



MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

MEMORIA ANUAL ***2023***

Prof. Miguel Ángel Parada Reyes, Mediador
Colaboración: Carolina Díaz Herrera, Psicóloga

Período: 1 de marzo 2023 a 1 de febrero 2024

ombuds_fcm@ing.uchile.cl

Índice

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	INTERVENCIONES	3
1.	NÚMERO DE INTERVENCIONES	3
2.	TIPO DE INTERVENCIÓN	3
3.	SOLICITANTE DE LAS INTERVENCIONES	4
4.	DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR GÉNERO	5
5.	DISTRIBUCIÓN DE CASOS INTRAGÉNERO/INTERGÉNERO	5
6.	DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ESTAMENTO	6
7.	DISTRIBUCIÓN DE CASOS INTRAESTAMENTAL/INTERESTAMENTAL	7
8.	DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR REPARTICIONES: SERVICIOS DE FACULTAD Y UNIDADES ACADÉMICA	7
9.	CASOS ATENDIDOS POR MATERIA DE CONFLICTO	8
10.	MATERIA DE CONFLICTO POR ESTAMENTO	9
11.	SEGUIMIENTO	10
III.	COMPARACIÓN DE DATOS OBTENIDOS EN LOS CINCO AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN	11
IV.	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	13

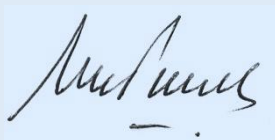
I. INTRODUCCIÓN

El presente informe comprende las labores realizadas como Mediador Universitario en el período abarcado entre el 1 de marzo 2023 al 1 de febrero 2024 lo que corresponde al quinto año de mi ejercicio en este cargo. Durante este ciclo, se recibieron 55 solicitudes de orientación y mediación lo que implicó la realización de 132 reuniones, en las cuales participaron 93 personas.

A nivel de facultad, se participó en las siguientes instancias: inducción a funcionarias (os) nuevas (os) que ingresan a la Facultad, Comité de Aplicación de la Encuesta de Riesgo Psicosocial Ista 21 (nuevo CEAL SM), Comité Paritario de Higiene y Seguridad FCFM y jornadas de sensibilización del acoso sexual, laboral y discriminación arbitraria realizadas por la Dirección de Diversidad y Género.

Durante el año que se informa, se sostuvieron numerosas reuniones solicitadas por representantes y autoridades de distintas Facultades de la Universidad de Chile con el propósito de conocer nuestra experiencia como Oficina de Mediación y motivados por un interés de replicarla en sus respectivas unidades. En esas instancias, participaron la Dirección de Asuntos Comunitarios (abril), Comité de Bienestar, Calidad de Vida y Sentido de Comunidad de la Escuela de Salud Pública (mayo), decanato Facultad de Ciencias Químicas y Farmacéuticas (julio), Coordinadora Estrategia del cuidado de Salud Mental de la Facultad de Medicina (noviembre) y vicedecanato Facultad de Ciencias Sociales (noviembre). Por otra parte, a solicitud de la Rectora de nuestra universidad, se tuvo la ocasión de presentar, ante el Consejo Universitario, la experiencia acumulada en estos años de la Oficina de Mediación FCFM, con el propósito de aportar a la puesta en marcha de una instancia similar a nivel de Universidad. Además, hemos participado activamente en la creación de la Red de Ombuds Universitarios de Chile que agrupa a los mediadores de varias universidades de nuestro país.

El presente documento está dividido en 3 partes: en la primera se presentan datos estadísticos que permiten caracterizar las situaciones de conflicto que requirieron mediación u orientación y las principales temáticas abordadas. La segunda parte comprende un breve análisis comparativo de los cinco años de funcionamiento de la Oficina de Mediación. Por último, en la tercera parte, se realizan comentarios y sugerencias respecto a situaciones que podrían mejorarse en nuestra Facultad y así prevenir y disminuir la ocurrencia de eventuales conflictos.



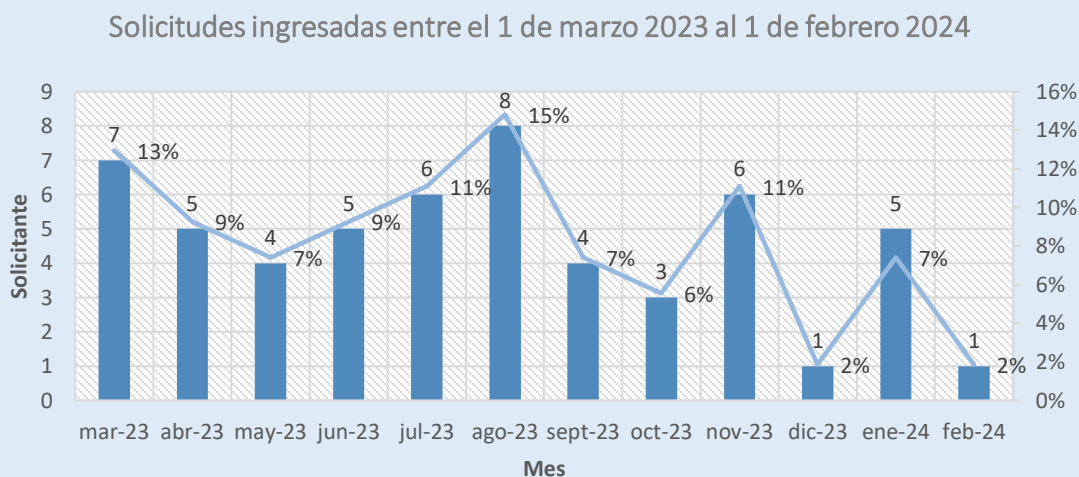
Prof. Miguel Ángel Parada Reyes
Mediador Universitario, FCFM

