



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

PILAR COX V.
Ombuds UC

VALESKA GRAU C.
Mediadora Estudiantil

MEMORIA OMBUDS

20 25

Mayo, 2026

OFICINA OMBUDS - CAMPUS SAN JOAQUÍN

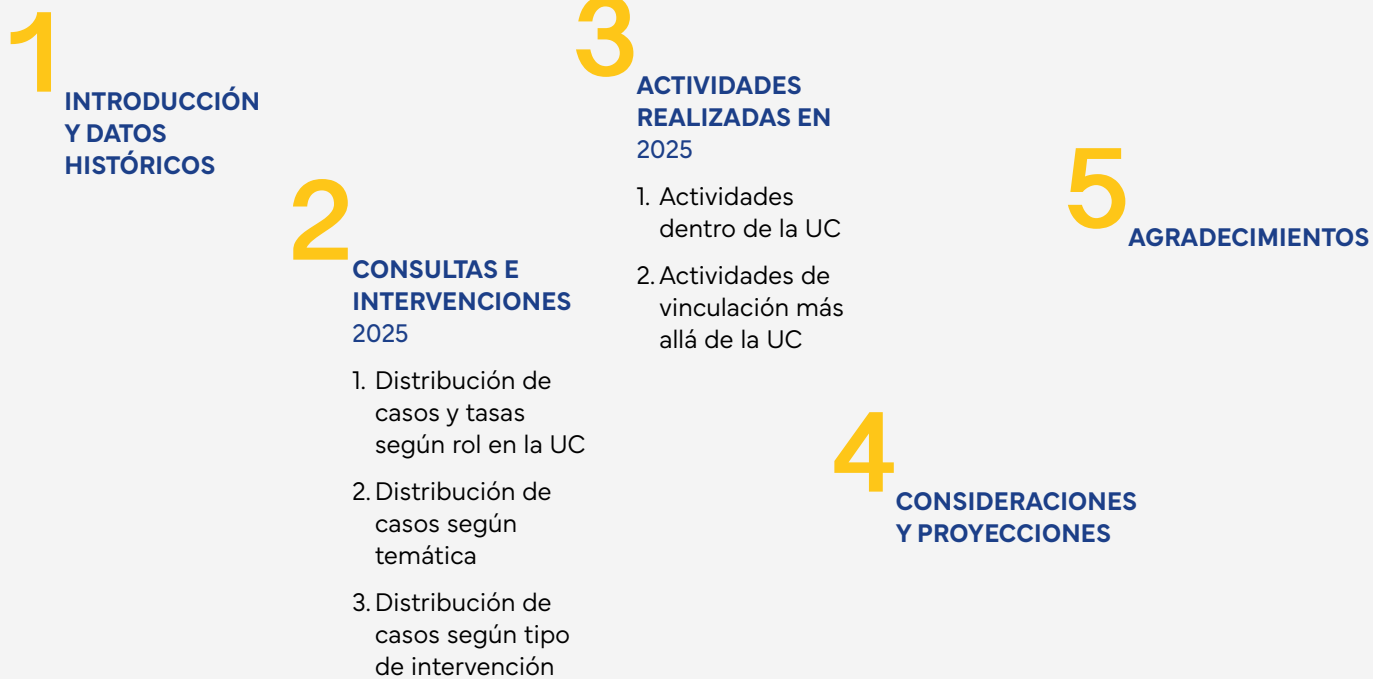
Av. Vicuña Mackenna 4860, Macul,
Edificio Las Pataguas, Zocalo Piso -1

CONTACTO

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

OFICINA OMBUDS

MEMORIA 2025



1 INTRODUCCIÓN

La presente Memoria contiene información de casos y actividades de la oficina Ombuds entre el período enero y diciembre 2025, correspondiente a la gestión de la profesora Pilar Cox Vial, en el rol de Ombuds UC y de la Mediadora Estudiantil, profesora Valeska Grau Cárdenas.

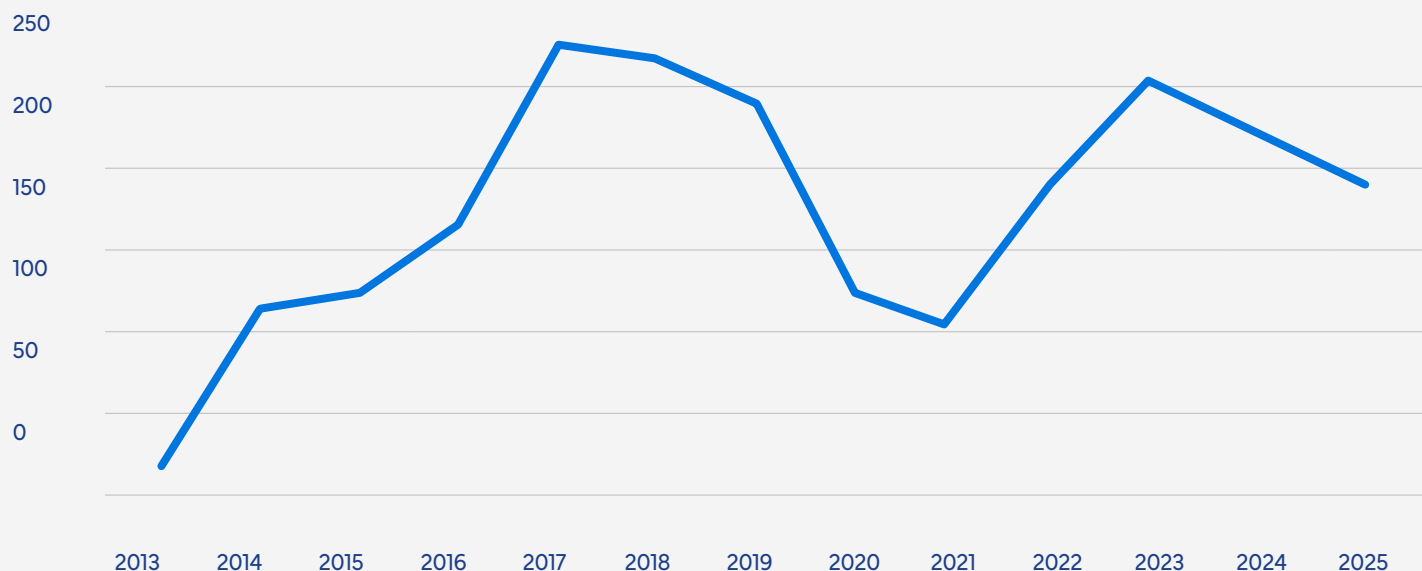
Durante 2025, la Oficina Ombuds atendió 157 casos o consultas, lo que representó una disminución del 13.7% respecto de 2024, en el que se recibieron 182 casos (Cuadro N°1). De los casos 2025, 107 corresponden a Ombuds (68%) y 62 (32%), a la Mediadora Estudiantil.

PERÍODO	Nº CASOS	% VARIACIÓN
2025	157	-13.7
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	1.1
2013* NOV-DIC	7	-

Fuente Oficina Ombuds

GRÁFICO N° 1

NÚMERO DE CASOS PERÍODO 2013-2025



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 2025. 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.

A partir de 2024 se produce una disminución del número de casos que llegan a la oficina, que en 2025 llega a un 13,7% menos de casos atendidos. Se mantiene estable aproximadamente la proporcionalidad de casos que corresponde a la Ombuds y a la Mediadora Estudiantil.

CUADRO N° 2**NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES POR AÑO
SEGÚN ROL EN LA UC, PERÍODO 2013-2025**

	ALUMNOS PREGRADO	ALUMNOS POSTGRADO	ACADÉMICOS	PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	INVESTIGADORES	PERSONAL DE SERVICIOS	OTRO M. ESTUDIANTIL	TOTAL N° CASOS
AÑO 2025	97 (61,7%)	9 (6%)	26 (17%)	22 (14%)	—	2 (1%)	1 (0,6%)	157
AÑO 2024	99 (54%)	20 (11%)	32 (18%)	29 (16%)	2 (1%)	—	—	182
AÑO 2023	120 (58%)	17 (8%)	30 (15%)	40 (19%)	—	—	—	207
AÑO 2022	74 (48%)	20 (13%)	26 (17%)	33 (22%)	—	—	—	153
AÑO 2021	39 (48%)	12 (15%)	16 (20%)	14 (17%)	—	—	—	81
AÑO 2020	51 (53%)	15 (16%)	21 (22%)	9 (9%)	—	—	—	96
AÑO 2019	64 (33%)	31 (16%)	74 (38%)	25 (13%)	—	—	—	194
AÑO 2018	88 (41%)	22 (10%)	76 (35%)	31 (14%)	—	—	—	217
AÑO 2017	95 (43%)	14 (6%)	77 (35%)	37 (16%)	—	—	—	223
AÑO 2016	67 (51%)	14 (11%)	29 (22%)	22 (16%)	—	—	—	132
AÑO 2015	44 (46%)	8 (9%)	27 (29%)	15 (16%)	—	—	—	94
AÑO 2014	42 (50%)	7 (8%)	30 (35%)	6 (7%)	—	—	—	85
AÑO 2013	4 (58%)	1 (14%)	2 (28%)	—	—	—	—	7
TOTAL	884	190	466	283	2	2	1	1.828

Fuente Oficina Ombuds

Desde su creación, la oficina Ombuds ha atendido 1.808 casos en 12 años de existencia, ocupando los estudiantes de pregrado el mayor porcentaje con el 49%, seguido por las y los académicos con el 26%.

