

Informe de Gestión Semestral 2016-I

Ombudsperson – Universidad de los Andes

1- Introducción:

El inicio del año 2016 ha representado para la Universidad cambios en el Programa de Desarrollo Integral (PDI): herramienta que orienta las acciones institucionales a través de unos propósitos a corto, mediano y largo plazo. Esta transformación ha implicado que desde este año las unidades académicas y administrativas de la Universidad se hayan dado a la tarea de alinear sus objetivos a los nuevos ejes estratégicos del PDI.

Para el caso de la Ombudsperson, este proceso se ha centrado en orientar sus actuaciones hacia el cumplimiento del siguiente objetivo: “*Fortalecer la construcción de la comunidad Uniandina con base en valores que promuevan la sana convivencia, la solidaridad, la sostenibilidad y la dignidad humana*”; nuevo eje estratégico del PDI denominado Comunidad y Cultura Institucional. Esta transformación es visible si se compara este informe con el que se elaboró para el 2014-II, en el que se puede observar que para entonces las acciones de la Ombudsperson respondían a distintos objetivos institucionales como: Calidad y Diferenciación, Efectividad Administrativa y Presencia e Impacto en el Entorno.

Es por esta razón que el presente informe tiene por objetivo dar a conocer cuáles fueron las actuaciones de la Ombudsperson durante el semestre 2016-I, y cómo estas se corresponden con los objetivos del eje estratégico: Comunidad y Cultura Institucional. Con este propósito en mente, este informe empezará por mostrar el tipo de atención que la Ombudsperson dio a los casos que llegaron a su unidad. Para esto primero es necesario mostrar qué tipo de casos llegaron y en qué distribuciones -por parte de qué miembros, qué unidades estuvieron involucradas, etc-. Por ello, como es usual, se mostrarán en esta sección las estadísticas de la oficina, seguidas de un análisis sobre la actuación implementada. Acto seguido, se mostrará la actuación de la Ombudsperson en diversos proyectos que adelanta la Universidad, entre los que están: la creación del Protocolo de Atención de Casos de Maltrato, Acoso, Amenaza y Discriminación MAAD, el Comité de Mejores Prácticas y la planeación del evento sobre educación, internet y conductas de estudiantes en redes sociales digitales.

Finalmente, en la última sección del informe se dará cuenta de otro tipo de labores que ha desempeñado el Ombudsperson, y que están orientadas a divulgar la unidad entre sus miembros y entre otras universidades.

2- El PDI y los Casos atendidos por la Ombudsperson en 2016-I:

a. El eje estratégico de Comunidad y Cultura del PDI:

Como se mencionó anteriormente a inicios de 2016 la Universidad trazó un nuevo Programa de Desarrollo Integral:



En esta oportunidad, el PDI cuenta con cinco ejes estratégicos, de los cuales el de “Comunidad y Cultura” es el articulador, puesto que tiene por objetivo general: fortalecer la construcción de la comunidad Uniandina, a través de cada una de sus actuaciones. Estas actuaciones, a su vez, están motivadas por los valores de: sana convivencia, solidaridad, sostenibilidad y dignidad humana. Para lograr esto se han trazado unos objetivos específicos,

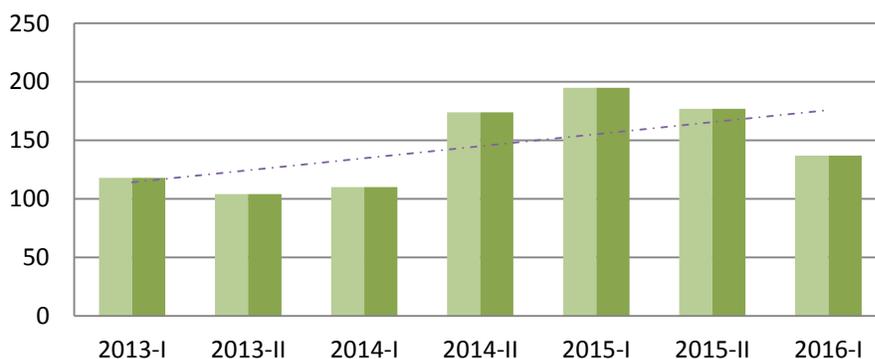
que desde la Ombudsperson se han buscado alinear de la siguiente manera:

