

## **Informe de Gestión Semestral 2015-I Ombudsperson**

### **Universidad de los Andes**

#### **1- Introducción:**

La Ombudsperson de la Universidad de los Andes es una instancia que entró en funcionamiento desde el 2013-10, y cuyo objetivo principal desde entonces ha estado orientado a solucionar los conflictos a los que se ven abocados los integrantes de nuestra comunidad. Sus esfuerzos se han visto reflejados tanto en la intervención de situaciones puntuales, así como en la construcción de ejes institucionales del nuevo PDI y la Acreditación Institucional, en lo que atañe a la construcción de una cultura basada en la sana convivencia y en comunidad.

En consecuencia, los previos informes de gestión han dado cuenta del crecimiento paulatino que ha tenido esta instancia, y de la articulación de sus principios y funciones en el engranaje institucional. En nuestro último informe, por ejemplo, se puso en evidencia cómo las actuaciones que han orientado la solución de conflictos tienen una coherencia con la misión institucional y con los objetivos trazados en el PDI. Es así como las mediaciones y recomendaciones que se han emitido desde aquí han permitido el fortalecimiento de las relaciones sociales, un ejercicio responsable de derechos por parte de la comunidad que ha acudido a esta unidad, así como contribuido a fortalecer la gestión de los distintos procesos que adelanta la Universidad.

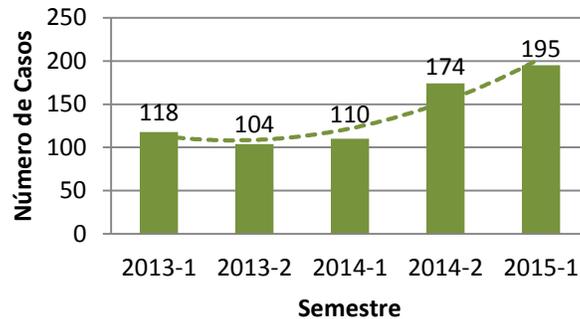
Este semestre (2015-10) en el que empezó su tercer año, la oficina de la Ombudsperson ha transformado el objetivo de posicionamiento, que en un principio fue necesario para darse a conocer, en un objetivo de gestión, en el que nuestra intervención se ve reflejada en acciones concretas dentro de las unidades, ya sea a través del cambio de actitud de un estudiante, en la forma en la que un docente cumple sus funciones, en la que una unidad administrativa ofrece un servicio, en la que las partes resuelven un conflicto, entre otras.

Bajo este propósito, el presente informe mostrará, en un primer momento, el crecimiento que ha tenido este semestre la oficina en número de casos atendidos. Así mismo, expondrá algunos de los retos a los que se ha visto enfrentada en el ejercicio de sus funciones. Posteriormente, se mostrarán actividades de desarrollo institucional adelantadas desde esta instancia, y finalmente, se retomarán los objetivos trazados por esta oficina al finalizar el año 2014, para mostrar cuál ha sido el avance en el cumplimiento de los mismos.

#### **2- Casos atendidos por la Ombudsperson en 2015-I:**

Este semestre la oficina de la Ombudsperson incrementó el número de casos atendidos en un 10% respecto al semestre anterior, puesto que pasó de atender 174 casos a 195, máximo número de personas que esta oficina ha atendido en un solo semestre. Es de esta manera, como desde su apertura en enero de 2013 hasta el 30 de junio de 2015, la Oficina de la Ombudsperson ha atendido un total de 706 casos.

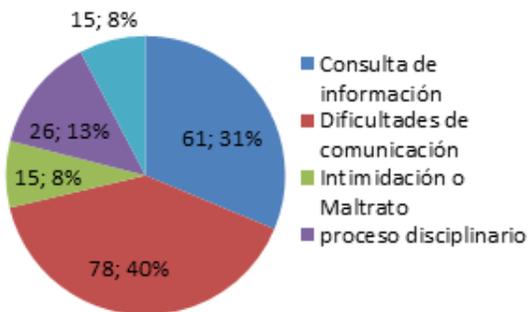
### Variación de Casos Atendidos por Semestre



