

REGLAMENTO DE OMBUDS DE LA UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

12 de diciembre de 2025

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El presente reglamento regula la organización y funcionamiento de los Ombuds, definiendo sus principios, funciones, procedimientos de atención y coordinación con las unidades de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI).

Artículo 2. Definiciones.

Para los efectos de este reglamento, se entenderá por:

1. **Ombuds UAI:** Autoridad unipersonal encargada de contribuir a una adecuada convivencia universitaria y ofrecer un espacio confidencial, imparcial, informal e independiente de acogida, escucha, orientación, facilitación y resolución colaborativa de conflictos a toda persona miembro de la comunidad universitaria.
2. **Ombuds de Sede o Adjunto:** Autoridad unipersonal con las mismas funciones que el Ombuds UAI dentro del ámbito territorial de su sede, coordinada y articulada con éste.
3. **Usuario/a:** Toda persona integrante de la comunidad universitaria que solicita orientación o intervención del Ombuds.
4. **Caso:** Consulta, inquietud, conflicto o situación sometida al conocimiento del Ombuds.
5. **Derivación:** Remisión del caso a la unidad competente para su tramitación formal cuando corresponda.
6. **Facilitación:** Mecanismo confidencial, voluntario y no sancionatorio, conducido por el Ombuds, orientado a construir acuerdos o entendimientos entre las partes.
7. **Mediación o solución colaborativa:** Resolución colaborativa de conflictos, en que las personas participan voluntariamente para arribar a una solución acordada. Puede iniciarse antes o durante un proceso disciplinario formal, tanto a solicitud de parte como por derivación de Secretaría General. Los acuerdos que se alcancen entre los involucrados serán vinculantes y se podrá exigir su cumplimiento en caso de ser necesario.
8. **Recomendación:** Propuesta no vinculante formulada por el Ombuds para mejorar prácticas, políticas o procesos institucionales.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

Este reglamento es aplicable a todos los campus y sedes de la UAI, y a todas las personas que integran su comunidad universitaria.

Artículo 4. Naturaleza y alcance.

La actuación del Ombuds es confidencial, informal, voluntaria, imparcial e independiente. El Ombuds no sustituye los procedimientos formales, disciplinarios o administrativos de la Universidad ni los contemplados en la legislación vigente; su rol es orientar, facilitar, mediar y, cuando corresponda, derivar a las instancias competentes.

Artículo 5. Enfoque de derechos y convivencia.

El Ombuds actúa con perspectiva de derechos humanos, inclusión, igualdad y no discriminación, y con enfoque preventivo respecto de conflictos, resguardando la dignidad de las personas y la integridad de la comunidad universitaria.

TÍTULO II

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Artículo 6. Independencia y autonomía funcional.

El Ombuds actúa con independencia de criterio y autonomía funcional en sus actuaciones, sin recibir instrucciones respecto de casos concretos.

Artículo 7. Imparcialidad y neutralidad.

El Ombuds acoge y escucha a todas las partes, evitando incurrir en conflictos de interés y resguardando un trato equilibrado y justo.

Artículo 8. Confidencialidad.

Toda comunicación e información que reciba el Ombuds tendrá carácter confidencial, salvo: (i) consentimiento expreso de la persona usuaria; (ii) riesgo cierto e inminente para la vida o integridad de personas; o (iii) exigencia legal o judicial.

Artículo 9. Voluntariedad e informalidad.

La intervención del Ombuds es voluntaria para las partes. Sus actuaciones se desarrollan por vías informales, salvo acuerdo distinto o que corresponda derivación a vías formales.

Artículo 10. Buena fe y no represalias.

Las partes actúan de buena fe. Cualquier represalia en contra de quien recurra al Ombuds constituye falta grave a la convivencia universitaria y deberá ser abordada por las instancias competentes.

TÍTULO III

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 11. Cargos.

La Unidad del Ombuds estará integrada por: (a) un/a Ombuds UAI; y (b) Ombuds de Sede para cada campus o sede que la Universidad determine.

