

Desde el 19 de enero de 2013, la Oficina del Ombudsperson está prestando sus servicios a la comunidad uniandina. Se han atendido hasta el momento **293** miembros, entre estudiantes, profesores y personal de apoyo administrativo. Como se previó desde un principio en el Protocolo de la Oficina, la labor desempeñada por la Ombudsperson se da en dos niveles. Por un lado, el apoyo que se le brinda a cada caso y, por el otro, la búsqueda de un bienestar colectivo, a través de recomendaciones para la creación o modificación de políticas orientadas a mejorar la calidad de vida en la Universidad.

Las personas que han usado los servicios prestados se muestran satisfechas con la labor realizada. Como se verá, gracias a las consultas individuales se ha logrado identificar algunas problemáticas sistemáticas que requieren de soluciones institucionales, las cuales se han ido gestionando y se espera rendir un informe de los logros obtenidos en este sentido en el semestre 2014-II. Luego de un año de funcionamiento, podemos afirmar que el resultado ha sido bueno; puesto que, logramos posicionarnos entre los diferentes miembros de la comunidad uniandina, y, las diferentes unidades académicas y administrativas. Además, poco a poco se han ido decantando el tipo de consultas recibidas.

#### ESQUEMA DEL INFORME

- 1.- Problemáticas sistemáticas y preocupación de los profesores
- 2.- Testimonios y estadísticas
- 3.- Invitación a la Universidad Industrial de Santander
- 4.- Proyectos de la Oficina

## **1.- Problemáticas atendidas y preocupación de los profesores**

Los siguientes asuntos fueron atendidos con la finalidad de buscar estrategias de acción para un problema complejo dado que involucra asuntos sensibles que requieren de la intervención de varias personas, unidades e incluso políticas; de manera que, se busca beneficiar a un número plural de personas.

- Inscripción de materias en el Departamento de Matemáticas

Durante las semanas de inscripción de materias en el semestre 2014-I, recibimos varios estudiantes que reportaron falta de cupos en las clases ofrecidas por el Departamento de Matemáticas. Esta situación resulta preocupante, pues en muchos casos, dichas clases constituyen prerrequisito en el currículo de los programas académicos; en consecuencia, al no inscribirlas empiezan a retrasar el curso normal de sus estudios. Así mismo, en este Departamento, identificamos que la atención ofrecida a los estudiantes no se daba de la mejor manera, en términos de cordialidad.

Con el fin de encontrar estrategias de acción que permitan hacer frente a la situación, el 5 de febrero del presente año, se llevó a cabo una reunión con el Jefe de Departamento, el Coordinador, la Secretaria y la Coordinadora del Servicio. En esta se acordó que se requiere del trabajo articulado de diferentes unidades administrativas y académicas, pues se trata de una problemática que involucra varios actores. El Departamento por su parte se comprometió a: brindar apoyo adicional a la Secretaria durante los días en los que se deba resolver las solicitudes de conflicto de horario. Así mismo, que procurará ser aún más cuidadosa en las respuestas a los estudiantes. También se acordó que se informará a los estudiantes el conducto regular para atender los conflictos de horario.

- Reforma al estatuto profesoral

Varios profesores han manifestado una preocupación sobre el proceso de discusión y aprobación del Estatuto Profesoral. Estas inquietudes han sido transmitidas a Pablo Navas –Rector- y a José Rafael Toro –Vicerrector Académico-, quienes han manifestado que dicha propuesta de reforma será puesta a disposición de los diferentes profesores de la Universidad, para que puedan hacer sus sugerencias y aportes. Sería conveniente informar las etapas del proceso de aprobación del estatuto profesoral a los profesores. Esto se puede dar a través del Consejo Académico, consejos de facultad y la página de asuntos profesorales; lo anterior, con el objetivo de lograr una mayor legitimidad y la construcción colectiva del estatuto.

