

Ombuds UAI

Informe abril 2020 – abril 2022

Francisca Rengifo - Adelmo Yori

- I. La práctica del Ombuds
- II. Síntesis de los casos
- III. Desafíos y plan de trabajo 2022

Agradecimientos

A partir de 2019, la Universidad Adolfo Ibáñez cuenta con la figura de OmbudsUAI creada en el *Protocolo de Acción frente a situaciones de acoso, acoso sexual y discriminación* (Decreto orgánico N°66 de 23 de octubre de 2018). Al poco andar y convencidos de la pertinencia de este espacio para la buena convivencia universitaria, se sumó a este trabajo al Ombuds Sede Viña del Mar.

Desde entonces, la labor realizada ha sido posible gracias al apoyo institucional y estudiantil. A nuestro Rector, Harald Bayer; a Secretaria General María José de las Heras y su valioso equipo; a Pregrado, Dirección estudiantil, organizaciones estudiantiles. Muchas gracias por la confianza depositada en nuestras personas.

I. La práctica del Ombuds

La misión del Ombuds_UAI es promover una cultura de respeto mutuo entre las personas que conformamos la Universidad, incentivar el entorno de comunidad plural y tolerante al que aspiramos, en concordancia con los valores que representan a la UAI. Es una instancia que busca promover la autonomía de las personas para tomar sus decisiones en forma responsable y una figura que vela por el bienestar de toda la comunidad, sus estudiantes, profesores y funcionarios/as.

Como Ombuds nos preocupamos en acoger, escuchar y apoyar a cada persona miembro de la comunidad universitaria y en promover una convivencia cordial basada en relaciones respetuosas. Nuestro compromiso se concreta en la tarea de afrontar y prevenir la ocurrencia

de conductas de acoso, maltrato, abuso y discriminación arbitraria y se ancla en los valores de respeto y cuidado del otro/a.

Con este fin, nuestra función consiste en recibir y escuchar, sin juicios previos, los problemas que afectan a una determinada persona para orientarla y examinar juntas las opciones de solución a éstos. Toda persona puede sentirse protegida y libre de expresar sus inquietudes, temores y problemas, porque este es un recurso confidencial, imparcial, independiente e informal. Estos principios corresponden a los estándares establecidos por la International Ombudsman Association (IOA) de la cual formamos parte:

La/el Ombuds es un espacio **confidencial** para conversar sobre las preocupaciones o una situación específica que estaría afectando a quien acude. Ningún contenido de la conversación será revelado sin el debido consentimiento de la persona y a no ser que así sea acordado entre ésta y la/el Ombuds. Y, en consecuencia, es un recurso **informal**, que no conserva registro alguno de nombres ni de situaciones particulares o personales, sino sólo estadísticas generales y anónimas con el fin de prevenir y recomendar políticas de acción.

La persona del Ombuds es **independiente** de otra entidad o autoridad universitaria con el fin de proporcionar a las personas un lugar seguro para expresarse y en el que no caben eventuales represalias por parte de otras personas. Y su función es **imparcial**, es decir, la/el Ombuds no toma partido por una persona en particular.

- ¿Qué hace la/el Ombuds?

A través del Ombuds, la persona puede preguntar y recibir información sobre aquello que le preocupa o la afecta en relación a los reglamentos y políticas aplicables, los procedimientos y otros recursos institucionales;

La persona puede canalizar una denuncia por conductas de acoso, abuso o discriminación arbitraria;

La persona puede contar su problema o preocupación, conversar respecto de cuáles son sus intereses, explorar las opciones disponibles y que mejor satisfagan dichos intereses afectados, definir las estrategias a seguir y, así, encontrar una adecuada solución al problema;

La persona puede pedir una vía de resolución colaborativa del conflicto y una mediación.

