

**Ombuds UAI**  
**Informe abril 2019 - abril 2020**

Francisca Rengifo - Adelmo Yori

Índice

Agradecimientos

Introducción

I. Misión, visión y modelo de funcionamiento

1.1 Los principios de la práctica del Ombuds

1.2 Modo de trabajo

II. Una comunidad universitaria para todos

3.1 Trabajo con las personas

3.2 Trabajo con la institución

3.3 Síntesis de casos: Intervenciones/participaciones/mediaciones

III. Desafíos y plan de trabajo 2020

**Agradecimientos**

A los distintos estamentos estudiantiles que propusieron nuestros nombres para asumir la alta responsabilidad de esta labor.

A nuestro Rector, Harald Beyer, por su determinación y pronta creación de la figura del OmbudsUAI. A Secretaría General por su eficiente disponibilidad para apoyar su función; a la Dirección de Asuntos Estudiantiles por la coordinación fluida que ha facilitado con las y los estudiantes, y a Comunicaciones por su continuo trabajo de difusión.

A todas las personas que conforman nuestra comunidad universitaria por la confianza depositada en nuestras personas.

**Introducción**

El propósito de este informe es presentar a la comunidad universitaria la figura de OmbudsUAI creada en el *Protocolo de Acción frente a situaciones de acoso, acoso sexual y discriminación* (Decreto orgánico N°66 de 23 de octubre de 2018) y dar a conocer la labor realizada durante su primer año de existencia.

La misión del Ombuds es promover una cultura de respeto por el individuo como base para construir comunidad y generar buena convivencia entre sus miembros, en concordancia con los valores que representan a la UAI. El quehacer del Ombuds, en consecuencia, se enmarca en valores sociales fundamentales y es expresión del compromiso institucional con la dignidad humana y la equidad de género.

Su trabajo es motivado por la convicción de que cada persona es invaluable dentro de la comunidad, a la vez que frágil y vulnerable, por lo que necesitamos los unos de los otros para nuestro desarrollo. Como en toda relación humana, el desacuerdo –el conflicto en el más amplio sentido del término- es una posibilidad omnipresente en la convivencia. En consecuencia, históricamente, las sociedades han contado con mecanismos para resolver sus conflictos y, entre estos, el Ombuds es una figura de larga data y en la actualidad constituye una vía alternativa e intermedia entre la resolución directa de los conflictos por las partes involucradas y los criterios técnicos de equidad legalmente establecidos como sistema de justicia.

Con la finalidad de ofrecer a la comunidad universitaria una opción de tal naturaleza para enfrentar las situaciones de acoso, abuso y discriminación, se decretó el nombramiento de la figura del OmbudsUAI en abril de 2019 y, a partir de agosto del mismo año, en Sede Viña. Este primer periodo ha sido un año de trabajo arduo y, al mismo tiempo, muy edificante y satisfactorio para nosotros en quienes ha recaído dicha responsabilidad.

Para dar cuenta de ello, este informe se organiza en tres secciones: la primera presenta la misión del OmbudsUAI y los principios fundamentales en que basa su realización; la segunda, recoge una síntesis del trabajo ejecutado durante este primer año, y la tercera identifica desafíos a partir de la experiencia y propone líneas de desarrollo.

## **I. Nuestra visión, misión y modelo de funcionamiento**

La misión del OmbudsUAI es velar por el bienestar de la comunidad -sus estudiantes, profesores, funcionarias y funcionarios- con el fin de propender a la vida universitaria inclusiva, plural y tolerante, basada en el respeto a las personas y a la institucionalidad. Esta misión se apoya en la convicción de que la coexistencia armónica se construye conjuntamente entre todas y todos quienes conformamos la comunidad.

En consecuencia, el quehacer del Ombuds busca convertirse en un espacio de reflexión permanente sobre la convivencia universitaria y ser un agente de cambio dentro de la comunidad. Para ello, recibe, acoge y escucha a toda persona preocupada o afectada por una situación de acoso, abuso o discriminación arbitraria; la orienta, recoge las inquietudes, los problemas y conflictos de cada caso en particular para que, de manera respetuosa, confidencial y anónima, sea posible optar por las estrategias más idóneas para enfrentar una situación determinada. Asimismo, este quehacer permite identificar malas prácticas o situaciones sistemáticas que requieren la intervención de la Universidad mediante acciones

institucionales. De este modo, es posible promover también mejores mecanismos institucionales –políticas, servicios, procedimientos- que contribuyan al mejoramiento de nuestras relaciones humanas.

