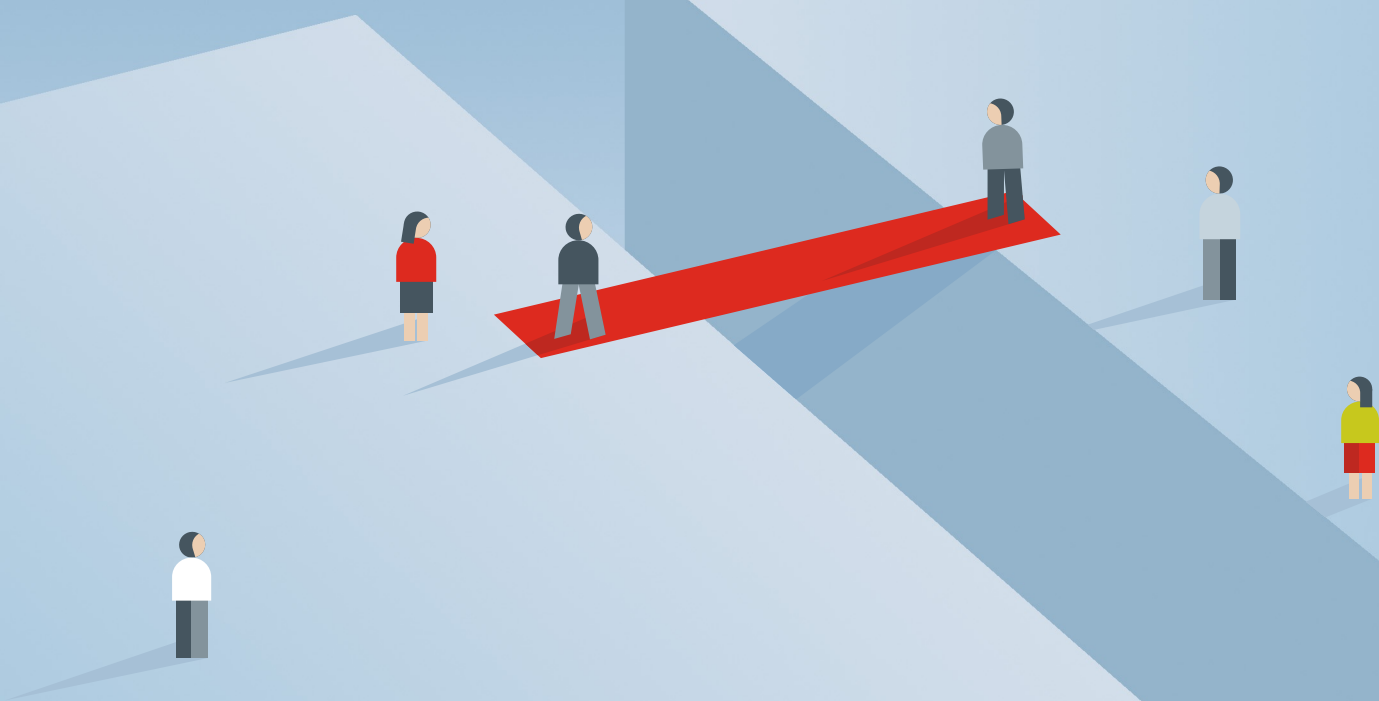



MEDIACIÓN UNIVERSITARIA MEMORIA ANUAL 2019

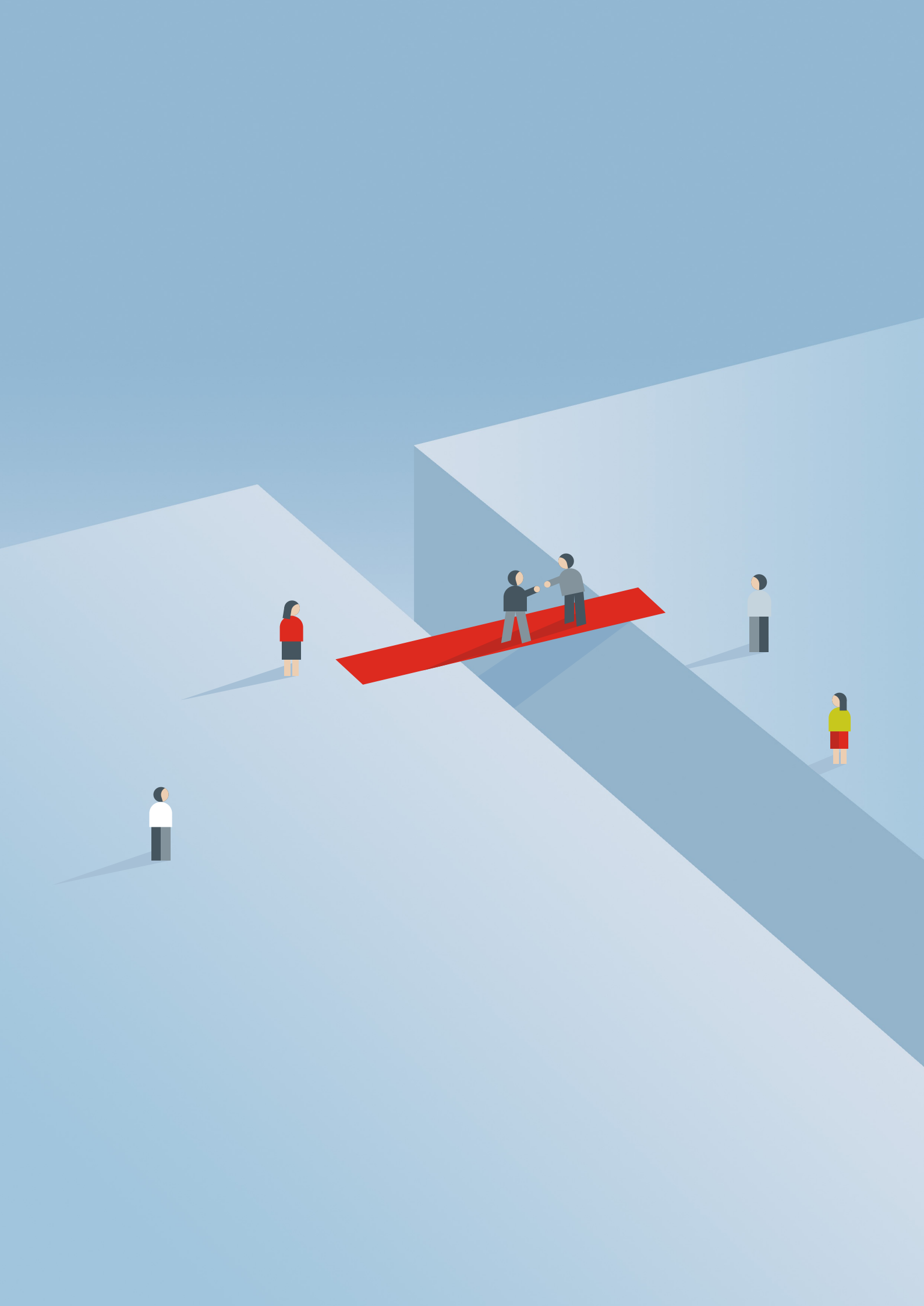


fcfm

Mediación Universitaria
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
UNIVERSIDAD DE CHILE

The background of the slide features a semi-transparent red overlay. Behind the overlay, a photograph shows an ornate wrought-iron gate leading to a university building. In the foreground, several people are walking, including a man in a dark t-shirt and a woman in a light-colored top. The overall scene suggests a university campus.

**Mediación
Universitaria:**
promoviendo el
respeto, la resolución
de conflictos y la
sana convivencia
en la comunidad
de Beauchef.



