

ombuds.uc.cl



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

PILAR COX V.
Ombuds UC

VALESKA GRAU C.
Mediadora Estudiantil

MEMORIA 20 OMBUDS 24

Abril, 2025

CONTACTO

Teléfonos: 95504 1691 - 95504 1247 - 96366 1976
ombuds@uc.cl - mediadoraestudiantil@uc.cl

OFICINA OMBUDS - CAMPUS SAN JOAQUÍN

Av. Vicuña Mackenna 4860, Macul, Edificio Las Pataguas, Zocalo Piso -1.

OFICINA OMBUDS MEMORIA 2024

I. Introducción y datos históricos

II. Consultas e intervenciones 2024

1. Distribución de casos y tasas según rol en la UC
2. Distribución de casos según estamento del o la consultante
3. Distribución de casos según temática
4. Distribución de casos según tipo de intervención

III. Actividades realizadas en 2024

1. Actividades dentro de la UC
2. Actividades de vinculación más allá de la UC

IV. Consideraciones y proyecciones

V. Agradecimientos

I. INTRODUCCIÓN

La presente Memoria contiene información de casos y actividades de la oficina Ombuds entre el período enero y diciembre 2024, correspondiente a la gestión de las profesoras Patricia Masalán (enero y febrero) y Pilar Cox Vial, en el rol de Ombuds UC y de la Mediadora Estudiantil, profesora Valeska Grau Cárdenas.

A partir de esta Memoria, se tomó la decisión de reportar la información en una temporalidad de año calendario, en lugar del reporte noviembre-octubre de las memorias anteriores. Esto para facilitar la relación de los datos con otros informes de la UC. En esta oportunidad entonces, los datos de noviembre – diciembre 2023 (no reportados en la cuenta anterior), se incluirán en el respectivo año calendario.

Durante 2024, la Oficina Ombuds atendió 182 casos o consultas, lo que representó una disminución del 8.1% respecto de 2023, en el que se recibieron 207 casos (Cuadro N°1). De los casos 2024, 120 corresponden a Ombuds (66%) y 62 (34%), a la Mediadora Estudiantil.

CUADRO N°1: NÚMERO DE CASOS Y VARIACIONES, PERÍODO 2013-2024

PERÍODO	N° CASOS	% VARIACIÓN
2024	182	-12.1
2023	207	35.3
2022	153	88.8
2021	81	-15.6
2020	96	-50.5
2019	194	-10.6
2018	217	-2.69
2017	223	68.9
2016	132	40.4
2015	94	6.8
2014	88	-
2013*nov-dic	7	-

Fuente: Oficina Ombuds

GRÁFICO N°1: NÚMERO DE CASOS PERÍODO 2013-2024



Fuente: Oficina Ombuds

En el cuadro 1 y el gráfico siguiente, se observa la evolución de casos llegados a la Oficina Ombuds desde el año 2013 al 2024. Como se ha mencionado en memorias anteriores, en los primeros años se observa que los casos fueron aumentando en forma sostenida hasta llegar al tope en el periodo 2017, con 223 casos. Posteriormente, los casos disminuyeron haciéndose más notoria la baja porcentual en los periodos 2020 y 2021, explicado en gran medida porque la pandemia y la no presencialidad disminuyó la frecuencia de conflictos interpersonales reportados en esta oficina, aumentando nuevamente en los periodos 2022 y-2023, año en que se volvió a un nivel de casos similar al anterior a la pandemia. Es clave destacar que en 2022 se crea la figura de la Mediadora Estudiantil, que recibe casos a partir de 2023, lo que pudo influir en este aumento, con un 17.9% de los casos de ese año.

En 2024 se produce una disminución de un 12% aproximado de los casos atendidos en el año, aumentando sin embargo el porcentaje de casos abordados por la Mediadora Estudiantil, que alcanzan al 34,1% del total de casos de la Oficina Ombuds. Este aumento proporcional podría atribuirse a un mayor conocimiento de parte del estudiantado de la existencia y rol de esta oficina, así como de la difusión de su funcionamiento entre el propio estudiantado a partir de experiencias. Adicionalmente, se ha realizado un trabajo de información y promoción en diversos espacios estudiantiles y con las áreas respectivas en las unidades académicas.

**CUADRO N°2: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES
POR AÑO SEGÚN ROL EN LA UC, PERÍODO 2013-2024**

AÑO	EST. PREGRADO	EST. POSTGRADO	ACADEMICOS	PROF. Y ADMINIST.	INVEST.	TOTAL CASOS
2024	99(54%)	20(11%)	32(18%)	29(16%)	2(1%)	182
2023	120(58%)	17(8%)	30(15%)	40(19%)	-	207
2022	74(48%)	20(13%)	26(17%)	33(22%)	-	153
2021	39(48%)	12(15%)	16(20%)	14(17%)	-	81
2020	51(53%)	15(16%)	21(22%)	9(9%)	-	96
2019	64(33%)	31(16%)	74(38%)	25(13%)	-	194
2018	88(41%)	22(10%)	76(35%)	31(14%)	-	217
2017	95(43%)	14(6%)	77(35%)	37(16%)	-	223
2016	67(51%)	14(11%)	29(22%)	22(16%)	-	132
2015	44(46%)	8(9%)	27(29%)	15(16%)	-	94
2014	42(50%)	7(8%)	30(35%)	6(7%)	-	85
2013	4(58%)	1(14%)	2(28%)	-	-	7
TOTAL	787	181	440	261	2	1.671

Fuente: Oficina del Ombuds

Desde su creación, la oficina Ombuds ha atendido 1.671 casos en 11 años de existencia, ocupando los estudiantes de pregrado el mayor porcentaje con el 47%, seguido por las y los académicos con el 26,3%.

Al comparar 2024 con el año anterior, se observa un leve aumento en el porcentaje de consultas de Académicos(as) y Estudiantes de Postgrado, y una leve baja en las consultas de Estudiantes de Pregrado, Administrativos(as) y Profesionales. Se mantiene el mayor porcentaje del total de consultas en el estudiantado de Pregrado, lo que es esperable dado que representan mucho más del 50% de la comunidad UC.

Es importante destacar que por primera vez aparecen consultas por parte de investigadores(as), lo que permite ampliar el alcance de esta forma de abordar los conflictos en un nuevo espacio de la comunidad UC.

**CUADRO N°3: TASAS DE CONSULTA POR 1000 personas
SEGÚN ROL EN LA UC, PERÍODO 2020-2024**

ROL UC	2020	UC	2021	UC	2022	UC	2023	UC	2024	UC
ACADÉMICOS	9,46	3.593	2,70	3.715	7,5	3.601	7,95	3.898	8,02	4.114
PROF. Y ADMINIST.	2,35	4.263	2,86	4.196	7,9	4.195	7,98	4.888	6,07	4.944
EST. DE POSTGRADO	3,16	5.386	2,25	5.782	2,94	5.782	2,88	5.894	4,86	6.820
EST. DE PREGRADO	2,08	27.895	1,10	28.978	2,52	28.978	2,55	30.537	3,12	31.716

El cuadro N°3 muestra las consultas según rol en la comunidad o estamento, de los últimos 5 años, expresado en tasas por 1000 personas, lo que refleja más fielmente la distribución de ellas. Se puede observar que las consultas de las y los académicos se mantienen en torno al 8,5 por cada mil en promedio, exceptuando los años de pandemia (2020 y 2021), en que las consultas totales disminuyeron considerablemente, siendo el grupo que mayor tasa de consulta presenta.

Por el contrario, las y los estudiantes de pregrado, que en número absoluto y porcentaje, están en el primer lugar de consultas, con alrededor de un 50% de ellas, al analizarlo como tasa, presentan la menor tasa de consultas por mil personas, con un promedio en torno al 2,9 y un leve aumento en 2024, alcanzando una tasa de 3,12 por mil.