II. INTERVENCIONES

1. NÚMERO DE INTERVENCIONES

En el período comprendido entre el 1 de marzo del año 2023 y el 1 de febrero 2024 se recibieron 55 solicitudes, lo que implicó un aumento del 41,03 % de casos atendidos en relación al período anterior.

Al igual que los años anteriores, la mayor cantidad de solicitudes se concentraron en el inicio y término de semestre, situándose en esta ocasión en el mes de agosto la mayor cantidad de ingresos de casos nuevos como puede apreciarse en la Figura 1.



N: 55

FIGURA 1.

2. TIPO DE INTERVENCIÓN

De los 55 casos ingresados, un 25% (14 casos) correspondió a solicitudes de mediación y un 75% (41 casos) a solicitudes de atención individual como puede observarse en la Figura 2. Es preciso aclarar que los casos de atención individual incluyen aquellos de índole interpersonal (que involucran a terceros; 39 casos) y así como los de carácter personal (2 casos). En aquellos casos en que las afectadas (os) tuvieron la expectativa de que se efectúe una investigación administrativa, la oficina les proporcionó información y orientación al respecto. Existe también un porcentaje significativo de casos en que el funcionario recurrió, en las etapas iniciales de un conflicto, con una muy buena disposición para buscar soluciones. A ellos se les orientó para gestionar la situación con sus propios recursos.

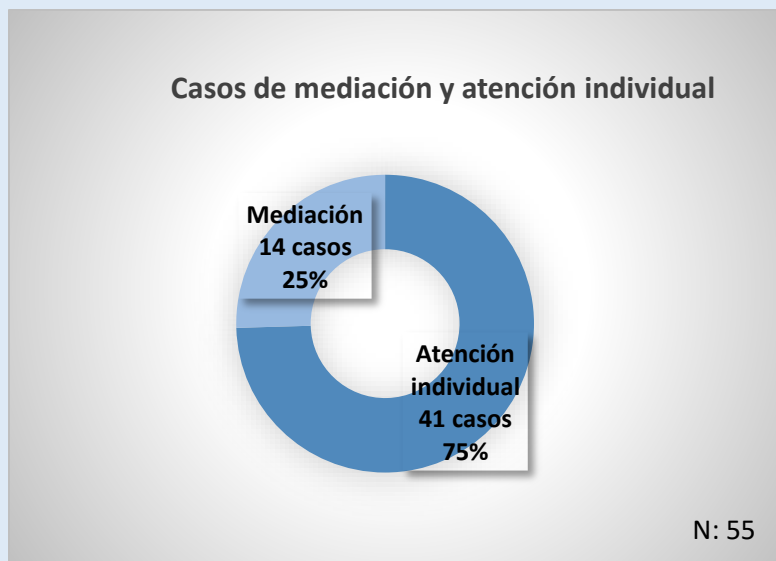


FIGURA 2.

3. SOLICITANTE DE LAS INTERVENCIONES

Como se observa en la Fig.3 durante este período se recibieron un 56% de requerimientos por parte de las personas afectadas directamente por una situación de conflicto y un 44% de casos en los cuales las solicitudes de intervención fueron canalizadas a través de terceras personas, testigos directos o jefaturas que tenían conocimiento de la situación.

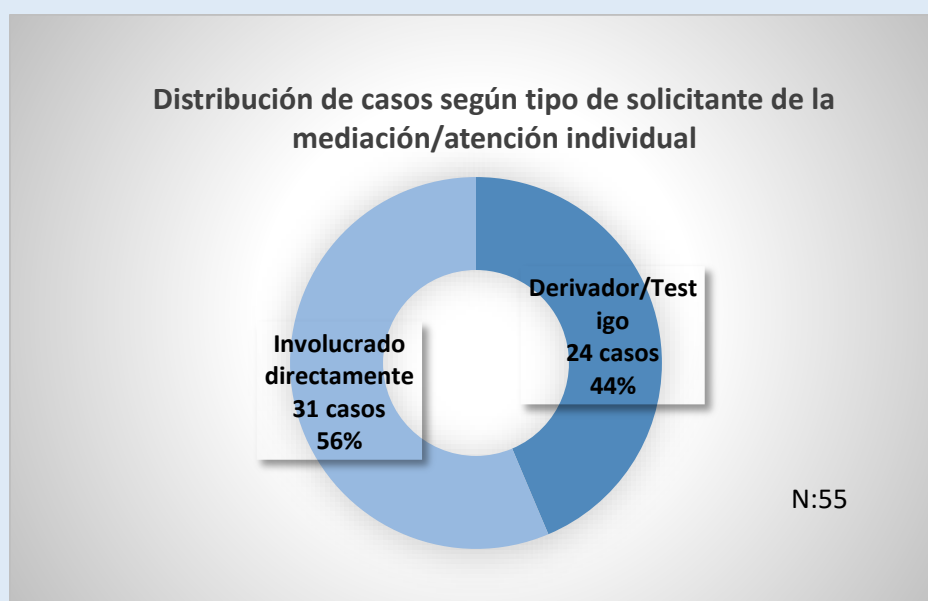


FIGURA 3.

4. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR GÉNERO

Los casos ingresados correspondieron en un 55% a situaciones que afectaron a personas de género femenino y en un 45% de personas de género masculino (Figura 4.).

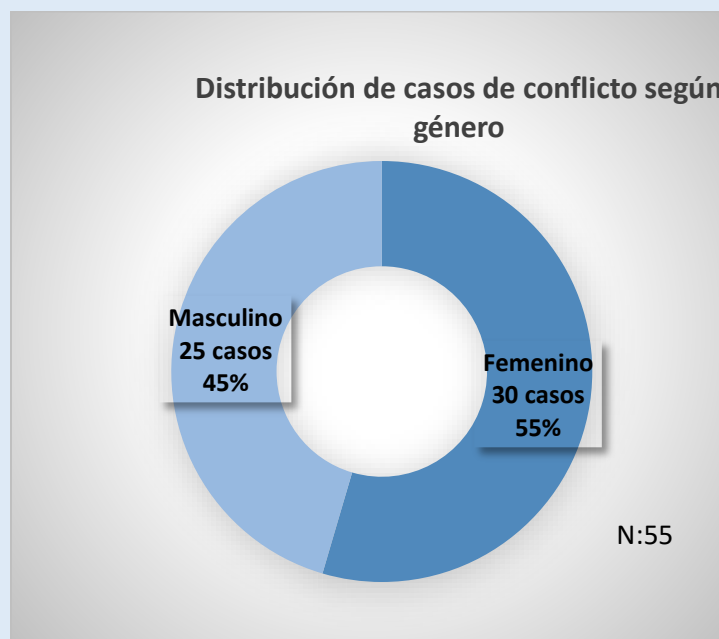


FIGURA 4.

5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS INTRAGÉNERO/INTERGÉNERO

Del total de casos atendidos (55), 2 correspondieron a conflictos de índole personal ocurridos en el espacio laboral. Los 53 restantes fueron situaciones de conflicto interpersonal. De estos, un 43% de casos correspondieron a situaciones de conflicto entre personas de distinto género y un 57% a conflictos intragénero (Fig. 5).

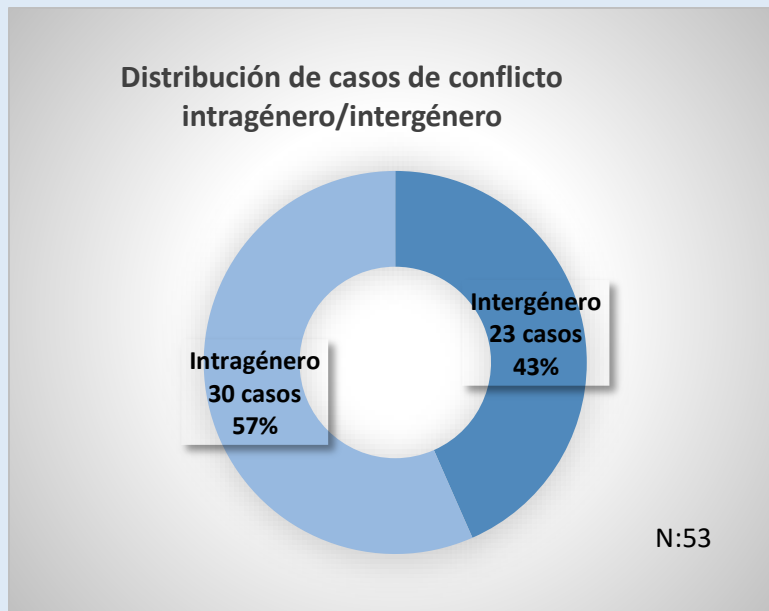


FIGURA 5.

6. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ESTAMENTO

En la Figura 6 se presenta la distribución de los casos de acuerdo al estamento de pertenencia, visualizándose que un 55% de los requerimientos correspondieron a situaciones que afectaron a personal de colaboración, un 40% a estudiantes y un 5% a académicos(as).

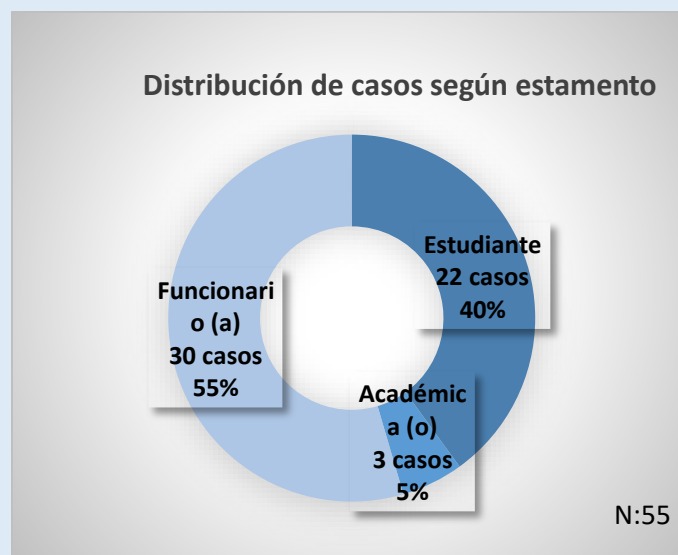


FIGURA 6.