- *Fortalecer mecanismos para promover el diálogo, la participación, la regulación - propia y con otros- y el cumplimiento de los deberes:* A través de las actuaciones que el Ombudsperson implementa para la solución de conflictos tanto académicos como de convivencia en la Universidad, por ejemplo: mediaciones, preparación para conversaciones complejas, acompañamiento en procedimientos institucionales, emisión de conceptos sobre casos manejados por otras instancias institucionales, etc. Sobre estos aspectos se dará cuenta en la sección de este documento que relaciona las estadísticas y las actuaciones del Ombudsperson frente a casos genéricos y emblemáticos.
- *Consolidar mecanismos de comunicación funcionales y efectivos entre los diferentes estamentos y miembros de la Universidad:* Por medio del planteamiento del Protocolo para atención de casos MAAD. Si bien este protocolo es el resultado de un trabajo coordinado con varias unidades, directivos, profesores, estudiantes, etc; la Ombudsperson tuvo un rol importante en su construcción, en la medida que fue la instancia encargada de plantear la estructura del documento que reglamenta el protocolo y redactarlo. De esta actuación se dará detalles más adelante.
- *Lograr que la Universidad sea ejemplo en sostenibilidad, medio ambiente y construcción de ciudad:* Esto a través del Comité de Mejores Prácticas, que ha tenido como propósito alentar a los miembros de la comunidad a proponer actuaciones que puedan replicarse en la ciudad. Durante el 2016-I se trabajó en dos prácticas que tienen un efecto en las prácticas ambientales de nuestros estudiantes, empleados y profesores: Los **buzones de reciclaje** y la **misión anti colillas**, proyectos de los que se hablará más adelante en este informe.

b. Estadísticas:

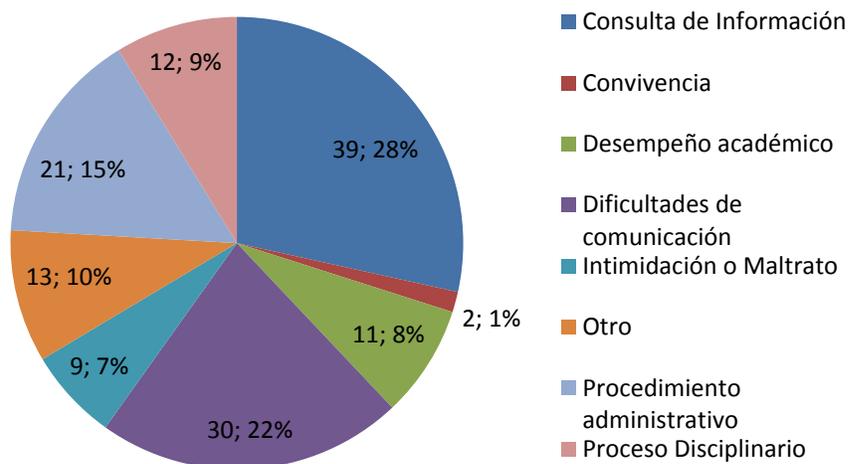
Desde el 1 de Enero de 2013 la Ombudsperson ha atendido 1032 casos. Entre ellos 137 corresponden a los casos atendidos entre el 1 de enero de 2016 hasta el 30 de junio de 2016. Como en el informe anterior, este semestre se refleja una disminución en el número de casos atendidos en relación al semestre pasado; de 177 a 137 casos. No obstante, su la línea de tendencia refleja un patrón de comportamiento creciente.

Variación de casos



La distribución de estos 137 casos es visible en la siguiente gráfica, en la que se observa el tipo de dificultad por la que los usuarios acudieron a la oficina. En concordancia con el informe anterior, la mayoría de casos se concentra en Consulta de Información y Dificultades de Comunicación