En el caso de administrativos(as) y profesionales, se ve un aumento a partir de 2020, alcanzando una tasa de consultas de cerca de 8 por mil en 2022 y 2023. En 2024 se observa una disminución, con una tasa anual de 6,07 por mil.

Finalmente, las y los estudiantes de postgrado presentaban tasas de consulta en torno al 3 por mil, y presentaron un aumento en 2024, llegando a 4,86 por mil.

**CUADRO N°4: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJE SEGÚN TEMÁTICAS,
PERÍODO 2013-2024**

AÑO	R.U.	T.E.	M.D.	D.R.	HOST.	E.A.	TOTAL
2024	26 (14%)	5 (2%)	1 (0,21%)	3 (1,6%)	122 (67%)	20 (11%)	182
2023	24 (12%)	31 (15%)	8 (4%)	7 (3%)	108 (52%)	29 (14%)	207
2022	19 (12%)	22 (14%)	9 (6%)	7 (5%)	88 (58%)	8 (5%)	153
2021	14 (17%)	22 (28%)	4 (4%)	8 (10%)	30 (37%)	3 (4%)	81
2020	19 (20%)	14 (15%)	4 (5%)	4 (4%)	39 (41%)	16 (16%)	96
2019	27 (14%)	23 (12%)	20 (10.5%)	1 (0.5%)	119 (61%)	4 (2%)	194
2018	14 (6%)	14 (6%)	32 (15%)	15 (7%)	119 (55%)	23 (11%)	217
2017	24 (11%)	14 (6%)	23 (10%)	10 (5%)	130 (58%)	22 (10%)	223
2016	15 (12%)	7 (5%)	11 (8%)	7 (5%)	66 (50%)	26 (20%)	132
2015	-	-	-	-	-	-	94
2014	-	-	-	-	-	-	85
2013	-	-	-	-	-	-	7

Fuente: Oficina Ombuds

Nota: en los tres primeros años de existencia de la oficina no se realizó la clasificación por temática, por lo que solo contamos con datos totales de casos para esos periodos.

En el Cuadro N.º 4, se puede observar la distribución de casos según su temática en los 11 años de gestión de la oficina del Ombuds. Aparecen clasificados según el tipo de consulta: reglamentación universitaria (R.U.), trámites estudiantiles (T.E.), medidas disciplinarias (M.D.), derecho a respuesta (D.R.), hostilidad (H) y evaluaciones académicas (E.A.).

La **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.

Por su parte, **trámites estudiantiles**, está reservado exclusivamente a los estudiantes de pre y post grado, en todos aquellos aspectos vinculados con matrícula, suspensión de estudios, reintegros, convalidaciones, etc. Las **medidas disciplinarias**, comprenden asuntos que

pueden afectar a cualquier miembro de la comunidad universitaria que implique una posible sanción.

En el caso del **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. La clasificación **hostilidad** reúne un alto porcentaje de los casos, e incluye una amplia variedad de situaciones diferentes, en las que suelen referirse experiencias calificadas por las y los consultantes como maltrato. Finalmente, el ámbito que abarca a las **evaluaciones académicas** está centrado en los diferentes tipos de controles y exámenes a los que son sometidos las y los estudiantes, así como los procesos de calificación y categorización, en el caso de las y los académicos.

Respecto a la temática de los casos, como se ha mencionado arriba, la categoría Hostilidad (H) reúne el 67% de los casos, lo que representa un aumento importante respecto de los años anteriores, en que se había mantenido en torno al 50% con excepción de los años 2020 y 2021, correspondientes al trabajo mayormente no presencial debido a la pandemia. Es importante consignar el impacto en este porcentaje del trabajo de la Mediadora Estudiantil, ya que la totalidad de sus casos corresponde a esta categoría. En segundo lugar, se observa que en la categoría Reglamentación Universitaria (RU) presenta un leve aumento respecto a los años anteriores, manteniéndose en rangos entre el 12 y 14% de las consultas. En tercer lugar, la categoría Evaluaciones Académicas (EA), presenta a partir del año 2023 un aumento, con porcentajes de consulta superiores al 10%, en comparación con los años anteriores, en que alcanzaban valores en torno al 5%, probablemente influido por el contexto de pandemia, en que las evaluaciones cambiaron en muchos casos su naturaleza, incorporando mayor flexibilidad, que luego ha sido difícil modificar. Las otras tres categorías, Trámites Universitarios, Medidas Disciplinarias y Derecho a Respuesta presentan porcentajes de consulta menores, aunque igualmente importantes de atender.

Dada la gran prevalencia de la categoría “Hostilidad”, es que en memorias anteriores se ha presentado una sub-clasificación de ésta incluyendo diferentes “tipos de hostilidad”. En esta oportunidad hemos optado por entregar solo la cifra general, y abordar durante este año la tarea de realizar una revisión y especificar de modo más claro las diferentes situaciones vinculadas a esta categoría, considerando denominaciones más precisas, y especialmente, considerando los límites entre la acción de Ombuds y las demás instancias de la Universidad, junto a las actuales legislaciones vigentes en temas de esta índole. Para esto, se planea realizar un trabajo coordinado con la Dirección de Personas y la Secretaría General, así como con la Red de Ombuds y Mediadores Universitarios de Chile (Romuch), con el fin de encontrar las mejores categorías para entender mejor estos casos.

II. CONSULTAS E INTERVENCIONES AÑO 2024

En el siguiente apartado registraremos y analizaremos la información relativa a las consultas atendidas por la oficina del Ombuds durante 2024, año en que se presentaron un total de 182 casos, 120 de ellos atendidos por la Ombuds, y 62, por la Mediadora Estudiantil. Los datos se presentan de manera conjunta, salvo en los aspectos en que sea valioso separar el análisis de ambos roles.

El total de casos registrados en 2024 presenta una disminución de un 12.1% respecto del año anterior. El cuadro N°5 presenta la distribución de estas consultas mensualmente entre enero y diciembre de 2024, según rol de las y los consultantes, temática y tipo de intervención realizada.

CUADRO N°5: NÚMERO DE CASOS POR MES, SEGÚN ROL EN LA UC DEL/LA CONSULTANTE, TEMÁTICA Y FORMA DE INTERVENCIÓN

	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
NÚMERO DE CASOS	17	3	11	16	12	13	16	10	19	28	27	10	182
ESTUDIANTES DE PREGRADO	7	1	5	8	9	6	7	3	14	17	18	4	99
ESTUDIANTES DE POSTGRADO	4	1	3	5	0	0	1	0	2	1	3	0	20
ACADEMICOS	1	0	1	2	3	5	7	1	1	4	4	3	32
PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	5	1	2	1	0	2	1	6	2	4	2	3	29
INVESTIGADORES/AS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
REGLAMENTACIÓN UNIVERSITARIA	2	0	3	2	1	4	7	1	4	0	0	2	26
TRÁMITES ESTUDIANTILES	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
MEDIDAS DISCIPLINARIAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
DERECHO A RESPUESTA	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
HOSTILIDAD	5	1	8	13	11	8	5	9	13	23	21	5	122
EVALUACIONES ACADÉMICAS	4	1	0	1	0	1	1	0	1	2	6	3	20
OTRO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	0	5
CONSEJERIA	10	3	9	5	7	8	6	2	5	13	5	6	79
INTERVENCIÓN DIRECTA	5	0	1	6	2	4	10	6	7	6	10	4	61
MEDIACIÓN	2	0	1	5	1	1	0	2	6	7	7	0	32
NO ASISTE	0	0	0	0	2	0	0	0	1	2	5	0	10

Fuente: Oficina Ombuds

1. Distribución de casos y tasas según rol en la UC

En el Cuadro N° 6, se presentan quienes de los que conforman la comunidad consultaron a la oficina Ombuds en 2024. El 54% de consultas corresponden a estudiantes de pregrado, lo que representa un 54%, 4% menor que el período anterior. El estudiantado de Postgrado registra un 11% de las consultas, aumentando en un 3% respecto del período anterior. Ambos datos del estudiantado incluyen a consultas a la Ombuds y a la Mediadora Estudiantil. En el caso de académicos y académicos representaron el 18% de los casos de la Oficina Ombuds, con un aumento de un 3% en relación a 2023. El estamento administrativo y profesional representó un 16% de las consultas, un 3% menor que el año anterior. Finalmente, este año se identificó un nuevo grupo de miembros de la Universidad, que recurrió a la oficina Ombuds, el de las y los investigadores, registrándose 2 casos en el año. Sería interesante monitorear si esto se repite y tomarlo en cuenta al momento de hacer difusión del rol y la Oficina.