CONTENIDOS



INTRODUCCIÓN / RESUMEN

04

INTERVENCIONES

07

CONFLICTOS IDENTIFICADOS POR LOS CENTROS DE ESTUDIANTES

15

1. Número de Casos de
Mediación / Atención
Individual

08

2. Solicitantes de las
Intervenciones

09

3. Distribución de Casos
de Mediación / Atenciones
Individuales de acuerdo
al Género

09

4. Distribución de Casos /
Atenciones Individuales
por Estamento

10

5. Casos / Intervenciones
por Reparticiones de
Facultad, Unidad Académica
y Servicios

11

6. Casos de Mediación
por Materia de Conflicto

12

1. Relación Académico –
Estudiante

15

2. Calidad de Vida

15

3. Inequidades de Género

15

4. Situaciones Derivadas
de Acoso Sexual

16

5. Inserción en la Facultad

16

6. Consumo de Alcohol
y Drogas

16

7. Violencia a través
de Redes Sociales

17

IV

CONFLICTOS IDENTIFICADOS POR DIRECTORES (AS) Y JEFES(AS) DOCENTES

19

1. Nivel Estudiantil

19

Carga Académica **19**

Evaluación Docente **19**

Estándares Éticos **19**

2. Nivel Académico

19

Condiciones Laborales **19**

Faltas a la Ética

Profesional **20**

Visiones en Torno a

la Actividad Académica **20**

3. Nivel Funcionarios

20

Trato Inadecuado **20**

Inequidad en las

Compensaciones **20**

Carga Laboral **20**

Evaluación Funcionaria **21**

Derechos Laborales **21**

Procesos de

Reorganización y Cambio **21**

Problemas de Gestión

Académica **21**

V

CONFLICTOS IDENTIFICADOS POR FUNCIONARIOS (AS)

22

1. Manejo Inadecuado de Conflictos

22

2. Vulneración de Derechos e Inequidades

22

VI

PROPUESTAS Y SUGERENCIAS

23

1. Aspectos Éticos

23

2. Aspectos de Calidad de Vida Funcionarios

23

3. Aspectos de Calidad de Vida Estudiantil

23

4. Aspectos de la Carrera Académica y Funcionaria

24

5. Misceláneas

24

I. INTRODUCCIÓN / RESUMEN

ORIGEN Y FUNCIONES

La Mediación Universitaria es una instancia voluntaria utilizada en numerosas universidades de prestigio en el mundo, incluyendo chilenas, para superar una situación de conflicto. Surge de la necesidad de atender situaciones de variada índole en las relaciones humanas, muchas veces difíciles de resolver por vías no administrativas. La asimetría interpersonal, las conductas inadecuadas y de discriminación suelen generar dificultades que pueden detenerse a tiempo mediante la mediación evitando que escalen a instancias administrativas o judiciales. En nuestra Facultad, la Mediación Universitaria se basa en los siguientes principios: **la informalidad**, si bien no reemplaza las vías formales y administrativas de resolución de conflictos, ayuda a contenerlos o prevenirlos. Se restringe a los aspectos humanos del conflicto, por consiguiente el Mediador no es un juez; **la imparcialidad**, lo cual exige cultivar la empatía con todos los involucrados; **la confidencialidad** que obliga a mantener la debida reserva de los conflictos que aborde y así evitar el temor a eventuales represalias y **la diligencia** que exige actuar conforme a plazos más breves que los mecanismos administrativos vigentes.

La figura del Mediador Universitario de la FCFM se gestó el año 2013

como iniciativa de la Comisión de Igualdad de Género y Desarrollo Académico y fue presentada en abril de 2014 al Consejo de Facultad para su consideración. La designación del Mediador, que seleccionó el Decano después de un proceso de búsqueda, fue propuesta y aprobada por ese Consejo a fines de Octubre de 2018. Desde ese momento y hasta el 02 de mayo de 2019, se inició el proceso de instalación y puesta en marcha en locales provisorios y sin la infraestructura administrativa y profesional que esta Mediación Universitaria requiere. No obstante lo anterior, durante ese período el Mediador atendió numerosos casos que permitieron avanzar en la solución de conflictos e iniciar un camino inédito en nuestra Facultad con todas las dificultades y desafíos que ello significa. A partir del 02 de mayo de 2019, se creó la Oficina de Mediación Universitaria con la incorporación de Carolina Díaz Herrera, psicóloga y trabajadora social y Francisca López Robinovich, asistente administrativa. La Oficina se ubica en un recinto especialmente remodelado por la Facultad ubicada en Blanco Encalada 2085, edificio interior, piso 3.

ATRIBUCIONES DEL MEDIADOR

- Ejercer facultades de mediación entre miembros de la comunidad del FCFM ya sea estudiantes, funcionarios y académicos, investigadores, postdoctorados y

todo aquel que tenga algún vínculo contractual con la Facultad. Los tipos de conflicto que aborda son, entre otros, dificultades en las relaciones laborales, conflictos docentes, discriminaciones arbitrarias, prácticas reñidas con la ética, conflictos propios de la actividad de los académicos, faltas a las normas y reglamentos, orientación en la interpretación de reglamentos.

- Proponer cambios en las normativas y políticas de la Facultad para que proporcionen herramientas y certezas para una sana convivencia en su interior.
- En caso de ser requerido, podrá velar por el cumplimiento de las garantías del debido proceso llevado por algún órgano formal de la FCFM, sin perjuicio de estar impedido de intervenir en dicho proceso.
- Promover una cultura de diálogo, respeto, participación y buena convivencia en la FCFM.

PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos y protocolos seguidos en cada mediación consisten en tener un canal abierto para las denuncias a través de un vínculo en la página web de la Facultad o de contacto por correo electrónico o telefónico. La denuncia puede efectuarla cualquier miembro de nuestra comunidad. Puede ser un

afectado(a), un testigo(a), alguna jefatura o algún cuerpo colegiado de la Facultad que identifique un conflicto en cualquiera de los ámbitos que le corresponden al Mediador. Las reuniones de mediación son individuales sin formato pre-establecido donde participan, además del Mediador, la psicóloga de la Oficina. Lo anterior no obsta que, a solicitud del afectado(a), las reuniones se realicen solo con el Mediador o en situaciones extremas, solo con la psicóloga. Para resguardar la confidencialidad de lo tratado se le solicita a la persona involucrada firmar un Compromiso de Confidencialidad al final de la reunión. Debido a su carácter informal, no existe un protocolo de término del conflicto, no obstante se hace un seguimiento a cada caso, transcurrido un mes de la fecha de término de la mediación. En el caso que la solicitud provenga de un tercero(a), se le informa del resultado de la intervención, resguardando la debida confidencialidad de los asuntos tratados. Como una manera de tener una retroalimentación que nos permita mejorar nuestra labor, se les solicita a los y las participantes de una mediación llenar una encuesta de satisfacción, una vez transcurrido un plazo prudente desde el término del proceso.

ACTIVIDADES Y RESULTADOS GENERALES

Hasta la fecha de cierre de este informe, se han atendido 41 casos

que han implicado la realización de 92 reuniones individuales. Del total de casos atendidos el 44% corresponde a estudiantes, 39% a funcionarios y 17% a académicos. La distribución por género corresponde a 61% femenino y 39% masculino. La mayoría de los casos atendidos de estudiantes y funcionarios corresponden a conflictos por trato inadecuado. Los conflictos que involucran a académicos se concentran en condiciones laborales, trato inadecuado y reglamentación académica.

Paralelamente, se han efectuado reuniones con 12 de los 13 Directores de Departamento y los respectivos Coordinadores Docentes con un doble propósito: i) informar todos los aspectos que tienen que ver con el proceso de mediación y el funcionamiento de la Oficina de Mediación; ii) realizar un levantamiento de información sobre eventuales conflictos en cada una de las unidades que permita prevenir complicaciones en la calidad de vida de nuestras unidades. Con los mismos propósitos, se realizaron sendas reuniones con cada uno de los presidentes, representantes o directivas de la totalidad de los Centros de Estudiantes de la Facultad, incluyendo el CEI así como también, con la ASOFING.

Los detalles de los resultados de las mediaciones se presentan sintéticamente desagregados en

estadísticas de los principales aspectos de interés para la comunidad. Con la experiencia adquirida en las mediaciones y con la información recogida en las numerosas reuniones señaladas se pudo tener una radiografía valiosa de la Facultad, la que nos permitió detectar algunas de las causas y eventuales soluciones a los problemas registrados e identificar conflictos que podrían desencadenarse. Como consecuencia de lo anterior, nos permitimos exponer, en la última parte de este informe, algunas propuestas y sugerencias a la Facultad, con el único propósito de contribuir a una sana convivencia en nuestra comunidad.

Finalmente, es importante mencionar que se ha participado en reuniones de intercambio de experiencias con Ombudsman de otras instituciones y asociaciones dedicadas a la resolución de conflictos.