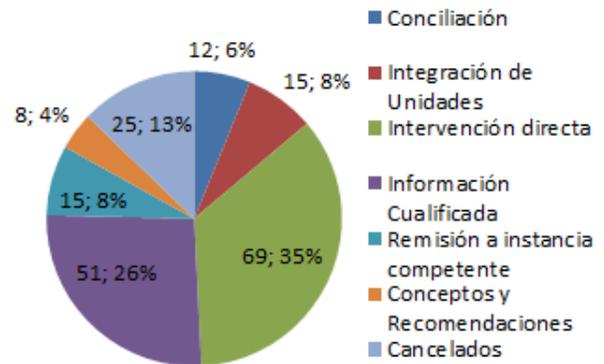
De los 195 casos atendidos este semestre, 78 correspondieron a dificultades de comunicación, que comprendieron: desacuerdos o malentendidos entre miembros de la comunidad, dificultades en procedimientos académicos o administrativos, inconformidades con las normas de algunos cursos, negación de peticiones de los estudiantes, entre otras. Ante estos casos, así como ante los de intimidación o maltrato, se implementaron distintos tipos de intervención: conciliaciones, trabajo coordinado con otras unidades, conceptos, intervención directa en las unidades; y en algunas ocasiones se implementaron varias de ellas para un solo caso.

En cuanto a los casos de consulta de información y proceso disciplinario, que corresponden al 44% de casos atendidos, las acciones implementadas fueron la orientación sobre las políticas, reglamentos, conductos y procedimientos; así como la remisión a las instancias competentes. En los casos donde hay un porcentaje de cancelados, corresponden a casos en los que los estudiantes después de asistir decidieron resolver los conflictos sin mediación, no contestaron al seguimiento o hacen alusión a un caso repetido.

### Casos por Tipo

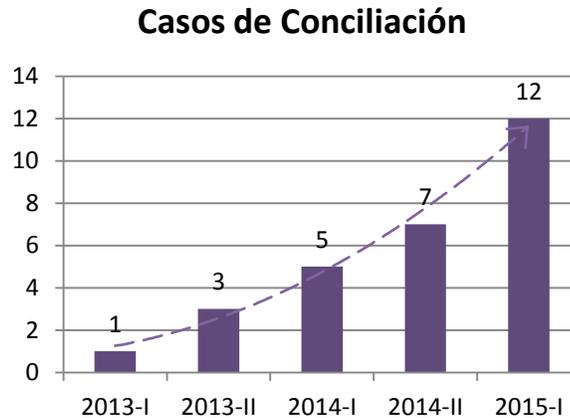


### Gestión Ombudsperson



**Conciliaciones:** En el informe anterior se había mencionado que esta unidad esperaba poder posicionarse en este aspecto paulatinamente y explorar la posibilidad de trabajar mediaciones tanto directas como indirectas. De acuerdo al comportamiento de casos de este semestre, se puede

observar que así ha sido. De los 12 casos que muestra la gráfica para este semestre, 7 de las mediaciones fueron indirectas y 5 de ellas directas:



Frente a este aspecto, vale la pena mencionar que hemos observado que en las conciliaciones directas, los involucrados han presentado un interés por reparar relaciones permanentes. Mientras que aquellos casos de conciliaciones indirectas han respondido al interés de reparar un daño ocasionado por una situación puntual, y que ocurren en relaciones provisionales o circunstanciales. Este patrón observado es relevante puesto que reveló que la intención de resolver conflictos por la vía del diálogo, en parte responde a un interés por proporcionar y mantener un bienestar en las relaciones - ya sean de naturaleza laboral, académica o personales, y por otra parte, a un interés por relacionarse de manera respetuosa entre miembros de la comunidad.

### **3- los principios de la Ombudsperson en la solución de conflictos**

Todas las acciones implementadas por la Ombudsperson en el ejercicio de sus funciones están fundamentadas en cuatro principios: la neutralidad, que hace referencia a la capacidad para posicionarse como un escucha imparcial; la confidencialidad por medio de la que busca preservar la integridad de los involucrados a través de la reserva tanto de las versiones como de la identidad de las fuentes; la independencia e informalidad, a través de las que replantea el manejo sancionatorio y judicial como únicas vías de solución de conflictos, y explora alternativas de solución estructurales y formativas.