- Comités disciplinarios facultades de Ciencias y Medicina

Las facultades de Ciencias y Medicina han encontrado en la Oficina del Ombudsperson un apoyo para realizar un trabajo conjunto en los procesos disciplinarios, buscando reforzar el propósito pedagógico y formativo en valores que tiene este tipo de procesos. En el caso de

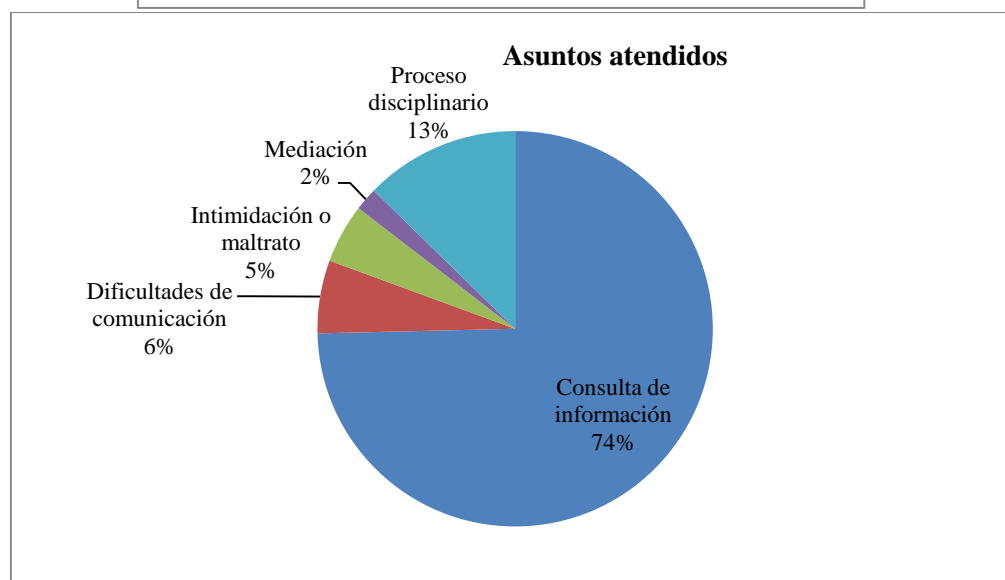
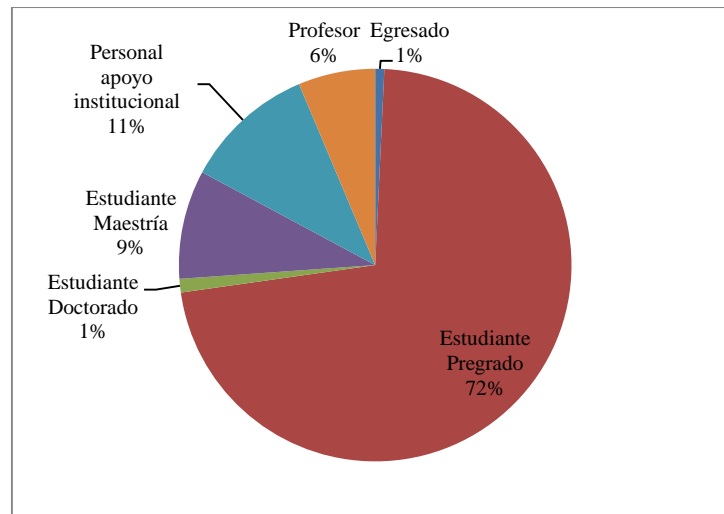
Ciencias, por ejemplo, se implementará la oralidad al momento de entregar la carta de decisión del Comité. Lo anterior con el fin de tener un espacio para generar reflexiones éticas en el estudiante.