7. DISTRIBUCIÓN DE CASOS INTRAESTAMENTAL/INTERESTAMENTAL

Al observar la Figura 7 podemos apreciar que los requerimientos asociados a conflictos entre personas del mismo estamento fueron significativamente mayores (70%) que aquellos que se ingresaron por conflictos entre personas de estamentos distintos (30%). Cabe mencionar que, mayoritariamente, los conflictos se suscitaron entre personas de un mismo equipo o unidad.

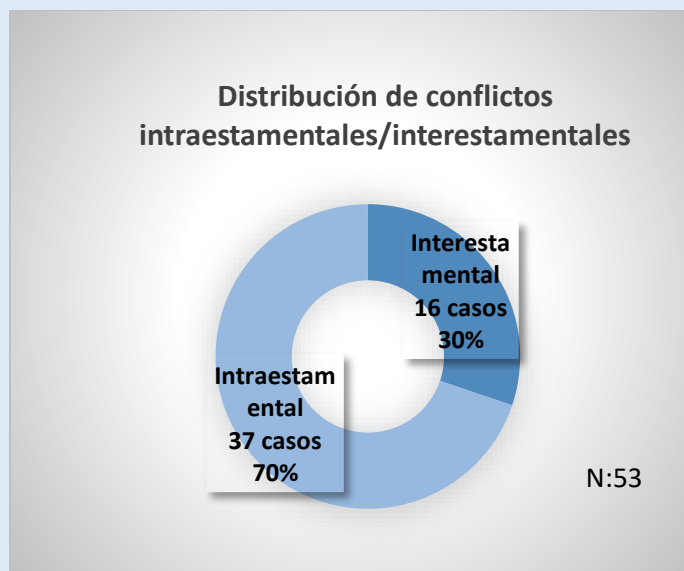


FIGURA 7.

8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR REPARTICIONES: SERVICIOS DE FACULTAD Y UNIDADES ACADÉMICA

En la Figura 8 se observa que la mayor cantidad de requerimientos provinieron de personas pertenecientes a Servicios Campus Facultad (22%) y del Departamento de Ciencias de la Computación (15%)

