

## **Informe de Gestión Semestral 2016-II**

### **Ombudsperson – Universidad de los Andes**

#### **1- Introducción:**

Este semestre culmina un tercer año de gestión de la oficina Ombudsperson. A diferencia de los informes de gestión previos, en los que se ha buscado mostrar cómo las actuaciones del Ombudsperson dan cumplimiento a los objetivos y ejes misionales de la Universidad, éste tendrá por objetivo visibilizar el efecto institucional que han tenido estas actuaciones. Particularmente, nos centraremos en el impacto de dos de ellas: las mediaciones entre miembros de la comunidad y las recomendaciones que ha emitido la oficina. Las mediaciones, entendidas como estrategias de conversación creadas por la Ombudsperson para aplicar a personas que atraviesan una dificultad de comunicación, con el fin de que logren acuerdos y acciones reparadoras; y las recomendaciones definidas como conceptos emitidos por la Ombudsperson a unidades u órganos de decisión (académicos y administrativos) para la mejora del funcionamiento de los mismos, o para el manejo de casos complejos para los que no existe una reglamentación. Ambas actuaciones son propias de la labor de la Ombudsperson al requerir de su imparcialidad y conocimiento de los reglamentos y los valores de la Universidad. Como se verá más adelante, este enfoque para el actual informe semestral se vio motivado porque las mediaciones y las recomendaciones de la Ombudsperson en este periodo de tiempo superan en número y dificultad a los antecesores.

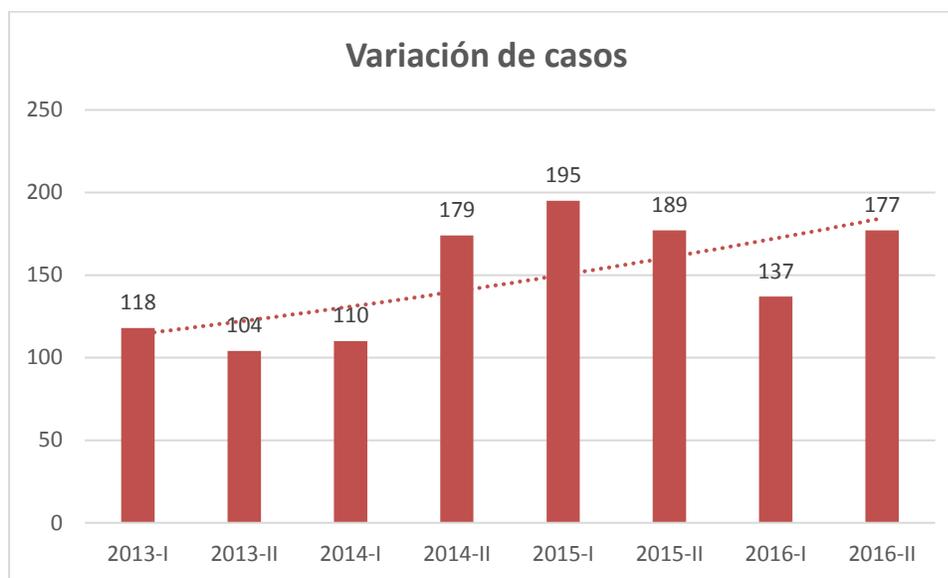
Para cumplir los objetivos planteados este informe se organizará de la siguiente manera: En la primera parte, como es usual, se mostrarán las estadísticas de la oficina por tipo de dificultad, manejo, y persona involucrada. Así mismo, se mostrarán estos datos en comparación con semestres anteriores, para poner en evidencia las tendencias y los contrastes por semestre. Posteriormente, se mostrarán casos de mediación puntuales, conservando la confidencialidad que ameritan, donde se busca resaltar cuál fue la gestión de la Ombudsperson, y por qué a raíz los tres ejemplos que se usarán, se puede desprender la conclusión de que las mediaciones de la oficina tienen efectos institucionales de gran escala. Acto seguido se presentará un balance de unidades que han recibido recomendaciones de la Ombudsperson. Finalmente, se ilustrará la participación que ha tenido la Ombudsperson en otras actividades institucionales, y que han abierto la puerta para que la intervención de esta unidad en la Universidad tenga un enfoque más académico.

