

Informe de Gestión Semestral 2014-II
Ombudsperson Universidad de los Andes

I. Introducción:

“La oficina de la Ombudsperson de la Universidad es un recurso muy valioso para resolver conflictos de una forma eficaz, rápida y amigable. Este último aspecto me parece particularmente importante y le da un carácter especial a esta oficina. La Universidad cuenta con reglamentos y recursos formales que también ayudan a tramitar conflictos, pero justamente ese carácter formal limita su capacidad para atender cierto tipo de problemas en los que una mediación amigable funciona mucho mejor. Esta es la conclusión que saqué de mi experiencia de este semestre (...).” (Testimonio Profesor Asociado)

En su segundo año de gestión la oficina de la Ombudsperson ha presentado un crecimiento significativo en atención a usuarios y se ha consolidado como una unidad pertinente para resolver conflictos académicos, administrativos y laborales. Esto, por una vía que crea espacios de encuentro en la que prevalece la escucha, el diálogo y la reflexión, lo que ha implicado la solución de situaciones conflictivas por medio de una vía alterna. Con el objetivo de visibilizar estos resultados este informe mostrará cómo las funciones de la Ombudsperson se han alineado con los tres ejes estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional; cómo las actuaciones encaminadas a soluciones administrativas han contribuido a mejorar la efectividad institucional y cómo el manejo de conflictos académicos e interpersonales han promovido una mejor convivencia en la universidad.

II. Las funciones del Ombudsperson, los ejes estratégicos del PDI y de la Misión Institucional:

Como una unidad de servicio a la comunidad, la Ombudsperson, desde sus atribuciones, contribuye a la materialización de la misión institucional. Esto implica que cada persona, ya sea: estudiante, profesor o empleado, desde sus prácticas cotidianas, sea coherente con los valores que sustentan la misión y que a su vez están encaminados a que pueda desarrollar un proyecto de vida comprometido con el entorno.

En esta búsqueda, por su parte, la institución trazó tres ejes estratégicos para orientar sus actuaciones: Calidad y diferenciación, efectividad administrativa y presencia e impacto en el entorno; y un objetivo adicional encaminado a generar una cultura de evaluación y seguimiento. Alineado con estos tres ejes, la gestión de la Ombudsperson este semestre ha respondido a estos objetivos de la siguiente manera:

ACTUACIONES ALINEADAS A LA MISIÓN INSTITUCIONAL



ACTUACIONES ALINEADAS AL PDI:

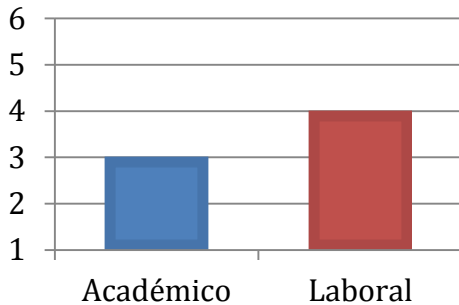


II.1 Acciones:

Desde el primero de Julio de hasta el 9 de Diciembre, último día en que recibimos casos para solucionar en 2014-II, la Ombudsperson ha atendido 174 casos. Esta cifra indica que desde su creación, la oficina ha atendido un total de 506 peticiones.

i. Mediaciones:

Casos de trato en el semestre 2014-II

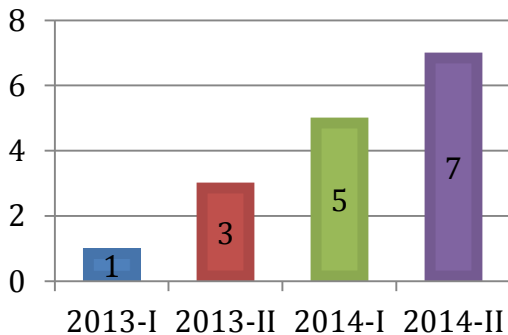


De los casos atendidos en el semestre, 7 han sido manejados por la Ombuds a través de mediaciones. Dos de ellas han sido mediaciones indirectas, en las que los involucrados no han deseado conversar frente a frente, sino por intermedio de la Ombuds.