Al comparar 2025 con el año anterior, se observa un aumento en el porcentaje de consultas de Estudiantes de Pregrado, aunque se mantiene el número aproximado de consultas, y una baja en las consultas de Estudiantes de Postgrado, que habían aumentado el año anterior. En cuanto a Académicos, Administrativos y Profesionales, se mantiene la tendencia, aunque con una leve baja porcentual. 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.

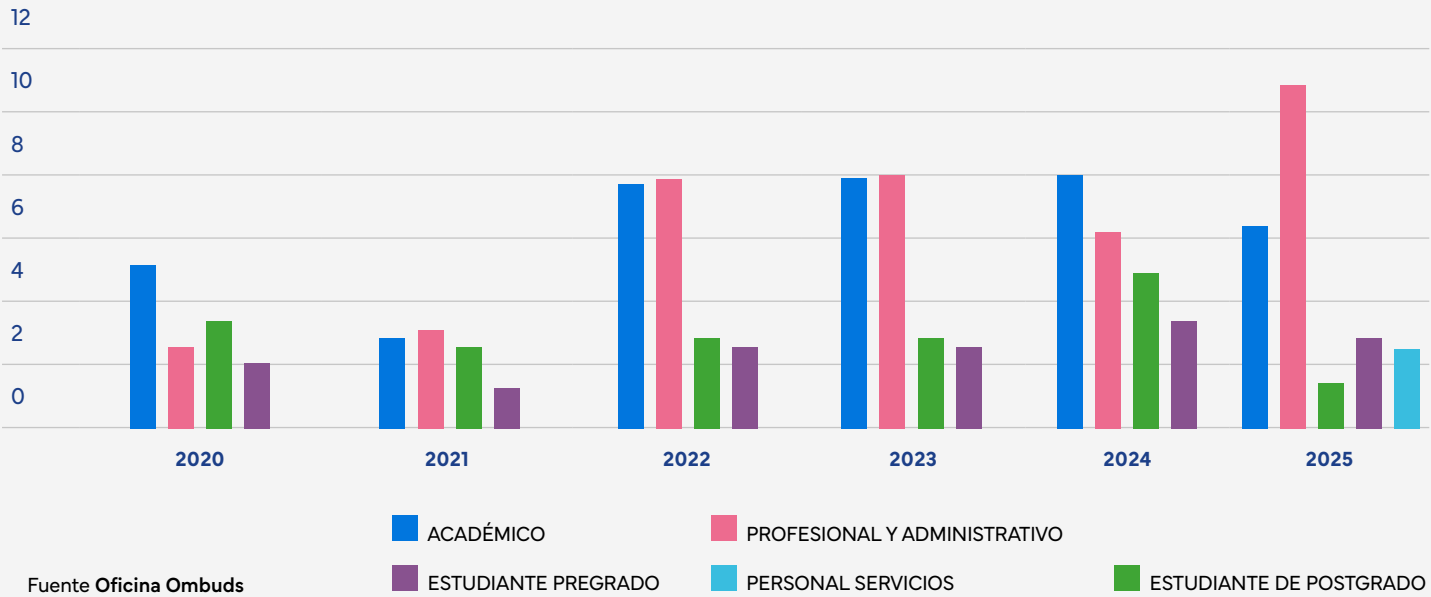
Es importante destacar que por primera vez aparecen consultas por parte del Personal de Servicios, lo que permite ampliar el alcance de esta forma de abordar los conflictos en un nuevo espacio de la comunidad UC.

CUADRO N° 3
TASAS DE CONSULTA POR 1000 PERSONAS
SEGÚN ROL EN LA UC, PERÍODO 2020-2025

ROL UC	2020	UC	2021	UC	2022	UC	2023	UC	2024	UC	2025	UC
ACADÉMICOS	9,46	3.593	2,70	3.715	7,5	3.601	7,95	3.898	8,02	4.114	6,2	4.213
PROF. Y ADMINISTRATIVOS	2,35	4.263	2,86	4.196	7,9	4.195	7,98	4.888	6,07	4.944	10,7	4.192
EST. DE POSTGRADO	3,16	5.386	2,25	5.782	2,94	5.782	2,88	5.894	4,86	6.820	1,4	6.121
EST. DE PREGRADO	2,08	27.895	1,10	28.978	2,52	28.978	2,55	30.537	3,12	31.716	2,9	32.636
PERSONAL DE SERVICIOS	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2,6	766

Fuente Oficina Ombuds

GRÁFICO N° 2
TASAS DE CASOS ANUALES SEGÚN ESTAMENTOS,
POR 1000 PERSONAS PERÍODOS 2020-2025



El cuadro N°3 y el gráfico N°2 muestra las consultas según rol en la comunidad o estamento, de los últimos 5 años, expresado en tasas por cada 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 por cada mil en promedio, a partir de 2022, luego de la pandemia, y experimenta una baja en 2025 al 6,2% siendo el segundo grupo que mayor tasa de consulta presenta.

En el caso de administrativos(as) y profesionales, se ve un aumento a partir de 2021, 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, la que se revierte en 2025, presentando una tasa de consulta de 10,7 por cada mil personas en estos grupos. Es importante destacar que del total de 22 consultas de este grupo, 14 corresponden a Profesionales (64%) y 8 a administrativos (36%).

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 62% de ellas, al analizarlo como tasa, presentan una tasa de consultas en torno al 3 por cada mil, lo que se ha mantenido en esos rangos desde 2022. Finalmente, las y los estudiantes de postgrado, que habían aumentado en 2024, llegando a 4,86 por mil, retrocedieron a su nivel más bajo, con una tasa de consulta de 1,4 por cada mil.

Al observar la variación en los últimos 6 años (2020-2025) 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. La inclusión en las consultas de Administrativos y Profesionales se reforzó en 2025, con una tasa de consulta de casi 11 de cada 1000 integrantes de esas plantas.

CUADRO N° 4
NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJE SEGÚN
TEMÁTICAS, PERÍODO 2016-2025*

	R.U.	T.E.	M.D.	D.R.	HOST.	E.A.	C.LAB.	OTRO	TOTAL N° CASOS
AÑO 2025	12 (7,6%)	2 (1,2%)	0	0	114 (73%)	24 (15%)	4 (2%)	1 (0,6%)	157
AÑO 2024	26 (14%)	5 (2%)	1 (0,21%)	3 (1,6%)	122 (67%)	20 (11%)	—	—	182
AÑO 2023	24 (12%)	31 (15%)	8 (4%)	7 (3%)	108 (52%)	29 (14%)	—	—	207
AÑO 2022	19 (12%)	22 (14%)	9 (6%)	7 (5%)	88 (58%)	8 (5%)	—	—	153
AÑO 2021	14 (17%)	22 (28%)	4 (4%)	8 (10%)	30 (37%)	3 (4%)	—	—	81
AÑO 2020	19 (20%)	14 (15%)	4 (5%)	4 (4%)	39 (41%)	16 (16%)	—	—	96
AÑO 2019	27 (14%)	23 (12%)	20 (10,5%)	1 (0,5%)	119 (61%)	4 (2%)	—	—	194
AÑO 2018	14 (6%)	14 (6%)	32 (15%)	15 (7%)	119 (55%)	23 (11%)	—	—	217
AÑO 2017	24 (11%)	14 (6%)	23 (10%)	10 (5%)	130 (58%)	22 (10%)	—	—	223
AÑO 2016	15 (12%)	7 (5%)	18 (8%)	7 (5%)	66 (50%)	26 (20%)	—	—	132

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 períodos.

En el Cuadro N.º 4, se puede observar la distribución de casos según su temática en los 10 últimos años de gestión de la oficina del Ombuds (entre 2013 y 2015 no se registró esta división por temas). 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.). En este año, al analizar las temáticas emergentes, se consideró pertinente incluir la categoría de conflictos laborales (CL)

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 académicos, 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, reingresos, 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 nueva clasificación de **conflictos laborales** obedece a dificultades ligadas a información, procedimientos, cambios de labores, entre otras, que no se perciben como hostilidad, pero que afectan el bienestar de personas en el ámbito de su trabajo.

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. Esta categoría históricamente ha reunido la mayor cantidad de temáticas de consulta a la Ombuds, y constituye la totalidad de las consultas a la Mediadora Estudiantil. Por ese motivo, en esta Memoria se ha hecho un esfuerzo por analizar esta categoría para entender claramente a qué tipo de conflictos refiere, tanto en académicos, profesionales y administrativos, como en estudiantes. Más abajo se explicita ese análisis.

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, además de la categoría de Hostilidad, que se analiza en detalle más adelante, surgen como relevantes la categoría de **evaluaciones académicas** (22%), que desde 2023 se mantiene entorno a los 25 casos, y **reglamentación universitaria**, que si bien en porcentaje se mantiene entre el 10 y 15% en los últimos tres años, disminuye en términos numéricos a la mitad entre 2024 y 2025.

Las otras categorías de casos constituyen porcentajes considerablemente menores en las consultas. En 2025 no se registraron consultas en las temáticas de **medidas disciplinarias** o **derecho a respuesta**.

Como se ha mencionado arriba, la categoría Hostilidad (H) reúne en 2025 al 73% de los casos, lo que representa un aumento respecto de 2024 (67%), y 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.

Dada la gran prevalencia de esta categoría "Hostilidad", es que en memorias anteriores se presentó una subclasificación de ésta incluyendo diferentes "tipos de hostilidad". En 2024 se optó 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, 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.

En esta Memoria se incorpora una subclasificación de las consultas asociadas a Hostilidad, de manera separada entre Ombuds y Mediadora Estudiantil, con el fin de avanzar en la comprensión de estos casos y su abordaje institucional.