CUADRO N°6: NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN ESTAMENTOS 2024

ESTUDIANTES PREGRADO	ESTUDIANTES POSTGRADO	ACADÉMICOS	PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	INVESTIGADORES	TOTAL CASOS
99 (54%)	20 (11%)	32 (18%)	29 (16%)	2 (1%)	182

Fuente: Oficina del Ombuds

CUADRO N°7: TASAS DE CASOS x 1.000 POR AÑO SEGÚN ESTAMENTOS, 2023-2024

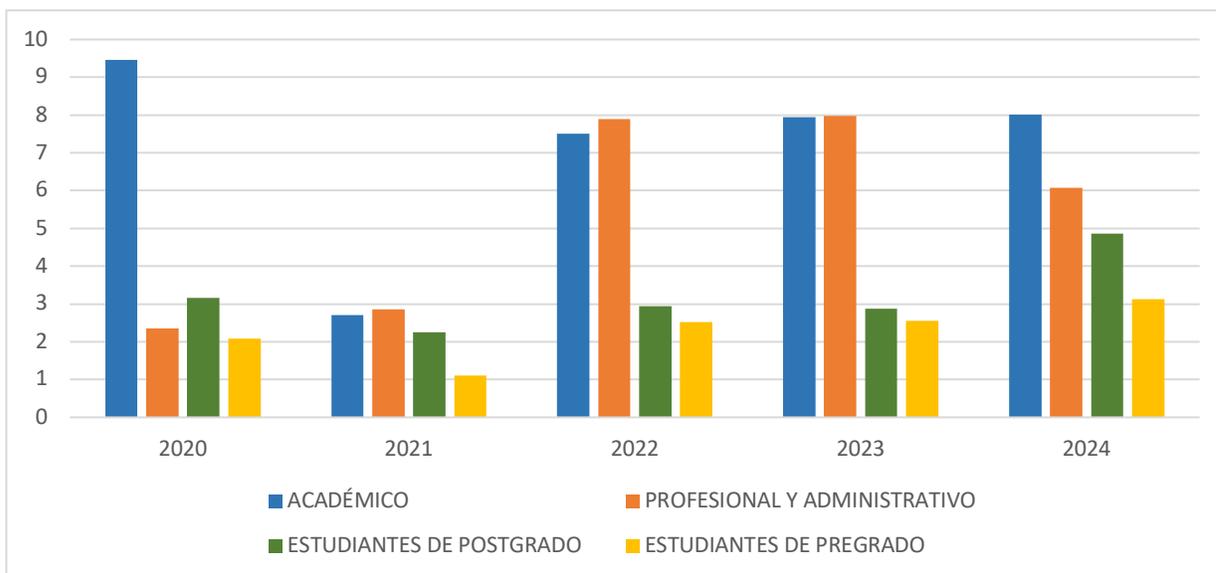
ESTAMENTOS	2023	Total UC	2024	Total UC
ACADÉMICO	7,95	3.898	8,02	4.114
PROFESIONAL Y ADMINISTRATIVO	7,98	4.888	6,07	4.944
ESTUDIANTES DE POSTGRADO	2,88	5.894	4,86	6.820
ESTUDIANTES DE PREGRADO	2,55	30.537	3,12	31.716

Fuente: Oficina Ombuds

Cabe destacar que al revisar las consultas por cantidad de población que componen la comunidad UC, es decir utilizando tasas por 1.000, se puede realmente observar quienes son los que mayormente consultan. Este cálculo se basa en las siguientes poblaciones del periodo: 4.114 académicas y académicos, 4.944 profesionales y administrativos, 6.820 estudiantes de postgrado y 31.716 estudiantes de pregrado (datos entregados por DAIP, marzo 2025).

Al igual que el periodo anterior, no son los estudiantes quienes más consultan sino los académicos y académicas, con 8,2 consultas por cada 1.000 para 2024, luego administrativos y profesionales, con 6,07 consultas por cada mil. A continuación, el estudiantado de postgrado, con una tasa de consultas de 4,86 por cada mil estudiantes, mostrando un aumento de casi 2 puntos entre 2023 y 2024. Finalmente, el estudiantado de pregrado con una tasa de 3,12 por mil, aumentando sin embargo, en aproximadamente 0,6 puntos respecto a las consultas en 2023.

GRÁFICO N°2: TASAS DE CASOS ANUALES SEGÚN ESTAMENTOS, PERÍODOS 2020-2024



Fuente: Oficina del Ombuds

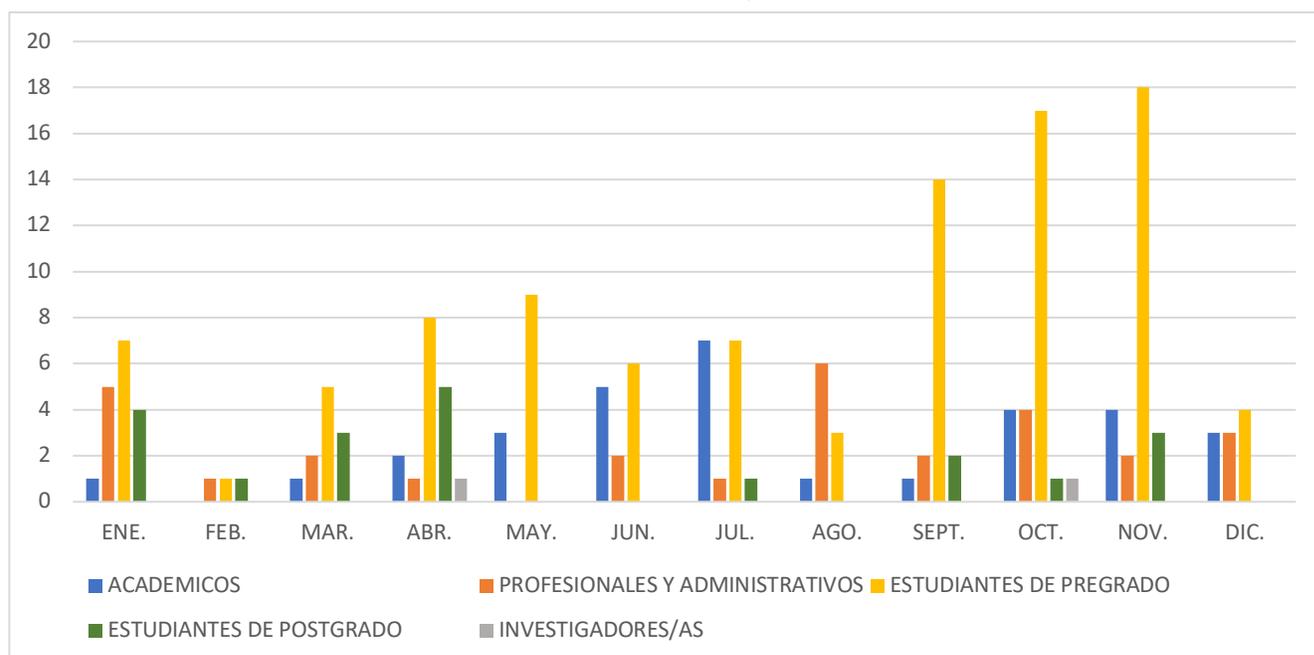
Al observar la variación en los últimos 5 años (2020-2024) Se observa que en el primer año de pandemia se mantuvieron altas las tasas de consulta de académicos y académicas, mientras que los otros tres grupos se mantienen con tasas entre el 2 y 3 por mil. En 2021 se observa una baja importante de todas las consultas, especialmente del estamento académico, salvo una leve subida del grupo administrativo y profesional. A partir de 2022 se observa un equilibrio entre las consultas de académicos y administrativos/profesionales, con un fuerte aumento en las tasas de consulta de estos últimos, lo que podría atribuirse a una mayor disposición de toda la comunidad a observar los conflictos interpersonales en entorno laboral como un factor perjudicial para las personas y las unidades, y a partir de eso, un interés por abordarlos. Esto unido a una creciente difusión del rol de la Oficina Ombuds en esas instancias. Por último, en 2024 se observa un crecimiento en la tasa de consulta del estudiantado de postgrado, ámbito