II. Una comunidad universitaria para todas y todos

El presente informe recoge la labor realizada durante su segundo y tercer año de existencia, con proyección hacia el marco que define la nueva Ley 21.369 (30/08/2021) que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior. Esta ley surgió de un diagnóstico país respecto de cómo persiste una cierta tolerancia social frente a la violencia de género y de la percepción de que dicha violencia es experimentada como un continuo concepto de “falso consentimiento” debido a los efectos de las drogas y el alcohol. Al respecto, nuestra Universidad lleva un buen trecho de camino recorrido a partir del año 2018 con la aprobación del *Protocolo de Acción frente a situaciones de acoso, acoso sexual y discriminación* y la implementación de los procedimientos adecuados. Esta experiencia, si bien relativamente nueva, también ha facilitado una reflexión permanente al interior de nuestra comunidad universitaria respecto de cómo se manifiesta la violencia de género, cómo es percibida por las personas que la experimentan ya sean quienes la sufren directa o indirectamente, o quienes la ejercen, cuáles serían los factores comunes que están presentes en las distintas situaciones de acoso, de abuso y de discriminación arbitraria.

La síntesis de casos que presentamos a continuación quiere contribuir tanto con dicha reflexión como con el desarrollo de nuestras políticas de prevención y de formación en las capacidades humanas que hacen de la vida universitaria una experiencia digna y valiosa.

2.1 Síntesis de los casos

Esta información general permite identificar ciertas tendencias, conocer necesidades emergentes, ser proactivos.

Durante el segundo y tercer año de trabajo como Ombuds_UAI, hemos recibido 53 casos de situaciones que se enmarcan dentro de nuestro Protocolo de acción frente a denuncias de acoso. En esta cifra, hemos considerado sólo los casos de hostigamiento, acoso, abuso y discriminación arbitraria, dejando fuera a las numerosas consultas de información, orientación, y conversaciones realizadas con motivos más allá de una situación determinada y que no, necesariamente, llegan a constituir un caso.

Dado el más reducido número de casos respecto del año 2019, estimamos que no sería prudente distinguir entre el año 2020 -15 casos- y el 2021 en que fueron 37. En consecuencia, hemos agregado la información correspondiente a dichos casos con el fin de resguardar la privacidad de las personas y garantizar la confidencialidad que es debida. La disminución del número de casos en 2020 y luego su aumento a más del doble en el siguiente año tiene una explicación probable en el contexto de aislamiento y consecuente virtualidad de la vida universitaria que provocó la pandemia.

No obstante, la disminución del número de casos podría llevar a una interpretación apresurada de menor ocurrencia de dichas conductas. En parte, esto fue efectivamente así, ya que hubo menos espacios e instancias en las que pudieran ocurrir; pero los casos que recibimos fueron situaciones complejas, de mayor exposición pública a través de las redes sociales, y que manifestaron la mayor vulnerabilidad de las personas en contextos de aislamiento. Por otra parte, también pudo influir que la virtualidad hubiera provocado una sensación de distancia entre las personas y la acogida y respuesta institucionales a las situaciones de acoso, abuso o discriminación que pudieron haber experimentado.

Del conjunto de casos, los que involucran a estudiantes siguen siendo mayoritarios (más de 25 casos), si bien han aumentado relativamente aquellos que afectan a docentes y funcionarios/as (menos de 10 respecto de cada estamento). Las mujeres han acudido en mayor número que los hombres -casi el doble- y a raíz de situaciones en las que están ellos como la parte “provocadora o causante”. También hubo casos (7) que involucraron a grupos mixtos de personas.

Los motivos más frecuentes que manifiestan las personas que acudieron a nosotros consisten en el acoso entendido como hostigamiento, maltrato, y el acoso sexual no laboral. Con la intención de comprender aquellas situaciones, presentamos un análisis cualitativo de los casos que posibilita conocer los contenidos concretos que las personas afectadas dan a las definiciones establecidas en el Protocolo e identificar ciertas características que se reiteren en el tiempo:

Nuestro Protocolo define el **acoso** como una “conducta indebida consistente en la agresión u hostigamientos reiterados, de cualquier naturaleza, no consentido por quien lo recibe, ... causando menoscabo, maltrato, humillación, o amenaza o perjuicio...” (art.4.a). Esta

definición amplia da cabida a varios tipos de conductas constitutivas de acoso entre las que los casos recibidos permiten identificar como más recurrentes a:

