

## **Informe de Gestión Semestral 2015-II**

### **Ombudsperson – Universidad de los Andes**

#### **1- Introducción:**

Este semestre se da por concluido un tercer año de gestión de la Oficina Ombudsperson. En anteriores informes de gestión se ha mostrado cómo la actuación de la oficina ha estado guiada por varios ejes: los objetivos trazados desde la misión institucional, el Plan de Desarrollo Institucional, y los principios de confidencialidad, neutralidad, independencia y legalidad. En el presente informe se pretende mostrar que la actuación desempeñada este semestre, además de continuar esta línea de base, se ha enriquecido a través de varios mecanismos de capacitación que ofrece la Universidad: la Ombudsperson, Margarita Gómez, ha hecho parte del programa de Coaching de Doris Currea; por su parte Natalia Camacho, Gestor de la Oficina, ha hecho parte del programa de desarrollo de Líderes que orienta Doris Currea, Adriana Díaz y Dr. Germán Otálora. Adicionalmente, hemos participado en sesiones sobre resolución de conflictos planeadas por Gloria Mercedes Isaza. Estos recursos han sido útiles para fortalecer la atención de casos que involucran aspectos emocionales de los individuos que asisten a esta instancia para solucionar sus dificultades dentro de la institución. Adicionalmente, han sido claves para posicionar al mediador como parte del conflicto, y como agente que puede proporcionar soluciones diferentes a las hasta ahora implementadas.

Para lograr este objetivo, este documento se ha organizado en varias secciones: en la primera de ellas se mostrará qué contenidos y aprendizajes de las capacitaciones recibidas han permitido a la oficina enriquecer la atención de casos en el eje emocional de los conflictos. Acto seguido, se hará un balance del comportamiento actual de casos en contraste con los semestres anteriores. En la tercera sección del documento se abordarán algunos de los patrones identificados dentro de los casos en relación a su temática, tipo de personas involucradas y tipo de solución aplicada. Finalmente, se mencionarán proyectos nuevos, derivados de casos atendidos por la Ombudsperson, donde la actuación ha requerido de la creación de grupos interdisciplinarios y estrategias institucionales de acciones conjuntas y coordinadas. Allí se especificará cuál ha sido el rol de la Ombudsperson, sus contribuciones y algunos acuerdos a los que han llegado los equipos de los que hace parte. La sección final del informe está destinada a los objetivos que orientan la gestión de la instancia. Allí se abordarán objetivos trazados para el año 2015 y se hará una evaluación en términos de su cumplimiento, así como se mencionarán objetivos que se esperan alcanzar en el año el 2016.

#### **2- Capacitaciones de Liderazgo y Manejo de Conflictos:**

Sin duda, una de las disciplinas transversales a la gestión de la Ombudsperson en la Institución es el Derecho. De allí, que los principios que la rigen sean la legalidad, neutralidad, confidencialidad e independencia. Cada una de ellas tiene un sustento en esta disciplina e incluso, la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos se deriva de una de las prácticas del Derecho. De allí se desprende que el ejercicio del cargo requiera un conocimiento de la normatividad institucional y constitucional, y esté en la capacidad de recomendar cambios en políticas institucionales cuando se identifica una mejor alternativa de regulación. Más aún, que los objetivos a los que le apunta la Ombudsperson comprendan ejercer responsablemente los derechos y vea en el individuo el principal agente de solución.

En la medida que la oficina ha incrementado su trayectoria y experiencia, también se ha nutrido de otras disciplinas entre las que están la Antropología y la Psicología. Estas han sido relevantes en la construcción de estrategias de conciliación, puesto que en casos de mediación emergen elementos más allá de lo normativo como la legitimidad de la perspectiva del otro o la carga emocional de un conflicto. En particular, este semestre el equipo de la oficina ha optado por recibir capacitación en dos áreas que aborda la psicología: el liderazgo y las emociones. Ambos temas se han enfocado hacia la resolución de conflictos, y es por ello, que han implicado que las actuaciones de manejo de casos se hayan visto nutridas este semestre por esa formación