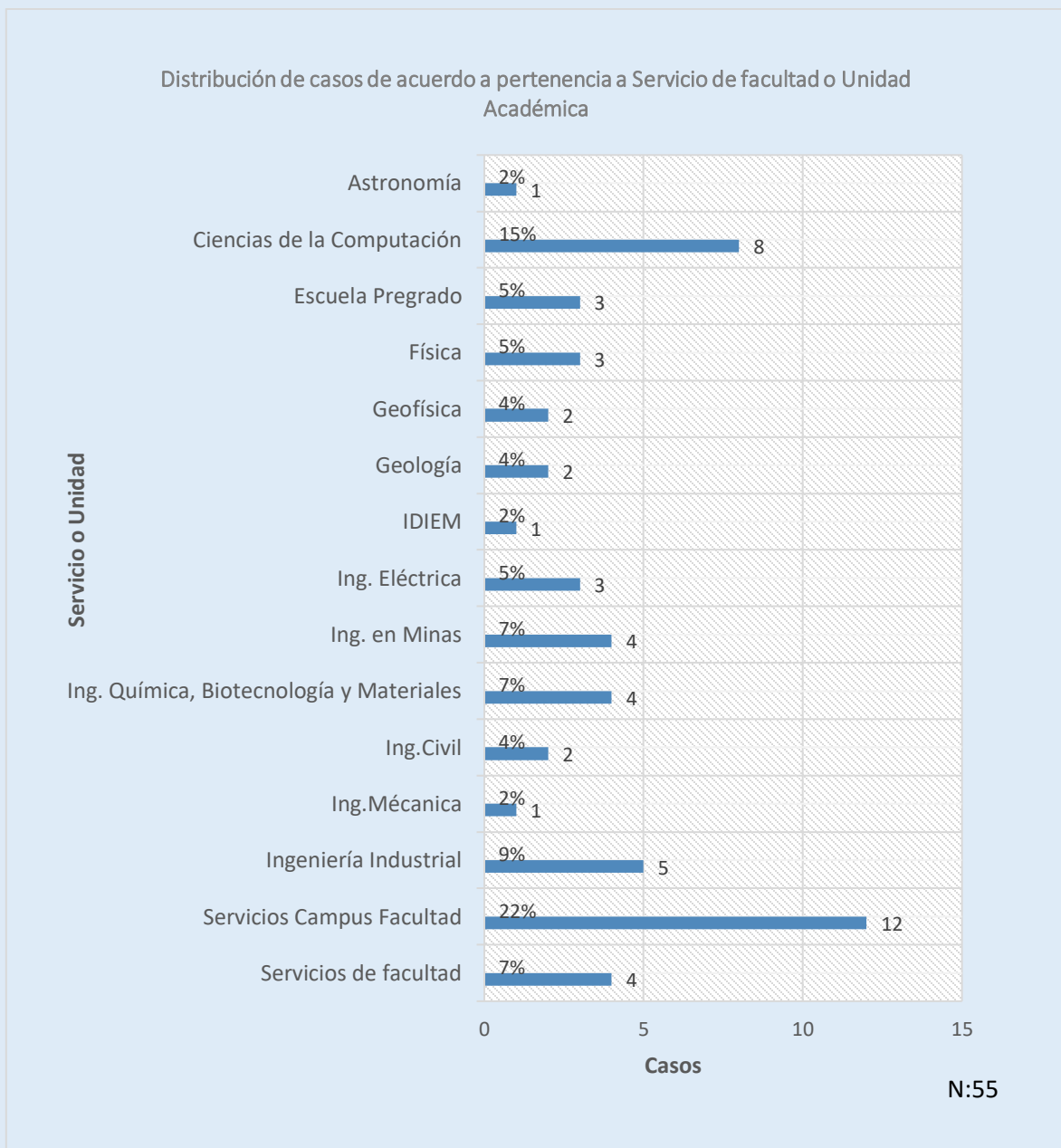


FIGURA 8.

9. CASOS ATENDIDOS POR MATERIA DE CONFLICTO

Respecto de las materias de conflicto podemos observar en la Figura 9 que los temas, en orden decreciente, estuvieron referidos a conflictos derivados de “Trato inadecuado” (33%), “Condiciones de Vida Laboral/Estudiantil” (25%), “Acoso o derivado de acoso” (20%), “Reglamentación” (13%) y “Evaluación” (9%).

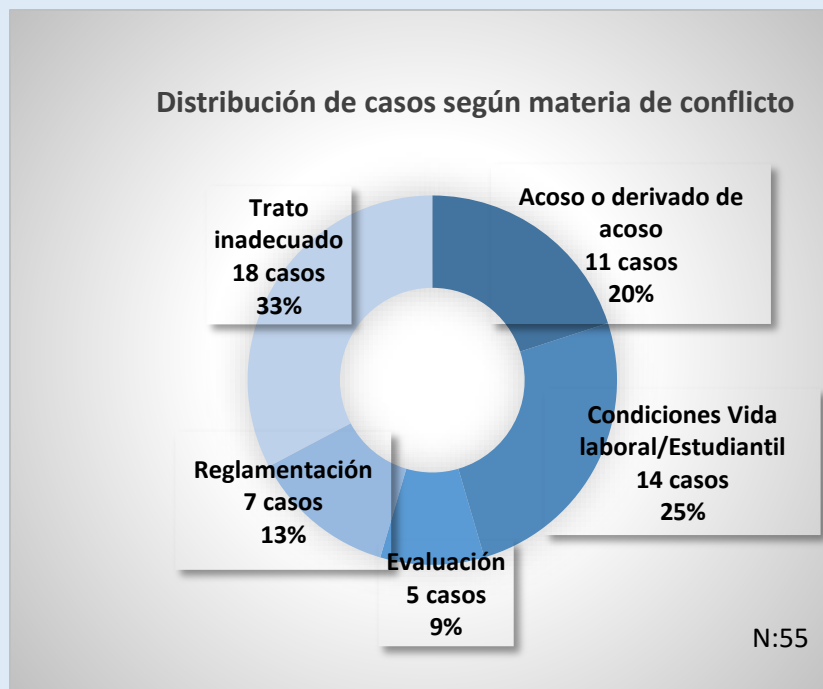


FIGURA 9.

10. MATERIA DE CONFLICTO POR ESTAMENTO

Podemos identificar en la Fig. 10 que los requerimientos levantados en relación a estudiantes se concentraron en temas de “Reglamentación”, seguidos de “Acoso o derivado de acoso” y “Evaluaciones” y luego “Condiciones de Vida Laboral/Estudiantil” y “Trato inadecuado”. Las solicitudes referidas a académicos (as) versaron sobre el tema de “Acoso o derivado de acoso” y “Trato inadecuado” y las referidas a personal de colaboración se concentraron principalmente en temas de “Trato inadecuado” y “Condiciones de Vida Laboral/Estudiantil”, seguidas de situaciones de “Acoso o derivado de acoso” y “Reglamentación”.