Prof. Miguel Ángel Parada Reyes
Mediador Universitario, FCFM

04 de Diciembre de 2019



CONFIDENCIAL
Mediación Universitaria
UNIVERSIDAD DE CHILE

[Handwritten signature]



II. INTERVENCIONES

Las intervenciones de la Oficina de Mediación incluyen las acciones necesarias para mediar entre las partes y atender individualmente a miembros de la comunidad en situaciones de conflicto. Estas últimas alcanzaron el 54% (Figura 1) y consistieron en brindar una orientación y/o consejo respecto a determinada problemática. Esta

instancia posibilitó que la persona pudiese clarificar dudas, examinar su conflicto con mayores elementos y evaluar cursos de acción posibles para la resolución del mismo. En el 46% de los casos restantes, las personas afectadas estuvieron dispuestas a que se pudiera contactar a las partes involucradas en el conflicto. En estos casos, se

realizaron mediaciones lo que implicó desarrollar reuniones individuales con los involucrados con el fin de escuchar su relato lo más empáticamente posible y, a partir de las necesidades expresadas, buscar soluciones que puedan resolver el conflicto o, al menos, evitar que continúe escalando.

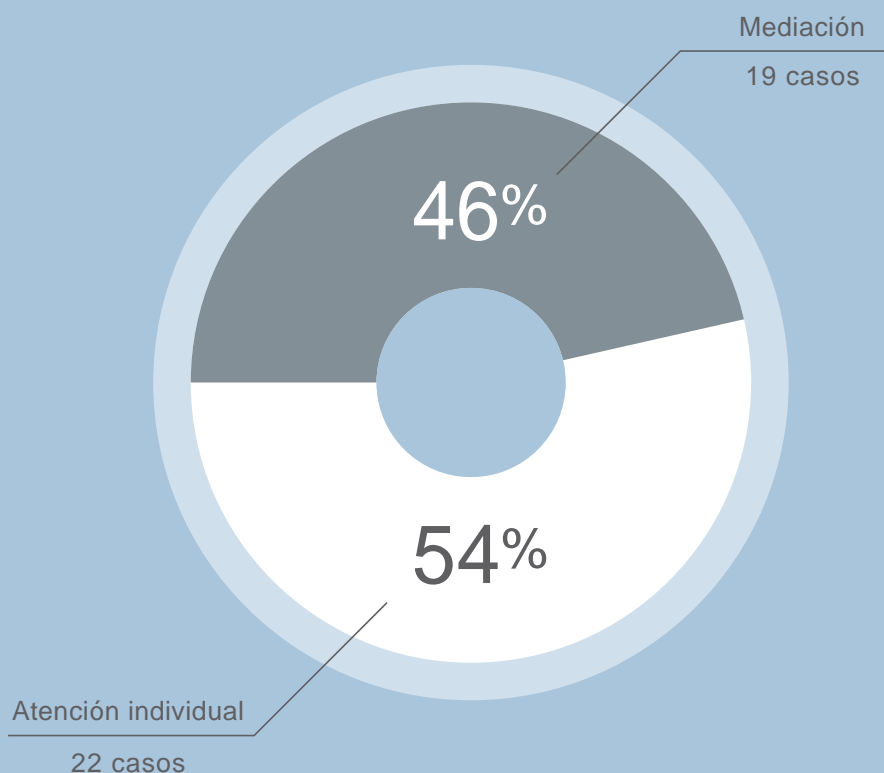


Figura 1

Casos de Mediación / Atención Individual

1. Número de casos de mediación / atención individual

Entre los meses de diciembre del año 2018 hasta el mes de noviembre 2019, se recibieron 41 solicitudes o requerimientos (Figura 2). En algunos casos, hubo más de 2 personas

involucradas en el conflicto por lo que fue necesario realizar varias intervenciones. La atención de estos casos de mediación implicó la realización de un total de 92 reuniones. En estos procesos fueron atendidas 71 personas, algunas de ellas participaron en más de una reunión.

El 90% de los casos de mediación fueron ingresados a partir de una solicitud enviada a través de correo electrónico y el 10% acudió personalmente a la oficina para orientarse respecto al procedimiento y luego solicitar una intervención del mediador.

08

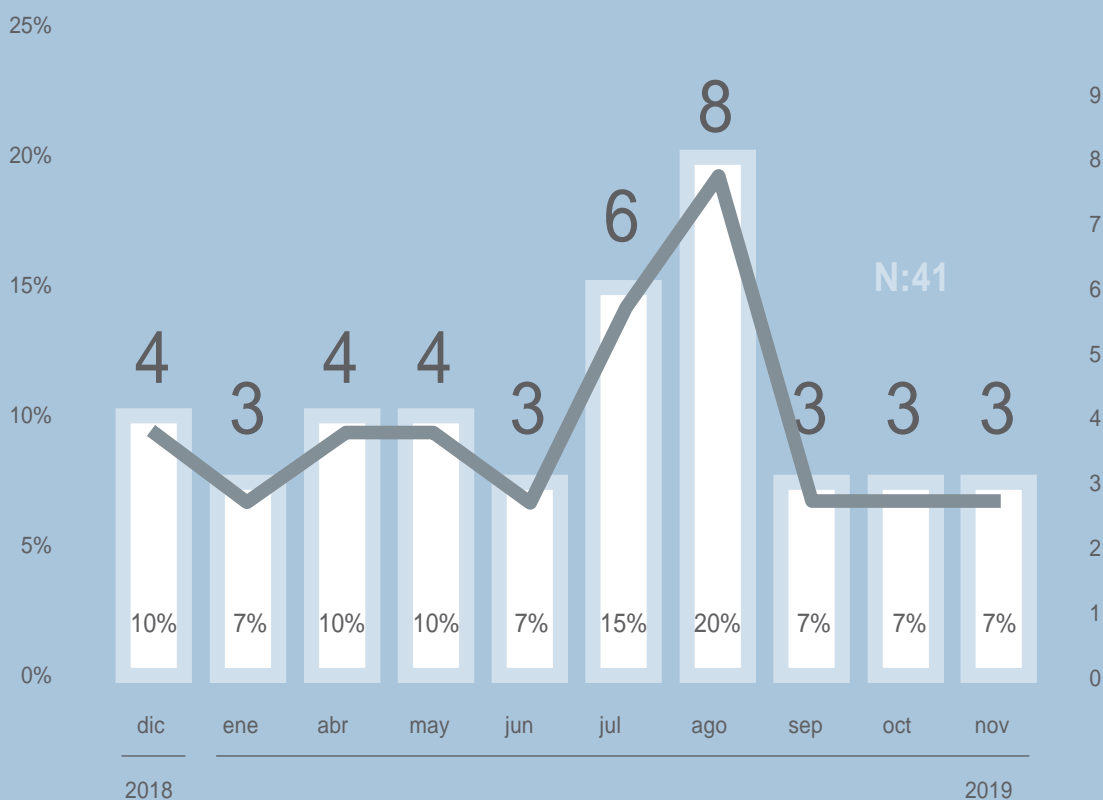


Figura 2

Distribución en el tiempo del número de casos de Mediación / Atención Individual.
Se identifican los meses de julio y agosto como los de mayor demanda.

2. Solicitantes de las Intervenciones

Como se observa en la Figura 3, la mayoría de los casos (74%) fueron solicitados directamente por los involucrados en el conflicto.

Los derivadores o testigos del conflicto (26%) corresponden mayoritariamente a jefes o autoridades académicas.

Del total de casos atendidos (41), el 31% de ellos fueron ingresados

por requerimiento de estudiantes, un 33% por solicitud de funcionarios, 12% por académicos y un 24% por petición de personas que ejercían algún cargo de dirección.

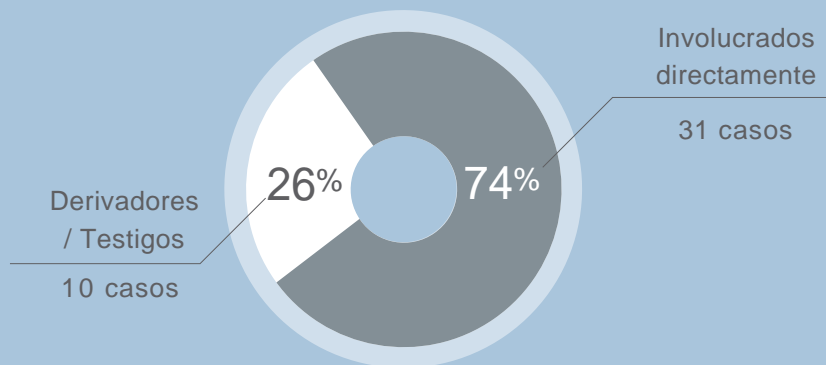


Figura 3

Distribución de casos de Mediación / Atención por tipo de solicitante.