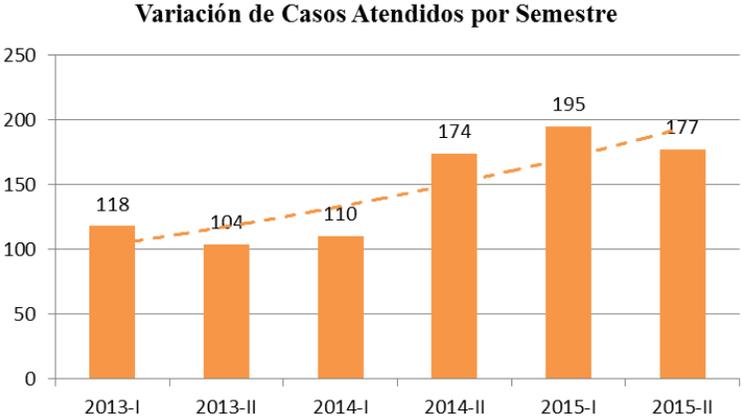
A lo largo de este informe se observará cómo algunos de estos aprendizajes se han aplicado a los casos, y han permitido darles un enfoque diferente. En lo que respecta a las capacitaciones de Coaching y liderazgo estas han sido relevantes para identificar qué competencias son claves para desempeñarnos en nuestros cargos. Es así como, fortalecer la capacidad para entender al otro, para cuestionarlo, y llevarlo a encontrar la decisión que se ajuste más a sus valores ha sido un camino que no habíamos explorado.

En cuanto a las sesiones sobre manejo de conflictos, éstas nos han permitido ver que como mediadores también ocupamos un lugar en el conflicto. De allí, que en estas sesiones hayamos aprendido a ubicarnos en primera instancia en relación a los involucrados, a las emociones que nos despiertan los casos, y los juicios que de él desprenden. Adicionalmente, estas sesiones han permitido entender que no siempre la solución a un conflicto implica dar respuesta a los involucrados sobre lo sucedido; sino plantear preguntas que cuestionen sus creencias y perspectivas.

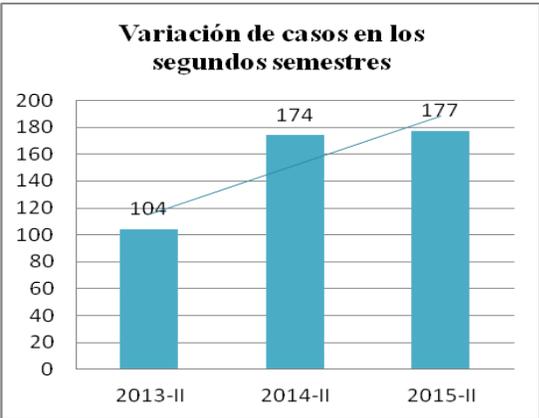
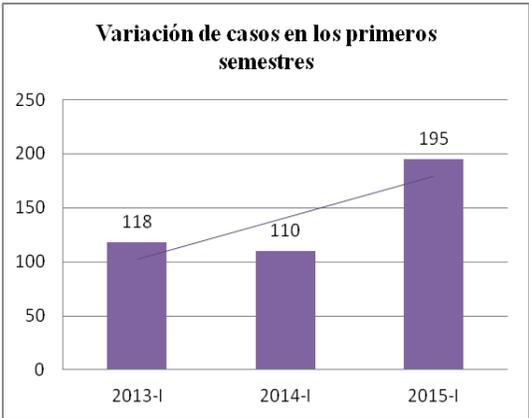
### **3- Comportamiento de casos:**

Desde su apertura la oficina de la Ombudsperson ha atendido un total de 884 casos, de los cuales 177 fueron atendidos del 1 de Julio al 2 de diciembre de 2015. En contraste con el comportamiento creciente que venía experimentando la oficina desde el semestre 2014-1, este semestre se observa que hubo una disminución de número por una diferencia de 18 casos respecto al semestre anterior. Se contempla que esta disminución puede responder a

varias razones entre las que están: temporada o distribución de semanas académicas en el segundo semestre del año, el cambio de la ubicación de la oficina en el mes de octubre, la ausencia de estrategias de divulgación de la instancia, entre otras. No obstante, es favorable observar que la línea de tendencia desde la creación de la oficina indica un alza.



