
CRISTINA FERNANDEZ ARETXABALA
Secretaria General

Ignacio
IGNACIO SANCHEZ DIAZ
Rector

MEL/gg

- **Celebración 10 años de OMBUDS en la UC**

En 10 de octubre 2022, Oficina Ombuds celebra en el Salón de Honor los 10 años de Ombuds. Fue una ceremonia muy significativa, se preparó con tiempo con el apoyo de Comunicaciones UC y el Gabinete de Rectoría.

Asisten alrededor de 70 personas, algunas confirmada no llegaron y otras que no lo hicieron llegaron al evento.

Se realizó un significativo homenaje al primer Ombuds Jose Ignacio Gonzalez por toda su gestión en dos periodos en los cuales estableció la Institución Ombuds en la UC. Se entrega un galvano.

También, tuvo lugar el panel “Convivencia en la UC: Una tarea de toda la comunidad”, moderado por la Mediadora estudiantil de la Universidad Valeska Grau, en el que participaron la directora del Programa de Mediación y Resolución de Conflicto de la Universidad Alberto Hurtado, Rosa María Olave; el director del Instituto de Éticas Aplicadas UC, Juan Larraín; la exconsejera Superior UC, Florencia Vildósola, y la profesora de la Escuela de Psicología UC, Paula Luengo.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

IGNACIO SÁNCHEZ DÍAZ
RECTOR

MARÍA PATRICIA MASALÁN APIP
OMBUDS

SALUDAN ATENTAMENTE A USTED Y TIENEN EL AGRADO DE INVITARLE A LA
CEREMONIA DE CELEBRACION DE LOS
10 AÑOS DE LA OFICINA OMBUDS UC

ESTA ACTIVIDAD ~~QUE~~ SE REALIZARÁ EL MARTES 10 DE OCTUBRE, A LAS 11:00 HORAS, EN
EL SALON DE HONOR SAN ALBERTO HURTADO CRUCHAGA, UBICADO EN AVENIDA
LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS 340, 2º PISO.

SANTIAGO, SEPTIEMBRE DE 2023

S.R.C.: sestivill@uc.cl /

PROGRAMA

11:00 HRS BIENVENIDA

- PALABRAS RECTOR SR. IGNACIO SÁNCHEZ
- PALABRAS SRA. MARÍA PATRICIA MASALÁN OMBUDS.
- ENTREGA DE RECONOCIMIENTO AL SR. JOSE IGNACIO GONZALEZ, OMBUDS 2013 - 2020
- PANEL CONVIVENCIA EN LA UC UNA TAREA DE TODA LA COMUNIDAD
MODERA: VALESKA GRAU CONTRERAS.
PARTICIPAN: MARIA ROSA OLAVE.
JUAN LARRAIN, FLORENCIA VILDOSOLA.
- PREGUNTAS A LOS EXPOSITORES

12:30 HRS CIERRE

- **Formación Red de Ombuds y Mediadores Universitarios de Chile**

En el mismo contexto, el 10 de octubre se realiza reunión almuerzo de Red Ombuds y mediadores de Universidades Chilenas. Fue la primera presencial y el Rector da la bienvenida a cada uno(a) de los asistentes:

- ✓ Ombuds Universidad Adolfo Ibáñez Sede Santiago
- ✓ Ombuds Universidad Católica de la Santísima Concepción
- ✓ Ombuds Universidad Católica de Temuco
- ✓ Ombuds Universidad Diego Portales
- ✓ Ombuds Pontificia Universidad Católica de Chile
- ✓ Mediadora Estudiantil: Pontificia Universidad Católica de Chile

- ✓ Mediadora U. de Concepción
- ✓ Mediador Universitario Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Universidad de Chile
- ✓ Solo no asistió Ombuds Universidad Adolfo Ibáñez Sede Viña del Mar
- ✓ **Software, sistema de registro de datos Ombuds**

En septiembre 2023 la Dirección de Transformación Digital hace entrega para marcha blanca el Software de registro de actividades Ombuds adjudicado en 2022.

