

Ombuds UAI

Informe 2025 (1 de enero al 31 de diciembre)

Francisca Rengifo - Adelmo Yori

I. Introducción y agradecimientos

El Ombuds integra la misión de la UAI y contribuye a la concreción cotidiana de sus valores, promoviendo una convivencia respetuosa basada en la dignidad humana y desplegando el potencial que esta figura posee para ser universidad de excelencia, innovadora, distintiva y con impacto en la sociedad.

Con una trayectoria de siete años, ha abierto un espacio de escucha confidencial, independiente, neutral e informal, que acoge y orienta a las personas sobre aquello que las afecta, evaluando en conjunto los posibles caminos a seguir y buscando soluciones colaborativas al conflicto, facilitando el diálogo entre partes. Esta labor se basa en los principios de confidencialidad, independencia, imparcialidad e informalidad, siendo central también el criterio de celeridad para responder oportunamente y con asertividad.

Agradecemos a toda la comunidad universitaria por la confianza depositada en nuestras personas y el apoyo institucional que ha permitido consolidar la figura del Ombuds dentro de nuestra UAI, haciendo de ésta un espacio creíble, imparcial y de confianza, asequible y activa, cuya función al servicio de la universidad se valora positivamente por parte de la comunidad.

El propósito de este informe es dar a conocer la labor realizada durante este 2025 y séptimo año de existencia del Ombuds en la UAI. Asimismo, se propone visibilizar el valor preventivo, mediador y formativo de la figura del Ombuds, destacando el rol que cumple como espacio confidencial y accesible para la resolución colaborativa de conflictos.

El informe también tiene como finalidad proveer insumos relevantes para la toma de decisiones institucionales, promoviendo prácticas de convivencia más maduras, respetuosas y alineadas con los principios, valores y el modelo educativo de la UAI.

1.1 El contexto general del Ombuds universitario

En la actualidad, el Ombuds es un concepto global y su figura es prevaleciente dentro de universidades de alto prestigio y larga trayectoria. Existe en la mayoría de las grandes universidades norteamericanas y canadienses¹. Las universidades españolas han sido pioneras en Europa, contando con el defensor universitario desde 1980s². Desde 1990s, existe en algunas universidades de Australia y de Nueva Zelanda; más recientemente, en Inglaterra (2004) y en Austria (2011). A nivel regional latinoamericano, la primera en crear esta figura fue la Universidad Nacional Autónoma de México en 1985. Su desarrollo entre las universidades sudamericanas se concentró entre 1990 y 2015. En Argentina, sólo la Universidad Nacional de Córdoba cuenta con Ombuds desde 1997; Perú desde 2012 (Pontificia Universidad Católica de Perú) y es parte de la ley de educación superior desde 2014.

En Chile, la UAI es la segunda universidad que cuenta con Ombuds desde 2019, antecedida solo por la Universidad Católica en el 2013. Actualmente, otras seis universidades cuentan con esta figura³. Cinco de éstas son universidades de provincia, lo que podría responder, en parte, a una estrategia de posicionamiento regional y de distinción entre el conjunto de universidades del país. Del total, la mitad son públicas y, excepto la UAI, todas forman parte del Cruch.

En este contexto, la UAI ocupa un lugar significativo que se potencia con la participación en redes nacionales e internacionales de Ombuds, mediadores y defensores universitarios. A nivel nacional, junto con las ocho universidades chilenas mencionadas, hemos creado la primera red de Ombuds y mediadores universitarios de Chile (Romuch). Nos reunimos mensualmente con el objetivo de intercambiar nuestras experiencias y aprendizajes, coma también para reconocer dificultades y abordar desafíos, visibilizando la función del Ombuds. La UAI también participa de la Red Iberoamericana de Defensores Universitarios (creada en

¹ Desde 1965 en Canadá con la Universidad de Simon Fraser de Vancouver; y en EEUU desde 1970s con la Universidad de Stanford.

² El defensor universitario está establecido desde 2001 en la ley orgánica de las universidades, si bien es una figura relativamente distinta, ya que recibe las quejas por escrito, no es informal ni confidencial.