Estos casos tienen en común dificultades de trato y la mayoría se da en relaciones jerárquicas. Hemos identificado que las personas que participan en este espacio tienen la intención de reparar las relaciones afectadas y se comprometen en la solución.

Al cierre de este informe, 2 de los casos que hacen parte de la estadística se encuentran en proceso de negociación. Los demás casos se han solucionado exitosamente.

Casos de mediación por semestre



Por otra parte, uno de los intereses de la Ombudsperson es posicionarse como una instancia de mediación. Este interés responde a la finalidad formativa que tiene la institución, y que busca una correspondencia entre los principios que inculca y el actuar de sus miembros.

En la gráfica se observa el incremento de esta actividad semestralmente, lo que refleja que este objetivo se viene cumpliendo. No obstante, para próximos periodos se espera una mayor participación, teniendo en cuenta que ya contamos con testimonios de los usuarios para divulgarlos e invitar a otras personas a este espacio.

ii. Acompañamiento en formulación de peticiones:

Una parte del conjunto de situaciones que atiende la Ombudsperson se orienta hacia el acompañamiento que les ofrece a los miembros de la comunidad con relación a un ejercicio responsable de sus derechos, lo que conlleva a un cumplimiento de sus deberes. Dentro de estos casos se ha atendido personas que quieren sugerir cambios en algunos procesos, que necesitan responder a una notificación; en otras oportunidades a personas que no saben

cómo manejar una situación con una instancia superior, o incluso, personas que tienen dudas sobre cómo obrar adecuadamente en casos en los que tienen a su cargo personas con alguna dificultad.

La actuación de la Ombudsperson en estos casos consiste en Informar, a la luz de la normatividad institucional, sobre las diferentes alternativas de solución del conflicto y el cómo llevarlas a cabo. Adicionalmente, este ejercicio implica una responsabilidad, por parte de quien acude, de gestionar la solución que considere más adecuada. Por parte nuestra, hacemos seguimiento constante a los casos para conocer la actuación de la persona y la respuesta institucional. Lo anterior permite determinar si las personas han atendido a las recomendaciones y, por otra parte, si la respuesta institucional ha sido satisfactoria.