3. Distribución de Casos de Mediación / Atenciones Individuales de acuerdo al Género

En la Figura 4a se observa que un 61% de los afectados pertenece al género femenino y un 39% al género

masculino. Si consideramos que las mujeres estudiantes representan el 26% en la facultad y las académicas jornada completa no representan más que el 17%¹, tenemos una alta demanda de mujeres por la mediación.

De los casos atendidos, que involucran a más de una persona (39), existe un

leve predominio de conflictos generados entre personas pertenecientes a un mismo género (Figura N°4b). En el grupo intragénero se identificaron 12 conflictos entre hombres y 10 entre mujeres. Cabe mencionar que, de los 17 casos intergénero, 14 corresponden a solicitudes presentadas por una mujer.

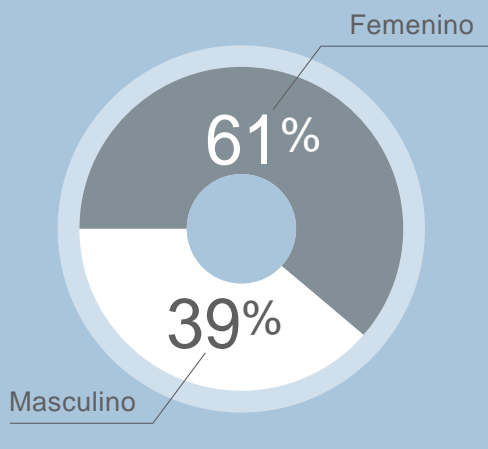


Figura 4a

Distribución de casos según género.

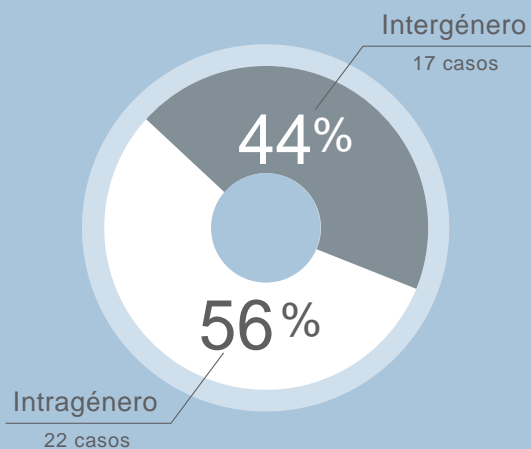


Figura 4b

Distribución de conflictos intragéneros e intergéneros

1. Fuente: Dirección de Diversidad y Género de la FCFM.



4. Distribución de Casos / Atenciones Individuales por Estamento

Notamos que los que menos recurren a la mediación son los académicos (Figura 5a), que es consistente con su menor proporción en la comunidad de la Facultad. Los estudiantes de pregrado son quienes han utilizado con mayor frecuencia el servicio (32%).

En la Figura N°5b no se observan diferencias significativas entre conflictos que involucran a personas pertenecientes a un mismo estamento y a aquellos donde participan personas de estamentos distintos.

10

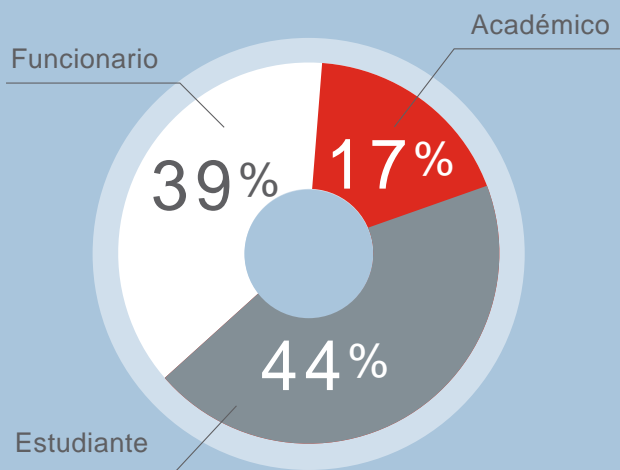


Figura 5a
Distribución de casos atendidos según estamento.

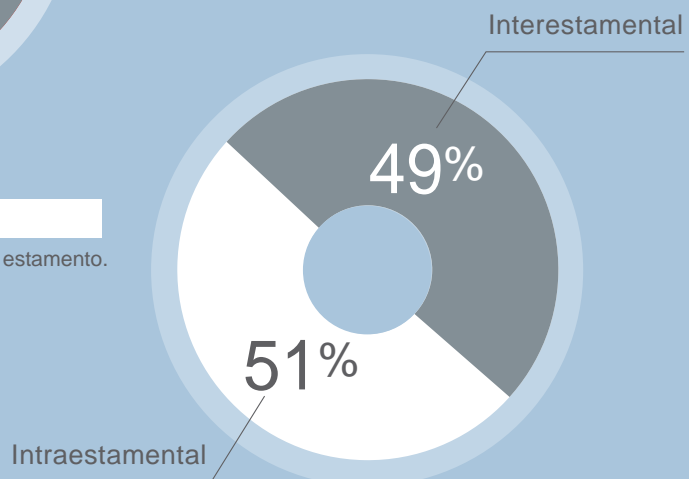


Figura 5b
Distribución de conflictos intraestamentales e interestamentales.



5. Casos / Intervenciones por Reparticiones de Facultad, Unidad Académica y Servicios

Servicios Campus Facultad incluye aquellos destinados a proveer de seguridad y aseo. El Servicio de Facultad engloba a unidades administrativas que proveen servicios administrativos a los Departamentos y a Proyectos. Se incluye Plan Común

en el análisis por no estar adscrito a ninguna unidad académica. La distribución de casos por departamento es relativamente similar, no obstante las personas de Servicios de Facultad son las que más requerimientos han solicitado (Figura 6).

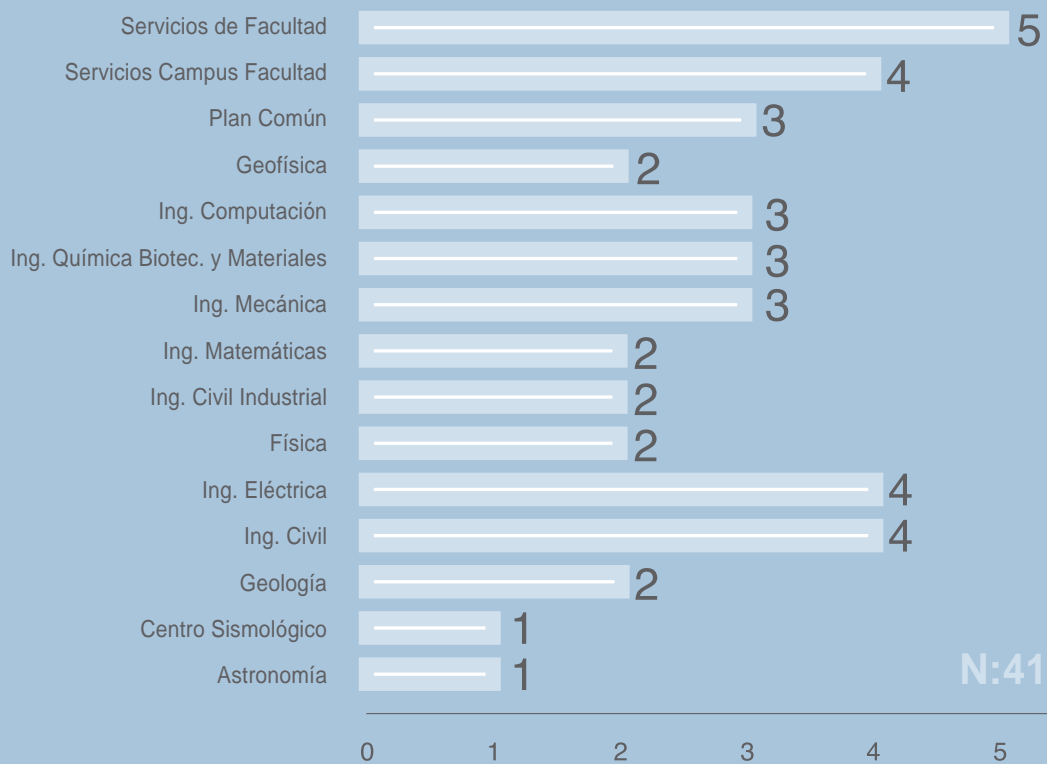


Figura 6

Distribución de casos de Mediación según la pertenencia a la Unidad.