- Ciber acoso: pantallazos de conversaciones, memes e historias publicadas en las redes sociales que son ofensivas.
- Funa: es interpretada por parte de quienes son objeto de ésta como una conducta de acoso, de maltrato.
- Ridiculización, humillación en público
- Aislamiento social
- Ser ignorado por parte de quien debiera responder
- Conductas intimidatorias de manifestación de fuerza
- Amenazas de exposición pública

El **acoso sexual no laboral** consiste en que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual no consentidos por quien los recibe... (art.4.c). El acoso sexual puede implicar favores sexuales a cambio de beneficios o, si éste fuera rechazado, de perjuicios para la persona que lo sufre. Y también puede consistir en que una persona mantenga un comportamiento indebido y reiterado, generando un ambiente sexual que vulnera la dignidad de otra u otras personas.

Dentro de esta definición, los casos recibidos comparten mayoritariamente el antecedente de haber existido entre estudiantes una relación con cierto grado de intimidad y que, una vez terminada, es vista por alguna de las partes como acoso.

La **discriminación arbitraria** consiste en cualquier acto u omisión que genere un tratamiento diferenciado, sin justificación razonable, que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales... (art.4d). Al respecto, los casos recibidos han sido pocos y relativos a conductas discriminatorias de género y de orientación sexual.

2.2 Resumen de actividades

Dentro de la Universidad, hemos participado en diversas instancias de información, colaboración y capacitación:

- Jornada de acoso sexual impartida por el MINEDUC el 29 de septiembre 2020
- Trabajo realizado con la directiva de Trabajos Voluntarios para entrelazar su protocolo al nuestro;
- Trabajo con SEFEM
- Participación en la Mesa de Psicología
- Asistencia a charlas y conversatorios con estudiantes que forman grupos organizados y miembros de la federación estudiantil.
- Participación en la Mesa de Salud Mental y bienestar
- Trabajo con el Observatorio

A nivel nacional e internacional, Ombuds_UAI pertenece y participa mensualmente de las reuniones del Regional Advisory Committee Latin American and the Caribbean (IOA). En ese marco, formamos parte también de la Asociación Chilena de Ombuds universitarios que está por crearse oficialmente y cuyo fin es difundir la figura del Ombuds entre las universidades chilenas y fortalecer su desarrollo.

III. Desafíos y plan de trabajo 2022

Nuestro desafío permanente es invitar a las personas a conversar. Queremos propiciar un espacio de diálogo para que las personas resuelvan colaborativamente, mediante un acuerdo asumido libremente, aquellas situaciones problemáticas o conflictivas que las involucran.

Identificamos los siguientes desafíos que se traducen en tareas para este año 2022:

A nivel institucional, una dificultad que ha resentido dar una respuesta oportuna en varios casos ha sido dialogar con los/las profesores hora. Esta eventual falta de vinculación entre colaboradores hora y la política universitaria frente al acoso, el abuso y la discriminación de la que formamos parte, nos preocupa y plantea la pregunta por cómo alcanzarlos de un modo adecuado y efectivo.

Un segundo desafío consiste en responder a cómo nuestra comunidad universitaria reconoce lo ocurrido; es decir, cuál es la forma adecuada en que un caso pasa de una situación subjetiva a una verdad institucional. Esta es una tensión entre la debida reserva y el aprendizaje.

A nivel personal, identificamos la necesidad de incorporar de un modo específico a la persona que es requerida como responsable de una conducta de acoso, abuso o discriminación. Más allá del acompañamiento psicológico que pone a su disposición la Universidad, creemos que sería beneficioso tanto para la persona como para la comunidad crear instancias de inclusión de diversa naturaleza. Por ejemplo, abrir espacios de conversación grupal que ayudan a dar sentido al dolor sufrido, a reformular positivamente el sentimiento de culpa, a perder el miedo, a desarrollar fuerza de ánimo, entre otros posibles aprendizajes.

En esta misma línea, queremos apoyar la formación de una red de acompañamiento entre pares.