Artículo 12. Nombramiento y cesación.

El Ombuds UAI y los Ombuds de Sede serán designados por el Rector. Realizarán su función por un periodo de 3 años, renovable. Cesarán en sus funciones cuando así lo determine la autoridad que los designó o por las causales previstas en este reglamento y en la normativa interna.

Artículo 13. Requisitos.

Quienes ejerzan como Ombuds deberán contar con reconocida idoneidad ética y profesional, experiencia en resolución colaborativa de conflictos, mediación o materias afines, habilidades de escucha activa y conocimiento de la normativa universitaria.

Artículo 14. Incompatibilidades y conflictos de interés.

No podrán ejercer como Ombuds quienes desempeñen funciones jerárquicas con potestades disciplinarias directas sobre potenciales usuarios/as, ni quienes incurran en situaciones de conflicto de interés. Detectado un conflicto, el Ombuds deberá inhibirse y solicitar la designación de un/a reemplazante.

Artículo 15. Autonomía y apoyos.

La figura de Ombuds contará con los apoyos administrativos y logísticos que determine la Universidad, asegurando en todo momento su autonomía funcional, la confidencialidad de la información y la independencia de criterio.

Artículo 16. Coordinación interna.

El Ombuds UAI coordina a los Ombuds de Sede, establece estándares y buenas prácticas, y vela por la coherencia institucional del servicio, respetando la autonomía funcional en casos concretos.

TÍTULO IV

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Artículo 17. Funciones generales.

Son funciones del Ombuds:

1. **Escuchar, acoger y orientar** a las personas de la comunidad universitaria, ofreciendo un espacio confidencial para comprender sus inquietudes y explorar opciones.

2. **Facilitar o mediar** en conflictos interpersonales u organizacionales, promoviendo soluciones colaborativas y restaurativas.
3. **Derivar** los casos a las unidades competentes cuando corresponda (p. ej., protocolos de integridad y cumplimiento, dirección de personas, direcciones académicas, asistencia estudiantil), e **informar** a las personas sobre las vías formales disponibles y sus plazos.
4. **Hacer seguimiento** de las derivaciones, cuando proceda, con estricto resguardo de la confidencialidad.
5. **Emitir recomendaciones** no vinculantes a las autoridades universitarias para prevenir conflictos, mejorar políticas, procedimientos y prácticas, y fortalecer la convivencia.
6. **Detectar tendencias** o problemas sistémicos y **retroalimentar** a la organización con propuestas preventivas y de mejora.
7. **Promover** campañas de sensibilización, capacitación y difusión de derechos y responsabilidades, en coordinación con las unidades competentes.
8. **Elaborar un informe anual** de actividades, con datos agregados y no identificables, resguardando siempre la confidencialidad de la información utilizada, dirigido al Consejo Académico y a las autoridades que la Universidad determine.

Artículo 18. Ámbitos de actuación.

El Ombuds podrá intervenir, entre otros, en ámbitos académicos, administrativos, financieros y de convivencia, en la medida en que la materia sea idónea para orientación, facilitación o mediación, o para su derivación a las instancias formales.

Artículo 19. Límites de la actuación.

El Ombuds no investiga ni sanciona; no representa a las partes; no decide recursos ni revoca decisiones; no emite pronunciamientos jurídicos vinculantes; y no sustituye los canales formales establecidos en la normativa interna o legal.

TÍTULO V

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Artículo 20. Canales de ingreso.

Las personas podrán contactar al Ombuds por medios presenciales, remotos o electrónicos que se informarán públicamente, incluyendo, a lo menos: correo institucional, formulario web y horarios de atención.

Artículo 21. Admisibilidad.

Recibida la solicitud, el Ombuds realizará un análisis inicial para verificar: (i) competencia material y territorial; (ii) pertinencia de la intervención; (iii) eventuales causales de derivación inmediata; y (iv) riesgos para la seguridad o integridad de las personas.

