

INFORME DE GESTIÓN

20

18

—

Ombudsperson

OBJETIVOS

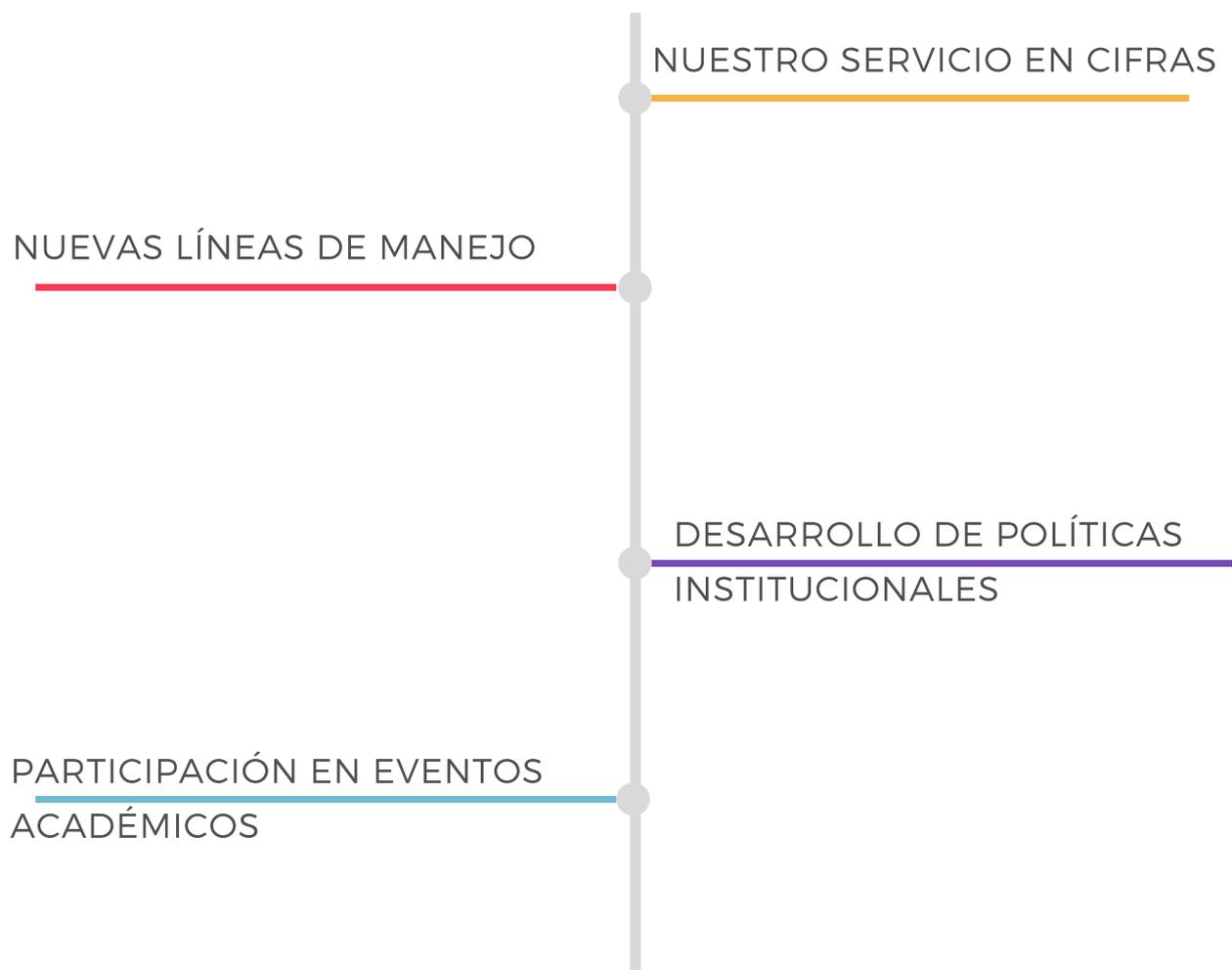


Dar cuenta de las actuaciones adelantadas por la Ombudsperson durante el 2018.



Dar a conocer el surgimiento de nuevas líneas de manejo de los casos, a partir de las necesidades presentadas por nuestros usuarios.