2 CONSULTAS E INTERVENCIONES AÑO 2025

En el siguiente apartado se registra y analiza la información relativa a las consultas atendidas por la oficina del Ombuds durante 2025, año en que se presentaron un total de 157 casos, 107 de ellos atendidos por la Ombuds, y 50, 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 2025 presenta una disminución de un 13.7% respecto del año anterior. En los cuadros siguientes se presenta la distribución de estas consultas de 2025, según rol de las y los consultantes, temática y tipo de intervención realizada.

1. DISTRIBUCIÓN DE CASOS Y TASAS SEGÚN ROL EN LA UC DE QUIEN CONSULTA

CUADRO N° 5
NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES
SEGÚN ESTAMENTOS 2025

PREGRADO	POSTGRADO	ACADÉMICO	PROFESIONES Y ADMINISTRATIVOS	PERSONAL SERVICIO	OTRO M.E.	TOTAL N° CASOS
97 (61,7%)	9 (6%)	26 (17%)	22 (14%)	2 (1%)	1 (0,6%)	157

Fuente Oficina Ombuds

En el Cuadro N°5, se presentan quienes consultaron a la oficina Ombuds en 2025. El 61,7% de consultas corresponden a estudiantes de pregrado, lo que representa un 8% más que en 2024, manteniéndose sin embargo los números en un nivel similar (99 y 97, respectivamente). El estudiantado de Postgrado registra un 9% de las consultas, disminuyendo en un 2% respecto del período anterior. Ambos datos del estudiantado incluyen a consultas a la Ombuds y a la Mediadora Estudiantil.

En el caso de académicas y académicos representaron el 17% de los casos de la Oficina Ombuds, manteniendo un nivel similar a 2024. El estamento administrativo y profesional representó un 14% de las consultas, un 2% 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 del personal de servicio, 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.

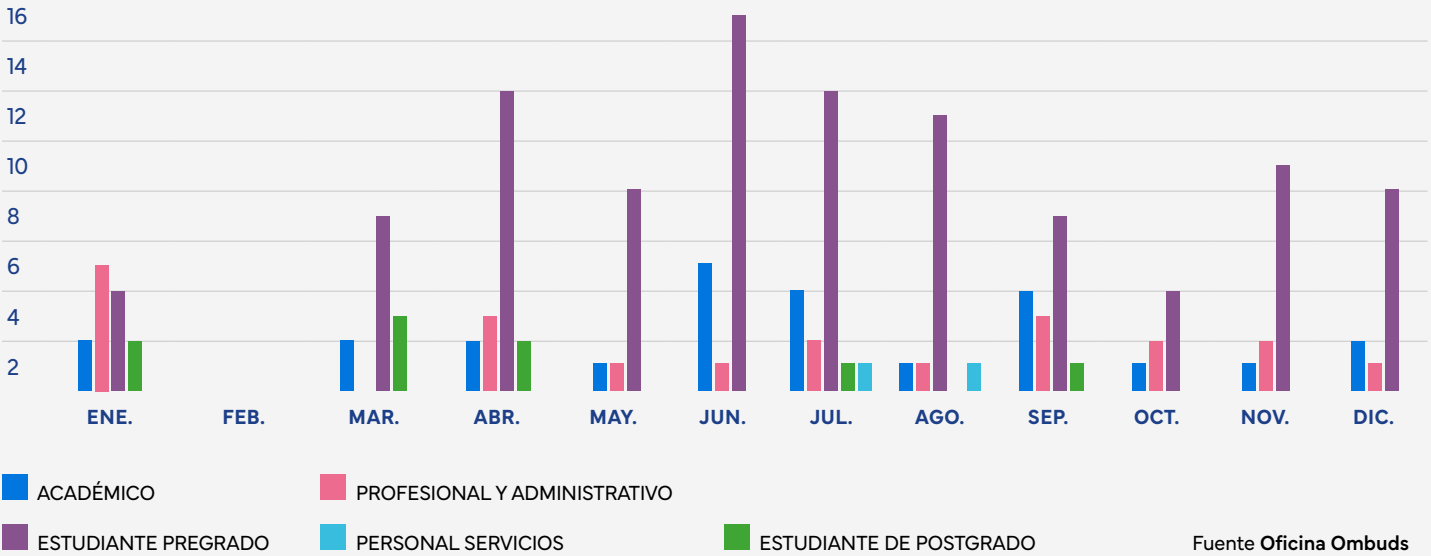
El cuadro N°6 muestra la distribución mensual de las consultas, según rol en la UC de quien consulta.

CUADRO N° 6
NÚMERO DE CASOS POR MES, SEGÚN ROL
EN LA UC DEL/LA CONSULTANTE

	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTALES
N° DE CASOS	13	0	14	19	10	21	21	13	15	7	14	11	158
EST. DE PREGRADO	4	0	9	12	8	15	12	9	7	4	9	8	97
EST. DE POSTGRADO	2	0	3	2	0	0	1	0	1	0	0	0	9
ACADÉMICOS	2	0	2	2	1	5	4	1	4	1	2	2	26
PROFESIONALES Y ADMINISTRATIVOS	5	0	0	3	1	1	2	1	3	2	3	1	22
INVESTIGADORES /AS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PERSONAL SERVICIOS	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2

Fuente Oficina Ombuds

GRÁFICO N° 3
NÚMERO DE CASOS MENSUALES
SEGÚN ESTAMENTO, 2025



Fuente Oficina Ombuds

Al observar la tabla N°6 y el gráfico N°3, acerca de la distribución de las consultas durante el año, se observa que el total de casos se distribuye bastante homogéneamente, evidenciándose solo una mayor concentración en los meses de junio y julio.

Se puede identificar, sin embargo, una concentración relativamente mayor de las consultas de estudiantes de pregrado, vinculada a los inicios y cierres de semestres académicos, en que, a las consultas regulares por conflictos entre estudiantes, se suman problemas de corte académico, en temáticas como reglamentación y evaluaciones.

Al observar el gráfico se puede también visualizar un aumento de consultas de académicos en los meses de junio y julio, que también podrían vincularse al cambio de semestre y a un espacio con menor demanda estudiantil para este estamento.

En cuanto a medios por los cuales llegan a la oficina Ombuds las diferentes consultas, se mantiene la tendencia de años anteriores, en 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 2025 fueron realizadas en los meses de mayo y septiembre, en coordinación con la Dirección de la Sede.

Es importante destacar que, si bien con un número acotado de casos (2), en 2025 por primera vez acuden a la Oficina Ombuds miembros del Personal de Servicios. Es clave ver cómo avanzar en esta línea en el futuro.

CUADRO N° 7
TASAS DE CASOS x 1.000 POR AÑO
SEGÚN ESTAMENTOS, 2024-2025

ROL UC	2024	TOTAL UC	2025	TOTAL UC
ACADÉMICOS	8,02	4.114	6,2	4.213
PROFESIONAL Y ADMINISTRATIVO	6,07	4.944	10,7	4.192
ESTUDIANTE DE POSTGRADO	4,86	6.820	1,4	6.121
ESTUDIANTE DE PREGRADO	3,12	31.716	2,9	32.636
PERSONAL DE SERVICIOS	—	—	2,6	766

Fuente **Oficina Ombuds**

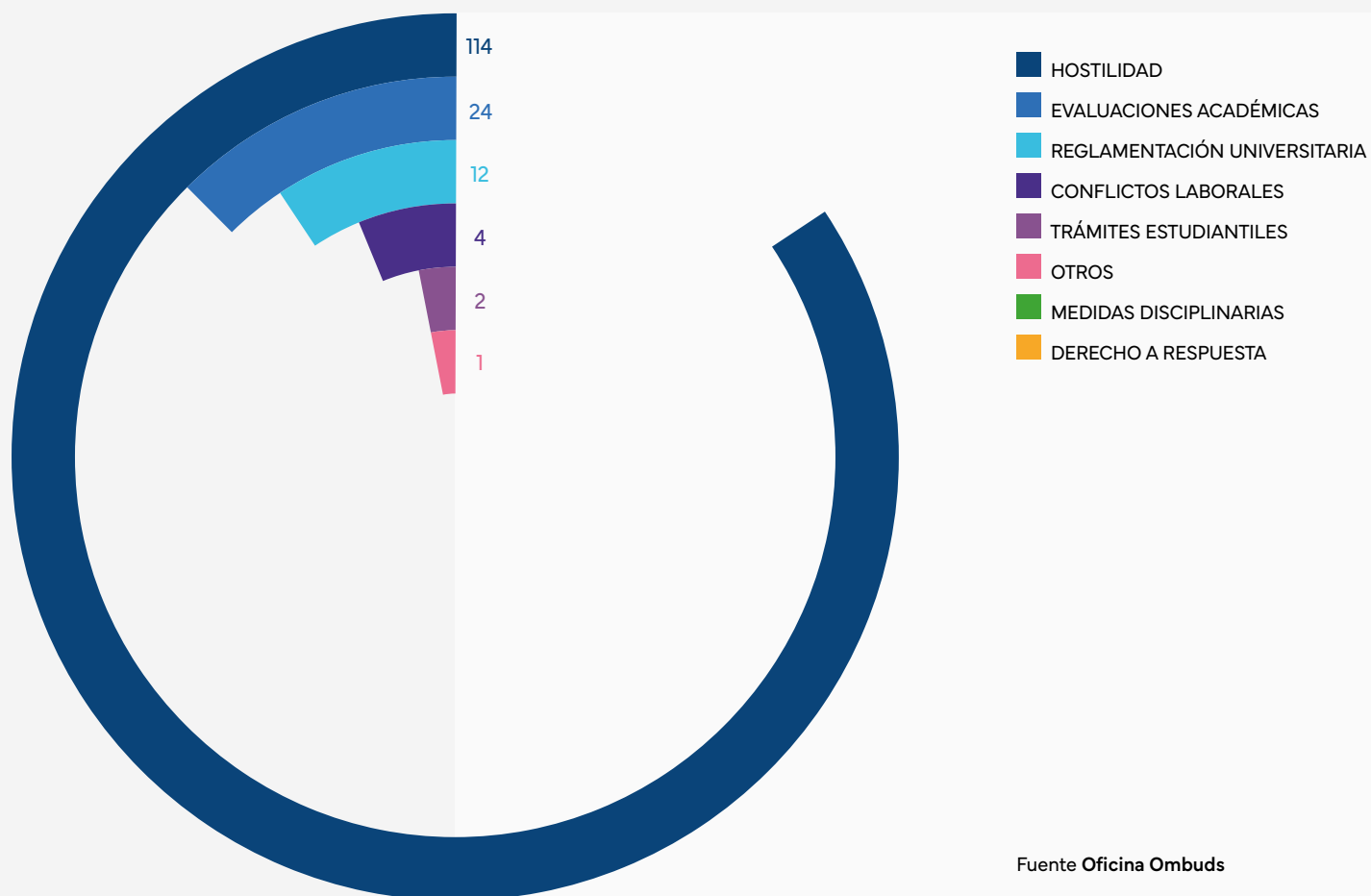
Cabe destacar que al revisar las consultas en relación a la cantidad de población que compone cada estamento en la comunidad UC, es decir utilizando tasas por 1.000, se puede realmente observar quienes son los que mayormente consultan. Este cálculo se basa en las siguientes poblaciones del periodo: 4.213 académicas y académicos, 4.192 profesionales y administrativos, 6.121 estudiantes de postgrado y 32.636 estudiantes de pregrado (datos entregados por DAIP, marzo 2026).

