

INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2021



Ombudsperson

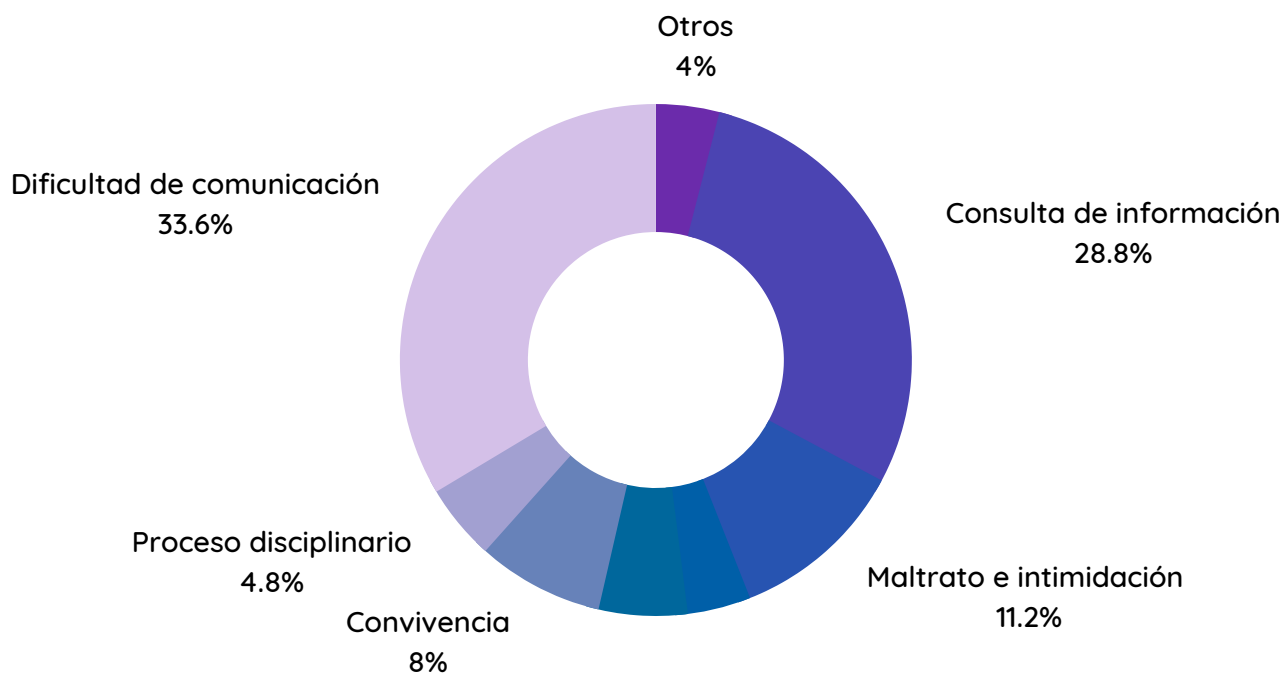


OMBUDSPERSON EN CIFRAS

116

Casos atendidos entre 15 de enero y el 15 de noviembre del 2021

Motivo de consulta



En comparación con años anteriores

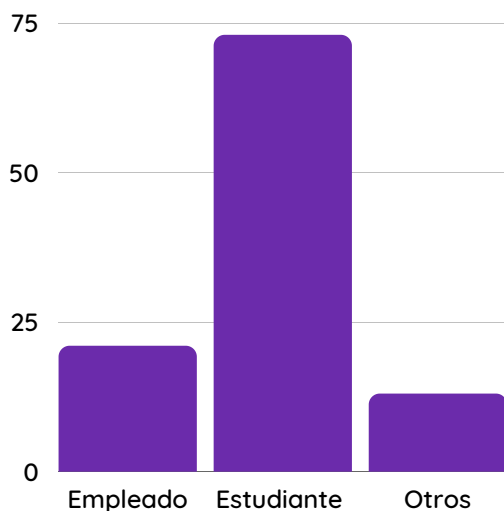
- se mantiene la tendencia de crecimiento del principal motivo de consulta "dificultad de comunicación".
- hay un incremento del motivo "consulta de información". El año anterior fue de 26% y en el 2019 y 2018 del 20%.
- se mantiene la frecuencia de consulta por los motivos de convivencia y maltrato e intimidación.

14,7%

Atendidos en la oficina de la Ombudsperson son remitidos al Comité MAAD

OMBUDSPERSON EN CIFRAS

Rol del consultante



Se evidencia un aumento del porcentaje de "otros" en el que se incluye egresados/as, unidades académicas o administrativas y casos de consulta grupal.

Tipo de solución

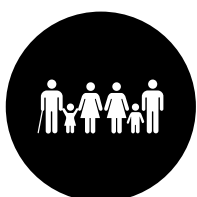
En lo corrido de este año se ha brindado un acompañamiento integral a las personas que acuden al servicio. Se ha apoyado a los y las consultantes en diversos procesos, como de preparación de conversaciones difíciles, toma de decisiones complejas, consultas intermediadas, entre otras. A partir de los casos, se evidencia que las necesidades de la comunidad se dirigen al ámbito de forjar diálogos en espacios seguros que permitan relaciones respetuosas y el trámite efectivo de los conflictos que surgen entre los miembros de la comunidad.

24,8 %

El reciente tipo de solución de "acompañamiento" mantiene su tendencia de incremento, en comparación con el año anterior (16,1%). Ello, teniendo en consideración la naturaleza y complejidad de las problemáticas que nos comparten los y las consultantes.

PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS INSTITUCIONALES

La oficina de la Ombudsperson, en su rol y también como líder-miembro del Comité MAAD, ha participado en proyectos de alta importancia institucional que tienen como principal objetivo promover una universidad plural, diversa e igualitaria para cada uno de sus integrantes.



REFORMA INSTITUCIONAL

El equipo de la oficina de la Ombudsperson y el Comité MAAD presentaron sus comentarios y sugerencias para la propuesta realizada por la Secretaría General. Además, ha participado en diferentes discusiones al respecto, aportando desde la experiencia adquirida en la atención y acompañamiento de estos casos, el conocimiento de la normatividad institucional y los pronunciamientos consitucionales.



DOCUMENTACIÓN

Este año hemos hecho una importante recopilación y documentación de políticas y procedimientos que guían nuestro quehacer. Hemos creado acuerdos de servicio y establecido protocolos para los distintos servicios con los que cuenta el Protocolo MAAD. Asimismo, hemos recopilado material de referencia y estudio fundamental para el análisis y argumentación de las recomendaciones que emite la oficina de la Ombudsperson y el Comité MAAD.