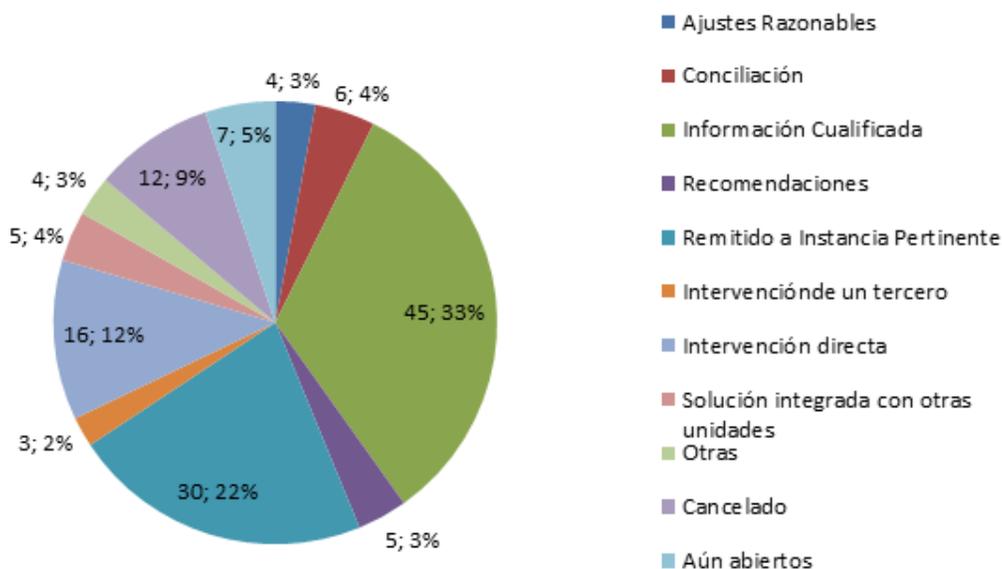
Tipos de casos 2016-I



No obstante, un aspecto en el que difieren las estadísticas del semestre 2016-I respecto de la del semestre 2015-II es en que el número de casos que hacen referencia a dificultades en procedimientos administrativos se ha elevado, mientras que la categoría Intimidación y Maltrato ha disminuido.

En relación al tipo de solución, la siguiente gráfica muestra que la **información cualificada** sigue siendo la atención que se presenta con más frecuencia en la Universidad. Esta atención ha sido generalmente implementada para casos de consulta de información y procesos disciplinarios. Este semestre, los casos de consulta de información versaron principalmente sobre temas de convivencia en el campus: cómo manejar una situación de comunicación compleja, cómo preparar una conversación con jefes, profesores o superiores jerárquicos. Así mismo, hubo casos de consulta sobre formas para realizar peticiones a una unidad académica o administrativa de la Universidad. Finalmente, hubo consultas de información sobre procedimientos que no tienen amplia divulgación, por ejemplo: con qué persona comunicarse para tramitar la elaboración previa del horario, en caso de estudiantes con discapacidad. Cómo, a qué persona, y por qué medio solicitar ajustes razonables. Desde la oficina de la Ombudsperson consideramos que estas actuaciones contribuyen a *promover la integración entre estudiantes, profesores, administrativos, egresados y otros grupos como miembros de la comunidad Uniandina*. Así mismo, es una vía para el ejercicio pleno de los derechos.

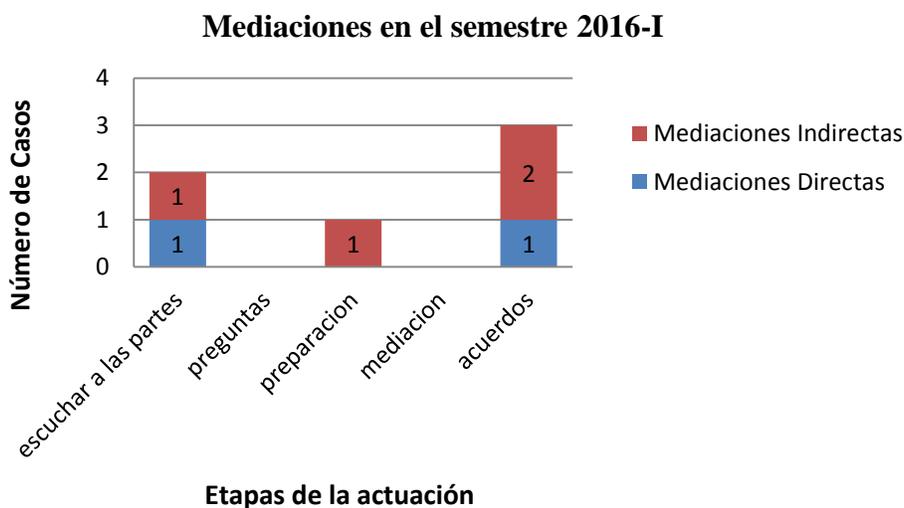
Tipo de solución casos 2016-I



En cuanto a la **remisión a instancias pertinentes**, esta acción se dio este semestre en respuesta a los casos de Procedimiento Administrativo. Estos casos presentaron la particularidad de llegar a la oficina Ombudsperson como segunda instancia, después de