iii. Buen Gobierno y Gestión Institucional

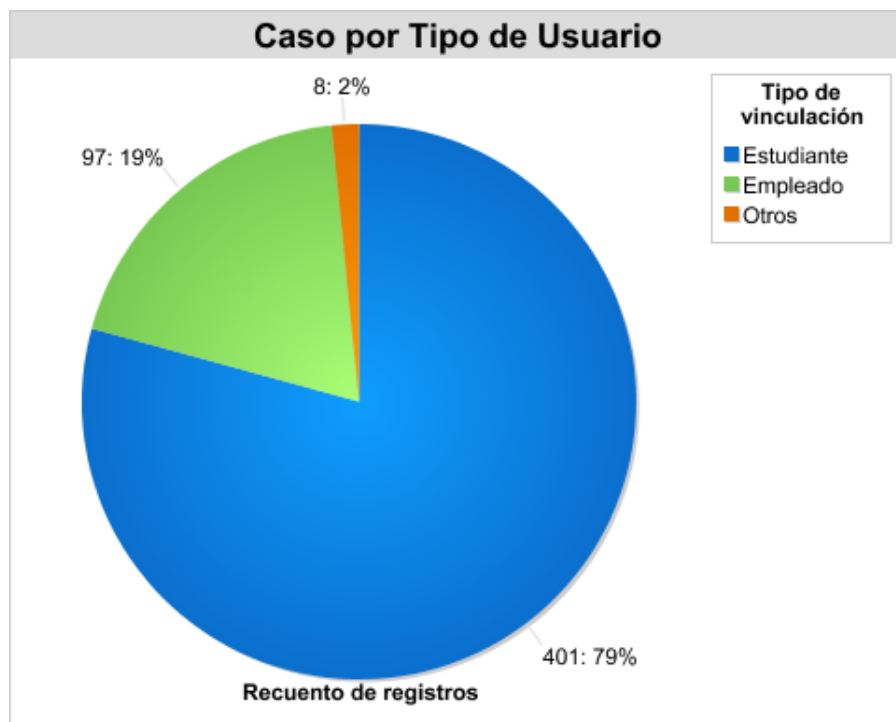
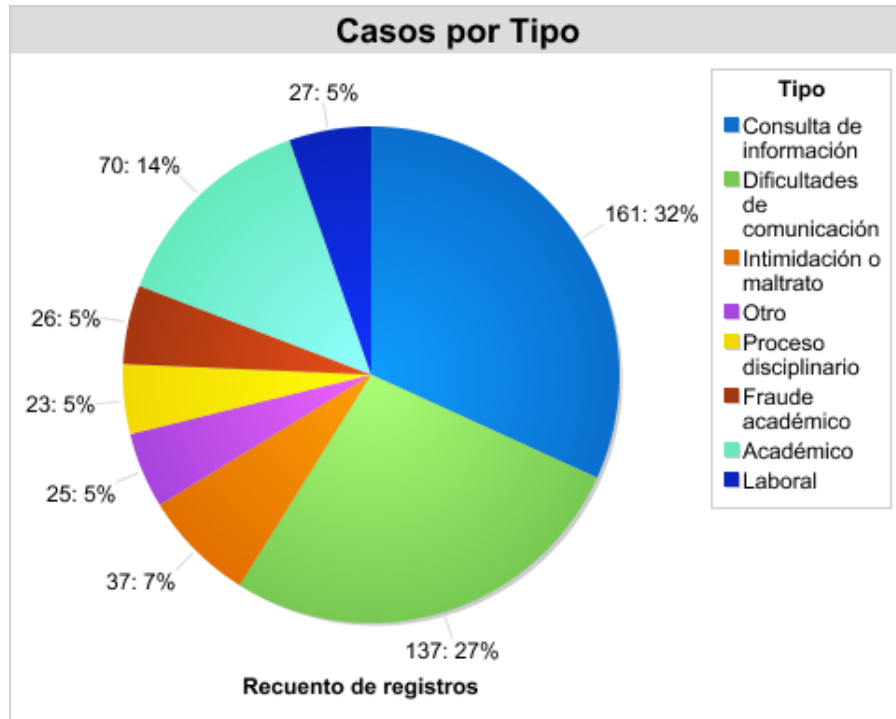
Otro tipo de problemas que se siguen presentando, con mayor frecuencia y complejidad, son los que involucran instancias en las que la normatividad no se aplica rigurosamente. Entre ellos hemos atendido: casos de grandes unidades académicas como la Facultad de Medicina, en los que ha habido un cambio intempestivo y no informado en las reglas establecidas por el reglamento y en algunos programas de cursos; o casos en facultades como Ingeniería y Administración donde las relaciones laborales se han visto afectadas. También ha habido casos manejados por esta vía de personas específicas en los que distintas unidades deben intervenir en una solución concertada, y deben ponderarse tanto los intereses de la persona, como los intereses de la institución.