### **4-Dificultades o retos en la gestión:**

Si bien este semestre la gestión de la Ombudsperson ha arrojado resultados satisfactorios, también ha habido casos que han representado retos de manejo a la instancia, y de los cuales se han identificado aspectos a fortalecer. Estas dificultades se circunscriben a tres situaciones:

4.1-La primera dificultad radicó en un caso en el que un estudiante de maestría había perdido su asistencia graduada por reprobado su propuesta de tesis. Según el estudiante, la calificación asignada no estaba motivada por los criterios académicos establecidos en el instructivo del programa, sino por circunstancias personales de trato que se habían presentado previamente con diferentes miembros del departamento. Desde esta instancia, nuestra gestión consistió en orientarlo en la

escritura de una petición de recalificación y de segundo calificador. No obstante, sus calificadores consideraron que, por razones académicas, el estudiante debía reprobado su proyecto.

Al dar cierre al caso, el sistema envió al estudiante automáticamente el mensaje de “Caso Resuelto”. Este mensaje significaba, que la Ombudsperson había gestionado el caso, independientemente de la decisión que tomara la unidad competente respecto a la petición del estudiante. Meses después el estudiante envió una serie de mensajes desde el buzón de comentarios de la página web. Entre ellos había uno que decía: *“Tengan cuidado porque no encontraran apoyo con el Ombudsperson. Son solo un eslabón más en la pirámide de poderes que se maneja en la universidad. Si buscan apoyo real paguen un buen abogado”*. Esto permitió identificar que la expectativa de los usuarios, en algunas ocasiones, puede distar de los alcances de la Ombudsperson.

En este caso, por ejemplo, nuestra función se circunscribió a explicar al estudiante qué derechos tenía y cómo podía ejercerlos. No obstante, el mensaje sugiere que el estudiante esperaba que nuestra intervención garantizara una nota aprobatoria en el Comité evaluador de su propuesta de tesis. Ante esto decidimos cambiar el tipo de mensaje enviado a los estudiantes, en el que en lugar de “resuelto” figure “gestionado”, así como esclarecer los alcances de nuestra gestión en la Página Web. De manera estructural, una de las mayores reflexiones que generó el caso, es que nuestra intervención puede ampliarse, de manera que estudiantes con dificultades para relacionarse con otros miembros de la comunidad, como las de trato que había tenido el estudiante, pueden recibir de nuestra parte una acompañamiento integral, iluso en trabajo coordinado con Decanatura de Estudiantes.

4.2- Una segunda situación que ha implicado retos para la Ombudsperson ha sido el caso de un docente, del que se habló previamente en el caso de debido proceso, y que no cumplió con algunas de sus funciones. Este profesor emitió una renuncia motivada en la que afirmaba que la Ombudsperson había divulgado a sus superiores información confidencial, sin la autorización requerida. Dadas las consecuencias legales que implicaba para la Universidad recibir una carta de renuncia motivada, Gestión Humana acudió a la Ombudsperson para indagar si en efecto nuestra actuación había implicado la renuncia. El registro de los casos relacionados con el docente, y los testimonios de quienes acudieron al Ombudsperson permitió esclarecer que la información proporcionada había sido la referente a las obligaciones que el docente no había cumplido.

4.3-Finalmente, un tercer reto al que se ha visto enfrentada la Ombudsperson es el de remisión de peticiones y propuestas de mejora. Aunque nuestro mensaje siempre va orientado hacia un respeto por las competencias de cada unidad, se prevé que las otras instancias pueden ver los aspectos a mejorar como una auditoría de su trabajo, más no como un insumo de planeación y mejora continua. Se espera, como hasta ahora, la receptividad se mantenga y se interpreten estos informes de una forma positiva.

## **5- Participación en otras iniciativas y actividades:**

De manera adicional, la Ombudsperson ha participado en otras iniciativas y actividades relacionadas con el desarrollo institucional. A continuación se mencionan estas intervenciones:

En el semestre 2015-1 se enviaron a Secretaría General algunas modificaciones de las cartas de proceso disciplinario que se emiten a los estudiantes cuando se encuentran en un proceso. Estas modificaciones fueron motivadas por la Facultad de Ingeniería, quienes veían con preocupación que los estudiantes asumían sus aperturas de proceso con la contratación de abogados para defenderlos. Se sugirió entonces un contenido formativo en las cartas, de manera que invitara a los estudiantes a asumir estos procedimientos institucionales, de manera autónoma y como oportunidad de aprendizaje. Así mismo, se divulgaron instancias a las que pueden acudir para recibir orientación.