en que también se ha realizado trabajo concertado con la Escuela de Graduados para visibilizar el tema de la convivencia como central en la experiencia estudiantil y docente en ese nivel.

2. Distribución de casos según estamento del o la consultante

En el Grafico N°3 se presenta la distribución de consultas por mes y según el rol en la UC de quienes consultan.

**GRÁFICO N°3: NÚMERO DE CASOS MENSUALES
SEGÚN ESTAMENTO, 2024**



Fuente: Oficina del Ombuds

Al observar el gráfico se puede ver como variaciones significativas el aumento de consultas de académicos en los meses de junio y julio, coincidiendo con el cambio de semestre académico, situación que ya se había observado en 2023, y el muy significativo aumento de las consultas de estudiantes de pregrado en el período septiembre – noviembre del año 2024, situación que el año anterior no fue tan marcada, manteniéndose un nivel similar de consulta durante todo el año. Esto significó una importante recarga de trabajo en el segundo semestre para la Mediadora Estudiantil, que sería necesario monitorear para generar los apoyos necesarios para asegurar la posibilidad de abordar esta creciente demanda de atenciones. También será interesante monitorear el aumento de consultas de administrativos y profesionales durante agosto, que también se observó en 2023, para analizar posibles inductores de éste.

En cuanto a medios por los cuales llegan a la oficina Ombuds las diferentes consultas, hemos observado que alrededor de un 80% de los casos llegan vía correo electrónico, ya sea a través del formulario web, de los correos dirigidos (ombuds@uc.cl y mediadoraestudiantil@uc.cl) o a

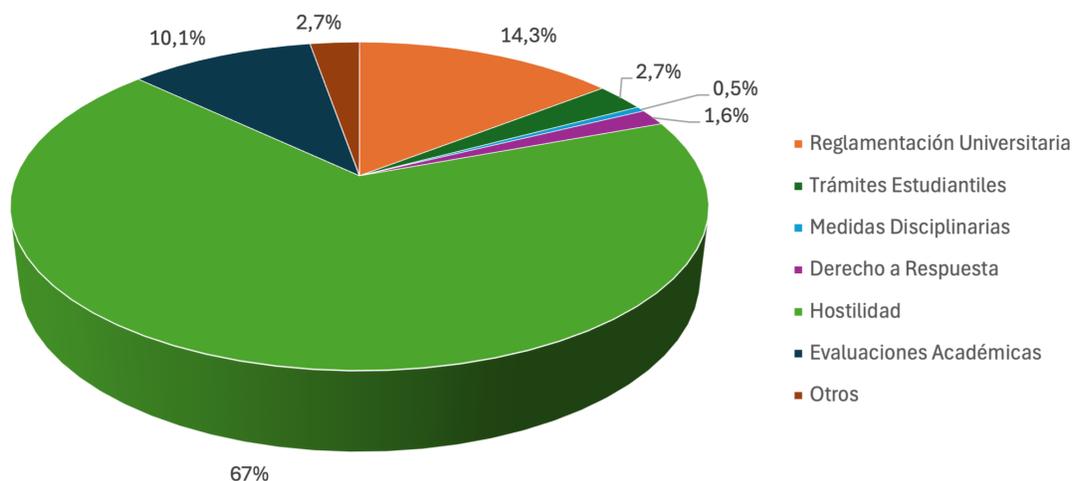
los correos académicos de ambas. Un porcentaje menor se comunica telefónicamente, y solo excepcionalmente se generan contactos iniciados de modo presencial en las oficinas. Esto ha ayudado a organizar de mejor manera las atenciones, entregando respuesta vía correo generalmente dentro de 24 horas, y agendando una reunión en un plazo máximo de dos semanas, usualmente dentro de la primera semana post contacto.

Las reuniones se desarrollan en su mayoría de modo presencial, lo que es favorecido por la oficina, sin embargo, excepcionalmente por motivos de acceso o de temporalidad se utiliza la plataforma Teams. Es clave destacar que tanto la Ombuds como la Mediadora Estudiantil ofrecen regularmente la disponibilidad de trasladarse al campus de él o la consultante en caso de ser conveniente para la persona, y que dentro del calendario de actividades anuales se contemplan dos visitas de trabajo a la Sede Villarrica, con el fin de acercar la oficina a la comunidad de ese Campus, las que en 2024 fueron realizadas en los meses de mayo y noviembre, en coordinación con la Dirección de la Sede.

3. Distribución de casos según temática

A continuación, se presentan número de casos y porcentajes según sus temáticas en el período 2024.

GRÁFICO N°4: DISTRIBUCIÓN DE CASOS SEGÚN TEMÁTICA 2024



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 (67%), observándose un aumento respecto de reportes anteriores. Es clave explicitar que este aumento se relaciona con la inclusión de la totalidad de los casos de Mediación Estudiantil en esta temática, así como

de la categoría de *Bullying*, por ser difícil de diferenciar de otras formas de hostilidad en este contexto. Como se ha mencionado en otros momentos de esta Memoria, es fundamental especificar con mayor precisión qué tipo de casos entran bajo esta gran categoría, para poder abordarlos de mejor manera.

Le siguen, en porcentaje, la Reglamentación Universitaria, con 14,3% de los casos, igual al período anterior. A continuación Evaluaciones Académicas corresponde a un 10% de los casos, disminuyendo 3 puntos porcentuales en comparación con 2023. Las otras cuatro temáticas consideradas, Trámites Estudiantiles, Medidas Disciplinarias y Derecho a Respuesta, representan menos del 2% de las consultas totales en la Oficina.

Sigue siendo preocupante que la Hostilidad se mantenga ocupando el primer lugar de las consultas, lo que comprueba que la tarea de fortalecer las buenas relaciones en la comunidad UC es prioritaria, lo que se vincula al desafío de la implementación de la Política de Convivencia UC, promulgada en junio de 2023.

Cabe señalar que en consultas en que, durante el proceso surgen temas que hoy aborda la legislación laboral, se busca el apoyo de la Dirección de Personas. Del mismo modo, los casos que se presentan como acoso sexual son trabajados con la colaboración de la Unidad de Apoyo a Víctimas de Violencia Sexual, Violencia y Discriminación de Género, UVG, y las consultas vinculadas a problemas con la reglamentación universitaria, se abordan en colaboración con la Secretaría General.