³ De las 58 universidades chilenas, cuentan con Ombuds y/o mediador universitario la Universidad Católica de Chile, la Universidad Católica de la Santísima Concepción, la Universidad Católica de Temuco, la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas y la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacéuticas de la Universidad de Chile, la Universidad de Concepción, la Universidad de O'Higgins, la Universidad de Talca, y de Mediador estudiantil en la Universidad de Chile. Ninguno de los 32 institutos profesionales ha creado esta figura.

2018) y de la Red Europea de Defensores en la Educación Superior (Enohe, existente desde 2003).

Actualmente, la UAI es parte integrante del proyecto BRAVIOO (financiado por Erasmus+), cuyo principal objetivo es implementar y fortalecer la figura del Ombuds –o defensor- universitario en América Latina. En este marco, hemos participado de diversas instancias:

Conversatorio “El quehacer de Ombuds y Defensores universitarios para una sana convivencia” dentro del seminario "Fortaleciendo la convivencia universitaria a través de los Ombuds o Defensores" (UAI, campus de Peñalolén y Viña del Mar, agosto de 2025).

II Encuentro de intercambio de buenas prácticas Europa - América Latina, BRAVIOO, Universidad Nacional de Córdoba (Argentina, noviembre 2025).

1. 2 Marco institucional y fortalezas del Ombuds UAI

Un hito clave en el fortalecimiento institucional del Ombuds es que cuenta con su propio reglamento desde noviembre 2025, el cual regula su organización y funcionamiento, define sus principios, formas de proceder y su coordinación con las unidades de la universidad. Este instrumento constituye una herramienta fundamental para continuar la misión del Ombuds de acoger a toda persona miembro de nuestra comunidad.

Este marco institucional proveerá de una estructura necesaria para la consolidación de las fortalezas que como Ombuds hemos identificado a través de nuestra experiencia y que son una guía de ruta a seguir:

1. El Ombuds UAI cuenta con un amplio y permanente respaldo de las autoridades universitarias.
2. Actúa con plena libertad y autonomía, sin seguir directrices administrativas impuestas.
3. Trabaja en constante autogestión y su foco es la proactividad. Evita la reactividad.
4. Su labor es fluida, ajena a cualquier burocracia administrativa y en coordinación con las instancias pertinentes.

5. Su trabajo, aunque silencioso y estrictamente confidencial en el manejo de cada caso, se nutre del apoyo interdisciplinario: direcciones jurídicas, estudiantiles y de apoyo por parte de la comunidad en general.
6. Vela con fluidez por el cumplimiento de los protocolos, códigos de honor y ética de la universidad, buscando la concreción efectiva del respeto a la dignidad humana.
7. Camina a través de la Universidad por todos sus niveles jerárquicos y entre los distintos grupos de personas que la integran.
8. Relevancia del cargo valorado por las autoridades y por la comunidad universitaria en todos sus estamentos.

II. Síntesis estadística de los casos atendidos

La síntesis estadística de los casos atendidos permite analizar tendencias, patrones de convivencia, ámbitos de conflicto y necesidades emergentes dentro de la comunidad universitaria. El cuadro sinóptico, presentado a continuación, registra los casos correspondientes a solicitudes de orientación, de protección, de intervención mediadora y de mediación atendidos durante el año.

¿Cuántas y cuáles personas acuden?							
Total Año 2025	Santiago (Peñalolén, Pdte. Errázuriz, Vitacura)	Viña del Mar	Género masculino	Género femenino	estudiantes	docentes	funcionarios/as
109	58	51	67	39	83	18	7

*1 caso correspondió a un tercero externo a la UAI. La clasificación por género de los casos no comprende a parejas o grupos mixtos de personas (3 casos).