Al igual que el periodo anterior, no son los estudiantes quienes más consultan sino los administrativos y profesionales, con 10,7 consultas por cada mil y un aumento de 4,7 puntos respecto de la tasa del año pasado. Luego, aparecen los académicos y académicas con 6,2 consultas por cada 1.000 para 2025, disminuyendo en 1.8 puntos respecto a 2024. Por último, también puede verse cómo los estudiantes de pregrado si bien disminuye marginalmente la tasa 2025, se mantiene en el rango de tendencia, en cambio los estudiantes de postgrado disminuyen en mayor medida respecto de 2024.

2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS SEGÚN TEMÁTICA

A continuación, se presentan número de casos y porcentajes según sus temáticas en el período 2025.

GRÁFICO N° 4
NÚMERO DE CASOS Y PORCENTAJES
SEGÚN TEMÁTICA 2025



Como se muestra en el Gráfico N°4, durante el período, el mayor porcentaje de los casos presentados a la Oficina Ombuds corresponde a la Hostilidad (73%), observándose, como se ha mencionado antes, un aumento respecto de reportes anteriores. Es clave explicitar que esta categoría incluye la totalidad de los casos de Mediación Estudiantil. Como se menciona más arriba, esta gran categoría temática requiere un análisis más preciso, que se refleja en los datos que se analizan más adelante.

Le sigue en porcentaje las Evaluaciones Académicas, con un 15% de los casos, manteniendo la tendencia de años anteriores para casos de esta temática recibidos por la Oficina Ombuds. En tercer lugar, de frecuencia surge la temática de la Reglamentación Universitaria, con un 7,6% de los casos.

Las otras cuatro temáticas consideradas, Trámites Estudiantiles, Medidas Disciplinarias y Derecho a Respuesta, y la nueva categoría de Conflictos Laborales, representan poco más del 2% de las consultas totales en la Oficina.

DESAGREGACIÓN DE CASOS DE HOSTILIDAD

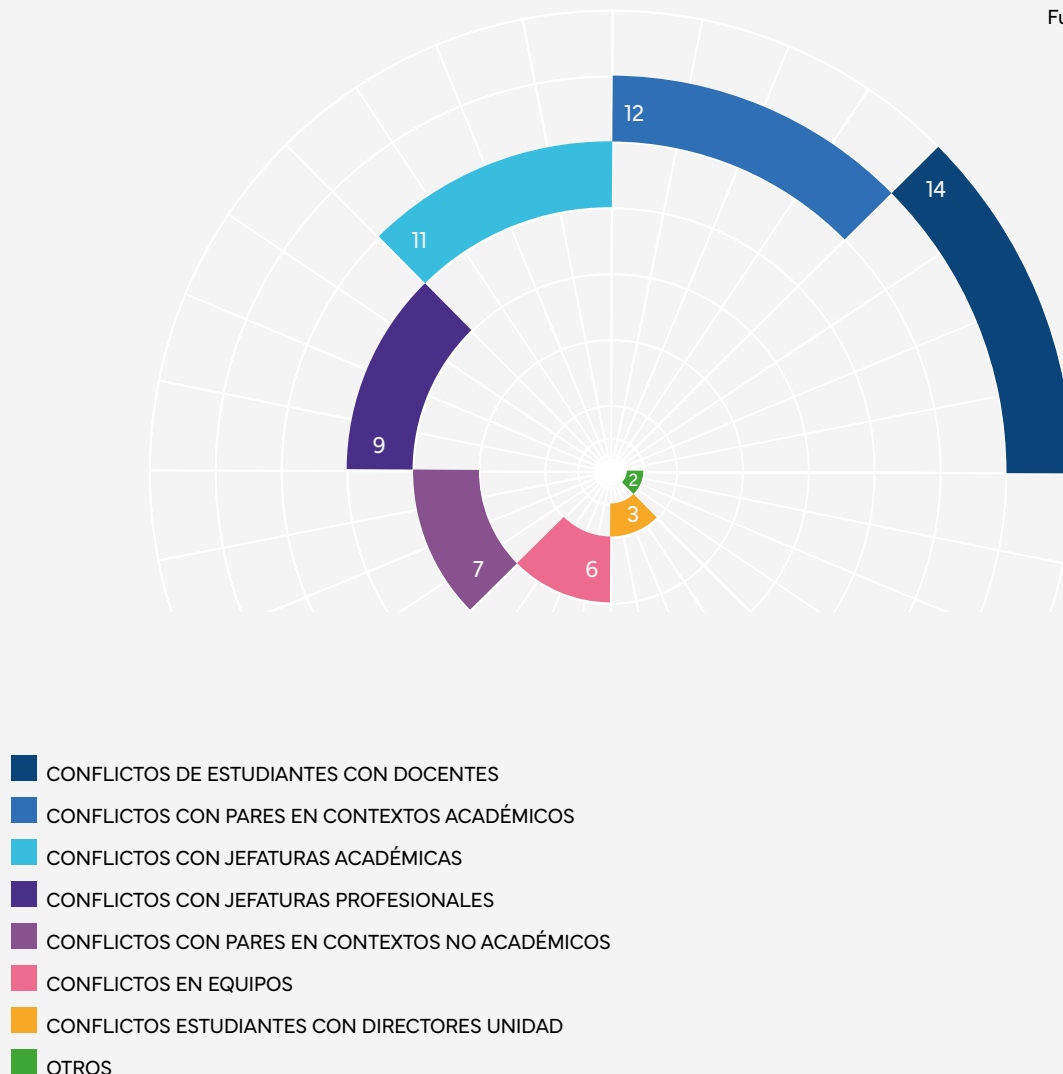
Sigue siendo preocupante que la Hostilidad se mantenga ocupando el primer lugar de las consultas, lo que comprueba que la tarea de fortalecer las buenas relaciones en la comunidad UC es prioritaria, lo que se vincula al desafío de la implementación de la Política de Convivencia UC, promulgada en junio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

Por este motivo, y según lo comprometido en 2024, este año presentamos una desagregación de los casos de Hostilidad, separados según consultan a la Ombuds o a la Mediadora Estudiantil. Para su elaboración se utilizaron diversos referentes tales como, clasificación de casos de oficinas Ombuds nacionales e internacionales, discusión de criterios de clasificación en instancias colectivas de Ombuds y Mediadores Universitarios. Con eso, llegamos a la siguiente desagregación de temáticas, que nos permitirán comprender mejor cuáles son los aspectos de la convivencia universitaria a los que poner atención prioritaria.