hacer las peticiones a las unidades adecuadas. Este tipo de casos incrementaron, principalmente por temas de matrículas y apoyo financiero. La razón por la que los usuarios acudieron a la Ombudsperson fue porque expresaron que las respuestas emitidas por estas unidades eran muy generales o en algunos casos no respondían directamente a los argumentos expuestos en las peticiones. Nuestra actuación en la remisión estuvo siempre acompañada por la emisión de un concepto por parte del Ombudsperson, encaminado a que se revisaran los casos nuevamente, para que los estudiaran a la luz de los criterios proporcionados por la Ombudsperson, y se complementaran las respuestas. Como producto de los casos atendidos, se sostuvo una reunión con los directivos respectivos, en la que se idearon estrategias de solución para casos futuros. Esta actuación en particular observamos que responde al objetivo del PDI encaminado a *consolidar mecanismos de comunicación funcionales y efectivos entre los diferentes estamentos y miembros de la Universidad*.

Por otra parte, para los casos de **mediación o conciliación**, que respondieron a casos calificados como Maltrato, Convivencia y Dificultades de Comunicación, este semestre hubo un comportamiento distinto. Los usuarios en tres de los seis casos en los que se implementó esta actuación desistieron de la mediación, incluso siendo estos usuarios quienes reportaban el caso para que recibiera nuestra atención. En el gráfico que se muestra a continuación es visible la etapa del proceso en el que los tres casos en mención se detuvieron: dos en “escuchar a las partes” y uno en preparación.



Las razones para desistir de la mediación no fueron expresas. En ambos casos en los que el manejo llegó sólo a la etapa de “escuchar a las partes”, las personas que reportaron el conflicto no contestaron a las preguntas que se plantearon para la preparación de la conversación. En ambos casos los usuarios atribuyeron la ausencia de respuesta a la poca disponibilidad del tiempo, lo que ha implicado que el cierre de estos casos sea atípico, y no tenga el equilibrio acostumbrado entre acuerdos de las partes. No obstante, la culminación

de los casos se realizó de manera individualizada, remitiendo a cada una de las partes, el concepto del Ombudsperson respecto al caso, planteando las reflexiones que sirvan para el manejo de casos futuros, en los que se vean involucrados. El caso que está graficado en la etapa de preparación, hace alusión a un caso en el que la persona decidió hablar personalmente con el involucrado. En este caso en particular, a diferencia de la definición común de mediación indirecta en el que la Ombudsperson era el vehículo de comunicación entre partes que no deseaban conversar frente a frente, en este caso, la Ombudsperson sirvió de mecanismo de preparación para una conversación directa.

Si bien este tipo de comportamientos son atípicos en las mediaciones que solíamos llevar a cabo, han permitido que la unidad se cuestione sobre la metodología que si bien funciona en muchos de los casos atendidos, ha empezado a mostrar la necesidad de ajustes para otros. Aun así, con la necesidad de ajustes, esta parte de la actuación del Ombudsperson la encontramos acorde con la intención de la Universidad de *promover el diálogo, la participación, la regulación -propia y con otros- y el cumplimiento de los deberes.*

Otro tipo de actuaciones tomaron relevancia este semestre y fueron los casos relacionados con ajustes razonables¹, que hacen referencia al conjunto de medidas que se aplican, en las prácticas de enseñanza y evaluación, para reducir desequilibrios existentes entre estudiantes por dificultades relacionadas con recursos económicos, problemas de salud (física o mental) y aspectos de seguridad. Finalmente, este tipo de actuaciones las vemos más orientadas al interés de promover una educación incluyente, objetivo afín al eje estratégico de *liderazgo académico.*

3- Otros Proyectos:

a. Protocolo MAAD:

En el informe de gestión anterior, se había mencionado que la Ombudsperson se encontraba participando en esta estrategia de atención de casos que se planteó a raíz de la amenaza a un estudiante, y del reporte de casos similares realizado por estudiantes de la clase Hermenéutica Jurídica. Para entonces se informó que el equipo estaba construyendo el protocolo formal, y documentándose con información de atención de casos similares en otras universidades.