## 1.1 Los principios de la práctica del OmbudsUAI

La función del Ombuds se basa en cuatro principios fundamentales: confidencialidad, independencia, informalidad y neutralidad o imparcialidad<sup>1</sup>.

Con estos fundamentos, la persona del Ombuds es una instancia segura y estrictamente reservada para conversar sobre las inquietudes, las preocupaciones y los problemas que cualquier persona tenga en relación a situaciones contempladas por el *Protocolo de Acción*. Toda información intercambiada será y permanecerá estrictamente **confidencial**. Esto significa que todo aquello que relate cada persona no podrá ser revelado sin su consentimiento. La única excepción a este principio es que exista un riesgo inminente de que se produzcan daños graves a su persona u otras. Es deber del Ombuds proteger la información y no compartirla con nadie bajo ninguna circunstancia a no ser que la o el propietario de ésta así lo autorice.

Es también una instancia **informal** de resolución de conflictos, distinta de los procesos formales, alternativa y no excluyente de los procedimientos administrativos o disciplinarios de la Universidad; pues cada situación expuesta recibe un tratamiento particular y voluntario basado en la autonomía y responsabilidad individual y el compromiso entre las partes. En ningún caso sustituye al sistema formal ni interviene en las decisiones y procesos administrativos, sino que lo complementa, contribuyendo a la resolución personalmente comprometida de los conflictos. Así, el Ombuds acoge a todas las personas por igual, ya que no considera los procesos predefinidos para determinar responsabilidades, sino que su función es buscar soluciones.

La persona del Ombuds actúa de modo **independiente** de las autoridades y de otras instancias de la Universidad; esta autonomía dentro de la institución hace posible una acción eficaz, porque le permite escuchar de otra manera a las personas afectadas y que también éstas puedan hablar de modos distintos, facilitando así que salgan a la luz problemas que permanecerían ocultos. La independencia del Ombuds se concretiza como una posición de distancia, material e institucional. Dentro de la institución, el Ombuds no está subordinado a ningún departamento o unidad y reporta directamente a la dirección superior. No debiera tener otro cargo que pudiese comprometerlo y debe haber claridad respecto de los roles correspondientes a otras entidades con las cuales eventualmente pudiese haber confusión. A nivel funcional, el modo de trabajo requiere acceso a información institucional y a todas las personas de la organización.

---

<sup>1</sup> De acuerdo al Código de Ética de la International Ombuds Association.

La función de Ombuds se realiza con **imparcialidad**, es decir, escucha sin tomar partido por alguien o algo en particular, ya que no actúa en defensa de una persona y se ajusta a la normatividad institucional con el fin de favorecer a la Universidad como un todo.

En consecuencia, la figura del Ombuds permite a los individuos discutir los problemas que los afectan con franqueza y definir las opciones apropiadas a su alcance para llegar a una solución.

## **1.2 La práctica del OmbudsUAI**

La Universidad Adolfo Ibáñez se interesa por la comunidad de personas que la conforman y crea la figura del Ombuds para garantizar un trato respetuoso y cordial mediante un canal de comunicación efectivo para la resolución de conflictos entre sus miembros y así contribuir al bienestar estudiantil y laboral. Por consiguiente y con el fin de robustecer los principios que guían esta función, la persona del OmbudsUAI es de confianza y depende del Rector.

La convicción de que el diálogo franco y profundo genera condiciones propicias para la convivencia y desarrollo de nuestro proyecto universitario, las funciones del Ombuds están enfocadas a acoger, escuchar y apoyar a cada persona miembro de la comunidad universitaria y, a su vez, a promover una convivencia cordial basada en relaciones respetuosas. Su trabajo consiste en recibir y escuchar, sin juicios previos, los problemas que afectan a una determinada persona para orientarla y examinar las opciones de resolución y, eventualmente, el restablecimiento del diálogo entre las partes.