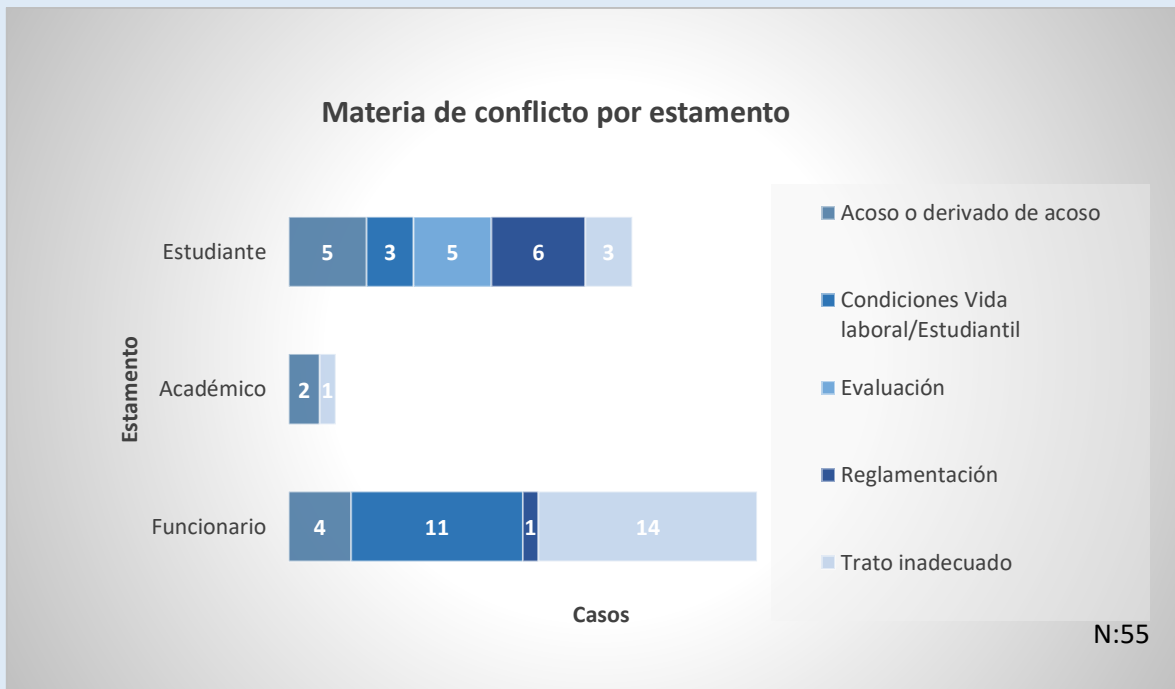


FIGURA 10.

11. SEGUIMIENTO DE CONFLICTOS

De los 39 casos que cuentan con información de seguimiento al cierre de este informe, tenemos que el 69% de ellos el conflicto o problema se resolvió o disminuyó su intensidad, el 8% se mantuvo igual y el 23% la situación escaló (Figura 11).

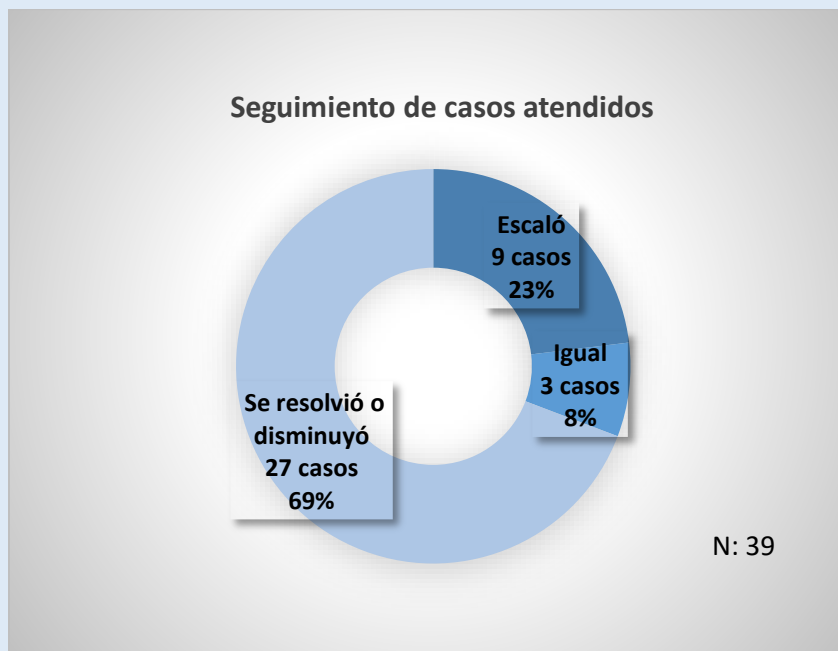


FIGURA 11.

III. COMPARACIÓN DE DATOS OBTENIDOS EN LOS CINCO AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN

El período 2023 concentra la mayor cantidad de casos ingresados, observándose un alza en los últimos dos años en comparación con los años de pandemia (Tabla 1).

Período	Casos	% de casos atendidos
2019	41	22,04%
2020	24	12,90%
2021	27	14,52%
2022	39	20,97%
2023	55	29,57%
Total general	186	100,00%

Tabla 1. Comparación del número de casos atendidos entre los períodos 2019-2023

Las atenciones a personas de género femenino concentraron a la fecha el 58% de los casos y las de género masculino el 42% de ellos. En la figura 12 se observa que se ha mantenido en el tiempo la tendencia a una mayor presencia de casos de género femenino, con excepción del año 2020.