CASOS DE HOSTILIDAD OMBUDS

GRÁFICO N° 5
DISTRIBUCIÓN DE CASOS DE HOSTILIDAD
OMBUDS 2025

Fuente Oficina Ombuds



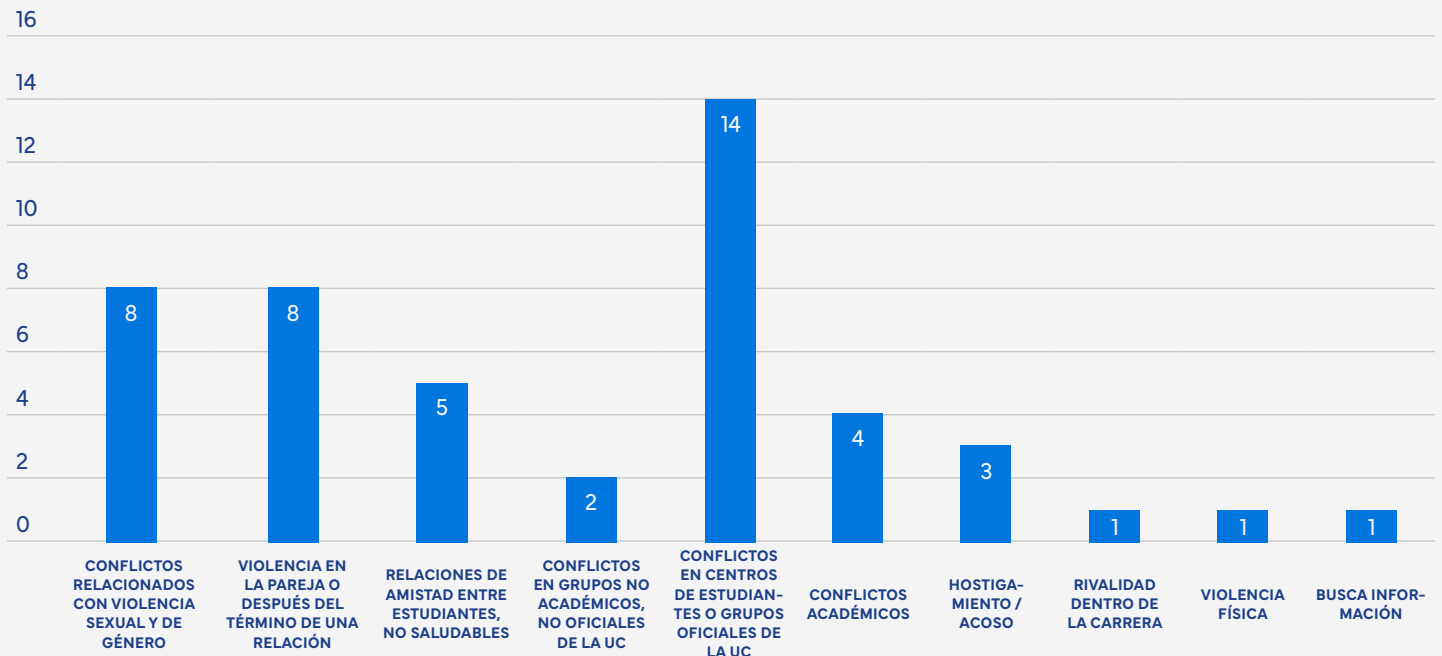
En el caso de las consultas a Ombuds, se pudieron identificar siete tipos de conflictos, que se muestran en el Gráfico N°5. De estos, cuatro son los más relevantes para 2025: En primer lugar, conflictos de estudiantes con docentes (21.9%), en este caso, se trata de situaciones que superan los temas referidos solo a evaluaciones docentes, y que implican problemas en las relaciones que se establecen, especialmente en relaciones uno a uno, como en las direcciones de tesis o procesos de práctica, en la forma de comunicación y trato en las clases y otras instancias académicas, reconocimiento de aportes, reacciones a solicitudes en el contexto de las clases o acusaciones percibidas como injustas. Luego, aparecen casos relacionados a conflictos con pares en contextos académicos (18.8%), donde se incluyen problemas en grupos de académicos en contexto de cambios en sus unidades, situaciones vinculadas a roles de liderazgo o estilos de trabajo en proyectos o actividades compartidas, así como situaciones en que se percibe exclusión de actividades u oportunidades por parte de los pares. A continuación se identifican los conflictos con jefaturas académicas (17.2%) y profesionales (14.1%), que reflejan principalmente consultas del estamento profesional y administrativo, así como de servicios, vinculados a formas de trato, retroalimentación, oportunidades de desarrollo, asignación de tareas, percepción de exclusión y descalificación del trabajo, desacuerdos por modos de manejo de situaciones, percepción de vulnerabilidad en contexto de cambios de jefatura, así como situaciones referidas como de ambiente de temor. Luego se identifica la categoría conflictos entre pares en contextos no académicos (10.9%), que contemplan repercusiones de denuncias extrauniversitarias en vínculos y relaciones dentro de la Universidad, así como impacto de situaciones personales, también externas, que afectan el entorno y las relaciones laborales. Una sexta agrupación es la de conflictos en equipos académicos o directivos (9.4%), que contempla discrepancias por manejo de situaciones y temas de trato de académicos a administrativos y profesionales. Por último, aparecen los conflictos de estudiantes con directivos de sus unidades (4.7%), incluyendo percepción de trato discriminatorio o temor a represalias o efectos de conflictos en sus trayectorias futuras. Un 3.4% de los casos no fueron posibles de clasificar en las categorías anteriores.

CASOS DE HOSTILIDAD MEDIACIÓN ESTUDIANTIL

GRÁFICO N° 6

DISTRIBUCIÓN DE CASOS DE HOSTILIDAD
MEDIACIÓN ESTUDIANTIL 2025

Fuente Oficina Ombuds



Los casos que llegaron en 2025 a la Mediación Estudiantil, todos se consideran casos de hostilidad. En este conjunto de consultas se realizó también la tarea de desagregar las temáticas de los conflictos, con el fin de lograr una mayor comprensión y capacidad de acción, los que se muestran en el gráfico N°6.

En este caso se definieron diez agrupaciones, además de un número de casos que no pudieron ser clasificados por falta de información. La que reúne un mayor porcentaje de casos es el referido a conflictos en centros estudiantes o grupos oficiales de la UC (25.9%), que contemplan falta de definición de roles, liderazgos, manejo de conflictos, manejo de dinero, campañas políticas "sucias", criterios de inclusión en ciertas actividades y manejo de diferencias ideológicas del estudiantado. En segundo lugar aparecen los conflictos ligados a violencia sexual y de género (14.8%), que contempla comentarios inapropiados y consultas sobre qué constituye violencia sexual y cuál es el rol del estudiante en esa situación, ya que muchas veces se trata de personas preocupadas por una situación y cercanas a esta, y violencia en la pareja después del término de una relación (14.8%), con situaciones como violencia psicológica, ghosting, difamación y difusión temas íntimos de la otra persona, acoso/hostigamiento por querer continuar el contacto, amenazas. En ambos casos, se mantiene la atención hacia el límite de lo que constituye abuso sexual, para lo cual hay obligatoriedad de reporte. Luego, surge la categoría de relaciones no saludables de amistad entre estudiantes (9.3%), que incluye temas de falta de límites, de reciprocidad y exclusión. Las categorías de menor frecuencia son conflictos académicos (7.4%), en el contexto de trabajos en grupo o colaboración de algún tipo, o conflictos en relaciones de ayudantía; hostigamiento y acoso (5.6%) sistemáticos, dirigidos a una persona o grupo, por diferentes razones, entre ellas religiosas o étnicas. Finalmente, casos minoritarios relacionados con conflictos en grupos no académicos, no oficiales de la UC (2%), rivalidades dentro de la carrera (1%), y violencia física (1%). Por último, hay casos que llegan a la oficina en busca de información específica. Es relevante destacar que en este año se ha observado menor conflictividad en relación con redes sociales, mayor conciencia de las consecuencias de exponer a otros

en estos espacios. Es probable que esto esté influido por una mayor reflexión social sobre este tema, así como por un mayor trabajo a nivel escolar en las habilidades para interactuar en estos espacios, que repercute en los estudiantes en su llegada a la Universidad.

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.