Por otra parte, la Ombudsperson fue incluida en el boletín de estadísticas de la Universidad. Después de la aprobación de 10 años de Acreditación Institucional, se consideró que ésta instancia hacía parte del componente de Calidad y Diferenciación, al ser la primera institución colombiana en establecer la posición de un Ombudsperson para facilitar la convivencia a través de la resolución de problemas.

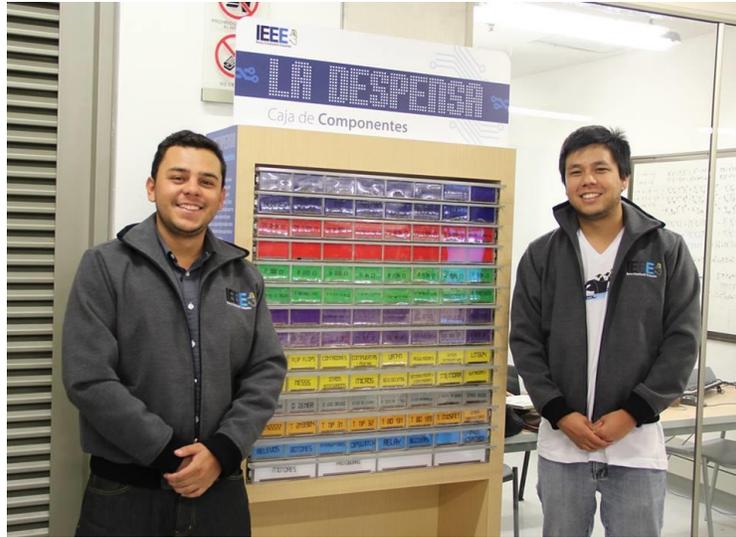
A raíz de lo anterior, se identificó que el PDI actual no tenía un eje en el que se trabajaran temas de convivencia institucional. Por esta razón, en el marco de la creación del nuevo PDI, el Comité encargado de renovarlo consideró pertinente la creación de un eje denominado Comunidad y Cultura Institucional. En él, la Ombudsperson ha tenido la oportunidad de participar de los talleres, y ha propuesto mejoras a algunos de sus objetivos.

Así mismo, la Ombudsperson fue invitada a participar en el grupo evaluador de la gestión al Rector. En esa oportunidad los aportes de esta unidad se centraron en alinear las actuaciones de comunicación eficiente entre el Rector y los diferentes miembros de la Universidad. En concordancia con las actuaciones de convivencia que se promueven desde aquí, se encontró que el Rector presenta fortalezas en la creación de vínculos con la comunidad. Esto ha permitido el cumplimiento de objetivos transversales a la misión y que están especificados en el PDI.

En cuanto a los aspectos a fortalecer de la gestión, se sugirieron tres elementos que desde la posición del Ombudsperson como escucha de las dificultades de la comunidad en general ha identificado: (1) Fortalecer el proceso de evaluación de desempeño de los colaboradores de la universidad, (2) proporcionar a los colaboradores académico-administrativos habilidades gerenciales y (3) valorar dentro del proceso de selección de futuros colaboradores, su afinidad con los principios y valores institucionales.

Por otra parte, esta instancia ha participado en la iniciativa del Consejo Estudiantil denominada: “Ventas en el campus”. Nuestra participación ha contribuido a redactar la política y tomar en cuenta los aspectos legales relacionados con los temas: venta informal, salubridad, entre otros. Así mismo, ha visibilizado ante los estudiantes, como la institución ha transformado una norma de prohibición en una política regulada, que promueve la convivencia.