6. Casos de Mediación por Materia de Conflicto

Como se observa en la Figura 7, el 44% corresponde a casos referidos a problemas o conflictos vinculados a "trato inadecuado". Se comprende el "trato inadecuado" como todas aquellas conductas de hostilidad donde puede identificarse agresiones psicológicas, verbales o físicas.

En los casos de "trato inadecuado" se observó además que la agresión psicológica se presentó como la problemática de mayor recurrencia (29%) seguido por las agresiones verbales (12%). Es en los casos de agresiones psicológicas es donde se hace presente con más fuerza el elemento de subjetividad, no así para la agresión física. Una agresión verbal como por ejemplo emitir una frase descalificadora o

discriminatoria, puede identificarse sin ambigüedades.

Los casos derivados de acoso dan cuenta de aquellas conductas o decisiones de alguna autoridad consideradas inadecuadas para abordar un conflicto por acoso. El acoso mismo es constitutivo de delito, razón por la cual queda excluido del ámbito de la mediación.

12

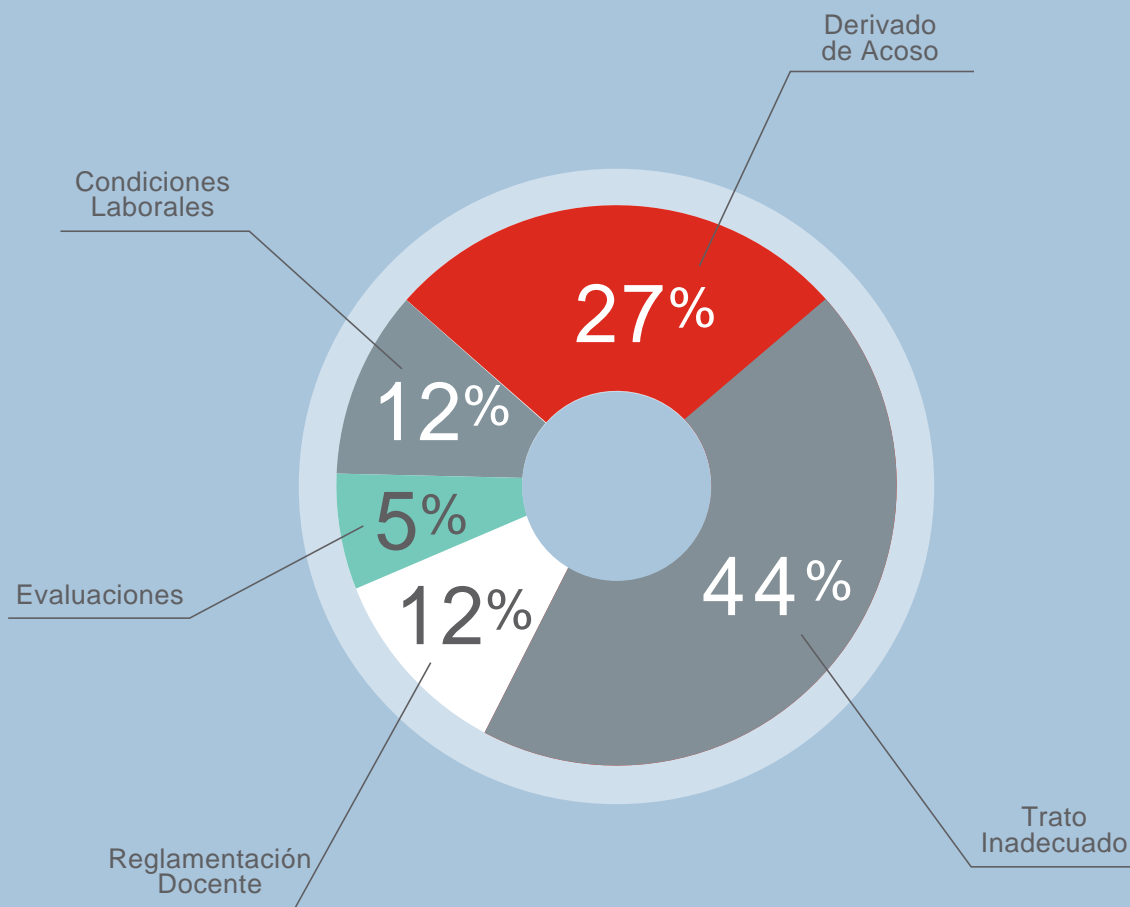


Figura 7

Distribución de casos por materia de conflicto.

En la Figura 8 observamos que los casos de conflictos que afectan a estudiantes han sido diversos y van desde el trato inadecuado por parte de docentes hasta problemas referidos a reglamentación universitaria.

Los conflictos presentados en casos de académicos giraron en torno a

temas de trato inadecuado y condiciones laborales.

Los conflictos que han afectado a funcionarios versaron principalmente en torno al trato inadecuado propinado en general por jefaturas de mandos medios, situaciones derivadas de acoso laboral y problemas vinculados a deficiencias

o modificación en condiciones laborales. La lectura que realiza el funcionario respecto a estas situaciones obedece al escaso reconocimiento y valoración de su trabajo, por parte de la comunidad.

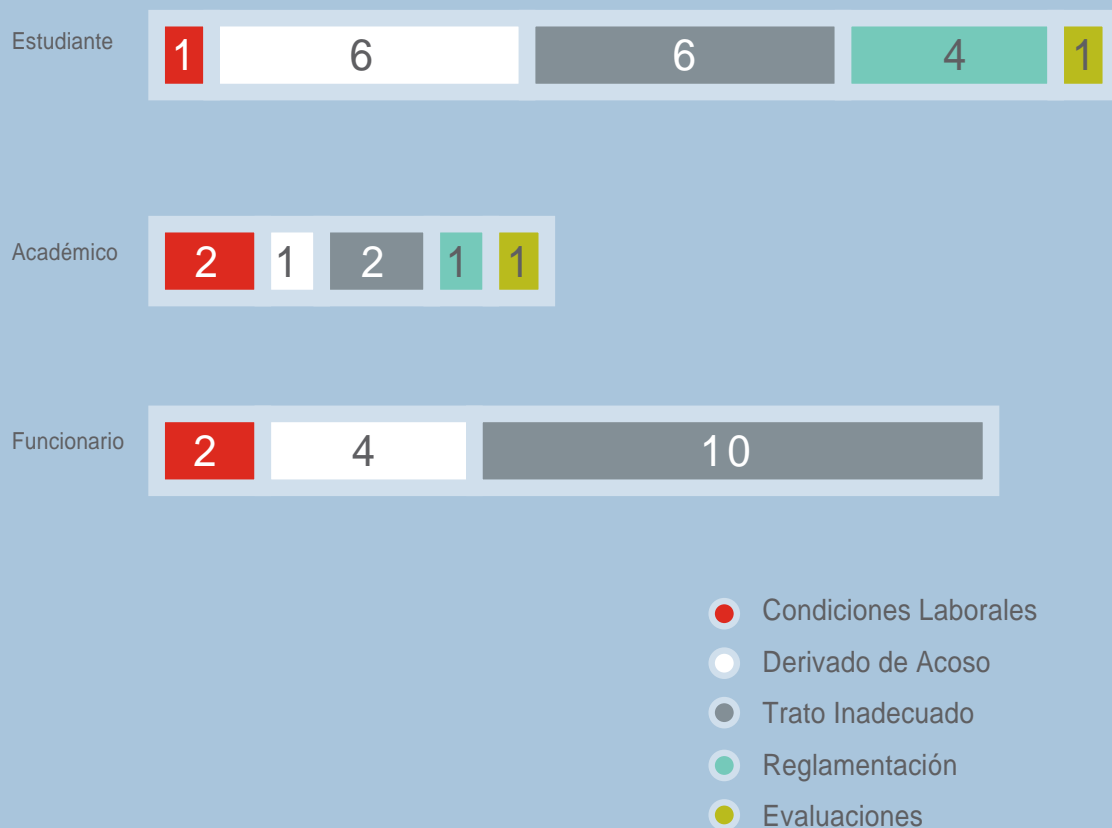


Figura 8

Materia de conflictos por Estamento.