#### **2- Casos atendidos por la Ombudsperson en 2016-II:**

##### **a. Estadísticas:**

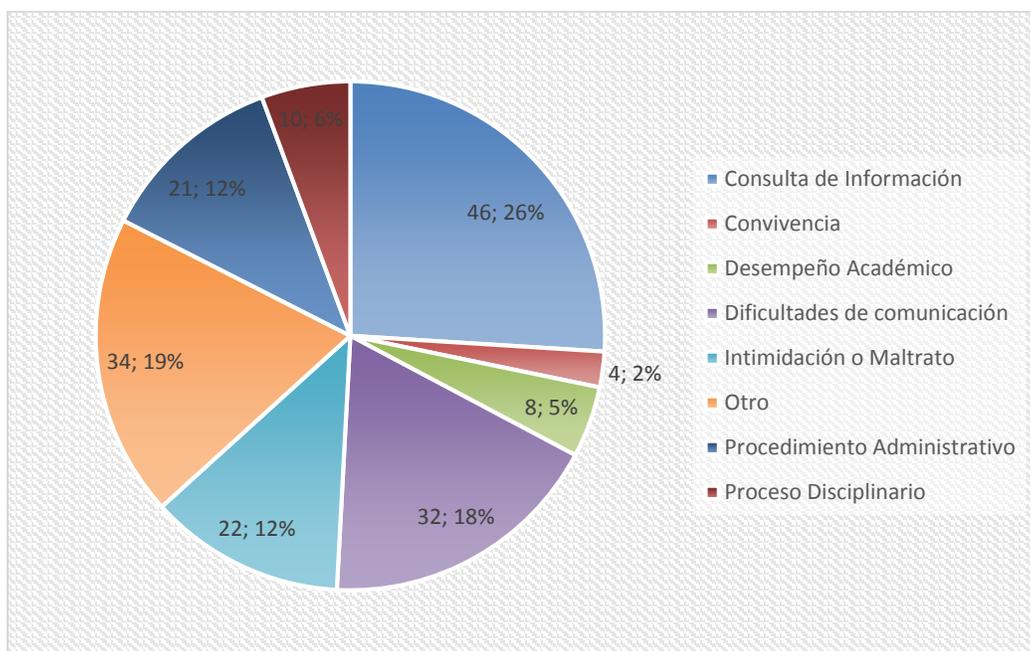
Desde el 1 de Enero de 2013 hasta el 30 de noviembre de 2016 (fecha de creación de este informe), la Ombudsperson ha atendido 1209 casos. De ellos 177 corresponden a los casos atendidos entre el 1 de julio de 2016 hasta el 30 de noviembre de 2016.

Esta cifra muestra que la atención de personas en la oficina ha tendido a estabilizarse desde el semestre 2014-II. En promedio, desde ese semestre hasta ahora, el número de casos atendidos por semestre es 177.



La distribución de estos 177 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. Al comparar las estadísticas del semestre 2016-I y 2016-II se observa que, a excepción de las mediaciones, la tipología de casos ha tendido a mantenerse en proporción.