Para quienes están afectados por una situación de acoso, abuso o discriminación, ya sean víctimas o victimarios, el hecho de reconocer que existen posibilidades para enfrentarla otorga esperanza, provee de fuerza y ánimo, y abre un camino hacia cambios positivos.

## **II. Una comunidad universitaria para todos**

### **2.1 Trabajando con las personas**

La función del OmbudsUAI es dar un apoyo confidencial a las personas encaminado a la resolución de situaciones de acoso, abuso o discriminación, a través del diálogo. Con este fin, provee de orientación en las estrategias y opciones disponibles, así como de vías de acción entre las que está la denuncia del caso.

El contacto con el Ombuds puede ser vía telefónica, por correo electrónico o presencialmente en su oficina.

La relación entre el/la Ombuds y el/la visitante es una comunicación que busca comprender lo que requiere el visitante, construyendo en conjunto un relato de lo sucedido;

busca identificar por qué es importante su requerimiento, tomando conciencia de lo que está en juego, para así reflexionar sobre las opciones que mejor respondan a ese interés, evaluando en conjunto con la personas cuáles serían las ventajas y desventajas de las opciones posibles.

La intervención de la/el Ombuds tiene la posibilidad de encauzarse a través de una variedad de estrategias de resolución de conflictos. Una opción válida, incluso, es el statu quo. El/la Ombuds es también la persona que puede -entre un conjunto de opciones que pueden coexistir- solicitar la aplicación de normas y procedimientos institucionales que se ajustan a las circunstancias de las personas afectadas; puede también facilitar la comunicación directa entre las partes, apelando a la buena voluntad, la tolerancia y promoviendo la empatía entre las personas.

## **2.2 Trabajando con la institución**

La/el Ombuds debe contribuir al fortalecimiento de una cultura de tolerancia y resolución de conflictos mediante el diálogo y respeto de la normatividad institucional. Para ello, puede recomendar estrategias de acción a las autoridades universitarias, sugerir conceptos y políticas anti-acoso en caso de identificar vacíos o deficiencias en la normatividad institucional o en prácticas institucionales. En ningún caso le compete tomar decisiones institucionales, sino sólo recomendar y sugerirlas para que estas sean consideradas por la unidad correspondiente. De este modo, la/el Ombuds comunica inquietudes que contienen información relevante a las personas que pueden intervenir desde su posición de autoridad.

Debe propender a evitar la normalización de ciertas prácticas instaladas frente al conflicto y que atentan contra los valores de la institución y también aquellas que atentan contra los principios del OmbudsUAI. Puede detectar problemas sistémicos referidos a situaciones en que cualquier persona que estuviera en esa posición se vería afectada. Así, colabora para que los derechos y responsabilidades de todas y todos los miembros de la comunidad estén definidos con claridad y sean ampliamente reconocidos.

## **2.3 Síntesis de los casos**

Nuestra experiencia como OmbudsUAI ha sido muy enriquecedora y podría sintetizarse en las palabras: acoger, empatizar y humanizar. Esta experiencia posee además un significativo valor para la comunidad universitaria en la medida en que permite extraer, en términos generales, ciertos elementos que contribuyen a entender las situaciones de acoso, abuso y discriminación arbitraria con el fin de poder abordarlas de mejor manera.

Durante nuestro primer año de trabajo, hemos recibido a 38 personas –estudiantes, profesores, funcionarios y funcionarias-, de las cuales 19 han sido mujeres y 18 hombres, además de dos grupos de personas. Nos han contactado casi exclusivamente por email y, en

menor número, presencialmente. Las reuniones han sido presenciales y las necesarias para tomar una decisión con miras a resolver el problema. Las situaciones que las han afectado han sido mayoritariamente de acoso sexual y estos casos afectan a las mujeres; en segundo lugar, de hostigamiento y/o maltrato. Todas nuestras facultades han sido escenario de estas situaciones y los números no permiten identificar una propensión mayor en unas que en otras. Más de 20 personas han querido ser escuchadas y orientadas respecto a sus posibilidades de acción; un poco menos de 10 han optado por el diálogo y/o la mediación con la otra persona involucrada, y 6 personas han acudido para denunciar.