¿Por cuáles motivos?											
acoso sexual, abuso sexual no laboral, abuso sexual	acoso, hostigamiento, aislamiento social, amenazas, trato hostil, maltrato	faltas de respeto	funa	discriminación de género	discriminación arbitraria	conflictos interpersonales	malas prácticas	vulneración de derechos del estudiante/naturaleza académica	Código de Honor	solicita apoyo psicológico, medidas de protección	Otros
9	33	20	0	3	8	5	10	15	1	4	1

Del total de 109 casos, en números absolutos, las mujeres acudieron más que los hombres, continuando con la tendencia de años anteriores; la gran mayoría de los casos fueron iniciados por estudiantes (83) y correspondientes a situaciones de acoso (no sexual), hostigamiento, malos tratos, amenazas, y faltas de respeto (agrupados suman 39); un número reducido de casos fue iniciado por docentes y el correspondiente a funcionarios ha sido muy menor, al igual que años anteriores.

Por primera vez, no hubo ningún caso de funa, habiendo sido este fenómeno una preocupación central entre estudiantes y manifestada en las mesas de trabajo sobre el *Protocolo de investigación y sanción frente a denuncias de acoso, acoso sexual, discriminación*.

Se identifica un significativo número de quejas por parte de estudiantes hacia docentes por eventuales malas prácticas, discriminación de diversa naturaleza, vulneración de derechos del estudiante y/o faltas de respeto.

En el año 2025, la gran mayoría de los casos se han solucionado a través de una intervención mediadora, es decir, de la facilitación del entendimiento entre las partes para alcanzar una solución colaborativa; un número significativo de personas pidió orientación y sólo tres decidieron denunciar.

Asimismo, por ser un espacio confidencial, informal, neutral e independiente, el Ombuds está en posición de anticipar problemas y sus causas, identificar prácticas preocupantes y vacíos que cubrir, detectar la recurrencia de un mismo tipo de conflicto, así como patrones de conducta. Así, entrega retroalimentación institucional y recomendaciones de mejora, siendo proactivo en la reforma e implementación de políticas, procedimientos, y nuevas prácticas que promuevan una cultura dialogante.

A la fecha, se han hecho recomendaciones concernientes a la encuesta de evaluación docente y al proceso de jerarquización académica, además de la participación en procesos de mejora continua.

III. Desafíos y oportunidades de acción

El trabajo realizado durante el año 2025, así como la experiencia acumulada, nos permite identificar desafíos y oportunidades, y proyectar mejoras para el año siguiente.

3.1 Desafío de alcanzar a toda la comunidad universitaria:

- Asegurar la accesibilidad por parte de cualquier persona miembro de la comunidad universitaria. Esto requiere un trabajo permanente de difusión, de dar a conocer la figura del Ombuds y de subsanar aquellas diversas dificultades que las personas puedan suponer o enfrentar, efectivamente, para acudir.
- Comunicar de modo permanente el quehacer del Ombuds y sus alcances, porque pese a los esfuerzos comunicacionales reales y periódicos destinados a darlo a conocer y de relevar su figura, hay dificultades para llegar de manera oportuna a ciertos integrantes de la comunidad, en especial, al segmento de colaboradores-hora.
- Revertir cierta reticencia o displicencia de parte de algunos colaboradores frente a la solicitud de ayuda y apoyo para algún requerimiento puntual de colaboración.

3.2 Fortalecer su función mediadora y promover el entendimiento entre las partes:

- Trabajar con expectativas individuales, pues al no ser el Ombuds un ente sancionatorio, algunas personas no desean acuerdos reparadores en el libre acuerdo de las partes y manifiestan cierta reticencia frente a una posible intervención cuyo objetivo se orienta a promover la sana convivencia. Existe, en estos casos puntuales, un afán punitivo por parte del solicitante, por lo que la labor del Ombuds no logrará satisfacer sus expectativas.
- Potenciar la mediación como una instancia voluntaria dentro del proceso formal de investigación y sanción.

3.3 Ser un agente articulador de un ecosistema de convivencia:

- Potenciar la coordinación con las distintas unidades de la UAI para la búsqueda efectiva de soluciones, construyendo una red de apoyo mutuo que es crítica para que tanto el Ombuds como éstas desarrollen lo mejor posible su función.
- Promover la confianza institucional, porque la persona cuenta con un espacio en que es escuchado, recibe una respuesta oportuna y es orientada sobre las normativas y procesos institucionales. De esta manera puede evaluar las opciones posibles frente a una situación dada y es invitada al diálogo con otros para encontrar soluciones basadas en el acuerdo.