### Tipos de casos 2016-II



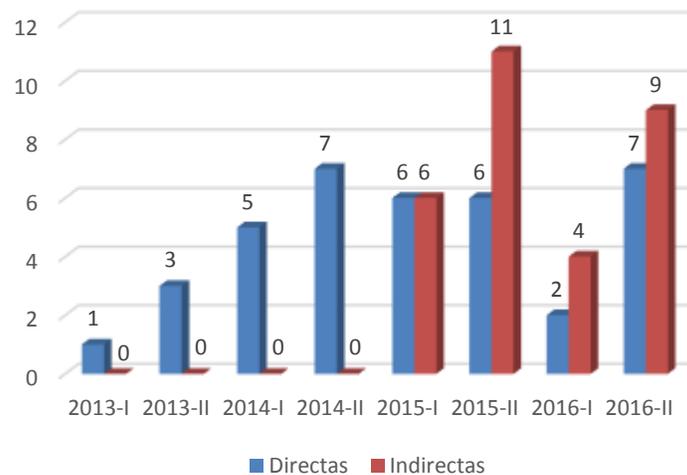
En cuanto al tipo de solución, la siguiente gráfica muestra que las **Recomendaciones** es el tipo de solución que se presentó con más frecuencia en la Ombudsperson este semestre. Estas recomendaciones han sido tanto a unidades como a usuarios, y se han enfocado principalmente en: la modificación de políticas, con el objetivo de homogenizar la reglamentación vigente; casos relacionados con peticiones y decisiones frente a excepciones de reglamento, ajustes razonables, extensiones en la entrega de notas, vencimientos de plazos de pago; y respuestas a reclamos y solicitudes, estas últimas relacionadas con inscripciones de materias, criterios de calificación y normas de cursos.

Adicionalmente, la estadística muestra un crecimiento significativo en las mediaciones, tanto directas como indirectas. Mientras para el semestre 2016-I hubo 6 mediaciones, para el semestre 2016-II hubo 16 mediaciones. Esta cifra si se compara con la del 2015-II, refleja un comportamiento similar para esa temporada del año, ya que para ese entonces el número de mediaciones fue 17.



Los casos de **mediación o conciliación** respondieron a casos calificados como Maltrato, Intimidación, Convivencia y Dificultades de Comunicación. Este semestre, estos involucraron profesores, directivos, estudiantes y egresados. En comparación con los otros semestres, las mediaciones durante 2016-II abarcaron a una población más amplia de la que se había atendido hasta el momento, que se reducía a casos entre estudiantes-profesores y algunos entre empleados.

## Mediaciones



- b. Mediaciones:** Como se mencionó con anterioridad, este semestre, la mediación fue atípica en la Ombudsperson en la medida que hubo un gran número de casos resueltos de esta forma, y además involucró a personas que nunca antes se habían atendido bajo esta modalidad.
- c. Recomendaciones:** Las recomendaciones que emite la oficina se originan ya sea porque una persona o unidad (académica o administrativa) solicita a la Ombudsperson su concepto sobre una dificultad, o porque desde esta instancia se identifica que una unidad tiene un patrón de casos que puede reducir implementando estrategias de mejora. Para elaborar estas estrategias y conceptos, la oficina estudia la normatividad vigente que atañe al caso, posteriormente recaba información sobre casos similares (dentro y fuera de la Universidad) y finalmente construye las sugerencias de acciones a seguir.

### 3- Participación en Proyectos:

Este semestre la Ombudsperson fue convocada por distintas unidades de la universidad para participar en proyectos novedosos y de gran impacto en la comunidad. Estos son: el Comité MAAD, que ha permitido a la Universidad responder a las necesidades de apoyo académico y emocional que presentan los uniandinos receptores de conductas de acoso; el evento Educación e Internet, organizado por la vicerrectoría de Desarrollo y Egresados, cuyo eje temático giró en torno al tema de la violencia a través de las redes sociales y la competencia que podrían tener los centros educativos para intervenir en estos casos; el Comité para el Reglamento Interno de Trabajo, en el que lidera el proyecto de reforma al reglamento;