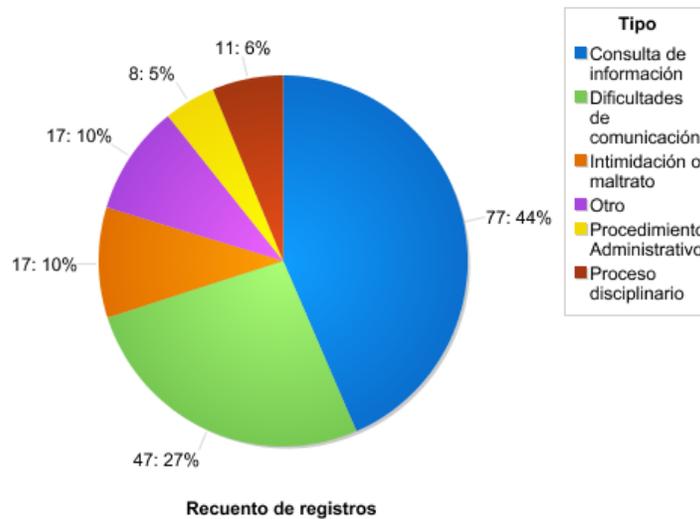
Al tomar en consideración la primera razón expuesta, se contrastó la atención de casos de los primeros con los segundos semestres de los años. En ambos casos, se observa que en el año 2015 se han obtenido las cifras de atención más altas de la oficina. En esa medida la línea de tendencia también indica un incremento de atención. En ese sentido, en lugar de una disminución, se observa que respecto al segundo semestre del año 2014-II, este semestre hubo un crecimiento de 3 casos.



Por otra parte y retomando las razones que pudieron influir en la cifra de casos de este semestre, se estima que la oficina debe volver a implementar estrategias de divulgación, tomando en cuenta que el próximo semestre ingresa a la universidad un número de estudiantes mayor al número que ingresó este semestre, y en ese sentido, en términos de diversidad es cada vez más amplia.

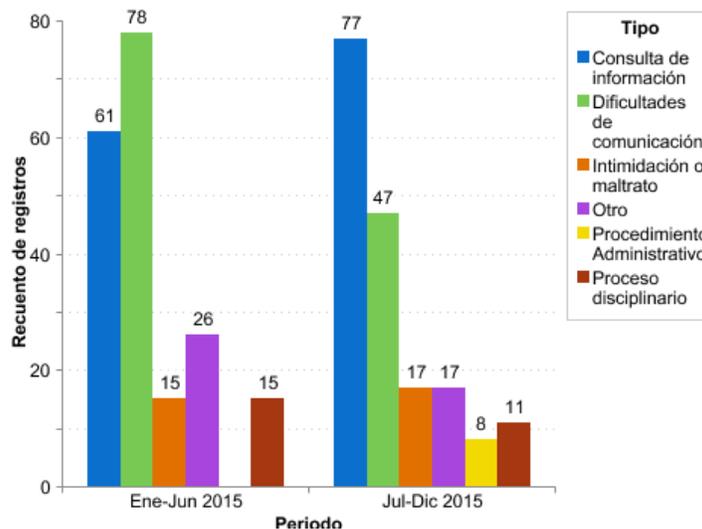
#### 4- Casos Atendidos por la Ombudsperson en 2015-II

**Tipo de Casos**

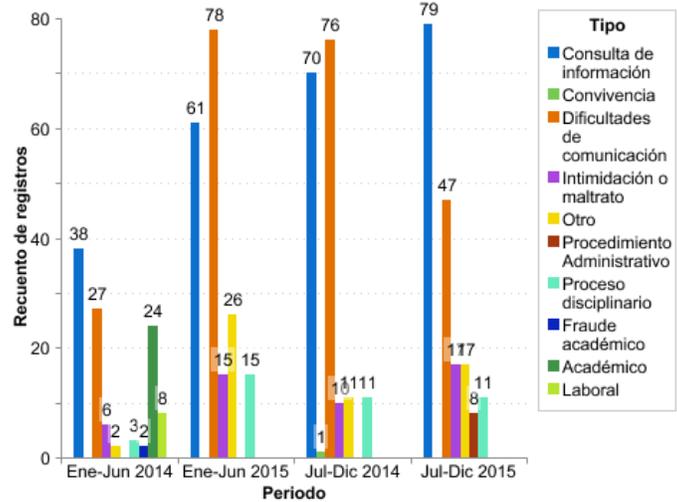


De los 177 casos atendidos este semestre, 77 correspondieron a Consulta de información, y los usuarios atendidos en esta categoría fueron únicamente estudiantes. A diferencia de los semestres anteriores en los que Dificultades de Comunicación había tenido un mayor porcentaje de atención, este semestre fueron más frecuentes las solicitudes relacionadas con: cambios en las normas de calificación de los cursos y procedimientos para interponer reclamos, procedimientos administrativos, peticiones y excepciones.