III. CONFLICTOS IDENTIFICADOS POR LOS CENTROS DE ESTUDIANTES

1. Relación Académico - Estudiante

Un foco importante de conflictos se produce en las relaciones entre estudiantes y docentes, mencionándose complejas situaciones de abuso de poder donde el estudiante sufre por la posición asimétrica en la cual está situado respecto del Profesor. Aunque no es una situación generalizada, se han identificado conductas de trato inadecuadas por parte de profesores expresadas en palabras, comentarios, historias, analogías realizadas dentro de la sala de clases que menoscaban la condición del estudiante y que son calificadas por algunos como “maltrato” verbal y psicológico.

Señalan que, en algunos casos, se puede llegar a desalentar al estudiante a clarificar dudas respecto a contenidos del curso, brindando los académicos respuestas inadecuadas, a veces descalificadoras. Se plantea que, si bien, a veces se puede apelar al diálogo con estos docentes, en otras situaciones, el peso de la jerarquía se siente con mucha fuerza existiendo temor e inhibición de los estudiantes para cuestionar este tipo de prácticas.

Los estudiantes generalmente piensan que estos docentes suelen ser mal

evaluados, pero desconocen si se toman medidas al respecto.

Los Centros de estudiantes que mencionan algunas de estas situaciones son:

Centro de Estudiantes de Ingeniería
 Centro de Estudiantes Plan Común
 Centro de Estudiantes Geología
 Centro de Estudiantes Ingeniería Civil
 Centro de Estudiantes Ing. Eléctrica
 Centro de Estudiantes Ing. Industrial
 Centro de Estudiantes Ing. Mecánica
 Centro de Estudiantes Ing. Química, Biotecnología y Materiales

2. Calidad de Vida

Vinculado a la emergente preocupación por los temas de calidad de vida y salud mental, estudiantes manifiestan críticas en relación a ciertas “prácticas docentes” que se caracterizan por un alto nivel de exigencia, generando a los estudiantes una sobrecarga académica que es atribuida a concepciones y creencias históricas acerca del rigor y rendimiento académico asociado al éxito profesional.

Existe la percepción, además, de que la “libertad de cátedra” se presta para arbitrariedades en lo que respecta a exigencias desmedidas de contenidos

y evaluaciones, que no corresponderían con los reglamentos vigentes. Además, se hace presente la existencia de cursos que desarrollan largos módulos de clases y de evaluaciones que duran hasta 5 horas. Algunos estudiantes señalan que, como consecuencia de esta situación, se sienten muy estresados.

Algunas directivas estudiantiles mencionan que también existen problemas de calidad de vida en el ámbito de los funcionarios.

Los Centros de estudiantes que mencionan algunas de estas situaciones son:

Centro de Estudiantes Ingeniería
 Centro de Estudiantes Plan Común
 Geología
 Ingeniería Civil
 Ciencias de la Computación
 Ingeniería Eléctrica
 Ingeniería Industrial
 Ingeniería Matemática
 Ingeniería de Minas

3. Inequidades de Género

Se hace alusión a la composición de género del estudiantado y del cuerpo docentes de cada departamento, existiendo escasa presencia femenina.

Reconocen que se han implementado medidas que han mitigado este desbalance. Mencionan prácticas sexistas al interior de las clases y tratos discriminatorios en algunos cursos. Además, se plantean las dificultades que implica el manejo de ciertas situaciones de violencia sexista en contextos predominantemente masculinos en la sala de clase.

Los Centros de estudiantes que mencionan algunas de estas situaciones son:

- Ingeniería Civil Industrial
- Ingeniería Eléctrica
- Ingeniería Matemática
- Ingeniería de Minas

4. Situaciones Derivadas de Acoso Sexual

Algunos dirigentes estudiantiles consideran que las formas en que se manejan casos de acoso sexual pueden generar conflictos y divisiones entre estudiante que toman posición en favor de una u otra de las partes involucradas. Cuestionan ciertas decisiones o procedimientos por la sobreexposición de los casos y por las

actitudes de repudio en contra de denunciados sin que se haya probado su culpabilidad.

Los Centros de estudiantes que mencionan algunas de estas situaciones son:

- Ciencias de la Computación
- Ingeniería Química, Biotecnología y Materiales

5. Inserción en la Facultad

Señalan que problemas personales pueden verse agravados sin un adecuado proceso de inserción en la Facultad, particularmente cuando no se cuentan con habilidades sociales para sobrellevarlos. Alertan que en algunos casos puede propiciar problemas de salud mental.

Preocupa especialmente, la situación de estudiantes provenientes de regiones, que no cuentan con el apoyo presencial de familiares o amigos y que tienen dificultad para generar redes sociales o insertarse en las que la institución pone a disposición.

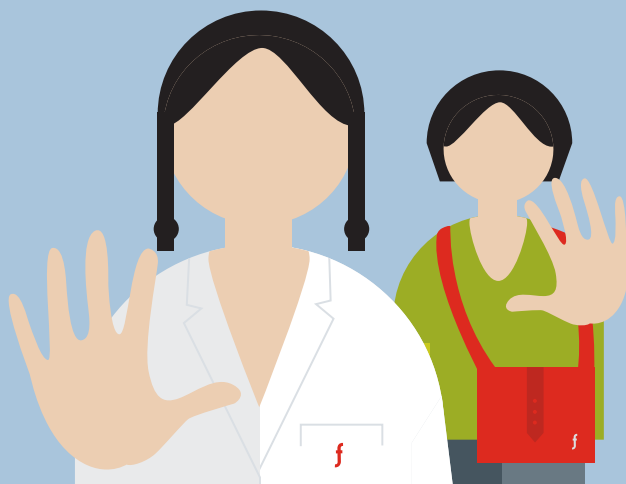


Los Centros de estudiantes que mencionan algunas de estas situaciones son:

- Centro de Estudiante Ingeniería Física
- Ingeniería Matemática
- Ingeniería de Minas

6. Consumo de Alcohol y Drogas

Es importante destacar que la mayoría de los representantes estudiantiles reconoce que el consumo de alcohol y drogas es un problema en la Facultad, particularmente los días viernes. Algunos lo consideran como una práctica “normalizada” cuyas consecuencias indeseadas, se relacionan más bien a conductas irresponsables en torno al cuidado y aseo de los espacios físicos. A pesar de reconocer que es un problema serio dentro de la Facultad, la mayoría de los directivos estudiantiles no reconocen esas prácticas en sus departamentos. Algunos manifestaron que el consumo excesivo de alcohol se observa más en los estudiantes de Plan Común. La mayoría de los dirigentes entrevistados no identifica soluciones



a este grave problema. Señalan también que en este contexto pueden producirse situaciones de acoso sexual.

Los Centros de estudiantes que mencionan algunas de estas situaciones son:

- Ciencias de la Computación
- Física
- Geofísica
- Geología
- Ingeniería Civil
- Ingeniería Eléctrica
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Matemática
- Ingeniería Mecánica
- Ingeniería de Minas
- Ingeniería Química, Biotecnología y Materiales

7. Violencia a través de Redes Sociales

Consideran que el “cyberbullying” y la “funa” son prácticas ocasionales. Reconocen, sin embargo, que en el Foro de la Facultad aparecen con frecuencia comentarios descalificadores, insultos, discriminaciones y críticas descarnadas.

Mencionan que la utilización de la “funa”, si bien surge como una forma de solidarizar con las víctimas, genera efectos sociales muy nocivos.

Debe destacarse, que la mayoría de los representantes señala que esto no es una práctica habitual en los departamentos ni en la FCFM. Señalan que el foro de la Facultad puede ser utilizado con fines inadecuado.