En lo referente al Comité de Mejores Prácticas, éste lanzó en el primer semestre del año la propuesta “La Despensa”. Actualmente se encuentra en funcionamiento, y se espera obtener estadísticas sobre el uso a finales de 2015. A continuación se muestran algunas fotos, tomadas el día de su lanzamiento, donde figuran los proponentes, y una estudiante haciendo uso de la caja:



## 6- Objetivos trazados para el año 2015:

En el informe de gestión del periodo 2014-2, los objetivos que se trazó la oficina de la Ombudsperson para el año 2015 fueron cuatro: (1) enviar informes a distintas unidades administrativas y académicas, sobre la tipología de casos que llegan desde su unidad; (2) implementar una evaluación de gestión para unidades, (3) preparar para discusión un primer borrador del código de Honor y (4) hacer un comunicado a diferentes universidades que tengan Ombudsperson en el que aportemos parte de nuestra innovación en la gestión, e intercambiamos estrategias de acción.

En lo que respecta al primer objetivo trazado, este semestre se hizo más evidente la necesidad de presentar los informes ante las unidades, puesto que el número de casos incrementó, lo que implicó un mayor número de dificultades en algunas áreas. No obstante, la realización de los mismos se encuentra en curso y está proyectado que se entregará antes de finalizar el mes de Agosto. Estos documentos serán entregados a aquellas unidades que presentaron mayor representatividad de casos. Las unidades que recibirán un documento de nuestra parte son: las Facultades de Medicina,

Ingeniería, Ciencias, Ciencias Sociales y Derecho, así como Gestión Humana (GHDO) y Matrículas.

A grandes rasgos los informes contienen la siguiente información:

- Facultades: Invitación encaminada a que las facultades consideren modificaciones en los syllabus de los cursos, para que desde un principio las normas que regulan las políticas de supletorios, las fechas establecidas para exámenes, las aproximaciones de notas, las sanciones académicas, entre otras; se acojan en primera medida al Reglamento General de Estudiantes, y en segunda medida, a los objetivos de los cursos. De esta manera, no realizar modificaciones o excepciones en el transcurso del semestre. Por otro lado, alusión a casos que reflejan la necesidad de fortalecer un mejor trato entre miembros de la comunidad (estudiantes-profesores, profesores-profesores, directivos-profesores, etc).
- Gestión Humana: Observaciones encaminadas a fortalecer en algunas unidades el coaching en los directivos. Esto resultaría útil para fortalecer: (1) el liderazgo de los mismos es sus equipos de trabajo; (2) la claridad de las razones que motivan decisiones como la de desvinculación, (3) las evaluaciones de desempeño, de manera que se ajusten a los objetivos de cada unidad y que tengan efectos en el acompañamiento a empleados en el ejercicio de sus funciones.
- Matrículas: Sugerencias orientadas a que las respuestas de los comités de Matrículas se ajusten a las solicitudes de los estudiantes. Lo anterior en razón de que si bien los casos son estudiados con detenimiento, los bancos de respuestas con las que se contesta a los estudiantes no responden a las particularidades de los casos expuestos en consideración del Comité. Esto derivado del costo administrativo que representa el que los estudiantes deban acudir a unidades distintas y enviar la misma argumentación reiteradas veces.

Finalmente, cada uno de estos informes pide a las respectivas unidades una retroalimentación de los mismos, para obtener así, una evaluación por parte de las unidades sobre nuestra gestión y nos ofrezcan su concepto sobre la pertinencia de las observaciones proporcionadas.

En relación a los avances en la propuesta del Código de Honor, en el inicio del semestre se hizo una alineación entre los principios que definen el concepto de Integridad Académica y los valores presentes en la misión institucional. Adicionalmente, con base en algunos trabajos adelantados por académicos dedicados a la implementación de iniciativas de integridad académica como: Tracy Bretag y Bill Taylor, así como los adelantados por parte de Antanas Mokcus, Martha Vives y Carlos Gaviria en temas de construcción de cultura ciudadana y democracia, se trabajó en un marco conceptual.

No obstante, el Centro de Ética Aplicada de la Universidad nos aclaró que el Código de Honor es uno de los mecanismos que se implementa una vez se identifica qué conductas académicas necesita reforzar la comunidad y una vez la Universidad haya hecho de esta modalidad académica uno de sus objetivos. Es por esta razón, que desde la Ombudsperson se transformó el trabajo ya adelantado sobre la construcción de un Código de Honor en una propuesta a implementar en el Plan de Desarrollo Institucional. Es de esta manera como en las recientes reuniones del PDI se han hecho aportes en la estructuración del nuevo eje denominado Comunidad y Cultura Institucional.