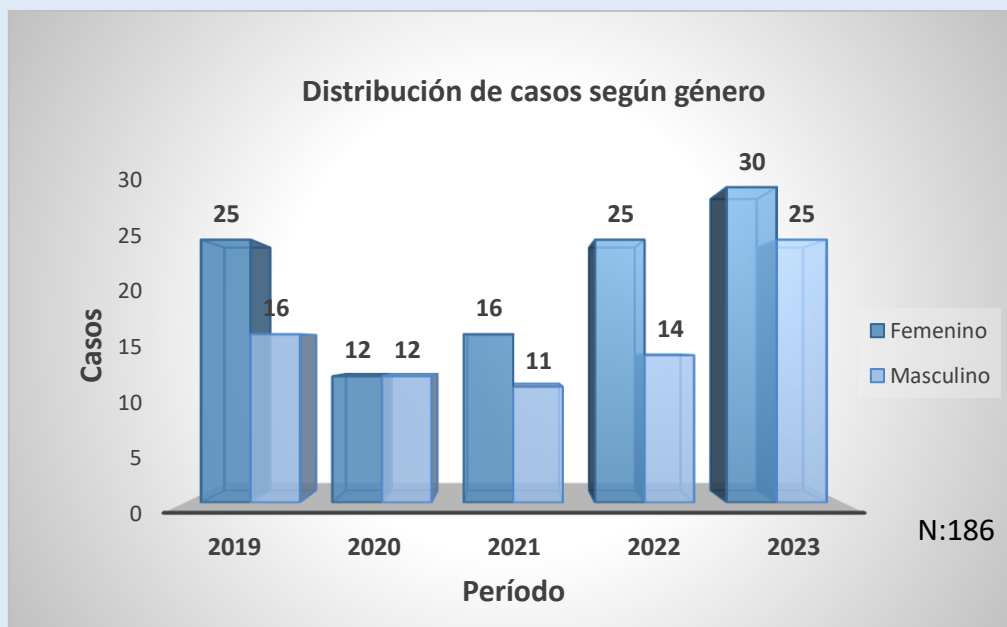


FIGURA 12.

Respecto al estamento de las personas que recurrieron a nuestra oficina se destaca que un 47% perteneció al de funcionarios (as), 38% al de estudiantes y un 15% al de académicos (as). Se aprecia en la Figura 13 una mayor cantidad de requerimientos en el personal de colaboración en los 2 últimos años.

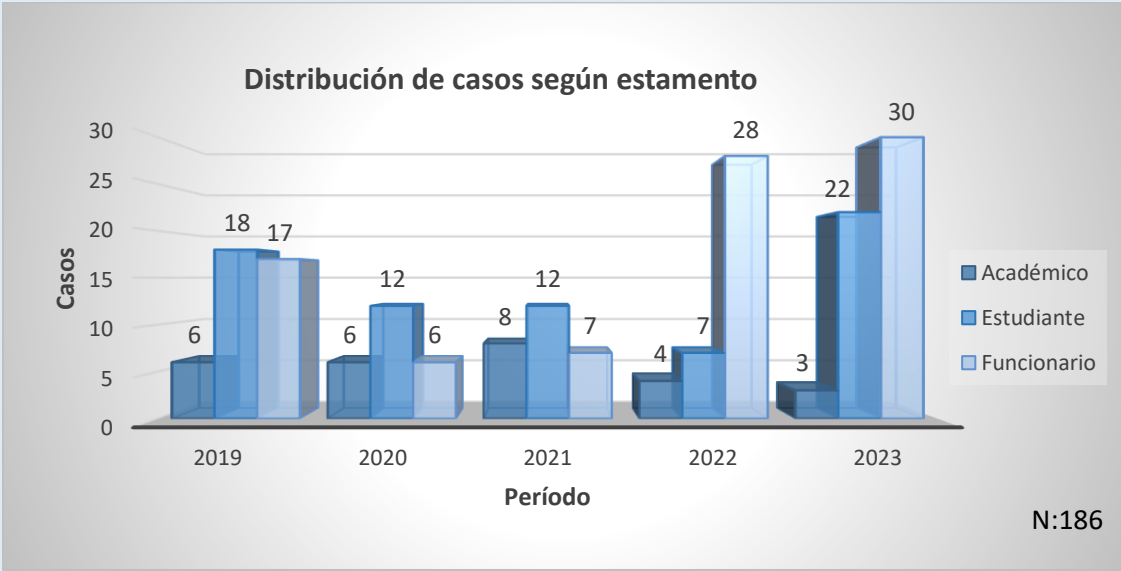


FIGURA 13.

En la Figura 14 se muestran las materias de conflicto de mayor recurrencia a lo largo de los años. Las principales, en orden decreciente, son: “Trato inadecuado” (41%), “Acoso o derivado de acoso (26%) y “Condiciones de Vida Laboral/Estudiantil (20%).