Todo esto manteniendo la confidencialidad y respetando las decisiones de las y los consultantes, salvo en los casos en que esta oficina tiene obligatoriedad de reporte, lo que les es comunicado al comienzo de la consulta a la persona interesada.

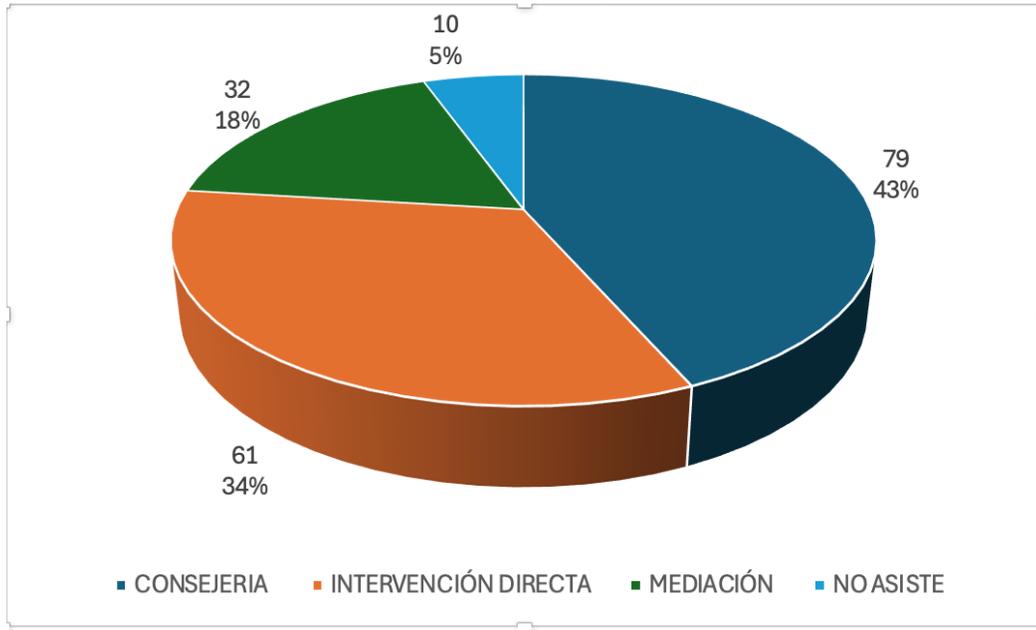
4. Distribución de casos según tipo de intervención

Al definir el rol de Ombuds, así como el de Mediadora Estudiantil, se sostiene que *“En el ejercicio de su cargo, la persona que se designe para desempeñarlo podrá recibir de forma confidencial quejas, inquietudes o preguntas sobre supuestos actos, omisiones, incorrecciones o problemas; escuchar, ofrecer opciones, facilitar resoluciones y examinar estos asuntos de manera independiente, informal, e imparcial: y estar dispuesta a mediar en cualquier conflicto entre miembros de la comunidad universitaria y, como consecuencia del conocimiento de las situaciones producidas, proponer soluciones a las situaciones que han dado origen a esos conflictos”*. (DR 290, 2013, Art. N°3)

En el desempeño de esta función se han definido tres modos principales de acción, la consejería u orientación, la intervención directa y la mediación o conversación facilitada. Estas tres opciones no constituyen “protocolos” específicos, sino que aproximaciones flexibles para su uso según cada situación y pueden tomar diferentes formas, según el caso.

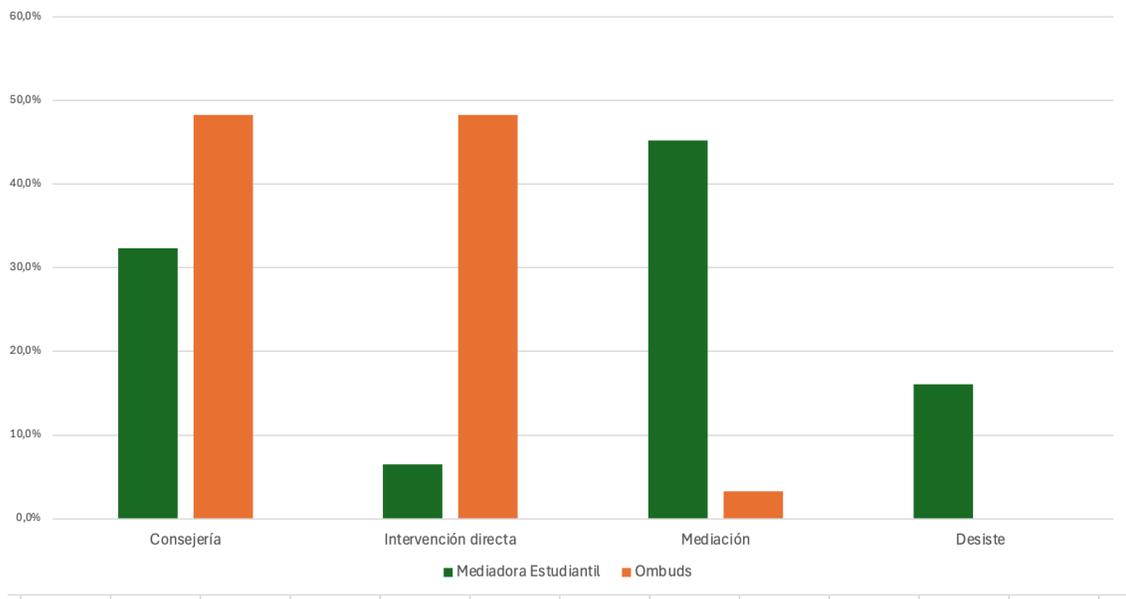
Frente a cualquier problema presentado se hace necesario indagar y conocer a fondo el contexto y las circunstancias que han originado el conflicto entre las partes y de esta forma determinar los cursos de acción para abordarla.

GRÁFICO N°5: CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN TIPO DE INTERVENCIÓN 2024



Fuente: Oficina del Ombuds

GRÁFICO N°6: TIPO DE INTERVENCIÓN COMPARACIÓN OMBUDS Y MEDIADORA ESTUDIANTIL 2024



Fuente: Oficina del Ombuds

Los gráficos N° 5 y 6 muestran la distribución de casos según forma de intervención, para el total de la Oficina Ombuds, y separados entre Ombuds y Mediadora Estudiantil. En este caso se ha optado por mostrar esta información por separado, ya que las características de

las personas consultantes influyen en el tipo de opciones que se siguen en estos dos ámbitos.

Al mirar el número total de consultas, la de mayor frecuencia la **consejería u orientación** (43%), es decir, instancias en que en una o más sesiones se escucha a la persona consultante, y se evalúa y analiza con ella las opciones para abordar el conflicto presentado, ayudándole a tomar decisiones y a planear cursos de acción que luego pueden o no ser llevados a la práctica por la misma persona. En el caso de Ombuds, esta modalidad corresponde al 48,3% de los casos, mientras que para la Mediadora Estudiantil, constituye el 32% de sus intervenciones. En ambos casos se trata de una opción que deja la agencia en manos de la persona consultante, y luego se realiza un seguimiento respetuoso de la solución o no del conflicto que origina la consulta.