- **Página web Ombuds**

A partir de la página web Ombuds establecida en diciembre 2022, se diseñó la página en Inglés la cual ya está operativa. Se subió la Memoria Anual 2021-2022 en <https://ombuds.uc.cl/memoria-anual>.

- **Proyecto presentado**

En diciembre 2022 se realiza por parte de Ombuds y Mediadora la presentación de un primer Proyecto para el XX CONCURSO DE INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN PARA ACADÉMICOS de Pastoral.

El proyecto tiene por objetivo el diseño y evaluación de una metodología de diálogos críticos acerca de temas controversiales de ciudadanía y convivencia universitaria. Literatura previa sugiere que el diálogo guiado en relación con temas de conflicto permite el desarrollo de visiones más complejas de las situaciones, reduciendo la polarización. Se invitará a grupos de estudiantes universitarios a discutir acerca de casos de conflictos en las comunidades estudiantiles. Estas sesiones serán filmadas y se entrevistará a los grupos participantes. Se analizará la variación en la polarización de las posturas y en la comprensión de las distintas posiciones respecto a un conflicto. Se espera generar un dispositivo útil para prevenir y trabajar conflictos en contextos universitarios.

Investigador principal:

Valeska Grau: Mediadora Estudiantil. Psicología

Co investigadores:

Patricia Masalán: Ombuds. Enfermería

Carolina Muñoz: directora UVG. Trabajo Social

Daniela Bolívar: Académica Trabajo Social

Antonia Larraín: Académica Universidad Alberto Hurtado. Psicología

El proyecto no fue adjudicado.

- **Participación en otras actividades intra-UC**

Por su rol, Ombuds participa en diversas reuniones, es así como dentro de actividades intra-UC en la que participó se cuentan las siguientes:

Durante noviembre 22 a octubre 2023, Ombuds y Mediadora realizaron diversas actividades dentro de la comunidad UC. A continuación, se refieren según meses.

Durante la primera semana de noviembre 2022: se dedicaron a difundir el diagnóstico de convivencia realizando las siguientes reuniones: Reunión con Gonzalo Pizarro director de Docencia, reunión con Chantal Jouannet directora del Centro de Desarrollo Docente y equipo y reunión con Carmen Luz Urbina, dirección Personas.

Asimismo, en noviembre se reiteró el llamado a trabajar en el ámbito de convivencia de manera conjunta y se sostuvo una segunda reunión con Dirección de personas, Comité de convivencia, UVS, Proyecto Reencuentro en la UC, Salud estudiantil y DAE.

Se continua con las Reuniones Mensuales con DAE, Mediadora estudiantil y Ombuds.

9 y 10 noviembre: Mediadora participa en Feria de Convivencia de la Subdirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Historia Geografía y Ciencia Política.

9 y 10 de noviembre: Ombuds se realizó visita Campus Villarrica.

16 de noviembre: participación de Ombuds en Foro Universitario.

18 de noviembre: Presentación al Honorable Consejo Superior: Se presentaron los siguientes temas: Casos, Consejo Asesor, Mediadora Estudiantil, Comité de convivencia (reuniones, Plan de trabajo, Diagnóstico, Difusión, generación de documentos, otras actividades), actividades Intra y Extra-UC, Capacitación y aspectos a destacar. Dentro de este último punto: Alertar situaciones, Trabajo conjunto y articulación con diferentes áreas y unidades, Visualización de Ombuds en la comunidad, y al exterior de la misma, Mediadora estudiantil, trabajo intenso en Convivencia y desarrollo de software y página web.

7 de diciembre: Participación en “Ceremonia de entrega de Diplomas del Grado Académico de Doctor 2022” que se realizó en el Salón Fresno del Centro de Extensión – Casa Central. Su asistencia corresponde a una forma de presencia de Ombuds en la Universidad.