**Variación en tipo de casos 2015**



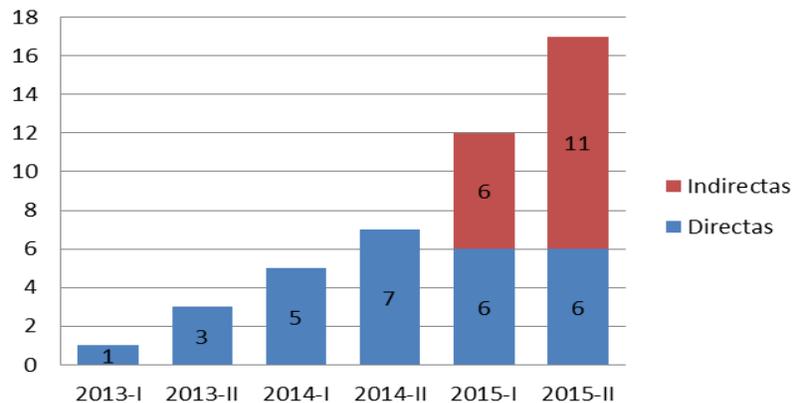
### Variación en tipo de casos 2014 - 2015



Adicionalmente, un tipo de consulta que se acentuó este semestre fue aquella relacionada con casos que requerían ajustes razonables. Si bien en otros periodos académicos habíamos atendido algunos casos relacionados con dificultades que presentaban los estudiantes para cumplir con obligaciones académicas específicas, este semestre hubo 7 casos de estudiantes con enfermedades y discapacidades que han presentado dificultades para cumplir requisitos académicos. Algunos casos apuntaban a lograr una mayor flexibilidad en la asistencia a clases, en otros, en el tipo de actividades implementadas.

El tratamiento dado a estos casos fue una intervención directa con el profesor y la unidad responsable de analizar el ajuste y decidir si implementarlo o no. Después de dar manejo a estos casos se observa que algunos docentes y unidades encuentran este tipo de solicitudes excepciones improcedentes, y les cuesta trabajo implementar los ajustes. La invitación desde la instancia fue a acudir a los talleres ofrecidos por el Centro de Ética en los que se aborda la relevancia de tomar en cuenta este tipo de casos.

### Histórico de Mediaciones



En lo que atañe a los casos que requirieron de la mediación como estrategia de solución, la estadística también muestra un incremento de 5 casos en comparación con el primer semestre del año. Por otra parte, a diferencia del semestre en el que se comenzamos a ofrecer mediaciones indirectas, en 2015-II se observa un número mayor de personas en esta categoría. En particular, el crecimiento que indica esta estadística reafirma que la instancia Ombudsperson cada vez se posiciona más en la universidad como el espacio de solución de conflictos por la vía del diálogo y la mediación.

En relación a los 17 casos de intimidación, maltrato y dificultades de comunicación en los que se implementaron conciliaciones en el 2015-II, se observó de manera particular que:

- En las conciliaciones directas prevalecen casos entre estudiantes y profesores con 4 casos de los cuales 3 son de profesores que se sienten irrespetados por sus estudiantes. El caso restante hace referencia a un estudiante que se sintió maltratado por un profesor. Los otros dos casos hacen referencia a un conflicto entre administrativos y un conflicto entre profesores, en ambos casos son situaciones en la que los jefes no se sienten reconocidos como líderes o autoridades por sus subordinados. De lo anterior, se puede derivar que la mayor parte de conciliaciones directas se dan entre relaciones donde hay conflictos ascendentes.
- En cuanto a las mediaciones indirectas se observa una distribución heterogénea de casos. Aquí es importante aclarar que el patrón que se había observado el semestre anterior, en el que las mediaciones indirectas tendían a darse entre relaciones temporales y ocasionadas por una desavenencia puntual, se desdibujó este semestre. En los casos atendidos hay tanto relaciones laborales duraderas entre pares, como entre estudiantes que son amigos o compañeros de estudio. En ambos casos deseaban o requerían conservar su contacto. A diferencia de las conversaciones directas, en este tipo de conciliaciones el patrón de relaciones en conflicto que prevalece es entre pares.