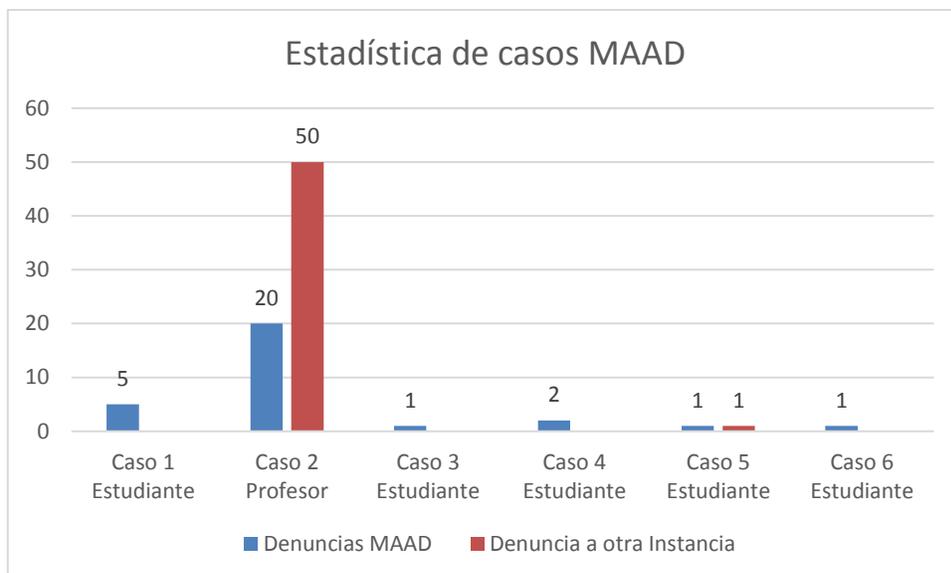
y finalmente, el *día paz* en el que participó en la charla *La Paz en la Universidad: Qué hacemos para mejorar la convivencia y cómo afecta esto la Paz?*. A continuación se especifica su gestión en estos escenarios.

**a. Participación en el Comité MAAD:**

El protocolo de casos de maltrato, amenaza, acoso y discriminación incluye a la Ombudsperson como uno de los miembros permanentes del Comité. Esta participación en el comité ha sido producto de su experiencia en casos afines a estos desde su labor como Ombudsperson, en los que también logró coordinar acciones entre diversas unidades de la Universidad, de manera que las personas afectadas recibieran el apoyo institucional que requerían. Incluso, este semestre, antes de aprobarse el MAAD, la Ombudsperson atendió dos casos de esta índole.

Después de la creación del MAAD, las funciones de la Ombudsperson, además de proponer medidas preventivas para los casos que llegan por esta vía, son: administrar la cuenta de correo de la línea maad, registrar los casos atendidos y elaborar las actas de los comités. De allí, que una de las nuevas labores que la Ombudsperson ha empezado a realizar este semestre son las asociadas con sus funciones en el MAAD. De esta labor, actualmente se puede afirmar que se han atendido 6 casos.

En la siguiente gráfica se observa que a diferencia de los casos atendidos por la Ombudsperson -en los que cada usuario reporta un caso diferente- en la línea MAAD varios usuarios pueden denunciar un mismo caso. Bajo nuestra lectura, esto puede interpretarse como un efecto del protocolo, que permite que la comunidad se manifieste colectivamente ante conductas que considera contrarias a los valores institucionales. Adicionalmente, esto refleja, en nuestro concepto, que para combatir las conductas de maltrato, acoso, amenaza y discriminación los miembros de la comunidad consideran que no sólo es necesario que los involucrados directos denuncien, sino que se requiere de una red de apoyo que fortalezca las denuncias.



Adicionalmente, es importante explicar que de los seis casos que han sido denunciados a través de la línea MAAD, cuatro han sido manejados por el Comité MAAD, y los otros dos se han remitido a instancias de manejo competentes: la Ombudsperson y la Facultad de la persona denunciada. Para el caso que fue manejado por la Ombudsperson, se realizó una mediación indirecta, que ya fue resuelta.