Un número creciente de personas acude a nosotros desde fines del año 2019 por haber sufrido una “Funa”. Este es un indicador de que es un problema que afecta seriamente la convivencia universitaria, volviendo desconfiadas las relaciones interpersonales, ya que su objetivo es acusar a un estudiante, ayudante o profesor, sin respetar el principio de inocencia.

¿Cuáles preocupaciones han sido recurrentes?

- Existe una preocupación generalizadamente compartida respecto a la necesidad de mejorar la convivencia universitaria, comenzando por promover una comunicación fluida y a tiempo entre estudiantes y profesores, con un acceso fácil a la información disponible.
- Entender y abordar el fenómeno conocido como “Funa”.
- Entender y abordar el tema del acoso en todas sus dimensiones.
- Desarrollar habilidades de liderazgo y trabajo en equipo entre personas, en especial aquellas que ocupan cargos directivos.
- Promover la sensibilidad de género y no discriminación de cualquier tipo.
- Colaborar con la comunicación entre los distintos estamentos y sus respectivas jefaturas.
- Favorecer la oportunidad de aprendizaje colectivo, de conocimiento del otro; de valorarlo en virtud del beneficio mutuo.

### **III. Desafíos**

La creación de la figura OmbudsUAI dentro de la Universidad ha abierto un espacio genuinamente original y, en consecuencia, desafiante respecto de cómo concretizar la misión de “promover una cultura de respeto mutuo e igualdad al interior de la comunidad universitaria” (*Protocolo de Acción*).

La misión de la Universidad es educar, formar profesionales íntegros, y esta no será una tarea completa sin primero educar para la convivencia. La función del Ombuds, en consecuencia, se entiende en dirección a fortalecer los valores centrales de la UAI y para

lograrlo requiere escuchar las propuestas de actividades, estrategias enfocadas a una convivencia cordial y respetuosa.

El conocimiento teórico y práctico adquirido en el transcurso del año 2019 y a la luz de la experiencia hasta hoy recogida como OmbudsUAI, permite observar los desafíos que ponen en juego la realización de sus principios fundamentales en concordancia con el cumplimiento del *Protocolo de Acción* y a los tres niveles de acción descritos anteriormente. A nivel de los estándares, a nivel de la comunicación con el visitante, denunciante o afectado, y a nivel del trabajo con la institución.

Se han identificado los siguientes desafíos:

- Desafíos de institucionalización y desarrollo

Ahora es el tiempo de la institucionalización del Ombuds con el objetivo de sentar una estructura informal dentro de la UAI que permita su desarrollo en dirección al cumplimiento de su misión. Por tanto, los principales desafíos pueden resumirse en elaborar unas bases de acción y fomentar el conocimiento y la comprensión de la función entre todos los estamentos universitarios de manera permanente. Será una labor coordinada con las diversas unidades de la Universidad que oriente a las personas a comunicarse ante la instancia pertinente y que fortalezca la correcta aplicación de la normatividad institucional.

- A nivel de los estándares

En esta dirección, el mayor desafío refiere a la independencia de la función de Ombuds. El instrumento que la establece es clave y este estatuto no debiera describir solamente el cargo, sino que también establecer sus principios, como se ha incorporado en el nuevo *Protocolo*. Este decreto que crea la figura OmbudsUAI es, en consecuencia, la disposición formal que introduce esta opción informal de resolución. Por tanto, no es una instancia de interpretación de las reglas establecidas, sino de orientación para remitir la consulta a la autoridad correspondiente. Su función le permite acoger, escuchar y solicitar que la institución tome las medidas de protección.

Asimismo, en la práctica, un apoyo a la base autónoma de esta función sería poder solicitar información sin el deber de entregar explicaciones, lo que requiere del conocimiento y compromiso de todos los miembros de la comunidad.