2 de marzo: Feria Bienvenida Novata 2023. Se realizó junto a Mediadora estudiantil y una ayudante. Buena participación y se hizo actividad con novatos dos preguntas. Se tuvo un total de respuestas 177. ¿Qué es para ti una buena convivencia? 81 respuesta y ¿Cómo aportarías a una buena convivencia? 96 respuestas

10 de marzo: Ombuds dictó una charla en Pastoral de Académicos con énfasis en la Convivencia.

21 de marzo: visita a oficina Ombuds del Centro estudiantes de Villarrica

29 de marzo y 4 de abril: Ombuds es invitada a dictar charlas de en Medicina Veterinaria

11 de abril: Asistencia Ombuds y mediadora a Inauguración Plaza de la Paz

12 de abril: Reunión de Comité Política de violencia de género

27 de abril: Ombuds participa en Clase: Estrategias para una sana convivencia desde la experiencia universitaria. Curso de Formación de Pastoral “Funas y cancelación desafíos de la convivencia en el siglo XXI”

3 de mayo: Ombuds y Mediadora Estudiantil sostienen reunión con el Rector para la entrega del informe final de convivencia.

10 de mayo: Ombuds junto a Mediadora Estudiantil, participan en la feria de la Facultad de Letras.

12 de mayo: Presentación Oficina Ombuds, Ombuds y Mediadora en Foro Facultad de Historia, Geografía y C. Políticas en Auditorium de Centro de Innovación.

23 de mayo: Participación de Ombuds y Mediadora estudiantil en Feria de Servicios UC en Facultad de Agronomía e Ing. Forestal.

24 de mayo: Ombuds asiste a reunión Comité de Política de Violencia de genero. Convoca la directora de la UVG y asisten, DAE; Dirección de Genero, Prosecretaría general, Dirección Personas Ombuds. Trabajo en torno a campaña de difusión convivencia en la UC y trabajar en pro de unificar en un documento las unidades e instancias con flujo de los servicios de cada unidad, y enviar fechas de principales actividades de cada unidad para el 2023.

29 de mayo: Reunión Ombuds y Mediadora con VRA para presentar informe de convivencia: Vicerrector Purcell, Carolina Mendez directora DAE, Chantal Jouannet directora del Centro de desarrollo Docente, Catalina Garcia de la Dirección de Inclusión.

31 de mayo: Ombuds, Charla solicitada por el programa de Acompañamiento a la diversidad, en San Joaquín. No hubo quórum como el año pasado en Casa central, a pesar de alertar para cambiar la forma y hacer una convocatoria real, centrada en las necesidades.

12 de junio: Reunión Ombuds y Mediadora con VRE para presentar informe de convivencia: Vicerrectora Massanés y Fernanda Vicuña directora de Personas.

13 de junio: Reunión Ombuds y Mediadora con VRE para presentar informe de convivencia. Vicerrectora a Amenábar y todo su equipo incluyendo a Soledad Hola, Camila Rendic Magdalena del Rio, Daniela Rosenfeld, Verónica Guarda y María Angelica Zegers

14 de junio: Foro Universitario en Campus Lo Contador. Asiste Patricia Masalán como miembro.

15 de junio: Presentación Oficina Ombuds, Ombuds y Mediadora dictan charla en Sistema de Bibliotecas UC en forma híbrida.

16 de junio: Ombuds y Mediadora de reúnen con Dariela Sharim y Claudia Araya de Proyecto Reencuentro UC para ver algunas acciones conjuntas a realizar en torno a Convivencia.

22 de junio: Presentación Oficina Ombuds, Ombuds dicta charla a Licenciatura en Ingeniería en Ciencia de Datos.

28 de junio: Reunión comité Política UVG donde se siguió trabajando en aspectos de coordinación entre las Unidades.