En los casos totales, la segunda frecuencia en intervención es la que se ha denominado **intervención directa**, instancia en la cual, a partir de la escucha inicial, se define como curso de acción la intervención, ya sea de la Ombuds o la Mediadora Estudiantil, para contactar a la otra parte, o a quien sea pertinente, para explorar opciones de solución, plantear las inquietudes conversadas, y proponer alternativas. En estos casos se solicita explícitamente la autorización de la persona consultante para compartir parte o todo lo conversado en confidencialidad con personas o instancias específicas, con o sin revelar la identidad de la persona consultante. Esto puede implicar uno o más contactos y puede llevar también a otras instancias, como, por ejemplo, una mediación o conversación facilitada, alguna gestión por parte de él o la consultante, entre otras. En el caso de Ombuds, esta forma de acción corresponde a un 48,3% de los casos y comparte la mayor frecuencia con la consejería, mencionada anteriormente. Para la Mediadora Estudiantil, sin embargo, representa solo el 6,5% de sus intervenciones. Esto se explica ya que la muchos de los casos atendidos por la Ombuds incluyen diferencia de roles (estudiantes/profesores, funcionarios/jefaturas, etc.), en que se haya presente una diferencia de poder o autoridad, y que a veces dificulta la comunicación directa y también restringe las posibilidades de mediación.

Finalmente, la **mediación** o conversación facilitada, constituye el 18% del total de intervenciones, siendo para el caso de Ombuds solo el 0,3% de los casos, y en cambio, para la Mediadora Estudiantil, el camino de acción más frecuente, con un 45,4% de los casos. Esto se explica por las características propias de la mediación, que implican una posición equivalente de las partes en la instancia, y que es mucho más frecuente entre estudiantes, que tienen rol de pares dentro de la comunidad.

Del número total de consultas, aproximadamente el 52% se resuelve de acuerdo a las expectativas de quien consulta, lo que incluye soluciones específicas al conflicto, o realización de las acciones que la persona consultante solicita, especialmente en aquellos casos en que quieren hacer llegar una inquietud a las autoridades correspondientes. Un 23% de los casos se cierran, aunque no obtienen el resultado que la persona que consulta esperaba. Esto se da especialmente en casos relativos a evaluaciones académicas de estudiantes, en que muchas veces no se logra el resultado esperado al momento de realizar la consulta, sin embargo, se aclara la situación. Un 7% de los casos recurre a otro tipo de instancias, especialmente Dirección de Personas o Secretaría General, por la naturaleza de sus casos o por no lograr la acogida al acuerdo en la otra parte. Hay un 8% del que no se

tiene certeza, dado que pese a haber realizado una intervención, luego del seguimiento no hay respuesta sobre las acciones tomadas por la persona o que asegure si el conflicto se solucionó o no. En el caso de la Mediadora Estudiantil, hay 7 casos que luego del primer contacto no asisten, y, por último, quedan 7 casos en proceso que continúan en 2025.

II. ACTIVIDADES REALIZADAS POR OFICINA OMBUDS EN 2024

A continuación, se presentan las actividades realizadas por la Omubds y la Mediadora Estudiantil, durante 2024, con el fin de dar a conocer el rol, facilitar el acceso a nuestro apoyo a los diferentes miembros de la comunidad de la Universidad, además de realizar inducción y formación en temas ligados a la convivencia y al diálogo. Se incluyen también actividades realizadas con el fin de generar acciones conjuntas y sinérgicas con otras unidades de la Universidad que comparten fines, para el avance de la implementación de la Política de Convivencia UC, promulgada en 2023. Finalmente, se mencionan actividades realizadas con redes más allá de la UC y con instituciones con las que hemos compartido la experiencia de la oficina, siguiendo lo realizado por la oficina en períodos anteriores.

1. Actividades dentro de la UC

- Participación en ferias. La Oficina Ombuds se hizo partícipe en distintas ferias de promoción del rol de Ombuds y mediadora estudiantil
 - Bienvenida Novata 2024
 - Bienvenida Bachillerato Inicia
 - Ferias estudiantes Historia y Geografía, primer y segundo semestre
 - Feria estudiantes Agronomía
 - Participación en Ruta Novata en Casa central, Campus San Joaquín, Campus lo Contador y Campus Oriente

- Inducciones a autoridades y académicos.
 - Inducciones a nuevos Decanos de la Facultad de Física y Ciencias Biológicas.
 - Inducción a académicos, profesionales y administrativo en la Escuela de Construcción Civil
 - Inducción a académicos nuevos de la Facultad de Educación
 - Jornada de orientación de estudiantes de doctorados ingresados en 2024
 - Jornada con DAEs locales
 - Jornada Elige Educar
 - Reunión Coordinación Medica Ombuds y UVG
 - Asesoría a Pregrado Facultad de Agronomía y Sistemas Naturales
 - Reunión Ombuds UC - Dirección Bibliotecas
 - Reunión postgrado Medicina - Jefes de Programas
 - Reunión Dirección Económica de Medicina

- Actividades de formación: Charlas, talleres y asesorías
 - Académicos, administrativos y profesionales de la Facultad de Física

- Becados de especialidades médicas de la Facultad de Medicina
- Taller Dialogo y Resolución de conflictos para Líderes
- Ciclo de 4 conversatorios organizada por la dirección de personas y Oficina Ombuds sobre liderazgo y buen trato, llamado “Conversaciones para la vida en comunidad”.
- Charla de Ombuds en la Escuela de Odontología

- Reuniones en búsqueda de conexiones y sinergias
 - Centro del diálogo y la Paz
 - Académica de Trabajo Social por el tema de Justicia restaurativa
 - FEUC 2024
 - Valoras UC
 - Vice Gran Canciller
 - Decano Teología
 - Decano Matemáticas
 - Decano Derecho
 - Decano Química y Farmacia
 - Decano de Educación
 - Vicerrectoría de Comunicaciones
 - Decana de Comunicaciones
 - Pastoral UC
 - Arzobispado de Santiago
 - Piñe UC
 - Director de Villarrica
 - Reunión UVG-Ombuds Resultados de Estudios de Violencia Sexual
 - Reunión Ombuds - Liderazgo UC

- Gestión interna de la oficina Ombuds
 - Reuniones mensuales Consejo Asesor de Ombuds
 - Reuniones periódicas de Coordinación con otras instancias UC
 - Secretaría General, mensual
 - Coordinación Ombuds, UVG, Salud estudiantil, mensual
 - Reunión revisión casos Dirección de Personas (dir. Personas, UVG y Ombuds)
 - Reunion DAE y Ombuds

- Formación equipo Ombuds
 - Ombuds realiza formación del curso de la Asociación Internacional de Ombuds
 - Formación sobre la Ley Karin y sus alcances para nuestras áreas

- Presencia en la comunidad UC
 - Conmemoración del 8M
 - Inauguración del año académico
 - Ceremonia del Sagrado Corazón
 - Charla sobre Nuevas Masculinidades, Facultad de Educación
 - Bienvenida Internacional Académicos y Profesionales
 - Día de la trayectoria académica
 - Charla inclusión
 - Charla Violencia de género

- Misa Padres fallecidos
 - Libro departamento AP y DIIO Educación
 - Ceremonia titulación Química y farmacia
 - Inauguración Chile África
 - Ceremonia Doctorado Casa Central
 - Lanzamiento Libro Reencuentro UC
 - Asistencia a todos los Foro UC 2024
 - Seminario 20 años A + S UC CD DOC
- Participación en el proceso de Acreditación institucional
 - Presentación al Honorable Consejo Superior: casos, problemáticas, aprendizajes y proyecciones de la Oficina Ombuds.