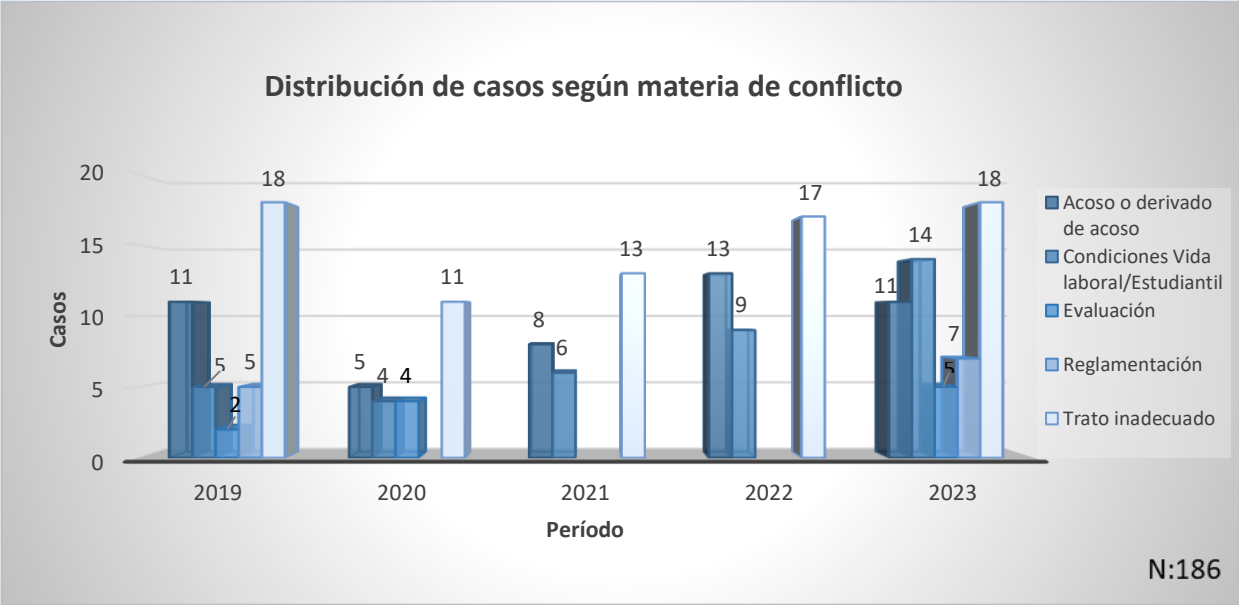


FIGURA 14.

IV. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

De la experiencia recogida en este último año podemos señalar los siguientes comentarios y sugerencias para una mejor convivencia al interior de la Facultad:

Participación en la organización del trabajo

Los casos levantados desde funcionarias(os) evidencian la necesidad de poder contar con mayores instancias de participación en las decisiones que les afectan directamente. Esto implica generar espacios de diálogo permanentes entre jefaturas y equipos, tomando en cuenta los aportes y sugerencias que puedan surgir para mejorar el trabajo. También es necesario comunicar los cambios en las condiciones de trabajo forma clara y oportuna.

Equidad en los derechos y beneficios

Las diferencias percibidas en el trato propinado a miembros de un mismo equipo por parte de jefaturas, es un elemento a considerar en las situaciones de conflicto. Permisos para ausentarse del trabajo, otorgamiento de horas extras, determinación de turnos horarios y de productividades, etc. deben responder a criterios de equidad y justicia organizacional que eviten discriminaciones. Es necesario avanzar en el establecimiento y difusión de criterios y procedimientos claros para optar o hacer uso de estos derechos o beneficios.

A pesar de la existencia de avances en materia de corresponsabilidad familiar traducidos, entre otras cosas, en el otorgamiento de flexibilidad horaria a nuestra comunidad, se han detectado algunas situaciones en que han persistido obstáculos para el ejercicio efectivo de estos beneficios.

Sobrecarga y stress laboral

Se detectó que la sobrecarga de algunas unidades genera un ambiente propicio al estrés laboral y a la disminución en las capacidades que tienen las personas para hacer frente a las demandas de su trabajo y a los conflictos que pueden suscitarse. En otras ocasiones, se identificó una sobrecarga laboral en las personas que desarrollaron su labor de manera presencial en comparación con aquellas que se acogieron al trabajo a distancia. También se detectó sobrecarga laboral en aquellas personas que tuvieron que absorber labores de otros (as) por motivos de licencias médicas prolongadas. Se recomienda tener planes de contingencia en aquellas unidades donde los niveles de ausentismo son altos. Los funcionarios/as de aseo y personal de guardias son, por lejos, los más afectados por estas situaciones y los que con mayor urgencia necesitan soluciones adecuadas y oportunas.

Mayor información a problemas de convivencia en la Facultad

A pesar de la contundente información proporcionada por los sistemáticos procesos de inducción que se efectúan, se evidenció que aún falta proporcionar más información respecto del circuito que deben seguir los funcionarios para levantar sus conflictos y, en especial, de los roles que, a este respecto, les corresponde a los departamentos, escuelas de pre- y post-grado y a la DDG.

Situaciones de Difamación

A pesar de los avances que exhibe nuestra Facultad en este tema, sigue siendo un problema recurrente de los últimos años. Las filtraciones de información confidencial de procesos administrativos han dado origen a antejuicios, difamaciones en redes sociales e intentos de cancelación de las personas involucradas. Igualmente se han producido situaciones de hostigamiento, de carácter presencial, que han afectado a miembros de todos los estamentos de nuestra Facultad. Sin duda que estas situaciones pueden ser reflejo de algo que, con mayor intensidad, también ocurren en otros ámbitos de nuestra sociedad, lo que nos plantea un desafío enorme si queremos estar a la vanguardia en el control de este tipo de actos.

Mediador Universitario

Finalmente, el buen funcionamiento de la Oficina de Mediación requiere de la oportuna renovación del Mediador Universitario. Estando próximo a cumplir seis años en el cargo, es imperioso seleccionar al futuro Mediador con la antelación suficiente para hacer un traspaso adecuado. No hay dudas de que existe un amplio abanico de académicos(as) que podrían desempeñar esta función excelentemente.