3 de julio: reunión de presupuesto con Ingrid Rosales directora ejecutiva de la Vicerrectoría Económica quien nos apoyara en la gestión presupuestaria del presupuesto asignado 2023 y el saldo.

3 de julio: Mediadora, reunión del consejo asesor de Salud mental estudiantil. Se discuten los temas del programa de apoyo a la diversidad y campus libre de humo.

4 de julio: Ombuds y Mediadora reunión con DAE para proseguir trabajo en torno a la Política de Convivencia y avanzar en lo que ya se ha realizado, Asistieron Caro Mendez, Loreto Campos y Maria Paz Jana.

17 julio: Ombuds Declaración en Dirección de Asuntos Jurídicos por caso.

18 de julio: Ombuds y Mediadora reunión con Erwin Henríquez Barraza director de Asuntos Estudiantiles Facultad de Artes UC.

19 de julio Ombuds realiza inducción nuevo decano de Facultad de Química

20 de julio: Artículo Editorial para Visonés UC, sobre Ombuds sale publicado en número 300

20 de julio: Sesión de CDDOC en que se suponía íbamos a discutir casos Ombuds. Mediadora estudiantil presenta la primera parte.

28 de julio: Mediadora estudiantil asiste a reunión consejo asesor del programa Reencuentro UC. Se informa de las dificultades, del término anticipado del proyecto y de las acciones para dejar algunas acciones instaladas en la Universidad.

4 agosto: Reunión de Ombuds y Mediadora estudiantil Con equipo Reencuentro UC para pensar en ideas acerca de cómo instalar aspectos del proyecto en la Oficina Ombuds.

9-10 de agosto Ombuds y Mediadora Visitan Campus Villarrica. Según programa preparado por Gonzalo Valdivieso, se hicieron presentaciones conjuntas.

11 de agosto: Reunión Ombuds y Mediadora con Verónica Guarda para coordinar la celebración de los 10 años Ombuds el martes 10 de octubre. Asistió también Alejandra Paz Vásquez de parte de Comunicaciones.

16 de agosto: Jornada DAE. Ombuds y Mediadora participan en Jornada con DAES. Se presenta Política de Convivencia y se realizó un trabajo grupal en relación a, ¿Cuáles son los conflictos más comunes entre estudiantes, a las dimensiones de la convivencia que espera intervenir la política de convivencia de la universidad, pensando en lo que hacen ahora y lo que esperarían lograr pero les faltan personas o herramientas en el equipo, los tres problemas principales que tienen en común y ¿Cómo se imaginan que la Oficina Ombuds/DAE u otra instancia de la universidad podría apoyarlos considerando los recursos con que cuentan actualmente?.

17 de agosto: Se realizó la reunión Ombuds y Mediadora con Diego Cosmelli, Director de la Escuela de Graduados, Casa Central, tema: Política de Convivencia y su bajada, Asistió también Milagros Delgado, directora de Gestión y Cinthia Castillo, subdirectora de formación y seguimiento.

17 de agosto: Ombuds asiste a la reunión del Consejo Asesor Política de Violencia de Género.

21 de agosto: Ombuds y Mediadora sostienen reunión con María Soledad Hola para revisar preparativos de celebración 10 años Ombuds.

24 de agosto: Ombuds y Mediadora visitaron las nuevas dependencias Ombuds.

29 de agosto: Se tuvo la visita del centro de estudiantes de Villarrica quienes dieron las gracias a Ombuds y Mediadora por la cercanía que se ha tenido con ellos durante el año.

30 de agosto: FEUC invita a Ombuds al Encuentro Universitario 2023 en el auditorio Francisco Rosende.

6 de septiembre: Asistencia Ombuds a Foro UC en San Joaquín.