2. Actividades de vinculación más allá de la UC

- Participación en comisiones y mesas de trabajo
 - Participación en mesa de trabajo de MINEDUC sobre proyecto de Ley de Salud Mental en Educación Superior
 - Participación en Jornadas de Trabajo de Comisión del CRUCH en Salud Mental y Convivencia Universitaria
 - Participación en el Pleno del Consejo de Rectores para presentar el borrador del informe de la Comisión de Salud Mental y Convivencia Universitaria
- Coordinación y participación en Red de Ombuds y Mediadores Universitarios de Chile (ROMUCH)
- Asesoría a otras universidades
 - Universidad Federico Santa María
 - Universidad Finis Terrae
 - Universidad de Chile
 - Universidad de los Andes, Colombia
 - Reunión Directores Jurídicos de las Universidades de la tróada

IV. CONSIDERACIONES Y PROYECCIONES

Para finalizar la presente Memoria 2024, se presentan algunas reflexiones y proyecciones para el período 2025, las que esperamos compartir con la Rectoría para definir prioridades y formas de desarrollo de la Oficina Ombuds.

1. Visibilización del rol y la promoción de la convivencia:

Al revisar lo realizado durante 2024 se pueden destacar varios logros y avances y algunas proyecciones de acción. En primer lugar, y por encargo del Rector Ignacio Sánchez, concentramos esfuerzos en reunirnos con las autoridades UC de las diversas Facultades para buscar modos de llevar a la práctica las orientaciones de la Política de Convivencia UC. En este contexto se promovió la reflexión local acerca de los desafíos de convivencia y se propusieron modos de incluir objetivos y acciones en esta línea en documentos institucionales como las Normas Complementarias o los Planes Estratégicos, de modo de visibilizar este tipo de desafíos, con objetivos, recursos e indicadores. Este es un camino que es necesario continuar, y que requiere de la colaboración y trabajo alineado con instancias como la Prorectoría, entre otras áreas.

A través de estas instancias de reunión identificamos algunos elementos relevantes. En primer lugar, la oficina Ombuds se recibe como una instancia valorada y que perciben, puede ayudar a resolver temas de convivencia. Se expresa, tal como surgió en el Comité de Búsqueda de Ombuds de 2023, que en ocasiones es confuso a quién recurrir frente a un conflicto, entre diferentes instancias UC, Dirección de Personas, Secretaría General y Ombuds. Se hace presente la necesidad de continuar esta clarificación.

Como parte del camino de implementación de la mencionada Política, surge la necesidad de generar espacios de reflexión y formación de capacidades en relación al diálogo, la resolución de conflictos, la convivencia y el buen trato. Este año se realizaron variadas actividades de reflexión, así como talleres de formación con académicos, administrativos, profesionales y estudiantes, tanto por parte de la Oficina Ombuds directamente, como también en alianza con áreas de la Universidad con objetivos alineados, como la Dirección de Personas, el Centro para el Diálogo y la Paz, la Dirección de Asuntos Estudiantiles, entre otros, y también a solicitud de unidades académicas específicas en función de sus necesidades. Es clave continuar con esta línea de trabajo, considerando que para esto se requiere construir colaboraciones y sinergias de capacidades y recursos, para fortalecer las capacidades locales de gestión de conflictos.

En estas ocasiones, con diferentes grupos de la comunidad, se observa una importante preocupación por los temas de convivencia y su impacto en los diferentes entornos, ya que se relaciona fuertemente el bienestar con la convivencia positiva y en ambos sentidos. En espacios de mayor bienestar surgen menos temas de convivencia y en espacios en que los conflictos se resuelven de manera positiva, suele percibirse mayor bienestar. Junto a esto, se expresaba una buena disposición a generar iniciativas para promover la buena convivencia.

Durante el año se trabajó fuertemente la presencia y participación de la Oficina Ombuds en las instancias relevantes de la comunidad UC, tanto institucionales como locales. También tuvimos

participación en procesos de la Universidad, como la Autoevaluación, en el contexto de Acreditación Institucional, en la que lideramos, en conjunto con la Directora de Inclusión, el criterio 7, “Gestión de la convivencia, equidad de género, diversidad e inclusión”, incorporado al proceso por primera vez.

Se avanzó también en la capacitación de nuestro equipo, con la realización del curso inicial para Ombuds en ejercicio de la International Ombuds Association. Así se generan capacidades internas para el ejercicio del rol. Dentro de esta línea, se proyecta para 2025 la realización de un taller de Mediación, con el apoyo del Programa de Negociación UC, de la Facultad de Derecho. Es clave continuar con esta formación, dado que la designación tanto de Ombuds como de la Mediadora Estudiantil no tiene como requisito previo capacitación formal en el área.

Se han mantenido y desarrollado las vinculaciones más allá de la UC, a través de la participación, por encargo de la Rectoría, en instancias de propuesta y análisis de política pública en el contexto del Consejo de Rectores y del Ministerio de Educación. Se ha mantenido también la relación con la Red de Ombuds y Mediadores Universitarios de Chile, así como espacios para colaborar con otras universidades nacionales y latinoamericanas en la conformación de oficinas en esta línea.

2. Consultas y atención de casos

Nos parece relevante destacar que dentro de la comunidad UC, la menor tasa de consultas se observa en el ámbito de las y los estudiantes de Pregrado, aun viendo el leve aumento de 2024 respecto de años anteriores. Aproximadamente tres de cada mil estudiantes ha recurrido a esta instancia para resolver sus conflictos, ya sea entre pares o con otros miembros de la comunidad.

En este aspecto, es gran importancia mantener y reforzar las acciones de acercamiento al estudiantado, con foco en las y los estudiantes de primer año, pero sin dejar de lado instancias para estudiantes de cursos superiores. Para esto es clave continuar y potenciar la alianza con la Dirección de Asuntos Estudiantiles, así como con las DAEs locales, y las instancias de liderazgo estudiantil. De manera especial parece fundamental fortalecer el rol de la Mediadora Estudiantil, que este año trabajó con más de un tercio de los casos totales de la oficina, para aumentar su visibilidad como un recurso institucional que facilita el abordaje y la resolución de conflictos entre pares. Este rol, creado en 2022, ha cobrado gran importancia en la tarea de la Oficina Ombuds, y sería recomendable evaluar su dedicación horaria, así como la valoración de sus funciones para el período de ejercicio, de modo que pueda realizarse sin perjuicio de la carrera académica de quien lo ejerza, garantizando así las condiciones de independencia necesarias para el rol.

Al analizar la llegada a nuestra oficina del estudiantado de Postgrado, se produce en 2024 un alza considerable en la tasa de consultas. De alrededor de tres por mil en los dos años anteriores, se pasa a casi 5 por mil en el último período. Esto refleja, dada la naturaleza de los casos, dos tipos de situaciones. Una, la vulnerabilidad del espacio de las relaciones uno a uno, en contextos académicos acotados, en que se desenvuelve la formación de postgrado. Y también, la creciente preocupación por los temas ligados al bienestar y a la salud mental que hoy están más presentes en estos espacios, que tradicionalmente habían “naturalizado” una

dinámica de altísima exigencia y de subordinación del trabajo de formación e investigación a todas las otras instancias de la vida, lo que hoy es cuestionado. Desde hace tiempo la Escuela de Graduados se ha preocupado de esta dimensión, y en conjunto con la Oficina Ombuds generaron documentos orientadores para este contexto. Se hace necesario continuar profundizando este trabajo conjunto, y especialmente detectar aquellas áreas disciplinares en que estos conflictos son más frecuentes para anticipar su abordaje y prevención.

En la misma línea, por primera vez aparecen consultas de investigadoras/es, lo que visibiliza a un grupo que usualmente se diluye al interior del estamento académico, pero que ha ido cobrando relevancia en la Universidad, especialmente en las ciencias, y que requeriría también un trabajo de acercamiento por parte de Ombuds.