3. 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° 7
CASOS Y PORCENTAJES SEGÚN
TIPO DE INTERVENCIÓN 2025

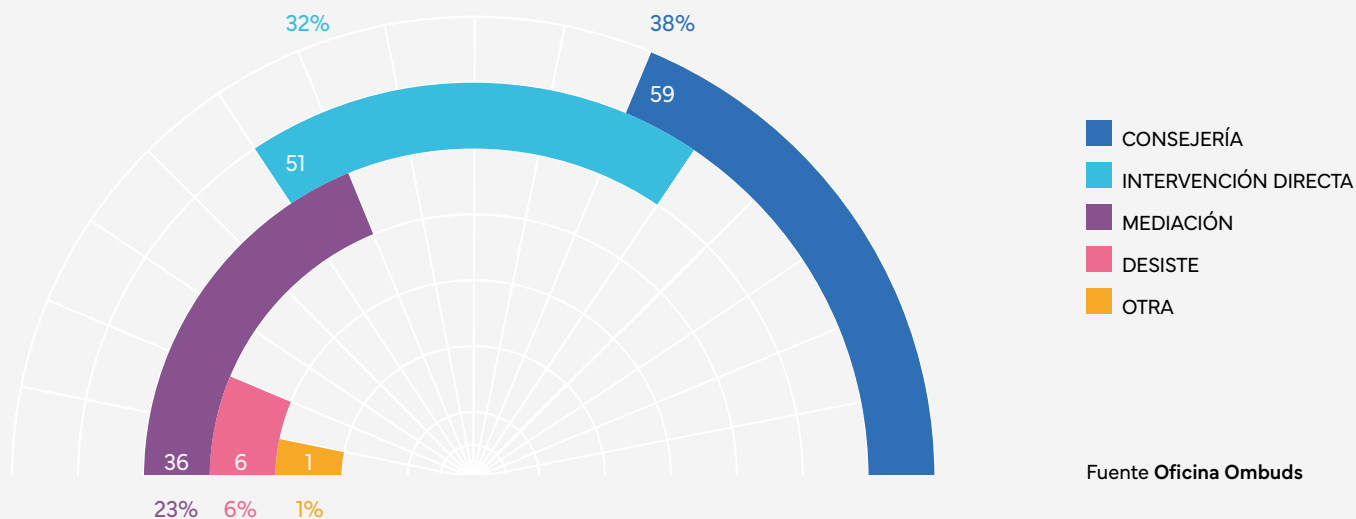
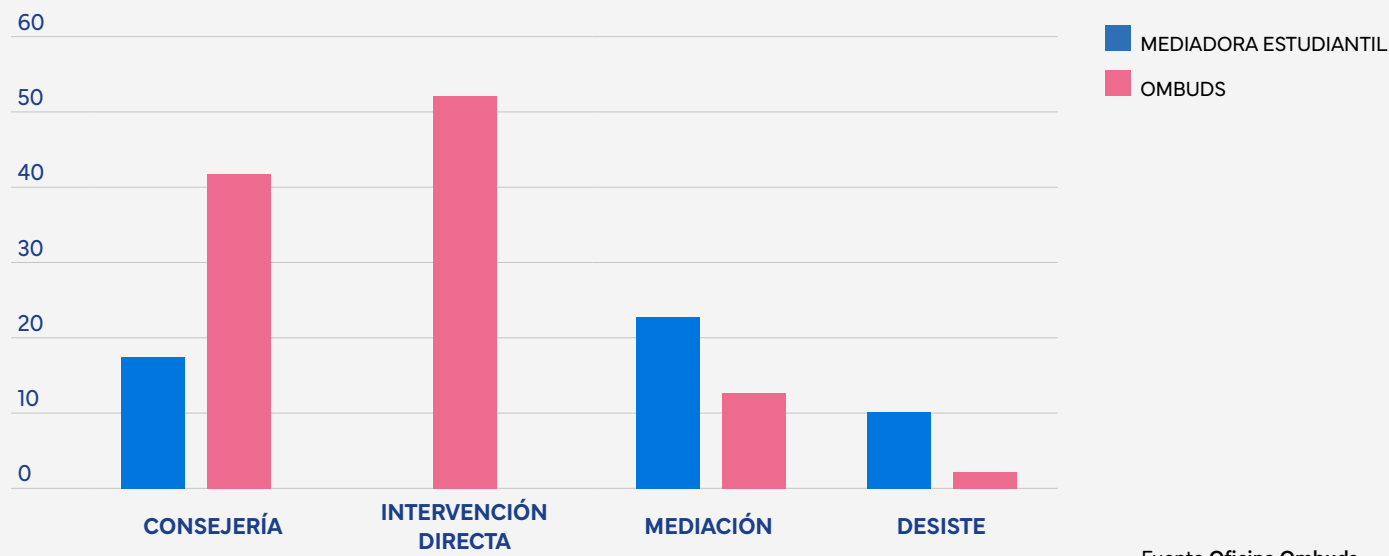


GRÁFICO N° 8

TIPO DE INTERVENCIÓN COMPARACIÓN OMBUDS Y MEDIADORA ESTUDIANTIL 2025



Fuente Oficina Ombuds

Los gráficos N° 7 y 8 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** (38%), 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. Esta tendencia se mantiene de años anteriores y muestra el valor de este espacio para personas que requieren ayuda para evaluar opciones, analizar acciones, y que luego toman decisiones sobre cómo abordar sus conflictos. En el caso de Ombuds, esta modalidad corresponde al 39,2% de los casos, incluyendo algunos en que lo que la persona consultante busca, además, es que el tema planteado quede en el ámbito de preocupación de Ombuds, para acciones preventivas o de alerta a autoridades. Para la Mediadora Estudiantil, constituye el 34% 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** (32%), 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 47,7% de los casos en 2025. No hay casos en Mediación Estudiantil que busquen este tipo de intervención en 2025. 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**, que incluye un rango amplio de acciones entre las cuales están conciliaciones, conversaciones facilitadas, mediaciones, negociación, etc., constituye el 23% del total de intervenciones en 2025, siendo para el caso de Ombuds 12% de los casos en 2025, con un aumento significativo en comparación con el 0,3% en 2024. En cambio, para la Mediadora Estudiantil, el camino de acción más frecuente, con un 46% 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. En el trabajo compartido con otras instancias similares en universidades chilenas y extranjeras ha surgido una mayor posibilidad de incluir la mediación en casos con diferencia de poder, lo que se ha complementado con formación en el área, lo que permite abrir nuevos espacios para este tipo de intervención.

Del número total de consultas de 2025, aproximadamente el 48% 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 42% de los casos se cierran, aunque no obtienen el resultado que la persona que consulta esperaba inicialmente. 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 o en situaciones en que no se logra lo que la persona consultante solicitaba, pero esta da por cerrado el tema con otro tipo de resultado. Al igual que en 2024, 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. En 2024, encontramos un 8% de los casos del que no se tenía 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. Durante 2025 se intencionó el seguimiento de los casos a partir de correos posteriores a la última reunión, y solo en un caso no tenemos certeza de lo que sucedió después de la intervención. En el caso de la Mediadora Estudiantil, hay 5 casos que luego del primer contacto no asisten, y solo uno en el caso de Ombuds. Por, por último, quedan 6 casos en proceso que continúan en 2026, todos correspondientes a Ombuds.

3 ACTIVIDADES REALIZADAS POR OFICINA OMBUDS EN 2025

A continuación, se presentan las actividades realizadas por la Ombuds y la Mediadora Estudiantil, durante 2025, 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 e instancias de difusión. La Oficina Ombuds se hizo partícipe en distintas ferias de promoción del rol de Ombuds y Mediadora Estudiantil**

- Cumbre de Líderes Estudiantiles UC
- Bienvenida de Novatos
- Bienvenida Bachillerato Inicia
- Feria de Unidades de Servicio – Facultad de Agronomía y Sistemas Naturales
- Feria Servicios Ingeniería Comercial
- Feria Día de la Salud Mental
- Ruta Novata – Campus Oriente
- Ruta Novata – Campus San Joaquín

*** Actividades de formación: Charlas, talleres y asesorías**

-
- Ciclo de encuentros con Biblioteca, presenciales en cada Campus
 - Taller Cumbre de Líderes Estudiantiles UC
 - Taller El dialogo como herramienta para la vida, en conjunto con el Centro para el Diálogo y la Paz y Dirección de Personas.
 - Talleres de Diálogo y resolución de conflictos Odontología – estudiantes 3º y 4º año.
 - Taller “Herramientas para la promoción del diálogo y la buena convivencia en el marco de la representación estudiantil”
 - Taller Nansen Herramientas para el diálogo
 - Taller de Mediación con el Programa de Negociación y Mediación UC
 - Taller de mediación de diálogo para líderes estudiantiles
 - Asesoría DIPRE, Facultad de Ingeniería UC
 - Talleres de Diálogo para candidaturas de representación estudiantil - DAE
 - Taller de Formación de Facilitadores Nansen
 - Visitas y talleres Campus Villarrica
 - Asesoría Facultad de Arquitectura, Diseño y Estudios Urbanos
 - Asesoría DAE Facultad de Agronomía y Sistemas Naturales

* Reuniones con instancias UC para articular acciones:	• Secretaría General - vínculo con Oficina Ombuds y acciones coordinadas • Arzobispado de Santiago - Capellanía General UC - Buen trato y convivencia • Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) - Primera acogida estudiantes • UVG y Salud y Bienestar Estudiantil - Justicia Restaurativa • CDDoc y Centro para la Paz y el Diálogo - Coordinación de formación en diálogo Nansen • Dirección de Aprendizaje y Acompañamiento Académico - articulación del trabajo con estudiantes con condiciones de neurodivergencia • Dirección de Personas - articulación de atenciones. • CDDoc y DAE - diseño de curso sobre relación docente - estudiante • Equipos Jurídica y Secretaría General • Presidenta FEUC y Consejera Superior 202-2026
* Gestión interna de la oficina Ombuds	• Reuniones mensuales Consejo Asesor de Ombuds • Coordinación con Secretaría General • Elaboración y seguimiento presupuestario Oficina Ombuds
* Formación equipo Ombuds	• Taller de Mediación - Programa de Negociación y Mediación UC, Facultad de Derecho • Formación en facilitación de diálogos - Centro Nansen - UC - Universidad de O'Higgins
* Presencia en la comunidad UC	• Conmemoración Día Internacional de la Mujer • Ceremonia cambio de mando Decana de Cs. Sociales • Inauguración Escultura "El Cardenal del Pueblo • Ceremonia cambio de mando Rector UC • Inauguración Año Académico Facultad de Artes • Ceremonia Día Sagrado Corazón • Presentación en comisión de Prorectoría sobre Salud Mental y Bienestar • Participación en Foro UC 2025 • Lanzamiento Programa Promotores del Dialogo - Facultad de Educación UC • Comisión del HCS: Comunidad y Bienestar - invitada permanente • Diálogo Universitario • UC Dialoga • Consejo Asesor y Comité Ejecutivo Dirección de Comunidad, Bienestar y Salud Mental de la Prorectoría. • Conversatorio sobre Violencia Sexual y Discriminación de Género - Secretaría General
* 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

- Presentación del Informe del CRUCH sobre Convivencia y Salud Mental
- Co-presidencia de la Comisión del CRUCH en Salud Mental y Convivencia Universitaria (Mediadora Estudiantil)
- Participación en reuniones plenarias de la Comisión de Salud Mental y Convivencia.
- Participación en subcomisión del CRUCH sobre métodos alternativos de resolución de controversias
- Participación de Ombuds en panel de Webinar de métodos colaborativos de resolución de controversias organizado por la Comisión de Convivencia y Salud Mental del CRUCH

* Coordinación y participación en Red de Ombuds y Mediadores Universitarios de Chile (ROMUCH)

- Convivir en la Red: desafíos de la convivencia digital en el mundo universitario Conversatorio ROMUCH
- Jornada anual Universidad de Concepción y Universidad Católica de la Santísima Concepción
- Vinculación con la Red Iberoamericana de Defensores Universitarios, RldDU
- Reuniones mensuales •

* Asesoría a otras universidades

- Duoc UC
- Universidad Católica del Norte – Proyecto Oficina Ombuds
- Universidad de los Andes, Business School – experiencia Oficina Ombuds
- Universidad de Monterrey, México – experiencia creación de oficina Ombuds

* Participación en seminarios y encuentros

- Seminario de Ombuds y Convivencia Universitaria Universidad Adolfo Ibáñez.
- Seminario de cierre de proyecto del Centro Nansen en Chile.