15 de septiembre: Ombuds y Mediadora reunión con día Dariela Sharim y Claudia Araya del Programa Reencuentro donde se plantearon algunas estrategias para llevar al Rector y de esta manera poder tener algunas acciones concretas desde la oficina Ombuds, dada la experiencia recogida en el proyecto reencuentro y que apuntan acciones de convivencia y bienestar.

25 de septiembre: Se realiza cambio de oficina Ombuds de MIDE UC a dependencias al -1 Zócalo Edificio Pataguas. Hall de recepción comun. Con UVG.

2 de octubre: Se realizó la reunión Ombuds decano de derecho para darle a conocer la política de convivencia.

4 de octubre: Se realizó Reunión Comité de búsqueda Ombuds. La idea era que la primera reunión fuera con Ombuds, se realiza presentación que resumida de sus tres años de gestión a esa fecha.

5 de octubre: Se realizó la reunión Ombuds decana de Facultad de Historia, Geografía y Ciencia Política para darle a conocer la política de convivencia aprovechando otro tema que convocaba.

18 de octubre: Mediadora estudiantil participa en la reunión del comité de búsqueda de Ombuds.

19 de octubre: Reunión Inducción de Ombuds a nuevo Decano Facultad de Matemática

20 de octubre: Ruta Novata en casa Central Patio de Biología, participaron Ombuds y Mediadora

20 de octubre: Feria Ruta Novata en Casa Central Patio Biología. Ombuds y Mediadora.

27 de octubre: capacitación a través de un taller dictado por jefa de proyectos de la Dirección Digital UC | Prorectoría para mantención de página web Ombuds renovada

31 de octubre: Reunión con Rector para ver propuestas de como seguir en Convivencia tomando experiencia de proyecto Reencuentro también.

B. Actividades extra-UC

La figura del Ombuds se ha dado a conocer fuera de los muros de nuestra comunidad. Cabe destacar la activa participación de la Mediadora Estudiantil en la Comisión de Convivencia del CRUCH.

Un hito es la Formación de la red de Ombuds y mediadores Universitarios de Chile y sus reuniones periódicas.

Ombuds fue nombrada Vicepresidenta del Regional Advisory Committee Latin American and the Caribbean Chair (RAC-LAC). Se continúan con las reuniones se realizan cada mes convocando a Ombuds de América Latina y el Caribe.

Ombuds y Mediadora Estudiantil son miembros de la International Ombuds Association, USA (IOA). 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>).

Es así que a continuación, se dan a conocer las actividades realizadas durante el periodo tanto por Ombuds como por la mediadora estudiantil.

Entre el 28 de noviembre y 2 de diciembre: Ombuds visita a Pontificia Universidad Católica de Quito Ecuador. Interesados en proponer Figura de Ombuds que no poseen.

5 de diciembre: Presentación de OMBUDS UC en Regional Advisory Committee Latin American and the Caribbean (RAC-LAC) “Ombuds UC: Avances y desarrollo en 2 años de gestión”

30 de marzo: 18.ª Conferencia Anual de la IOA, la IOA RAC LAC

Mayo: asesoría a nueva Ombuds de U. de Concepción y a encargada de Dirección Estudiantil de U. de Valparaíso, a quien luego fue contactada con Carolina Mendez para que vieran aspectos más específicos de convivencia en estudiantes}

3 de mayo y 10 de abril: reuniones Ombuds Universitarios de Chile, se acuerda formar la Red Nacional de Ombuds Universitarios de Chile y no seguir por ahora con la idea de una asociación o un convenio Inter universidades. Los miembros hasta ahora:

Norma Pradenas: Ombuds Universidad Católica de la Santísima Concepción

Maria Francisca Rengifo: Ombuds Universidad Adolfo Ibáñez

Adelmo Yori: Ombuds Universidad Adolfo Ibáñez

Valeska Grau: Mediadora Estudiantil: Pontificia Universidad Católica de Chile

M. Patricia Masalan: Ombuds Pontificia Universidad Católica de Chile

Cecilia Bustos Ibarra: Mediadora U. de Concepción

Miguel Ángel Parada: Mediador Universitario Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Universidad de Chile

5 y 16 de mayo: Asiste Valeska Grau a Reunión Comisión Convivencia del CRUCH.