Respecto de los desafíos al carácter informal del Ombuds, es necesaria una mayor difusión de su función como un canal alternativo para enfrentar situaciones de acoso, abuso o discriminación; lo anterior requiere demostrar que las prácticas del Ombuds garantizan la confidencialidad: la información entregada debe crear expectativas adecuadas respecto de la debida privacidad de las personas.

El desafío mayor para la confidencialidad es la comunicación dentro de la Universidad, con los múltiples visitantes y al interior de la oficina. Por tanto, debemos procurar siempre la protección de la información que recibimos sin compartirla con nadie bajo ninguna circunstancia. En consecuencia, nadie debería requerirla a la/el Ombuds, ni debiera ser llamado como testigo en los procedimientos de la institución. En contraste, el contacto del/la Ombuds con otros canales de la institución crea una relación de entendimiento mutuo de las respectivas funciones y permite recomendaciones pertinentes desde y hacia el/la Ombuds.

- A nivel de las personas

La función de Ombuds carece de sentido si no es ampliamente visibilizado entre las y los miembros de la comunidad universitaria. En la medida en que ésta es más conocida, es posible realizar un trabajo de mayor impacto cuantitativo y, sobre todo, cualitativo. Uno de los mayor desafíos para promover el diálogo entre las personas afectadas ha sido establecer la mediación como un recurso para la resolución de conflictos. Este recurso es también una posibilidad de facilitar la discusión al interior de un grupo que esté afectado, dirigiendo, con el permiso de las partes, el proceso de la reunión mediante sugerencias sobre las maneras de abordar el problema. A su vez, la mediación como un recurso acordado por las partes ya involucradas en un proceso formal, puede interrumpir este proceso y, eventualmente, ser una vía de resolución.

- A nivel institucional

Posibilidad de intervenir señalando prácticas o comportamientos problemáticos sin identificar personas: por ejemplo, si el Ombuds informó sobre un posible caso de acoso, la dirección puede llevar a cabo capacitaciones sobre acoso para prevenir. Los enfoques genéricos pueden ser eficaces para detener las acciones de una persona y ayudar a prevenir problemas similares. En síntesis, el/LA Ombuds es tanto un *insider* como un *outsider*, ya que conoce la cultura organizacional y reconoce las características de su comunidad. Así, puede facilitar el aprendizaje institucional.

### **3.2 Tareas de desarrollo**

Durante este año 2020, OmbudsUAI propone robustecer su función a través de tres ámbitos de desarrollo:

- Fortalecer sus fundamentos

Una vez establecidos sus términos de referencia en el *Protocolo de Acción*, nuestra tarea es comunicarlos dentro de la Universidad con el fin de que la práctica de Ombuds sea una realidad efectiva. Así, es posible garantizar que actúe de una manera distinta a las establecidas, es decir, con independencia, confidencialidad, imparcialidad e informalidad.

En esta dirección, trabajaremos por promover la imagen del OmbudsUAI y su mayor valorización dentro de la comunidad universitaria, con el fin de que su función sea percibida como independiente y así permita la creación de vínculos de confianza con las personas.

Un interés central es establecer un canal de evaluación cualitativa de la función de Ombuds. Para ello proponemos elaborar una encuesta anónima de satisfacción.

- Invitar a la mediación

Dado que la misión del OmbudsUAI es propiciar un espacio de diálogo, queremos invitar a todas las personas a considerar la mediación como un canal de comunicación constructiva para la buena convivencia. Nos motiva la convicción de que en las relaciones interpersonales existen elementos de negociación que permiten resolver los conflictos que surjan mediante la conciliación de intereses por el libre acuerdo de las partes. Este recurso es también un alternativa más flexible. Y dado que la mediación busca un acuerdo voluntario es un recurso que promueve el empoderamiento de las personas como actores principales de la solución.

- Promoción de la función

Sin duda, una tarea central es difundir al OmbudsUAI. Durante el año 2019, esta función fue presentada en diferentes instancias universitarias como las jornadas de facultades y las reuniones con los dirigentes estudiantiles. Pero aún falta dar a conocer su rol, sus principios y su quehacer mismo.

Con este fin, estamos trabajando en una campaña de difusión continua y, a su vez, dirigida a los distintos estamentos de la Universidad.