En cuanto a la llegada al grupo de profesionales y administrativos, luego de un inicio con muy baja tasa de consulta, en 2022 y 2023 se alcanzaron tasas de casi ocho de cada mil en las consultas, lo que sin duda es una señal de la valorización de esta instancia por parte de ese estamento. Sin embargo, en 2024 se observa una disminución, llegando a poco más de seis por cada mil. En este sentido nos parece de gran importancia continuar y reforzar la difusión a este grupo dentro de la UC, aspecto que se ha priorizado en las actividades 2024 y 2025, a través de actividades como las “Conversaciones para la vida en comunidad”, en conjunto con la Dirección de Personas, los encuentros con Bibliotecas UC, el taller “El diálogo como herramienta para la vida” en conjunto con el Centro para el Diálogo y la Paz, entre otras con foco en administrativos y profesionales.

Por otra parte, parece necesario monitorear el impacto de nuevas legislaciones, como la Ley Karin, en la valoración de formas alternativas de resolución de conflictos, diferentes a la denuncia, como las que promueve la Oficina Ombuds. En este sentido, es fundamental fortalecer el trabajo con la Dirección de Personas y otras instancias con foco en el estamento administrativo y profesional.

En esta misma línea, hasta ahora la Oficina no ha recibido consultas provenientes del nuevo grupo recientemente integrado formalmente a la comunidad UC, como es el área de servicios. Vemos ahí el desafío de encontrar instancias para dar a conocer nuestra labor, así como de utilizar recursos comunicacionales que faciliten su acceso a este espacio.

Dentro de la tipología de los casos recibidos, como se ha mencionado antes, surge el desafío de trabajar con mayor profundidad y detalle la categoría de “Hostilidad”, que reúne dos tercios de las consultas recibidas. Se hace necesario entonces revisar las diferentes formas en que se expresa este tipo de conflictos, y proponer una sub clasificación ajustada a la luz de la experiencia y de la legislación vigente, tanto para los casos entre personas contratadas por la UC como para aquellos que involucran a estudiantes de pre y postgrado. Para esto, es clave trabajar coordinadamente con la Dirección de Personas, la Secretaría General, la Dirección Jurídica y la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Buscando elementos comunes en las consultas, y temas que surgen repetidamente, encontramos algunas líneas de acción para la mejora de la convivencia:

- Dificultad para resolver conflictos a través del diálogo, a partir de poco conocimiento de las dinámicas efectivas de éste, y de una desvalorización social de su utilidad para solucionar situaciones.

- Discurso contradictorio frente a la diversidad y la diferencia, con una alta valoración de la mayor inclusión en la Universidad, pero dificultades para trabajar con personas o grupos diferentes a los que conocemos, vista como una exigencia adicional o como algo que puede perjudicar mi desempeño individual.
- La existencia de vínculos más expuestos a conflictos y situaciones de maltrato o hostilidad, entre ellas, las relaciones uno a uno, de supervisión, en equipos de trabajo en que además se juega el futuro en espacios académicos acotados.
- El impacto de las redes sociales en la comunicación entre personas, y su uso para la descalificación, exposición de situaciones y funas, entre otras. Esto se da especialmente entre estudiantes.
- Dificultades para generar una comunicación directa, asertiva y oportuna, lo que muchas veces impacta en la desinformación o en no tener espacio para reaccionar a tiempo frente a situaciones.
- Dificultad para equilibrar la aplicación de protocolos, reglamentos explícitos y conocidos para todos, con la receptividad y disposición a escuchar a las personas en su situación personal, y a veces usar el protocolo como defensa frente a posibles dificultades, evitando espacios de comunicación más personal, a veces muy necesarios para sentirse parte de una comunidad.

Se han conocido en este tiempo muy buenas prácticas locales de promoción de la convivencia, apropiada para contextos específicos. Sería muy relevante generar espacios para dar a conocer esas prácticas, los procesos que las generaron y también sus resultados, para orientar iniciativas en otras unidades o áreas de la Universidad.

Para terminar, se releva la importancia que tuvo en este período, y en los anteriores, la acción conjunta de las diversas unidades UC, DAE, Unidad de Apoyo a las Víctimas de Violencia Sexual y de Género, Secretaría General, Dirección de Personas, FEUC y Consejería Superior, Dirección de Comunicaciones, entre otras, vuelve a surgir la necesidad, ya planteada por el informe del Comité de Convivencia que dio lugar a Política, de contar con alguna forma de institucionalidad articuladora de los esfuerzos de cada área en una mirada conjunta de la UC y un mensaje unificado respecto del significado de la Convivencia en la Universidad y la valoración del buen trato y la resolución de conflictos a través del diálogo, como lo establece la definición de convivencia adoptada en 2023:

*"En el marco de los principios de la Universidad, la Convivencia UC se funda en el respeto y reconocimiento de la integralidad y dignidad de cada una de las personas que compone nuestra comunidad y el derecho que tienen a convivir y desarrollarse en un espacio seguro, inclusivo, enriquecedor y donde primen la tolerancia, honestidad, el respeto y la solidaridad. **Construir este espacio de convivencia es responsabilidad de todas las personas que integran la comunidad universitaria: estudiantes, académicos, profesionales y administrativos.**"*

V. AGRADECIMIENTOS

Agradecemos muy sinceramente la receptividad y el apoyo de los diferentes miembros de la comunidad UC. Especialmente agradecemos a quienes confían en nosotros y nos comparten conflictos difíciles y que afectan su experiencia en la Universidad, y que acudiendo a esta oficina, muestran su disponibilidad para buscar caminos de diálogo y acuerdo con otros.

También agradecemos a directivos, decanos y otras autoridades, por su disponibilidad para recibir las inquietudes y necesidades y tomar acciones para resolver conflictos y mejorar la convivencia en sus contextos locales, así como por su disposición a priorizar la convivencia como un desafío en sus respectivas funciones.

Es importante mencionar y agradecer el apoyo de unidades clave en la Universidad y personas que han sido de alta relevancia para llevar a la práctica la tarea de esta oficina. Destacamos especialmente a la Dirección de Personas, su Directora, Fernanda Vicuña, y el resto de su equipo. A la Secretaria General, Cristina Fernández, a la Directora de Asuntos Estudiantiles, Carolina Méndez y al equipo de la DAE, a la Directora de la UVG, Carolina Muñoz y a todo el equipo de esta unidad. Con todas ellas hemos logrado trabajar para construir criterios comunes y miradas conjuntas sobre la convivencia y sus desafíos.

Agradecemos también a la asistente de nuestra oficina, Soledad Estivil, por su constante dedicación a apoyar nuestro trabajo y a acoger a quienes recurren a esta oficina, de modo cálido y acogedor.

Muy importante ha sido el apoyo del Consejo Asesor de Ombuds, constituido por Carmen Luz Urbina, Loreto Campos, Florencia Vildósola, Alejandro Reinoso, Cristian Saieh, y por la Mediadora Estudiantil, Valeska Grau, y la Ombuds anterior, Patricia Masalán. Agradecemos a Patricia su disposición a colaborar desde su experiencia en la transición a la nueva Ombuds y en la propuesta de desarrollos futuros para la oficina.

Finalmente, agradecer muy especialmente al Rector Ignacio Sánchez, que ha sido fundamental para esta oficina desde su creación, en 2013. Su apoyo y compromiso desde la creación de la figura de Ombuds, y luego de la Mediadora Estudiantil, y su constante visibilización de la importancia de la convivencia para nuestra comunidad UC, así como su papel de liderazgo en la Comisión de Salud Mental y Convivencia del Consejo de Rectores, CRUCH han sido claves para avanzar en el gran desafío de promover el buen trato y el diálogo en contextos altamente desafiantes para la convivencia en la Universidad, en la Educación Superior y en el país.

Santiago, abril de 2025.