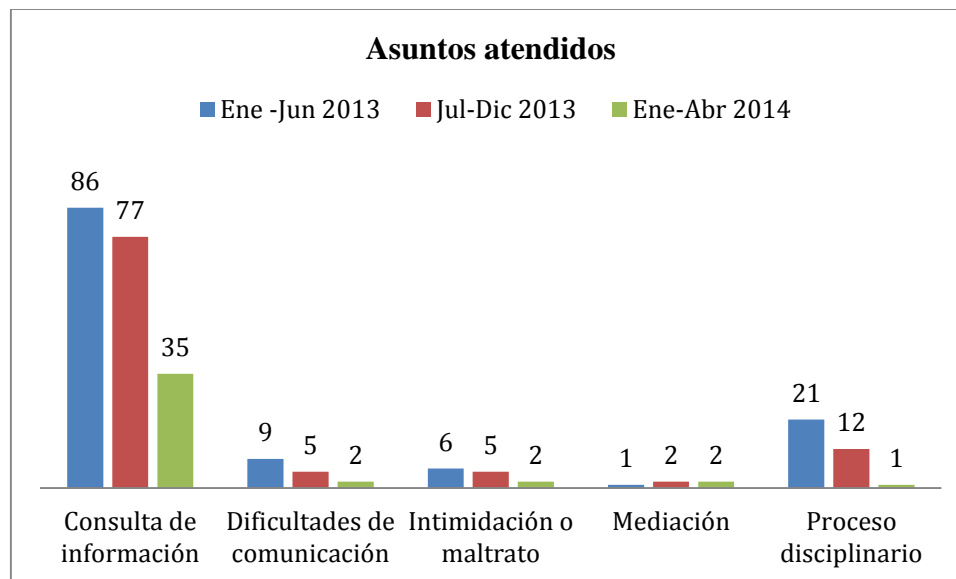
- Colaboración de Ingeniería

Se han transmitido al Decano de Ingeniería las inquietudes expuestas por algunos profesores respecto de su gestión. Lo anterior, con la finalidad de que el Decano tome las acciones que considere convenientes para fortalecer los vínculos entre el cuerpo profesoral y él.

## 2.- Estadísticas y testimonios

- Estadísticas de los asuntos individuales





- Testimonios:

Incluimos estos testimonios para resaltar la labor que cumple la Oficina del Ombudsperson en la Universidad, se trata del punto de vista de los usuarios, quienes confirman que la creación responde a necesidades de la comunidad.

*Gratitud:* “Agradezco mucho por tu colaboración, la verdad me hace muy feliz que los estudiantes contemos con un espacio como ombudsperson.”

*Escuchar y acompañar en los diferentes procesos:* “Gracias por haberme escuchado, me permitiste desahogarme, **y no me juzgaste** por estar en un proceso disciplinario sino que en sólo una cita en la oficina sentí un gran respaldo y un gran alivio al haberte conocido. A veces para aliviar las penas y las tristezas, necesitamos **sólo ser escuchados** y ese día me ayudaste a aliviarme al atenderme en Ombudsperson.”

*¿Por qué elegir la mediación como alternativa para resolver un conflicto?*  
“porque siempre la mediación permite continuar ¿cierto?. No es una cosa tan radical, que si bien yo estaba en un punto de enojo y de molestia tal que yo ya iba pues a matar digamos, si uno se logra calmar, yo creo que lo primero que uno necesita cuando hay un conflicto es hablarlo. Yo creo que es lo primero para que logre bajar como la espuma no? y eso fue lo que encontré. Entonces en la medida que eso empieza a bajar uno puede pensar con cabeza fría, que no está de más **intentar una cosa viable que suavice, que posibilite cambios**, que si no funciona es otra cosa, pero abrirle la puerta al cambio y al dialogo, porque si uno está molesto porque lo agreden **¿por qué tendría uno que no permitir la cosa suave?** Si me hago entender, como, porque agredir de vuelta, que es diferente a expresar la molestia o pedir una reivindicación o lo que fuera. Pero no agredir de vuelta”

*¿Qué aprendizajes te dejó la mediación?* “**convertir el enojo en algo bueno...**, enojo va a haber siempre y uno siempre se va a molestar... **es hacer algo con el dolor** es convertirlo en algo, es darle la vuelta. Cuesta ¿no?, porque cuando uno no tiene la colaboración y esto, uno solo respirando cuesta.”