4 CONSIDERACIONES Y PROYECCIONES

Para finalizar la presente Memoria 2025, 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. FOCOS PRIORITARIOS PARA 2025:

Durante el año definimos como foco de la acción de la oficina, además de la atención de situaciones que llegaron tanto a Ombuds como a Mediación Estudiantil, en cuatro aspectos clave.

- Generar colaboraciones entre unidades UC con objetivos sinérgicos y que aportan a la Política de Convivencia
- Participar y aportar en iniciativas institucionales vinculadas a la convivencia
- Formar capacidades en diferentes áreas y actores de la comunidad para favorecer la convivencia en sus diferentes entornos.
- Difundir el rol de la oficina Ombuds

En estas líneas, continuamos con el trabajo realizado en años anteriores, realizando acciones conjuntas en la línea de formación y promoción de la convivencia. En este contexto, coordinamos, en conjunto con el Centro UC para el Diálogo y la Paz, un taller de Diálogo como herramienta para la vida, orientado a administrativos y profesionales, coordinado con la Dirección de Personas, y sumando al Centro de Desarrollo Docente de la VRA, dos talleres de Herramientas para el Diálogo, dictados por el Centro Nansen. Además, se implementó, en conjunto con la Universidad de O'Higgins y el Centro Nansen, un taller de formación de facilitadores del diálogo, para reforzar las capacidades internas en esta área. En estas actividades participaron académicos y profesionales de diferentes áreas de la Universidad, que hoy están en condiciones de aportar en las iniciativas de formación del nuevo Plan Estratégico en el habilitador de Salud Mental, Comunidad y Bienestar.

Realizamos también una colaboración con el Programa de Negociación y Mediación UC, de la Facultad de Derecho, con el fin de fortalecer la formación en mediación del equipo Ombuds y de otros actores clave de la Universidad, lo que se tradujo en un taller en que participaron, aparte del equipo Ombuds, integrantes de la UVG, de Secretaría General, Dirección de Personas, Directivos docentes de unidades clave (Medicina, Comunicaciones, Ciencias Biológicas entre otros), FEUC, y profesionales del área de Buen Trato del Arzobispado de Santiago.

Realizamos también acciones conjuntas con la Dirección de Asuntos Estudiantiles, en la línea de formación de líderes, a través de participación en la Cumbre de Líderes Estudiantiles, la formación en talleres de diálogo y resolución de conflictos, y la creación de un documento para orientar la primera acogida a estudiantes en situaciones difíciles, para todos los miembros de la comunidad UC, actualmente trabajado con la Dirección de Comunidad, Bienestar y Salud Mental de la Rectoría.

Participamos también en la iniciativa promovida por la UVG y articulada con Secretaría General y la Dirección de Salud y Bienestar Estudiantil de la DAE, en relación a la exploración del tema de la justicia restaurativa como enfoque complementario para el abordaje de conflictos.

Dentro de esta idea de articulación de las acciones orientadas a los temas de convivencia dentro de la Universidad, participamos activamente del trabajo del Plan Estratégico, desde dos espacios. En primer lugar, el Comité Ejecutivo y el Consejo Asesor de la Dirección de Comunidad, Bienestar y Salud Mental, siendo la Mediadora Estudiantil parte del primero, y la Ombuds parte del segundo. Y también desde la Comisión de Convivencia y Bienestar del HCS, con la participación de la Ombuds como invitada permanente.

De este modo, aseguramos la articulación de las acciones de la oficina Ombuds con las iniciativas de formación y promoción definidas y llevadas adelante institucionalmente.

Adicionalmente, al comienzo del año cerramos la participación en el co-liderazgo de la autoevaluación del Criterio 7 del proceso de Autoevaluación de la Universidad, y continuamos la participación en el Foro UC, además de sumarnos a otras iniciativas institucionales vinculadas al tema de la convivencia en diferentes escenarios.

Es clave seguir trabajando en estas líneas, en conjunto con las iniciativas institucionales en el contexto del Plan Estratégico, para ser parte del mensaje y acciones de la UC sobre el cuidado de la comunidad, la convivencia, el diálogo y la resolución de conflictos a través de métodos alternativos. Esto permitirá avanzar en la consolidación de la UC como una comunidad que se cuida, en la que todos somos responsables por la convivencia y el bienestar de sus miembros.

2. VÍNCULOS MÁS ALLÁ DE LA UC

Dado el rol de la Universidad como precursora de la instalación de la figura de Ombuds en las Universidades Chilenas, en 2013, y a su interés en colaborar con las iniciativas nacionales en Educación Superior en esta área, durante este año se continuó participando en instancias de colaboración.

En primer lugar, la Mediadora Estudiantil representó a la Universidad en la Comisión de Convivencia y Salud Mental del CRUCH, participando activamente en la elaboración del Informe de Convivencia y Salud Mental, y asumiendo, a partir de 2025 la co-presidencia de esta comisión.

Participamos también en la Coordinación de la Red Chilena de Ombuds y Mediadores Universitarios (ROMUCH), con las nueve instituciones que, a nivel nacional, cuentan con figuras de Ombuds u otras con fines similares. En este contexto participamos en instancias de encuentro con las temáticas de la convivencia en red, y del fortalecimiento de la convivencia universitaria.

Por último, hemos prestado apoyo y compartido la experiencia de esta oficina con instituciones de educación superior del país y del extranjero que lo han solicitado. Este año, ese vínculo se estableció con la Universidad Finis Terrae, la Universidad Católica del Norte, la Business School de la Universidad de los Andes, la Secretaría General de DUOC UC, la Universidad de Monterrey, así como el Arzobispado de Santiago.

3. APRENDIZAJES Y PROYECCIONES:

A partir de estas experiencias, tanto en promoción, prevención y atención de personas, surgen reflexiones y desafíos para orientar el desarrollo futuro de la Oficina Ombuds en nuestra Universidad.

VISIBILIZACIÓN DEL ROL Y LA PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA:

El rol de la oficina Ombuds siempre requiere esfuerzos comunicativos y de visibilización para cumplir su tarea, tanto de atención y apoyo a situaciones específicas, como de promoción de la buena convivencia y el buen trato.

Para esto es fundamental articular su trabajo con el Plan Estratégico Institucional, y visibilizarlo como un espacio y un aporte a la tarea de construcción de una cultura de bienestar y cuidado, que se trabaja en uno de los proyectos priorizados para 2026.

Otra línea de trabajo que permite visibilizar y dar sentido a este rol es la acción conjunta con otras instancias UC encargadas del cuidado, trabajando en red y con mensajes consistentes y comunes, de modo que la cultura del buen trato y la convivencia permee en las diferentes instancias y unidades, tanto académicas como centrales.

Sigue apareciendo como desafío la difusión específica de la Oficina, sus funciones y sus alcances, tal como apareció en el Comité de Búsqueda de 2023. Es clave continuar con la presencia en Ferias y otras instancias locales, sin embargo, también se plantea como desafío para 2026 definir un modo de difusión más dinámico y que muestre el tipo de trabajo que realiza la oficina, a través de las redes institucionales. Esto se consideró en el plan de trabajo para 2026, se realizará en coordinación con la Dirección de Comunidad, Bienestar y Salud Mental, en el contexto del proyecto estratégico Cultura del Cuidado, y se espera contar con la colaboración de la Vicerrectoría de Comunicaciones.

Como parte de la implementación de la Política de Convivencia, está el desafío de la formación, que, como se ha

mencionado más arriba, por una parte, debe ser asumido institucionalmente, y que también debe proponer respuestas a necesidades propias de grupos específicos. Este año hemos puesto acento en el diseño de talleres breves de diálogo y resolución de conflictos posibles de adaptar a necesidades específicas de cada entorno local, y han sido demandados por una variedad de instancias. El próximo paso es “empaquetar” esta oferta y ampliar su disponibilidad, para lo que se necesita apoyo de recursos profesionales complementarios al propio equipo de la Oficina Ombuds.

Además, como se menciona también más arriba, se han concretado espacios de reflexión y desarrollo de capacidades en los diferentes estamentos, tanto directamente por parte de nuestra oficina como en colaboración con otras instancias de la UC, como la Dirección de Personas, el Centro para el Diálogo y la Paz, la Dirección de Asuntos Estudiantiles, entre otros. Es clave continuar con esta línea de trabajo, para fortalecer las capacidades locales de gestión de conflictos.

Proyectando la mayor visibilización y disponibilidad de la oficina Ombuds para la comunidad, sería importante evaluar la posibilidad de contar con acceso a oficinas, en los diferentes Campus de la UC, que, si bien no requieren ser permanentes, deberían ser de fácil acceso para agendar atenciones adecuadamente. Hasta ahora se ha contado con el apoyo de autoridades de los Campus y apoyos de unidades que han facilitado esos espacios, lo que se agradece enormemente.