CONTENIDO



NUESTRO SERVICIO* EN **CIFRAS**

1827

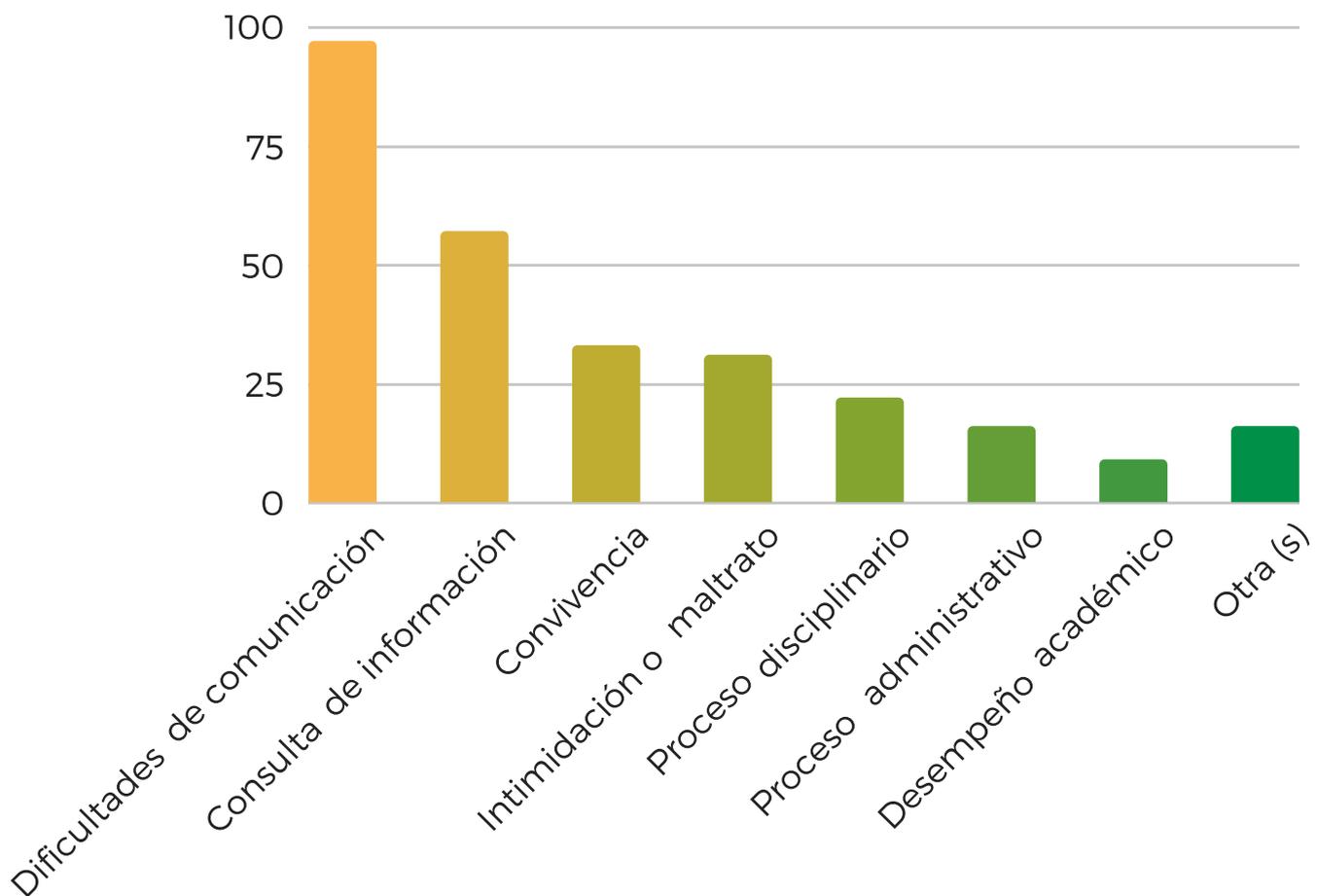
casos atendidos desde
julio de 2013 hasta
noviembre de 2018

281

Casos atendidos en el
2018 (enero-noviembre)

* Servicio personalizado prestado por la Ombudsperson y su asistente.

MOTIVO DE CONSULTA



TIPO DE SOLUCIÓN

69%

de los casos requieren más de una solución.

Un aumento del 9.7% de esta tendencia en comparación con el año pasado.

23

mediaciones

Este tipo de solución aumentó el 8,43% en comparación con el año anterior. Asimismo la participación de docentes en este mecanismo alternativo de solución de conflictos.

5,69%

de los casos requirió una solución integrada con otras unidades académicas y/o administrativas

Este tipo de solución aumentó el 2,69 en comparación con el año anterior.