Los casos de dificultades de comunicación restantes recibieron un acompañamiento de estrategias integradas entre las que está la proporción de información cualificada, la orientación del manejo, así como la lectura y los comentarios a cartas y recursos.

## **5- Participación de la Ombudsperson en otros proyectos de la universidad**

Al principio de este informe se mencionó que el crecimiento paulatino que ha experimentado esta unidad desde 2014, en número de casos, tuvo un pequeño descenso este semestre. No obstante, en términos de complejidad de casos, este semestre la instancia se ha visto avocada a resolver casos que han representado retos para la gestión que venía realizando. En esta sección se mencionará cómo la Ombudsperson ha empezado a participar en dos grupos interdisciplinarios de la universidad, para construir estrategias de

manejo de casos que como estos son atípicos: El comité de convivencia laboral y el comité de atención de emergencias en el campus.

- **El Comité de Convivencia Laboral:**

La Ombudsperson fue invitada a este Comité por la Dra. Elena Trujillo y la profesora Viviola Gómez. Su intervención se ha orientado hacia tres objetivos:

Crear mecanismos de información con la comunidad para prevenir casos relacionados con maltrato y/o acoso laboral. Teniendo en cuenta que Margarita también participa en la creación del Eje de Comunidad y Cultura del PDI, ha buscado que las actuaciones del Comité de Convivencia tengan por propósito la creación de una cultura de respeto entre miembros de la comunidad para que ambas labores estén alineadas.

Coordinar actuaciones de manejo de casos con Gestión Humana. Teniendo en cuenta que los casos de acoso, intimidación y maltrato laboral están íntimamente ligados a la vinculación del trabajador con la universidad, y a relaciones de jerarquía; se ha sugerido al Comité que en su labor de escucha imparcial y de ente investigador de los casos, mantenga una comunicación con Gestión Humana para no anticipar un despido cuando los hechos no están esclarecidos. Esto conllevaría a acciones responsables, en las que se evitaría abusar de mecanismos de poder para despedir a empleados involucrados en un caso, sin que estos hayan tenido derecho a ser escuchados, y a que se lleve una investigación rigurosa.

Usar las unidades existentes, y aprovechar sus roles y responsabilidades en la universidad para dar manejo a los casos y para la construcción de la cultura de convivencia. Esta opción se planteó como alternativa a la propuesta de adoptar una directriz nueva proveniente de rectoría.

- **El Comité de Atención de Emergencias:**

Para el caso de este grupo interdisciplinario, su creación estuvo asociada a dos casos que llegaron directamente al Ombudsperson. La primera actuación de Margarita en estos casos, estuvo orientada por casos previos manejados durante 2014-II y 2015-I en los que también había coordinado grupos interdisciplinarios. Adicionalmente, como se mencionó en el informe de gestión del semestre anterior, esta actuación venía rigiéndose por un principio de confidencialidad a través del que se lograba dar un manejo al caso particular sin que éste se divulgara ni sobrepasara la situación puntual que lo había originado. En contraste con este comportamiento, los dos casos de los que hablaremos, se gestaron a través de redes sociales e implicaron un reto en el manejo de información, en el sentido en el que no se manejaron con estricta confidencialidad por parte de los involucrados.

Estos casos hacen referencia a la amenaza recibida por uno de nuestros estudiantes por parte de un presunto compañero uniandino, y la intimidación a una docente por parte un estudiante de la universidad; ambos casos a través de redes sociales. Los casos llegaron a la Ombudsperson por varias vías: El de la amenaza fue puesto en conocimiento de la instancia por el estudiante mismo, medios de comunicación, docentes y los compañeros del estudiante de su clase Hermenéutica Jurídica; el de la intimidación fue expuesto a la Ombudsperson por parte del profesor afectado. Para ambos casos, Margarita sugirió la integración de personas que podían ofrecer un acompañamiento desde diferentes enfoques: la seguridad física, la seguridad emocional y el ejercicio académico. Fue de esta manera como se integró un grupo interdisciplinar de atención de emergencias en el campus.