Este semestre finalmente, el grupo que lidera este proyecto designó a la Ombudsperson para que se encargara de la redacción del documento. Para su construcción se contó con la revisión de dicho grupo, y la asesoría de la Dirección Jurídica, de profesores de la Facultad de Derecho, Economía, y Escuela de Gobierno. Con estas fuentes de retroalimentación la Ombudsperson elaboró varias versiones del protocolo que perfeccionaba paulatinamente.

¹ Tomado y adaptado del Código de Práctica de la Universidad de Cambridge: http://www.student-registry.admin.cam.ac.uk/files/codeofpractice_reasonableadjustmentsfordisabledstudents.pdf

La última versión la presentó ante el Consejo Académico en reunión del 7 de Julio, órgano que sugirió otras modificaciones que actualmente reposan en el documento definitivo, y que fue aprobado por el Consejo Académico el 4 de agosto.

Con este protocolo, desde la Ombudsperson se observa que además de convertirse en la primera universidad en Colombia con un documento de estas características, empieza a dar cumplimiento al objetivo del PDI: *fortalecer la construcción de la comunidad Uniandina con base en valores que promuevan la dignidad humana*. Finalmente, el siguiente paso en la aprobación del protocolo, es presentarlo al Comité Directivo de la Universidad, para que una vez aprobado, empiece su divulgación.

b. Evento sobre educación, internet ¿hasta dónde pueden intervenir los colegios y universidades respecto de las conductas de los estudiantes en las redes digitales?

En concordancia con la elaboración del protocolo, este semestre surgió otra iniciativa académica en respuesta a los casos de Maltrato, Acoso, Amenaza, Discriminación y afines por redes sociales, que es un foro sobre educación e internet. Esta idea ha sido producto del trabajo coordinado entre Vicerrectoría de Desarrollo, el grupo de investigación GECTI de la Facultad de Derecho y la Ombudsperson. Actualmente, este proyecto se encuentra en proceso de consolidación, y tiene por objetivo visibilizar la realidad que afrontan las entidades educativas respecto de las conductas de sus estudiantes en redes sociales digitales (RSD) e internet en general, que afectan la convivencia académica, los derechos de otras personas o el nombre de la institución educativa.

En el planteamiento del proyecto se definieron los participantes que harán las ponencias y liderarán los foros, entre los que se encuentran invitados internacionales y autoridades nacionales, todos expertos en temas de redes sociales, protección de datos, y derechos vulnerados en estos escenarios. Así mismo, como participantes se buscará convocar a instituciones de educación, que puedan nutrir los foros con experiencias que hayan tenido en este tipo de casos.

Con este evento se espera que la Universidad ejerza un liderazgo en estos temas, teniendo en cuenta que lo casos complejos los ha transformado en una oportunidad para tomar acciones alineadas al eje de Comunidad y Cultura del PDI.

c. Comité Mejores prácticas:

Para el informe de Gestión 2015-I (hace 1 año) se había incluido una sección referente a este Comité que integra la Ombudsperson, la Gerencia del Campus, Gestión Humana, la Fac. de Derecho, el CEU, entre otros miembros. Entonces, se habló de la propuesta de “La Despensa” y de su aporte a la construcción de una comunidad más solidaria. Para este semestre hubo dos prácticas en las que el Comité se enfocó: Misión anti-colillas y Buzones

de Reciclaje. Ambas, consideramos, están alineadas el objetivo del PDI de *ser ejemplo en sostenibilidad, medio ambiente y construcción de ciudad*:

Misión anti-colillas:



Este semestre el objetivo de esta práctica se re direccionó hacia el cuidado del campus, y de los miembros de la comunidad. Puesto que las colillas, hacen parte de los desechos que generan más problemas ambientales y de salud.

Fue así como desde el Comité se implementó este semestre un concurso que convocaba a miembros de la comunidad a proponer el dispositivo en el que se espera puedan depositarse sólo colillas. La propuesta ganadora de este concurso se llamó VS. (Versus) y fue propuesta por un estudiante de Arquitectura.