OTRAS ESTADÍSTICAS IMPORTANTES

8,14%

de los usuarios fueron profesores

En comparación con el año pasado, hubo un aumento del 0.79% de usuarios profesores.

11.03%

reportaron como motivo de consulta "maltrato o intimidación"

Se evidencia un aumento del 2,79% en estos casos en relación con el año pasado

* En estos casos no se incluyen los que llegan por lineamaad

NUEVAS LÍNEAS DE MANEJO

1 Mediaciones grupales

La mediación ha sido una de las alternativas de manejo que profesores y empleados de apoyo administrativo acogen con mayor frecuencia para gestionar conflictos que involucran dificultades en la comunicación, deterioro de la relación de trabajo y del clima laboral. Este año, a partir de las situaciones presentadas ante la oficina, encontramos la oportunidad de desarrollar un nuevo tipo de mediación: grupal.

7 mediaciones grupales

66% de los participantes fueron empleados (profesores y administrativos)

Las mediaciones grupales realizadas respondieron a situaciones que afectaban a varias personas que compartían un espacio bien sea una clase, un grupo o una misma unidad. Además, los interesados tenían como principal propósito construir una mejor relación.

"El problema ya se solucionó, espero que tras la mediación podamos tomar una actitud diferente [en la relación] y que todos seamos más pro-activos en adelante"

- Participante mediación grupal

2

Entrenamiento en habilidades de forma grupal

Desde el 2017-2 el Ombudsperson ha brindado entrenamiento en habilidades a distintos miembros de la comunidad. Particularmente, este año el Ombudsperson realizó entrenamiento en habilidades de comunicación de forma grupal. Esta solución surge como producto del análisis de las situaciones presentadas y de las expectativas de los usuarios que encuentran en ella una alternativa legítima de acompañamiento. De lo anterior, fue evidente que los conflictos, aunque se presentaban entre diferentes personas, respondían a una misma causa.

Este entrenamiento incluyó distintas técnicas basadas en evidencia, es decir, que su efectividad está comprobada por investigación científica, lo que asegura un acompañamiento integral, útil y de alta calidad. Además, el entrenamiento incluyó varias sesiones que permitieran poner en práctica lo aprendido y hacer un monitoreo de posibles dificultades.

Esta nueva solución se implementó con el propósito desarrollar habilidades interpersonales y de comunicación que impacten positivamente en el ambiente de trabajo, que se hace más cálido y seguro; a la vez que le permite a los participantes tener herramientas para afrontar dificultades de comunicación en sus relaciones laborales.

42

miembros de la comunidad participaron de forma voluntaria en todas las sesiones del entrenamiento

3

Acompañamiento a líderes

En el 2018 acudieron dos líderes de unidades diferentes, pero con características similares: situaciones complejas en sus equipos a cargo con impacto en el clima laboral, en las relaciones de colegaje y preferencia por soluciones basadas en el diálogo.

A cada una de estas personas, le brindamos un acompañamiento en dos esferas: comunicación asertiva y retroalimentación a miembros de su equipo. Este acompañamiento se desarrolló en varias sesiones y con actividades que el usuario debió desarrollar autónomamente. Lo anterior, con el propósito de desarrollar habilidades de comunicación que impacten positivamente en el ambiente de trabajo, a la vez que modelen los comportamientos esperados y brinden herramientas para afrontar la dificultad actual y otras que puedan presentarse. Y, en todo caso, procurando que el conflicto no escale e impacte las relaciones académicas, laborales y la convivencia

En conjunto estas alternativas estimulan el desarrollo de relaciones constructivas entre los miembros de nuestra comunidad, de conformidad con lo previsto en el Programa de Desarrollo Integral (PDI) 2016-2020. Asimismo, estas acciones son coherentes con el mandato del Ombudsperson y el de la Universidad de propiciar un ambiente de trabajo libre de conductas MAAD.

DESARROLLO DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Las políticas y documentos mencionados a continuación surgen, o se revisan, a partir de un caso individual que es atendido en el Ombudsperson o por el Comité MAAD. Si bien el caso propicia la acción, ésta no solo beneficiará a la persona sino a múltiples miembros, teniendo un impacto así en la convivencia y en el desarrollo institucional.