A continuación se explica cómo ha sido la participación de la Ombudsperson en este grupo y cómo se ha dado manejo a uno y otro caso en términos de objetivos y retos:

**El Protocolo:** Esta estrategia de atención de casos se planteó a raíz del caso de amenaza a un estudiante, y del reporte de casos similares realizado por estudiantes de la clase Hermenéutica Jurídica. Los estudiantes de dicha clase entregaron el protocolo a la Ombudsperson en un acto simbólico, frente al edificio Navas, con el objetivo de proponer un cambio en las políticas que actualmente aplica para los casos de intimidación y maltrato. Este protocolo tenía por objetivo crear una Oficina de la Diferencia en la que se atendieran casos de discriminación a miembros de la comunidad.

En respuesta, la Ombudsperson retroalimentó la propuesta y la compartió con el equipo que actualmente conforma el manejo del caso (Decana de Estudiantes, Jefe de Seguridad, Profesor de la Escuela de Gobierno, Ombudsperson). Actualmente, el equipo está construyendo el protocolo formal, para el que se está documentando con información de atención de casos similares en otras universidades.

**Atención de Emergencias:** Esta estrategia de atención se derivó de la atención de casos previos de distinta índole. Este semestre ya ha tenido un escenario de emergencia atendido. Esta emergencia se presentó con el estudiante que reportó el profesor que se siente intimidado por él, y para darle un manejo se convocó al Director de Centro Médico, a la Decana de Estudiantes, al Jefe de Seguridad y a la Secretaria General. Después de atendida la emergencia, el comité se ha ampliado para brindar un acompañamiento integral al caso.

## **6- Objetivos del 2015 y del 2016:**

Para el informe de gestión anterior, en el que se habían recapitulado los objetivos trazados para el año 2015, se había mencionado que los informes de casos para unidades estaban en curso. Para el semestre 2015-2 se entregaron tres de los informes pactados a las Facultades de Medicina, Ciencias y Ciencias Sociales. A cada una de estas unidades académicas se les

recomendaron actuaciones orientadas a evitar casos y conflictos similares a los atendidos por nosotros.

Para Medicina se sugirió:

- Recomendar a algunos docentes el programa de formación que implementa el CIFE para reforzar habilidades tanto de comunicación que implican un mejor trato; como de planeación de cursos.
- Hacer un seguimiento a aquellos cursos y profesores que han tenido dificultades con el cumplimiento de las normas del reglamento o que hacen cambios a posteriori. Actualmente estamos llevando un caso en curso, en el que se está buscando que la Facultad replantee la política de pérdida de materia por un porcentaje del curso. A través de una explicación normativa y académica, se ha sugerido a la facultad que no invalide los porcentajes como evaluación progresiva del desempeño de los estudiantes.

Por su parte, a la Facultad de Ciencias se invitó a:

- Replantear el mecanismo de estudio casos de Consejo de Facultad, de manera que éste incluya: verificar que todos los casos cumplan con el debido proceso, en casos de procesos disciplinarios contemplar el uso de las prácticas formativas o el procesos discrecionales; y hacer un seguimiento a los estudiantes que se les ha concedido en reiteradas oportunidades incompletos y reintegros y que reflejan un desempeño académico bajo.
- Para los casos de conflicto de horario, programar reuniones entre coordinadores de las distintas unidades académicas para detectar cruces de materias que pertenecen a un mismo semestre, y prever distintas alternativas de horario. Adicionalmente, invitamos a evaluar la posibilidad semestralizar materias que vienen dictándose anualmente, como en Física y Geociencias.

Finalmente, para Ciencias Sociales se les informó sobre la necesidad de:

- Ajustar los reglamentos internos de los departamentos a la luz de los Reglamentos Generales, para que las sanciones internas no excedan las generales.
- Implementar en las clases de su Facultad matrices con criterios de evaluación claros, de manera que así se eviten malentendidos con las calificaciones asignadas. Adicionalmente, ésta medida fortalece el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En lo que atañe a los objetivos del siguiente año, se ha propuesto elaborar un artículo académico en el que se planteen reflexiones sobre el manejo de conflictos en las instituciones académicas, los alcances, las limitaciones y los retos que implican casos sin precedentes.

Finalmente, vincularse con redes internacionales de Ombudsman en universidades, como mecanismo de intercambio de estrategias, saberes y experiencias.