Buzones de Reciclaje:

Este proyecto fue propuesto por estudiantes de Ingeniería Ambiental pertenecientes al grupo MAUA, que propusieron ubicar en las bibliotecas de la Universidad, un dispositivo para que los miembros puedan depositar papel reutilizable y papel para reciclar. Con esta práctica se espera que los estudiantes fortalezcan la responsabilidad de cuidado por el ambiente. Su implementación se llevó a cabo el 2 de Agosto.



4- Labores de divulgación

a. Visita a la UIS:



En el marco del segundo aniversario del Comité de Derechos Humanos de la Universidad Industrial de Santander, la Ombudsperson fue invitada a dar dos conferencias y a participar de un foro denominado ¿existen los derechos humanos en las Universidades?

La participación de la Ombudsperson fue relevante en este evento en la medida que resolvió inquietudes sobre cómo poder resolver casos de acoso en escenarios Universitarios, cómo poder mejorar los procesos disciplinarios. Adicionalmente, planteó retos para las Universidades en términos de Autonomía.

Finalmente, como parte del intercambio con los miembros del Comité de Derechos Humanos, nos facilitaron el reglamento institucional y el del comité, en el que pudimos ver la implementación de medidas cautelares en algunos casos. Este intercambio fue muy útil en la medida que inspiró algunas de las acciones del protocolo MAAD.

b. Red Iberoamericana de Ombudsperson:

Otra de las acciones de nuestra unidad que responde al interés de internacionalización y generación de redes académicas fue la inscripción en la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias. Nuestro objetivo con esta acción es participar de foros que nos permita intercambiar experiencias en asuntos de interés con las defensorías de otras instituciones de educación superior.

c. Página Web

Como parte de uno de los compromisos adquiridos por la instancia, la Ombudsperson ha adelantado la elaboración del nuevo sitio Web. Bajo la Colaboración de Liliana Villoria y Natalia Camacho – Secretaria y asistente de la Ombudsperson respectivamente- se ha trabajado en el nuevo diseño de la página web del Ombudsperson. A continuación se muestra un avance de este proyecto:

[INICIO](#)
[QUE HACEMOS](#)
[TU SOLICITUD](#)
[EL EQUIPO](#)
[NOTICIAS](#)
[FAQS](#)
[LOGIN](#)



El Equipo
Conoce a nuestra Ombudsperson, y al equipo que apoya su labor.

Formulario | Reglamentos



DILIGE EN TU SOLICITUD

Estudiantes

844

Atendidos del 2013-H al 2016-H

Profesores y Empleados

191

Atendidos del 2013-H al 2016-H

Mediaciones

50

Realizadas del 2013-H al 2016-H

Mejores Practicas

Caja de Componentes



Espejo en el que se reciclan elementos electrónicos.

[LEER MÁS](#)

Nuestro Campus Libre de Colillas



Dispositivo exclusivo para la recolección de colillas de cigarrillo.

[LEER MÁS](#)

(...) yo prefiero aprender



Campaña que ilustra las consecuencias que puede traer incurrir en fraude.

[LEER MÁS](#)

Buzón de Reciclaje



Espejo para depositar papel reciclable y reutilizable.

[LEER MÁS](#)

d. Bienvenida a Estudiantes

En el marco de la nueva feria de servicios que se presentó a los nuevos estudiantes de la Universidad, la Ombudsperson preparó un stand que usó el recurso del teatro invisible² para

² El teatro invisible es una forma de representación de situaciones en contextos reales, fuera del escenario (como la calle, un espacio al aire libre, un salón, un pasillo, etc.), en la que el público no identifica a los actores como tales, y no se dan cuenta que están ante una actuación.

simular dos tipos de conflicto de los que suele atender la oficina. Fue así como en dicha feria, los miembros de la Ombudsperson actuamos una discusión entre dos estudiantes por una información publicada irresponsablemente en una red social; y una discusión entre un profesor y un estudiante por un asunto académico y de trato.

Estas representaciones permitieron ilustrar nuestra actuación, con un recurso diferente y que no requirió de papelería, sino de la participación y colaboración de dos profesoras de la Facultad de Derecho: Renata Amaya y Betsy Perafan, así como de tres estudiantes. La actividad resultó exitosa, y como producto de la misma se divulgarán unos videos que registraron las actuaciones. Con ellos se espera poder divulgar la oficina a través de redes sociales en colaboración con la Oficina de Comunicaciones.