9 de mayo: Ombuds UC recibe el nombramiento como vicepresidenta de la Red latinoamericana de Ombuds RAC LAC.

22 de mayo: Valeska Grau asiste a Reunión Comisión Convivencia del CRUCH.

7 y 16 de junio: Asiste Valeska Grau a Reunión Comisión Convivencia del CRUCH para planificación de recolección de información y plan de difusión.

9 de junio: Primera reunión de Valeska Grau como parte del Consejo asesor de Salud Estudiantil.

15 de junio Valeska Grau Moderadora de grupo de discusión referido a temas de convivencia con varias Universidades del CRUCH

19 de junio: Ombuds se reúne a solicitud de la VRAI con Hermano Manuir José Mentges, Vicerrector Pontificia Universidade Catolica do Rio Grande do Sul, Brasil con el objetivo de compartir buenas prácticas en el área de la salud, de inclusión y en apoyo a estudiantes (atención psicosocial, voluntariado, pastoral, investigación de denuncias). Asiste también la secretaria general Cristina Fernández.

28 de junio: Reunión Red de Ombuds y Mediadores Universitarios de Chile. Se conforma red y se decide hacer reunión en Santiago en octubre el día de la Celebración en la UC de los 10 años de Ombuds.

29 de junio: se realiza presentación de Ombuds UC al concurso: IX Edición del Concurso Derechos Humanos del Rey de España, convocado por el Defensor del Pueblo y la Universidad de Alcalá. El rector envió a Of. Ombuds los antecedentes para la postulación y para postular se consultó a secretaria general y a Vice rectoría de Asuntos internacionales. Se envía carta física y email con todos los antecedentes que incluye cartas de apoyo de la RAC LAC y del Rector. El plazo era hasta el 31 de julio y se amplió al 15 de septiembre. Lamentablemente el concurso no fue ganado.

30 de junio: Reunión de evaluación de los grupos de discusión de convivencia universitaria con la comisión del CRUCH de salud mental y convivencia.

19 de julio: Mediadora asiste a reunión sub-comisión del CRUCH de Salud mental y convivencia para analizar datos de los grupos de discusión

21 de julio: Reunión de la Comisión del CRUCH con las DAES de todas la Universidades de esa asociación. Mediadora estudiantil asiste y presenta parte de los resultados.

26 de julio Ombuds es invitada a Reunión del Comité de Difusión Internacional de la International Ombuds Association como vicepresidenta RAC LAC.

7 de agosto: Reunión con Universidad Católica del Maule para conocer la experiencia de implementación del Ombuds en la PUC, abarcando el contexto institucional en el que nace la iniciativa y la relevancia de esta, motivos por los cuales se toma esta decisión, actores

involucrados, proceso de formulación, implementación, evaluación y lecciones aprendidas. Recursos, programa y servicios y evaluación de resultados de la unidad, entre otros, e insumos relacionados con conocer su experiencia de tránsito a este cambio cultural. Asistieron: Gonzalo Torrealba, Encargado del proyecto, Estefanía Basoalto, Gestora de proyecto, Piedad Rossi, jefa del Departamento Jurídico de la UCM, Sofía Vielma, Profesional externa del área de mediación

23 de agosto: Ombuds presenta en RAC LAC: El camino hacia una Política de Convivencia en la Universidad Católica. La presentación fue gratamente recibida por el grupo de Ombuds de la Red con felicitaciones por los avances que ha tenido la Universidad.

8 de septiembre: Asistencia de mediadora estudiantil a reunión de la comisión de salud mental y convivencia del CRUCH para evaluar las propuestas de los estudiantes del primer Seminario de buenas prácticas de salud mental y convivencia universitaria.