*La Oficina del Ombudsperson y el aporte a la formación de profesionales íntegros:* “el Ombudsperson representa ese nexo [entre la integridad y la formación de profesionales brillantes], dentro del profesionalismo y dentro de la integridad humana, porque no solamente uno puede tener todas las competencias técnicas y no poder relacionarse con otros, **una instancia de este tipo en una Universidad condensa eso, es decir si yo puedo ser muy pila, pero también puedo ser muy humana y creo que este es un aporte valiosísimo de la Ombudsperson en una comunidad de aprendizaje.**”

### 3.- Invitación a la Universidad Industrial de Santander

La Universidad Industrial de Santander (UIS) invitó a Margarita Gómez –Ombudsperson de los Andes- para que compartiera la experiencia de la Oficina. El evento se llevó a cabo el 26 de febrero de 2014, en éste se inauguró el Comité de Derechos Humanos de la UIS, órgano que cumplirá una función similar a la del Ombudsperson; es decir, velará por el bienestar y la buena convivencia de los miembros de esa institución educativa. Consideramos que esto se debe resaltar, pues uno de los propósitos de la Oficina es convertirse en un referente para otras universidades, ya que se cree que la adopción de ésta genera un impacto positivo en la vida estudiantil y laboral.

### 4.- Proyectos de la Oficina

- Adoptar una Guía de buenas prácticas

El propósito de este proyecto es que los miembros de la comunidad identifiquen comportamientos deseables en convivencia y manejo de los conflictos. Con la expresión “buenas prácticas” nos referimos a un conjunto de acciones y comportamientos que den cuenta de estrategias que hayan contribuido de manera efectiva a la creación de consensos y a darle un manejo constructivo al conflicto. Para ello se diseñó un documento que ha sido compartido con varios miembros de la comunidad, actualmente estamos trabajando en consolidarla y en estrategias para ponerla en funcionamiento. A continuación dicho texto:

#### *Guía de buenas prácticas*

La Universidad de los Andes promueve la formación integral de sus estudiantes; de manera que, además de la excelencia académica imparte “una formación crítica y ética para afianzar en ellos la conciencia de sus responsabilidades sociales y cívicas, así como su compromiso con el entorno”. Asimismo, tiene el propósito de garantizar un ambiente apropiado para que los profesores y empleados puedan hacer de su trabajo un proyecto de vida. Por ello, los Andes propicia espacios de bienestar y sana convivencia. En todo caso, no desconoce que el conflicto es una constante de las relaciones interpersonales, pues este es una manifestación de la diversidad propia de un lugar que promueve el pluralismo. En este sentido, entiende el conflicto como una oportunidad de aprendizaje individual y colectivo.

Con el fin de promover la formación integral y la buena convivencia, desde la Oficina del Ombudsperson promovemos (i) la creación de consensos por parte de la comunidad uniandina y (ii) el manejo constructivo del conflicto. La primera incentiva reflexiones que fomentan la tolerancia, la corresponsabilidad, la solidaridad, la autorregulación y el respeto. Una expresión de esto son los talleres diseñados por el Grupo de Comportamiento y Convivencia<sup>1</sup>, que se desarrollan en Constitución y Democracia. La segunda –manejo constructivo del conflicto- se da principalmente a través de mediciones facilitadas por el Ombudsperson de la Universidad. Vale la pena anotar que las dos estrategias son complementarias; ya que, tienen en común el propósito de acompañar al individuo para ser el agente principal en el proceso de construcción de comunidad. Lo anterior ocurre a través de una vivencia de la cotidianidad que refleja una coherencia entre los principios misionales de la Universidad y nuestras actuaciones.

Estas dos líneas de acción están fundadas en un proceso dinámico y participativo, en donde las personas involucradas exponen sus puntos de vista y comprenden los de los otros, tienen reflexiones sobre situaciones diarias que podrían transformarse para ser más incluyentes; y, despliegan actuaciones encaminadas a la creación de consensos y el manejo constructivo del conflicto.