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



El foro de Educación e Internet fue una iniciativa del Vicerrector de Desarrollo y Egresados: Eduardo Behrentz, y que contó con la participación de Margarita

Gómez y el profesor Nelson Remolina. El objetivo del mismo fue “[analizar] los retos en el uso de las redes sociales, la responsabilidad del Estado, la familia y los centros educativos en la formación de los nativos digitales, la efectividad de los derechos fundamentales en Internet, y la visión penal, la visión ética y la visión psicológica sobre el abuso y el matoneo a través de estos medios”<sup>1</sup>.

La participación de la Ombudsperson en este foro se centró en mostrar la caracterización de casos de Maltrato e Intimidación que ha atendido. A través de ejemplos de casos reales, de los que se alteraron algunos elementos para conservar la confidencialidad, se mostraron los casos más frecuentes, los efectos que generan y las medidas implementadas para ellos dentro de la Universidad<sup>2</sup>.

### **c. Comité a cargo del Reglamento Interno de Trabajo:**

Una de las recomendaciones realizadas este semestre por la oficina Ombudsperson fue la modificación del reglamento interno de trabajo a la Dirección de Gestión Humana. Esta recomendación, producto de un análisis suscitado por un caso disciplinario abierto a un empleado, y que versaba principalmente sobre la falta de claridad en las etapas, tiempos e instancias del debido proceso fue acogida por la dirección de Gestión Humana, quienes hicieron ajustes importantes al documento.

Sin embargo, después de que la Rectoría conociera los ajustes al reglamento, invitó a la Ombudsperson a liderar un proyecto de nuevo reglamento, que realice cambios sustanciales al mismo. Para emprender esta labor, la Ombudsperson convocó un equipo multidisciplinar de trabajo que incluye docentes y administrativos expertos en el tema laboral. Los objetivos que la Ombudsperson se ha trazado para este trabajo son los siguientes:

- Cumplir con la normatividad constitucional y legal vigente
- Armonizar dicho reglamento con nuestra normatividad institucional
- Reflejar la identidad de la Universidad de los Andes
- Satisfacer los retos actuales de las relaciones laborales

Actualmente, el documento se encuentra en proceso de elaboración. Como parte de la metodología se ha definido ya una estructura para el mismo, cuyo diagrama se adjunta en el anexo 1.

---

<sup>1</sup> Disponible en: <http://www.uniandes.edu.co/noticias-transmisiones-canal-video/68-t-transmisiones/2990-nativos-digitales-icomo-garantizar-los-derechos-en-las-redes-sociales> Consultado el 7 de diciembre de 2016.

<sup>2</sup> Para observar la presentación completa, diríjase a:  
[http://prezi.com/ujtm5\\_lsg8n/?utm\\_campaign=share&utm\\_medium=copy&rc=ex0share](http://prezi.com/ujtm5_lsg8n/?utm_campaign=share&utm_medium=copy&rc=ex0share)

**d. 9 de noviembre: *Día Paíz***



El 9 de noviembre, la Universidad celebró el Día Paíz. Una jornada de reflexión sobre acciones de Paz en la Universidad, en la que participaron miembros de la toda la comunidad uniandina. La Ombudsperson también tuvo una participación en esta jornada, en la charla “La Paz en la Universidad: ¿Qué hacemos para mejorar la convivencia y cómo afecta esto la Paz?”. Específicamente, presentó a los inscritos cuáles han sido los proyectos que la Universidad ha apoyado y liderado frente al tema de mejoramiento de la convivencia: Allí presentó el cambio del PDI, la creación del protocolo, la figura de la Ombudsperson como espacio de resolución de conflictos a través del diálogo, el Comité de Mejores Prácticas, entre otros.

De este encuentro ha resultado la idea de publicar un artículo entre la Ombudsperson, el Centro de Ética, la Facultad de Derecho y la Decanatura de Estudiantes, en el que se visibilice el manejo que las instituciones educativas pueden dar a estos casos.