Los Centros de estudiantes que mencionan algunas de estas situaciones son:

- Centro de Estudiantes de Plan Común
- Centro de Estudiantes de Ingeniería
- Ciencias de la Computación
- Física
- Geofísica
- Geología
- Ingeniería Civil
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Eléctrica
- Ingeniería Matemática
- Ingeniería de Minas
- Ingeniería Mecánica
- Ingeniería Química, Biotecnología y Materiales



IV. CONFLICTOS IDENTIFICADOS POR DIRECTORES(AS) Y JEFES(AS) DOCENTES

1. Nivel Estudiantil

Carga Académica

Directores y Jefes Docentes consideran que, en la actualidad, existe menor carga docente para los estudiantes sin embargo, el estudiante actual es más activo en la reclamación de este tipo de situaciones. En la misma línea, se menciona que pese haberse reducido considerablemente los niveles de exigencia, se reciben quejas en distintas instancias en relación a los métodos de enseñanza y los tipos de evaluación. Puntualmente se reconoce una situación de estrés en algunos estudiantes derivada en un inicio temprano de su vida laboral. Cuatro Directores y/o Jefes Docentes mencionaron la existencia de este tipo de problemas.

Evaluación Docente

Directores y Jefes Docentes reconocen que los estudiantes critican la utilidad que se le da a los resultados obtenidos en las encuestas docentes, manifiestan dudas en relación a las formas de abordar los casos de profesores mal evaluados.

Plantean, además, preocupación por la agresividad de algunas opiniones

vertidas en estas encuestas en las cuales se emiten, en algunos casos, descalificaciones improcedentes que han producido gran afectación en algunos académicos. Cuatro Directores y/o Jefes Docentes mencionaron la existencia de este tipo de problemas.

Estándares Éticos

Directores y Jefes Docentes señalan conductas de los estudiantes que constituyen faltas éticas y a los deberes académicos, identificándose la copia, la inasistencia frecuente a evaluaciones académicas y la presentación de certificados médicos obtenidos de dudosa manera.

Las reuniones con Directores y Jefes Docentes han dejado de manifiesto la inexistencia de una reglamentación específica en torno a la copia, lo que se ha traducido en que cada departamento adopte formas de resolución diversas que van desde el construir protocolos propios, ofrecer al estudiante la posibilidad de evaluarlo con una nota mínima o bien iniciar un sumario.

Debe destacarse la iniciativa de un departamento que incorporó la inclusión de competencias éticas en la formación de estudiantes, promueven

do conductas adecuadas en sus procesos de aprendizaje. Cuatro Directores y/o Jefes Docentes mencionaron la existencia de estos problemas.

2. Nivel Académico

Condiciones Laborales

Directores y Jefes Docentes plantean que algunos académicos tienen la percepción de que existe inequidad en las condiciones de infraestructura a nivel departamental. Se menciona también que el déficit en infraestructura existente en la facultad impacta en algunos casos a académicos quienes deben trabajar expuestos a altos niveles de ruido, particularmente derivados de actividades estudiantiles en los recintos del campus. Se considera un tema imprescindible normar las actividades oficiales y/o recreacionales de los estudiantes. Además, se indica que las matrículas estudiantiles se han incrementado crecientemente en el tiempo lo que no ha ido aparejado de mayor infraestructura. Algunos Directores y Jefes Docentes mencionaron la existencia de sobrecarga de trabajo docente o una injusta distribución

de esa carga. Cuatro Directores y/o Jefes Docentes mencionaron estos temas.

Faltas a la Ética Profesional

Los temas vinculados a la probidad, propiedad intelectual, copias, plagios, uso de patentes son mencionados por Directores y Jefes Docentes como una fuente de conflictos entre académicos, lo cual puede verse incrementado al existir recursos económicos involucrados. También se han identificado en el marco del ejercicio académico, prácticas comerciales que se consideran incompatibles con principios éticos. Tres Directores y/o Jefes Docentes mencionaron estos temas.

Visiones en Torno a la Actividad Académica

Algunos Directores se refieren a distintas visiones en torno a los énfasis que debe tener el trabajo académico de cada departamento. Por esta razón, se visualizan ciertas tensiones entre miradas más academicistas con aquellas que detentan un sello más comercial-profesional.

Algunos Directores señalan que una consecuencia visualizada en relación

a lo anterior es la generación de prácticas para la contratación de estudiantes memoristas que operan como verdaderos mercados donde no hay tarifas estandarizadas, generándose asimetrías en los incentivos brindados a los estudiantes. Tres Directores y Jefes Docentes mencionaron la existencia de esta problemática.

3. Nivel Funcionarios

Trato Inadecuado

Directores mencionan la existencia no generalizada de comportamientos, actos, palabras, gestos que dan cuenta de un trato inadecuado, “brusco” y “hostil” lo que, en algunas ocasiones, puede ser calificado por funcionarios como maltrato y acoso laboral. En relaciones simétricas, se han identificado descalificaciones hacia personas de un mismo departamento que provienen de disciplinas distintas. En relaciones asimétricas, donde existe una relación jerárquica se visualiza, en ocasiones, un trato no adecuado con los estándares de Facultad. Se hace presente que en todos los casos se han tomado las medidas correspondientes para evitar la persistencia de estas situaciones. Siete Direc-

tores y/o Jefes Docentes mencionaron la existencia de esta problemática.

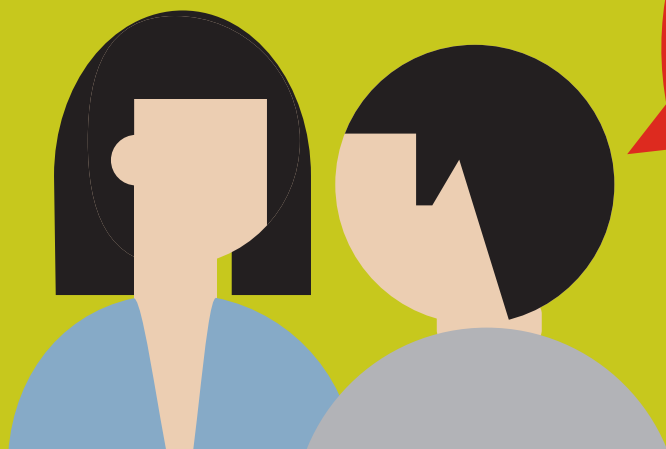
Inequidad en las Compensaciones

Algunos Directores y Jefes Docentes tienen la percepción de que se producen “inequidades” en la asignación de las “compensaciones” por el trabajo de funcionarios, pudiendo apreciarse situaciones en que personas que realizan las mismas funciones reciben distintas remuneraciones. Se señala que, en algunos casos, se han producido aumentos arbitrarios y progresivos en las remuneraciones sin que esto vaya aparejado de un incremento en las competencias y en el desempeño laboral. Se afirma que el descontento de algunos se ha acrecentado a raíz de la puesta en marcha de la Ley de transparencia, con la cual las remuneraciones de los funcionarios, son de conocimiento público. Cinco Directores y/o Jefes Docentes mencionaron estos temas.

Carga Laboral

Directores indican la existencia de casos de funcionarios y jefes administrativos que asumen multiplicidad de funciones teniendo una alta carga laboral. Como consecuencia, se consi-





dera que estas personas pueden estar más expuestas a situaciones de conflicto laboral. Dos Directores y/o Jefes Docentes mencionaron estos temas.

Evaluación Funcionaria

Se tiene la percepción de que la evaluación de funcionarios no es un instrumento que refleje verdaderamente los desempeños alcanzados. Generalmente, las evaluaciones son muy buenas a pesar de la disparidad en la calidad del trabajo realizado. En los casos que esta evaluación es desarrollada con estricto apego a los parámetros reales, se generan cuestionamientos de los funcionarios involucrados que pueden derivar en conflictos con las jefaturas. Dos Directores y/o Jefes Docentes mencionaron estos temas

Derechos Laborales

Se mencionan situaciones de conflicto generadas a partir de discrepancias en torno al pago de horas extras, y procesos de desvinculación. Tres Directores y/o Jefes Docentes mencionaron la existencia de este problema.

Procesos de Reorganización y Cambio

Algunos indican que al interior de sus departamentos se han desarrollado procesos de reorganización y cambio que involucran a personas y a su espacio físico, generando algún grado de conflicto. En este contexto, se señala que las decisiones que toman las autoridades no siempre son comprendidas y legitimadas por los involucrados, produciéndose tensión en el trabajo. Cinco Directores mencionaron estos temas.