1 Adendo del Protocolo MAAD: Ruta de atención para casos de violencia sexual y de género.

El Protocolo MAAD ha estado en vigencia por dos años. Dentro de los casos atendidos se ha evidenciado una necesidad de contemplar lineamientos específicos para el manejo de casos de violencia sexual y/o de género (VSG). Lo anterior por cuanto: por un lado, la violencia sexual y/o de género tiene graves consecuencias a corto y largo plazo sobre la salud física y psicológica de las personas; por otro lado, las características de las primeras respuestas y apoyos a las víctimas de violencia sexual y de género determinan la gravedad de las consecuencias sobre la salud física y psicológica de las personas, así como la duración en el tiempo de dichas consecuencias. Finalmente, por la responsabilidad legal que tiene la Institución frente al tratamiento de estas situaciones.

En virtud de esto, un grupo interdisciplinario liderado por la Ombudsperson ha participado en la actualización del Protocolo MAAD, bajo los principios de cuidado del otro, autonomía y respeto.

Cabe mencionar que, el equipo está conformado por: miembros de la Decanatura de Estudiantes, la Dirección de Gestión Humana, el Departamento Médico, el Departamento de Seguridad, el Consultorio Jurídico; profesores del Departamento de Psicología y estudiantes miembros de PACA.

2 Protocolo de convivencia. Graduados en la comunidad unandina

Este año, en equipo con la jefatura de Construcción de comunidad, el Ombudsperson ha participado en la creación del Protocolo de Convivencia para los egresados. Este documento tiene como propósito establecer los derechos y los deberes que le asisten a un egresado a la vez que prevé la puesta en marcha de un procedimiento que debe surtirse en situaciones que alteren la convivencia.

Cabe mencionar que este Protocolo se fundamenta en los valores institucionales y en el interés de fortalecer la comunidad y el sentido de pertenencia de sus miembros. De tal forma que sus integrantes de la comunidad uniandina contribuyan al logro de la misión institucional, la sana convivencia y el cuidado del otro.

3 Revisión Reglamento de Turnos, Facultad de Medicina

La Facultad de Medicina pidió a la Ombudsperson participar en el proceso de actualización del Reglamento de Turnos de los Estudiantes. Lo anterior, con el propósito de: 1) establecer los derechos y los deberes que le asisten a un estudiante de medicina en sus turnos de prácticas académicas; 2) ajustarlo a la demás reglamentación institucional y 3) prever un procedimiento para el manejo de inasistencias e incumplimiento a los deberes.

4 Revisión Reglamento Vivienda Universitaria

La oficina de Vivienda Universitaria acudió, entre otras instancias, a la Ombudsperson con el propósito de conocer su concepto frente al actual reglamento de Vivienda Universitaria en términos de: coherencia con la normatividad institucional, particularmente en términos disciplinarios y del manejo de situaciones MAAD-VSG.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS ACADÉMICOS

7° Foro Internacional de Asuntos Estudiantiles

El evento se desarrolló en la Universidad Autónoma de Nuevo León en Monterrey, México del 13 al 15 de junio. La Ombudsperson fue invitada, por un lado para dar una conferencia magistral que tituló "Conductas MAAD (Maltrato, Amenaza, Acoso, Discriminación): Alternativas para enfrentarlas en Uniandes"; por otro lado, para dictar un taller sobre prevención e intervención de casos MAAD, en equipo con la Decanatura de Estudiantes. El taller tuvo una duración de 8 horas y contó con más de 40 participantes de distintas instituciones.

2ª conferencia regional del Ombudsman Organizacional

El encuentro se desarrolló en la Pontificia Universidad Católica de Chile los días 11 y 12 de octubre. La Ombudsperson participó con una ponencia titulada "Retos y oportunidades en el manejo de casos de violencia sexual: experiencia en la Universidad de los Andes" que hizo parte del segundo panel en el que se expusieron las experiencias de cuatro oficinas de la región en relación con el manejo del acoso laboral y la violencia sexual dentro de las instituciones.

Para el 2019, la Universidad de los Andes será la sede de la 3ª conferencia regional del Ombudsman Organizacional.

Curso "Los fundamentos de la práctica de Ombudsman organizacional"

Entre el 8 y 10 de octubre, la Ombudsperson participó en el curso dictado por la Organización Internacional de Ombudsman (IOA, por sus siglas en inglés), el cual abarcó distintos aspectos de la práctica del Ombudsman, como principios, objetivos y rol, a la vez que se establecieron buenas prácticas y aptitudes.

Relaciones con el sector externo

En marzo del presente año la Ombudsperson recibió la visita del Gerente de Control y Promoción del Desarrollo del Fondo para el Financiamiento del sector agropecuario (Finagro) quien le manifestó su interés de conocer la experiencia de la oficina con el propósito de evidenciar buenas prácticas que aporten en la promoción de la sana convivencia dentro de su institución.