Como una estrategia adicional, nos gustaría proponer una guía de buenas prácticas que sea construida con base en las experiencias que nos reporten diferentes personas y unidades -académicas o administrativas- de la Universidad. Con la expresión “buenas prácticas” nos referimos a un conjunto de acciones y comportamientos que den cuenta de estrategias que hayan contribuido de manera efectiva a la creación de consensos y a darle un manejo constructivo al conflicto. Éstas evidencian un acuerdo entre las diferentes personas sobre cómo proceder en la Universidad y podrían ser replicadas en la sociedad. El propósito final es documentarlas y publicarlas para que sean acogidas en diferentes escenarios (el salón de clase, una unidad académica o administrativa, la cafetería, etc.)

<b>Buenas prácticas para la creación de consensos</b>	
Criterio	Atributo
Actuaciones para construir comunidad	Desarrolla habilidades de pensamiento crítico; es decir que, además de reportar la queja, tiene la capacidad de ver en perspectiva y con base en ello proponer sugerencias
	Fortalece y promueve el pluralismo, la tolerancia y el respeto por las ideas y las personas
	Contribuye a desarrollar sentido de pertenencia y compromiso con la institución
	Propicia la reflexión sobre las causas básicas que generaron el conflicto como elemento de prevención de futuros eventos.
	Identifica y respeta a las personas que están a su alrededor, siendo capaz de comprender sus sentimientos y perspectiva sobre la situación
Capacidad de réplica	Genera la convicción en otros de la pertinencia de seguir la práctica y los convierte en participantes activos de esta
	Produce beneficios al interés general
	Aporta estrategias novedosas para mejorar la convivencia en el campus
Coherencia con los principios fundacionales y misión de la U	Propicia la reflexión y transformación de hábitos que generan bienestar
	Incentiva comportamientos de solidaridad y corresponsabilidad
Buena comunicación	Expresa sus ideas y sentimientos de manera asertiva y honesta
	Reconoce y valora otros puntos de vista

<sup>1</sup> Conformado por la Decanatura de Estudiantes, las coordinadoras de Constitución y Democracia y del Programa Sócrates, el Ombudsperson y un estudiante del Consejo Estudiantil Uniandino

<b>Buenas prácticas para el manejo constructivo de conflictos</b>	
Criterio	Atributo
Disposición al diálogo	Actúa a tiempo y evita que el conflicto escale
	Expresa sus ideas y sentimientos de manera asertiva y honesta
	Propone diversas opciones para superar el conflicto
	Tiene ánimo de cooperar y buscar una solución que integre los intereses involucrados
	Identifica y respeta a las personas que están a su alrededor, siendo capaz de comprender sus sentimientos y perspectiva sobre la situación
Genera aprendizajes	Fortalece la capacidad de reflexionar sobre sus actuaciones y es autocrítico con ello
	Logra transformar la relación y restablecer comunicación
	Adquiere habilidades para el manejo constructivo de conflictos
Capacidad de réplica	Genera la convicción en otros de la pertinencia de seguir la práctica y los convierte en participantes activos de esta
	Produce beneficios al interés general
	Aporta estrategias novedosas para mejorar la convivencia en el campus

- **Presentación al Consejo Superior:**

Este espacio se propone como una oportunidad para explicar cómo el Ombudsperson aporta en la construcción de comunidad y de individuos íntegros, con responsabilidad social y valores éticos. La propuesta busca responder a la iniciativa de la Rectoría de dar visibilidad a las gestiones institucionales que van más allá de lo administrativo y financiero.

- **Promover la Oficina del Ombudsperson en otras instituciones educativas:**

Se enviarán cartas a diferentes universidades para promover la adopción de la Oficina del Ombudsperson, dado que el tiempo de funcionamiento ha demostrado que el impacto que genera en la comunidad universitaria es positivo.