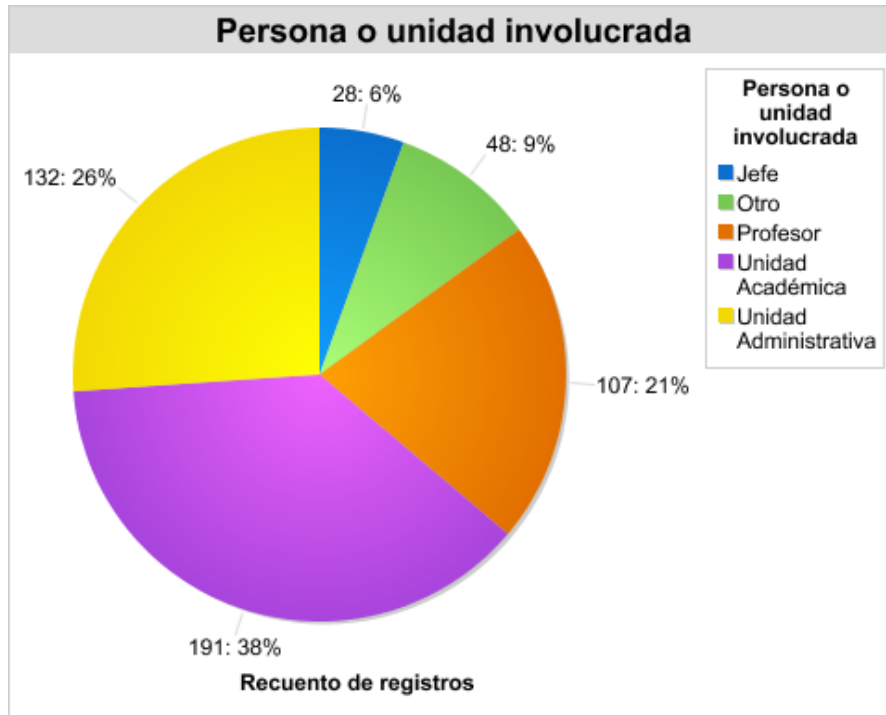
Para estos casos las acciones de la Ombudsperson han abarcado diferentes tipos de intervención: la articulación de unidades para casos particulares, la intervención directa y un trabajo conjunto que busca gestar cambios de mayor envergadura y con un impacto en la comunidad. Finalmente, como parte de las actividades encaminadas a un buen gobierno y gestión institucional se encuentra la que adelantamos en el acompañamiento a las peticiones, que explicamos con anterioridad.

Tanto el acompañamiento en la formulación de peticiones, como las actuaciones desplegadas en el marco de promoción de un Buen Gobierno, constituyen los otros casos atendidos en el presente semestre.

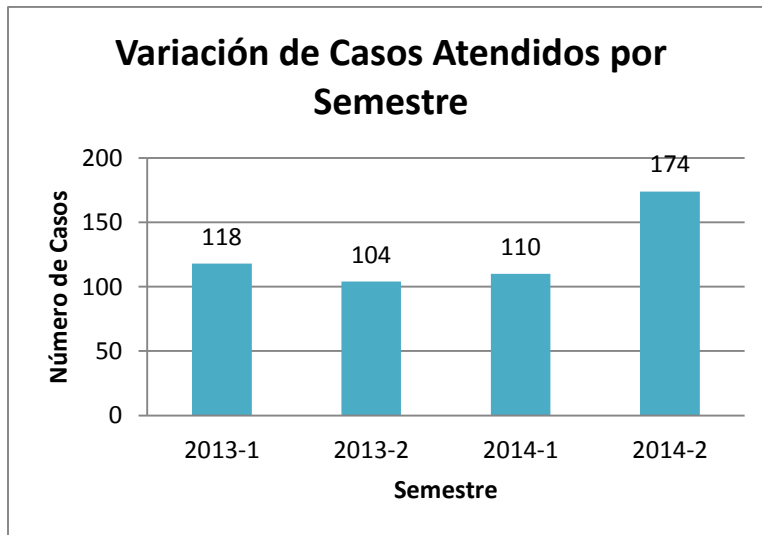
Llegado a este punto, mostraremos la totalidad de casos atendidos por tipología durante el semestre 2014-II. Posteriormente, daremos a conocer la variación semestral de casos atendidos desde enero de 2013: por tipo de problema, por usuario que asiste y por unidad involucrada.

Tipo de casos:

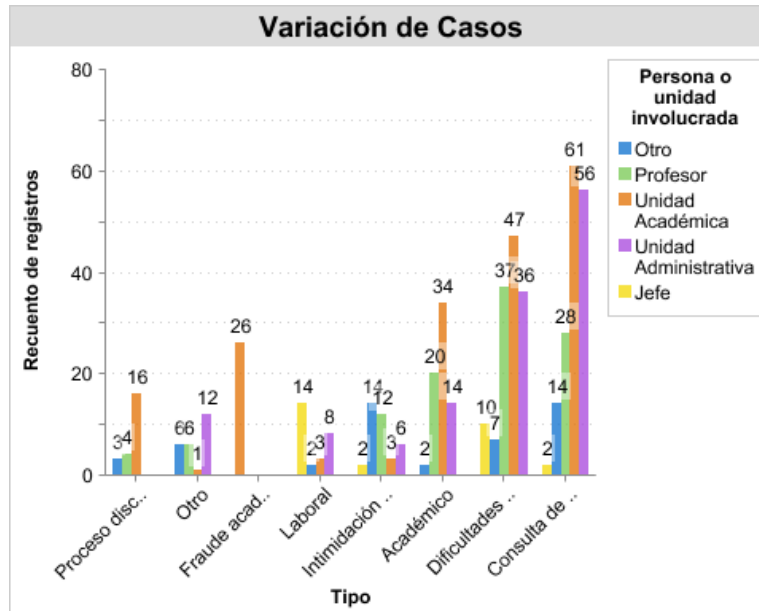




Variación Semestral de casos:



Aquí es importante mencionar que el crecimiento que ha tenido el Ombuds es del 65,4 %. (Los semestres se cuentan del 1 de enero al 30 de junio y del 1 de julio al 31 de diciembre. Excepto el 2014-2 que se contó hasta el 11 de diciembre).



iv. Optimización de recursos con criterios de eficiencia y eficacia:

Este semestre fue implementada la herramienta Salesforce que nos ha permitido mejorar nuestros procesos y llevar un control adecuado y oportuno de los casos. Anteriormente debíamos elaborar los informes en Excel. Con esta nueva herramienta logramos integrar el formato que se manejaba inicialmente de forma física y manual, tanto en la web como en la herramienta. Nuestro próximo objetivo es realizar algunas modificaciones que hemos podido identificar de acuerdo a las necesidades en la Unidad para así obtener informes y datos más precisos.

v. Presencia e Impacto en el entorno

La universidad es reconocida por su capacidad de innovación, y esa medida es un referente para otras instituciones de educación superior. Adicionalmente, como parte de su objetivo de comprometerse con la realidad en la que está inmersa, comparte todas aquellas iniciativas que pueden ser útiles en la consolidación de otros proyectos educativos.

La creación del Ombudsperson es un ejemplo de esta innovación que mencionamos, y por ello, hemos atendido, con el aval de la rectoría, a todas aquellas instituciones que nos han buscado para conocer lo que se hace desde esta unidad. Este semestre fuimos invitados por: la Universidad Externado, la Universidad Jorge Tadeo Lozano, el BID (en un proyecto de investigación sobre clima laboral) y la Universidad del Rosario. En las respectivas visitas se expuso lo que hacemos, las formas de intervención, y los objetivos a los que apuntan nuestras actuaciones.

Adicionalmente, las mismas razones que hacen de esta unidad un articulador de gestión administrativo-académica; internamente fuimos invitados a conformar el comité estratégico de comunicaciones y lideramos el comité de Mejores Prácticas.

III. Objetivos para el Próximo año:

i. A nivel Institucional:

- Como parte del objetivo institucional de promover una cultura de la evaluación y del seguimiento, la Ombudsperson tiene proyectado empezar a enviar informes a distintas unidades administrativas y académicas, sobre las tipologías de casos que llegan desde su unidad. Esto tiene como objetivo mejorar la gestión, puesto que en la medida en la que cada unidad conozca los problemas de sus miembros, ésta puede implementar estrategias de solución a nivel estructural. Es importante resaltar que este informe mantendría el principio de confidencialidad.
- Por otra parte, como un mecanismo que nos permita evaluar internamente nuestra gestión, tenemos pensado implementar una evaluación de gestión para unidades, con el apoyo de la dirección de planeación y evaluación. Esto reforzaría la evaluación que nos brindan voluntariamente los usuarios del servicio.
- Preparar para discusión un primer borrador del código de Honor en el que estén integrados los lineamientos del estatuto profesoral, los principios de los fundadores y los aportes del Centro de Ética y de la Decanatura de Estudiantes.

ii. A nivel internacional:

- En correspondencia con el interés de internacionalización de la institución, la Ombudsperson tiene planeado hacer un comunicado a diferentes universidades que tengan Ombudsperson en el que aportemos parte de nuestra innovación en la gestión y compartamos estrategias de conciliación. Esto cumpliría con un propósito de retroalimentación de universidades que tengan estrategias que aportar y además permitiría que conocieran nuestra labor.