Por último, de cara a un nuevo período Ombuds a partir de 2027, sería relevante tener la posibilidad de contar con la figura de un Mediador o Mediadora Estudiantil en el Campus Villarrica, dada la relevancia de dar acceso equitativo y más cercano a ese estudiantado a los apoyos de la oficina Ombuds, que no alcanzan a suplirse con las dos visitas anuales. Esta figura, sin duda debiera estar en vínculo permanente con el equipo de Ombuds y Mediación Estudiantil actual.

CONSULTAS Y ATENCIÓN DE CASOS

Al analizar las tasas de consulta, en general se mantiene la visión de que la Universidad es un espacio de buen trato en general, y no presenta un alto nivel de conflictividad entre sus miembros. No obstante, es relevante abordar los espacios e instancias en que sí se producen conflictos, ya sea entre personas individuales, o con la organización en sus diferentes niveles.

Vale la pena destacar que la tasa de consulta de estudiantes de pregrado, nuestra mayor población, se mantiene en los últimos años en torno al 3%. Es relevante eso sí, continuar con las iniciativas de difusión y contacto de la Oficina con los estudiantes, por una parte, por la renovación anual de estos, y por otra, para hacernos disponibles para aquellos que pueden beneficiarse de este apoyo, pero no recurren por no tenerlo dentro de sus alternativas.

Otro dato que presenta un desafío es el aumento de la tasa de consulta de profesionales y administrativos, lo que puede reflejar, por una parte, un mayor conocimiento de esta instancia, y por otra, la valoración de espacios de abordaje de conflictos no formales, contrario a la tendencia observada de privilegiar la denuncia. En este ámbito, es clave cuidar la vulnerabilidad de este estamento frente a decisiones administrativas, especialmente en el contexto de conflictos con sus jefaturas. Una señal preocupante es que hay un porcentaje de consultantes que han sido desvinculados o han renunciado luego de acudir a Ombuds. Aquí hay que cuidar un equilibrio entre cuidar que esta instancia apoye la real solución de conflictos, y evitar que se transforme en un espacio en que terminan zanjándose situaciones extendidas en el tiempo, y ya fuera de la posibilidad de solución.

Este año por primera vez acudieron a la oficina personas del estamento de servicios, recientemente internalizado. Aparece como desafío revisar las formas de llegada a esos miembros de la comunidad, de manera que vean el espacio como accesible para ellos, y adicionalmente, articularse con las instancias de gestión para realizar acciones conjuntas para este grupo en especial.

Un desafío que se mantiene es el monitoreo de las instancias legales de denuncia, tanto internas como externas. En este sentido, el avance en precisar las consultas ligadas a hostilidad, usando un lenguaje que no entre en conflicto con esas políticas será fundamental para entender qué tipo de conflictos se atienden mejor por cada una de estas vías. Es fundamental entonces continuar trabajando con la Dirección de Personas y otras instancias con foco en el estamento administrativo y profesional.

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

- El desafío de la mayor diversidad de necesidades de la comunidad UC, en relación con las neurodivergencias y la cada vez mayor amplitud del concepto. Se ha observado que muchas veces, como trasfondo de los conflictos de hostilidad se encuentra este factor, tanto desde la perspectiva del aumento de la vulnerabilidad al maltrato, y también de las dificultades en las relaciones interpersonales que les generan dificultades con pares, docentes y jefaturas. Al abordar este desafío, es

fundamental profundizar en las opciones que han seguido otras instituciones, y en las discusiones de orden académico y profesional que se dan en relación con el alcance e implicancias de esta mayor diversidad.

- Surge también el desafío de fortalecer el rol de los docentes en la promoción de ambientes seguros para el aprendizaje, especialmente en instancias claves como el trabajo en grupo y uso de IA. Hay un número importante de consultas acerca de situaciones que podrían prevenirse con un trabajo en esta línea.
- El alto porcentaje de casos ligados a violencia sexual y de género, y conflictos post relaciones de pareja, sugiere la necesidad de fortalecer a nivel de la Universidad, estrategias preventivas y educación sobre relaciones saludables, a través del trabajo conjunto de DAE, UVG y Ombuds.
- Se observa también como un desafío el trabajo en los contextos de participación y organización estudiantil como espacio potencial para conflictos y maltrato. Si bien este año se observó una disminución de conflictos en período de elecciones, es clave trabajar con las organizaciones y seguir impulsando medidas que les permitan tener lineamientos claros en relación con como aproximarse a las situaciones de conflicto y cuando y como pedir ayuda.
- En el ámbito académico, profesional y administrativo requiere especial atención el manejo de conflictos que involucran a jefaturas, que suelen generar impacto en equipos y actores vulnerables. Estos conflictos requieren un tratamiento muy delicado, y también un mensaje institucional claro, ya que, de no ser así, deja a la persona que consulta o plantea el conflicto en situación de alta exposición frente a jefaturas que tienen autoridad y espacio para actuar posteriormente o en paralelo al trabajo en Ombuds. En este contexto, también es importante abordar el ambiente de mayor sensibilidad o temor por parte de las jefaturas frente a la posibilidad de denuncias, que muchas veces inhibe la participación en espacios de diálogo y acuerdo. El hecho de que, aún en ese contexto de vulnerabilidad, haya aumentado la tasa de consulta de este grupo de la comunidad, habla de la necesidad de abordar estas temáticas a fondo. Para esto es clave continuar y enriquecer el trabajo realizado con la Dirección de Personas.
- Por último, relevar la importancia de conflictos planteados por académicas y académicos, que se refieren a relaciones al interior de unidades académicas, referidas a modos de trato, espacios de poder, equidad en los accesos a oportunidades de desarrollo y precepción de exclusión. Es fundamental en este contexto, que como Universidad se refuerce el trabajo con las Decanaturas para monitorear y acompañar los procesos de transición y asegurar que éstos no impliquen inequidades en los espacios académicos.

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. Se destaca la gran oportunidad que constituye en esta articulación la Dirección de Comunidad, Bienestar y Salud Mental de la Prorectoría, que se alinea con la necesidad planteada por el informe del Comité de Convivencia que dio lugar a Política de Convivencia, y también con el diagnóstico y propuestas del Informe de Convivencia y Salud Mental, presentado por la Comisión del CRUCH en Salud Mental y Convivencia Universitaria del CRUCH, 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. Esto recoge el espíritu de la definición de Convivencia adoptada por la Universidad 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.”

PLAN DE TRABAJO ESTRATÉGICO 2026

Terminamos la actual memoria enunciando las prioridades para el trabajo 2026, alineado con el Plan Estratégico de la Universidad, recientemente aprobado. Visualizamos la contribución de esta oficina principalmente en relación al habilitador de Salud Mental, Comunidad y Bienestar, y al objetivo estratégico "Sello UC".

Las principales líneas de acción serán:

- Establecer una articulación y colaboración efectiva con la Dirección de Convivencia, Bienestar y Salud Mental de la Prorectoría .
- Identificar y promover de buenas prácticas locales.
- Enriquecer colaboraciones con experticias internas de la UC para la formación de competencias en diferentes actores de la comunidad.
- Sistematizar la oferta formativa para la instalación de capacidades locales.
- Incluir métodos alternativos de resolución de controversias en instrumentos de responsabilidad de la UC.
- Visibilizar la Oficina Ombuds y su rol para los diferentes actores de la UC: materiales, redes, espacios institucionales.

5 AGRADECIMIENTOS

Finalizamos esta Memoria 2025, agradeciendo en primer lugar al equipo de trabajo que hemos constituido y que ha permitido una acción consistente, y un apoyo mutuo permanente en este año. Especiales agradecimientos a la asistente de Ombuds, Soledad Estivill, quien se destaca por su apoyo permanente y acogida cálida a quienes llegan a consultar a la oficina.

Agradecemos al Consejo Asesor de Ombuds que dejó sus funciones en septiembre de 2025, conformado 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, quienes fueron clave en el trabajo de la Oficina. Agradecemos también la disposición de nuestro nuevo Consejo Asesor, que entró en funciones, a partir del mes de octubre, nombrado por el Rector Juan Carlos de la Llera. Destacamos la continuidad y apoyo constante de los profesores Alejandro Reinoso y Cristián Saieh, así como la disposición a sumarse a esta tarea de Mónica Rojas, de la Dirección de Personas, Marcela Abarzúa, de la DAE e Isidora Rodríguez, estudiante y Consejera Superior en 2024.

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, Florencia Marinovic, y el resto de su equipo. Al Secretario General, Juan Eduardo Ibáñez y al equipo de esa Unidad, a la Directora de Asuntos Estudiantiles, Carolina Méndez y al equipo de la DAE, a la Directora de la UVG, Carolina Velasco y a todo el equipo de esta unidad y al Centro UC para el Diálogo y la Paz, y su equipo. Con todas ellas hemos logrado trabajar para construir criterios comunes y miradas conjuntas sobre la convivencia y sus desafíos.

Por último, agradecemos a quienes recurren a la Oficina Ombuds en busca de un espacio de escucha y de reflexión conjunta acerca de situaciones que afectan negativamente su experiencia en la Universidad, con el fin de encontrar caminos de entendimiento y abordaje de conflictos a través del diálogo y el encuentro. Valoramos muy sinceramente su disposición, que habla de su confianza y compromiso con el buen trato y con la comunidad de la Universidad.

Santiago, abril de 2026.