3.4 Promover una cultura universitaria dialogante:

- En la formación universitaria convergen la excelencia académica y una experiencia estudiantil integral, las cuales necesitan un ambiente respetuoso y de confianza, propicio para el aprendizaje y el crecimiento personal. Una persona no podrá desplegar sus capacidades ni estará satisfecha si experimenta dificultades, más allá de los esfuerzos propios de la educación universitaria para desarrollar su proyecto de formación profesional.
- Continuar nuestra presencia en las redes establecidas, porque la vinculación del trabajo que realizan los Ombuds y mediadores robustece a esta figura, a la vez que estimula la reflexión ética y democrática a través de las instituciones de educación superior.

IV. Recomendaciones

4.1 Recomendaciones sobre su perfil:

Quien sea Ombuds debe ser una persona experimentada, con la virtud de acoger a cualquiera con amabilidad y empatía; capaz de practicar los principios de confidencialidad, independencia, informalidad y neutralidad con el fin de acoger y atender con asertividad, de escuchar y dialogar activamente con un enfoque desprejuiciado.

En lo ideal, debe ajustarse al siguiente perfil:

- Alta capacidad de escucha activa.
- Facilitador del diálogo.

- Imparcial, conocido por la comunidad universitaria y que cuente con reconocimiento institucional.
- Sociable, con experiencia académica y criterio pedagógico.
- Persona capaz de practicar el autocontrol, la serenidad y la tolerancia.
- Colaborativo y dispuesto a trabajar en coordinación con las diversas unidades de la universidad.
- Ecuánime y ponderado al momento de aconsejar, plantear acciones y proponer posibles soluciones.
- Certero como mediador en la solución colaborativa.
- Creíble e íntegro en su proceder.
- Persona informada en profundidad de las normativas, procedimientos y políticas institucionales, capaz de dar a conocer dicho marco.
- Debe conocer el organigrama institucional y comprender las funciones que cumple cada miembro.
- Persona que actúe con humildad y que posea un alto sentido de la responsabilidad, ser diligente y proactivo, capaz de entregar respuestas oportunas y asertivas.
- Garantizar presencialidad cotidiana en el campus.

2.1 Recomendaciones sobre los recursos necesarios:

- Contar con un espacio de trabajo discreto y ubicado en una zona de oficinas alejada en lo posible del flujo habitual de estudiantes, para así garantizar la reserva y confidencialidad que requiere esta labor.
- Contar con una asignación de horas acorde con la responsabilidad de la función y sus alcances, considerando la atención de personas, las acciones necesarias para la búsqueda de entendimiento entre partes, la coordinación con otras unidades, el procesamiento estadístico, las instancias de colaboración y reflexión institucionales, la participación en las redes de Ombuds y mediadores universitarios a nivel nacional e internacional, así como para el autocuidado personal del Ombuds.
- Objetivar las condiciones para el desempeño de esta función y formas de reconocimiento dentro de la trayectoria profesional de quien la cumple.

- Contar con recursos e instancias de capacitación y formación continua; a su vez, este es un proceso continuo personal y colaborativo de transmitir aprendizajes a otras personas que realicen esta función. Por lo mismo, el trabajo en redes de Ombuds es también un espacio formativo, de intercambio de experiencias, y de producción de conocimiento.
- Contar con recursos para la participación en las redes nacional e internacionales de las que formamos parte, siendo una instancia clave de aprendizaje y trabajo colaborativo, así como de visibilización. El Ombuds UAI se fortalece participando en las jornadas, congresos y seminarios de dichas redes; y contribuye a crear espacios de diálogo con la sociedad.
- Contar con apoyos para la comunicación permanente y continua, que permita a estudiantes, académicos y colaboradores comprender con claridad su rol, sus alcances y los canales disponibles para acudir a él. Para ello, resulta clave contar con un espacio digital dentro del sitio web institucional, distinguible claramente, de fácil acceso y navegación, que explique qué hace el Ombuds, cuándo y cómo acudir a él. Este espacio puede ofrecer la posibilidad de agendar directamente una reunión y contener material audiovisual y cápsulas informativas que transmitan su misión de manera cercana, transparente y pedagógica.