Problemas de Gestión Académica

Algunos Directores mencionan la necesidad de agilizar procedimientos a nivel de facultad para gestionar soluciones oportunas a problemas que generan incertidumbre en su desarrollo y conflictos en su interior. Cuatro Directores y/o Jefes Docentes mencionaron estos temas.



V. CONFLICTOS IDENTIFICADOS POR FUNCIONARIOS(AS)

1. Manejo Inadecuado de Conflictos

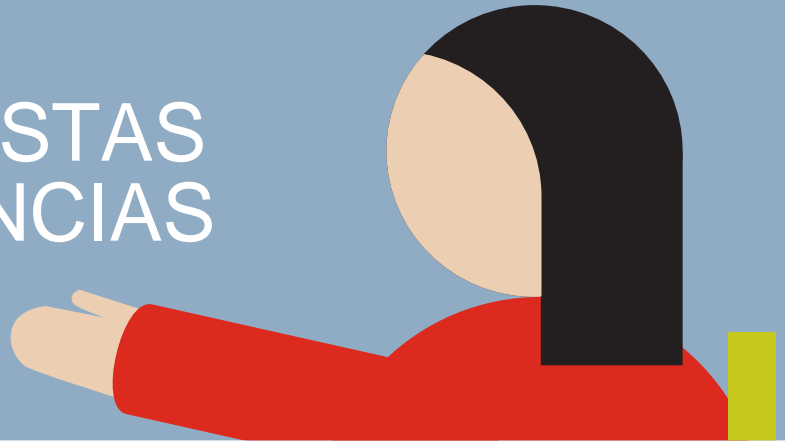
Representantes de ASOFING mencionan el manejo inadecuado de conflictos por parte de algunas jefaturas de mandos medios, expresado en faltas de criterio, formas de comunicación vertical, toma de decisiones y liderazgos autoritarios y, en algunos casos, malos tratos, que no contribuyen a generar un clima propicio al trabajo.

En reuniones individuales con algunos jefes(as) administrativos(as) se señala que la sobrecarga laboral puede derivar en malos tratos hacia sus subordinados. También reconocen que algunos funcionarios no respetan los instructivos laborales, cuyo cumplimiento deben velar dichos jefes. Este tipo de situaciones suelen terminar en malos tratos mutuos.

2. Vulneración de Derechos e Inequidades

Representantes de ASOFING señalan la existencia de modificaciones arbitrarias en las condiciones laborales de algunos funcionarios, aumento de cargas laborales e inequidad en la asignación de compensaciones, situaciones que generan descontento y un ambiente de conflictividad. Se reconoce un vacío para normar estas situaciones.

VI. PROPUESTAS Y SUGERENCIAS



1. Aspectos Éticos

- Se considera necesario implementar un protocolo interno para copias y plagios en la actividad docente. La única herramienta que hoy día existe para sancionar estas conductas es el sumario administrativo, que suele ser largo y engorroso y de final incierto. Hay departamentos que tienen sus propios protocolos para la copia estudiantil, lo que puede constituir una inequidad involuntaria con respecto a otras carreras. Protocolos normados para este tipo de situaciones existen en la Facultad de Derecho y la FEN. Se propone seguir una línea similar.
- Debido a la ocurrencia de hechos de difamación o mensajes sexistas o discriminatorios por redes sociales y plataformas institucionales, es necesario tomar medidas oportunas. Es claro que, de acuerdo a nuestras leyes y normativas institucionales, cualquier acto de difamación es constitutiva de delito y/o de sanciones disciplinarias. No obstante, se podría normar las conductas e intervenciones que se publican específicamente a través de nuestras redes institucionales.
- Es deseable que el Comité de Ética tenga una mayor presencia en su quehacer y difusión sobre su conformación, atribuciones, limitaciones, etc.
- Se han detectado conflictos de interés derivados de la existencia de vínculos afectivos o familiares entre miembros de nuestra comunidad. Por una parte, el protocolo de contratación de cualquier funcionario de la Facultad podría advertir las eventuales inconveniencias de que dos personas con algún vínculo puedan trabajar en una misma unidad, con los debidos resguardos para evitar todo tipo de discriminación arbitraria. Por otra, si el vínculo se genera cuando las personas ya están contratadas, debería ser transparentado debidamente.
- No obstante que el consumo de alcohol en nuestra facultad es universalmente reconocido y se considera como una práctica "normalizada", existe la voluntad de los distintos actores para estudiar normativas de comportamiento al respecto.

2. Aspectos de Calidad de Vida Funcionarios

- La recurrencia de maltratos laborales señalan la necesidad de capacitar a funcionarios, especialmente aquellos que ejerzan jefaturas, para manejar conflictos con sus subalternos. La existencia de estos conflictos también se ven incrementado por la sobrecarga laboral de las jefaturas, razón por la cual se sugiere reforzar sus labores con personal de colaboración, cuando corresponda.
- Se sugiere generar instancias de apoyo psicológico a víctimas de situaciones de acoso sexual, laboral o discriminación arbitraria.

3. Aspectos de Calidad de Vida Estudiantil

- Debido a que se han registrado reclamos de estudiantes por la extensión de algunos controles o exámenes, se recomienda exigir que aquellos no duren más de 3 horas.



- La carga docente de 50 horas/semana (UD) por semestre es para muchos excesiva. Una reducción de esta carga sería consistente con la posible disminución de la jornada laboral prevista a futuro.

- Surge la necesidad de incorporar en encuesta docente preguntas referidas a la convivencia, discriminación y trato en la sala de clases.

- Recogemos como sugerencia lo que en distintas instancias se ha planteado respecto de la eliminación de los exámenes de las asignaturas de especialidad cuando ha sido controlada y aprobada toda la materia.

- Han surgido sugerencias de eliminar la repetición de cursos, por ejemplo en asignaturas de especialidad, entendiendo las dificultades en la estructura curricular que esto implica. En ese escenario, el alumno podría optar repetir solamente los exámenes finales en fechas debidamente calendarizadas. El ahorro en tiempo y costos para los estudiantes, podría ser sustancial.

- Se reconoce como positivo por algunos estudiantes y profesores la sugerencia

de Facultad de reducir los módulos de clase. Se sugiere profundizar en esta dirección.

4. Aspectos de la Carrera Académica y Funcionaria

- Se propone generar mayor transparencia y agilidad en el proceso de evaluación académica desde la recepción de antecedentes por parte de la Comisión Departamental hasta el sometimiento final a la Comisión Superior.

- Se sugiere, a nivel departamental, generar un Comité de Acompañamiento a los Profesores Asistentes recién contratados por el plazo de 3 años concordante con la primera evaluación de sus funciones por parte de la Facultad. El objetivo es conducir a jóvenes académicos hacia una estrategia de desarrollo adecuada en aquellos aspectos relevantes para su carrera.

- La carrera funcionaria existente no da satisfacción a los funcionarios. Se reconoce que el proceso de evaluación de desempeño funcionario no siempre cumple su propósito. A raíz de lo anterior surge la pregunta ¿Podría ser

la autoevaluación un insumo relevante para la evaluación final?

- Se propone generar perfiles de competencia de los funcionarios que transparenten y justifiquen diferencias de remuneraciones a través de productividades.

5. Misceláneas

- Se ha detectado desconocimiento de los nuevos integrantes (académicos y funcionarios), respecto del funcionamiento de la Facultad. Se sugiere profundizar el proceso de Inducción existente para los nuevos integrantes, incluyendo a postdoctorantes e investigadores.

- La atención para resolver situaciones personales de funcionarios resulta necesaria. La Facultad debiera evaluar la posibilidad de dar ese tipo de atención profesional, como la existente para los estudiantes.

- Considerando que una parte importante de los conflictos e incertezas que afectan a funcionarios y académicos se derivan de situaciones laborales, se sugiere crear, en un futuro próximo, una Dirección de Recursos Humanos.



**Oficina de Mediación Universitaria
de la FCFM integrada por:**

Profesor Miguel Ángel Parada Reyes
Mediador Universitario

Carolina Díaz Herrera
Psicóloga y Trabajadora Social

Francisca López Robinovich
Asistente Administrativa



MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS, UNIVERSIDAD DE CHILE
BLANCO ENCALADA 2085 EDIFICIO INTERIOR, PISO 3. SANTIAGO, CHILE
56 2 977 7447 / OMBUDS_FCFM@ING.UCHILE.CL