13 de septiembre: Asistencia de mediadora estudiantil a la Sesión Inaugural Consejo Asesor en Salud Mental para Educación Superior, presidida por el Subsecretario de educación superior, Sr. Victor Orellana.

14 de septiembre: Asistencia de mediadora estudiantil a reunión de la comisión de salud mental y convivencia del CRUCH para generar el programa del primer Seminario de buenas prácticas de salud mental y convivencia universitaria.

4 de octubre: Mediadora estudiantil participa y modera en el Webinar CRUCH Buenas prácticas de promoción y prevención de la salud mental y convivencia en la comunidad universitaria: el aporte de las y los estudiantes.

12 de octubre: Ombuds es invitada al Seminario sobre Convivencia Universitaria, organizado por las Universidades Alberto Hurtado, Universidad de Chile, Universidad Tecnológica Metropolitana y Universidad Diego Portales. Exposición “Alcances y límites del punitivismo en el abordaje de la convivencia universitaria”, y presentar la experiencia del Ombuds en la UC., en el auditorio de la Universidad Diego Portales.

12 de octubre: Ombuds invitada a Jornada Interdisciplinaria, Docente Asistencial del Hospital de la Florida -UC 2023. Ponencia Estrategias para una sana convivencia en el Campo clínico.

13 de octubre: Mediadora estudiantil participa en la segunda sesión del Consejo Asesor del MINEDUC en Salud mental en educación superior, que se llevó a cabo en la Universidad tecnológica Metropolitana.

III. CONSIDERACIONES FINALES Y RECOMENDACIONES

Se destaca el hecho de que la Oficina Ombuds ha tenido varios logros en pro del posicionamiento de dicha institución y en cuanto al trabajo realizado al interior y exterior de la Universidad. Es en este contexto que si bien en memorias anteriores se ha destacado el trabajo conjunto y 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. Convocando a todas las áreas y unidades que trabajan con la Convivencia y el buen trato para trabajar en conjunto por un mismo objetivo, convirtiéndose en un elemento básico para la resolución de los conflictos dentro de nuestra comunidad.

Dentro de los desafíos para el siguiente periodo se encuentran:

- Seguir fortaleciendo el trabajo con Mediadora estudiantil
- Reforzar el trabajo que se ha hecho hasta ahora en Convivencia
- Implementar la Política de convivencia a nivel facultades, unidades, direcciones centrales y hacerla propia como comunidad UC
- Seguir sumando áreas y unidades al trabajo conjunto y articulado con Ombuds en torno a problemas de convivencia.
- Potenciar y darle aun mayor visualización de Oficina Ombuds en la comunidad UC
- Desde la internacionalización seguir entregando apoyo a quienes lo requieran, fortalecimiento entre los miembros de diferentes organizaciones como International Ombuds Association, RAC LAC, difundir su rol
- Seguir formando red de vínculos en Convivencia a nivel nacional e internacional
- Digitalización: Uso de software y pagina web activa
- Pensar en la implementación de Redes sociales Oficina Ombuds UC con apoyo de ayudantes.
- Optimizar los protocolos de Oficina según normas International Ombuds Association
- Desarrollar el área de investigación y publicaciones de temas propios del Ombuds-Mediador.
- Dar continuidad al trabajo realizado a la fecha.

V. AGRADECIMIENTOS

Para finalizar , y como siempre, agradecer a todos los miembros de la comunidad UC , las direcciones a nivel superior, decanos y decanas, directores (as) 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 nuestra universidad, ya que sin su ayuda, colaboración y compromiso con la Oficina del Ombuds, no hubiese sido posible ejercer su función en el presente periodo, noviembre 2022 – octubre 2023. Se destaca, el trabajo conjunto que por la disposición constante y la mirada positiva se pudo lograr el encuentro de soluciones a los problemas presentados.

Santiago, abril de 2024.