Artículo 22. Celeridad.

El Ombuds actúa con celeridad, procurando responder con prontitud, en lo posible dentro de

dos (2) días hábiles de recibida una solicitud, e intentará realizar una primera entrevista dentro de cinco (5) días hábiles, salvo casos urgentes.

Artículo 23. Fases del procedimiento.

De ser posible, el procedimiento de atención constará de las siguientes fases:

1. **Acogida y escucha:** toda persona es bienvenida a un espacio de escucha que está explícitamente enmarcado en los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad e informalidad, aclarando los límites del servicio y las otras alternativas institucionales existentes.
2. **Análisis y opciones:** identificación de intereses, riesgos detectados y alternativas de abordaje (orientación, facilitación/mediación, derivación, combinación de vías).
3. **Intervención:** desarrollo de reuniones individuales o conjuntas, facilitación de conversaciones difíciles y apoyo para la construcción de acuerdos.
4. **Cierre y seguimiento:** registro estadístico no identificable; acuerdo de cierre con la persona; y, cuando corresponda, seguimiento acotado del cumplimiento de acuerdos o de derivaciones.

Artículo 24. Derivaciones obligatorias.

Cuando los antecedentes indiquen la posible comisión de conductas que deban tramitarse por protocolos formales (p. ej., acoso sexual, violencia o discriminación de género, acoso laboral u otras materias cubiertas por normativa específica), el Ombuds informará de ello a la persona, derivará a la unidad competente y ofrecerá contención y orientación complementaria. En casos de riesgo cierto e inminente, el Ombuds podrá activar medidas de protección y alertas conforme a los canales institucionales pertinentes.

Artículo 25. Mediación y acuerdos.

La mediación conducida por el Ombuds se rige por los principios de voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad y buena fe. Los acuerdos alcanzados tendrán la naturaleza que las partes determinen por escrito y no constituirán sanciones ni resoluciones disciplinarias. Los acuerdos que se alcancen entre los involucrados en la instancia de mediación serán vinculantes y se podrá exigir su cumplimiento en caso de ser necesario.

Artículo 26. Registro y resguardo de datos.

El Ombuds llevará un registro estadístico de su actuación, con información agregada y no identificable, resguardando la confidencialidad y la protección de datos personales. Los respaldos se conservarán por el tiempo estrictamente necesario para fines estadísticos y de mejora del servicio.

Artículo 27. Comunicación a las autoridades.

Cuando el Ombuds detecte problemas sistémicos o riesgos relevantes para la convivencia o para el cumplimiento normativo, podrá emitir recomendaciones a las autoridades pertinentes, resguardando la confidencialidad de las personas involucradas.

TÍTULO VI

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Artículo 28. Coordinación con unidades competentes.

El Ombuds coordinará sus actuaciones con las áreas pertinentes de la Universidad, por ejemplo, con la Dirección de integridad y cumplimiento, direcciones académicas, de asuntos estudiantiles, dirección de personas, finanzas, secretaría general, centro de asesoramiento y desarrollo estudiantil, entre otras, respetando su autonomía funcional y la confidencialidad de los casos.

Artículo 29. Articulación con protocolos y normativa interna.

El Ombuds actuará de manera coherente con los protocolos y reglamentos vigentes, y fomentará su conocimiento y uso adecuado por parte de la comunidad.

En caso de dudas respecto a la normativa aplicable a una situación, podrán requerir apoyo a Secretaría General y a las áreas que correspondan.

Artículo 30. Buenas prácticas y aprendizaje institucional.

El Ombuds promoverá la adopción de buenas prácticas de convivencia y de resolución colaborativa de conflictos, revisará borradores de políticas cuando le sean remitidos para comentarios y propondrá ajustes normativos que favorezcan un ambiente universitario respetuoso e inclusivo.

TÍTULO VII

TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y MEJORA CONTINUA

Artículo 31. Informe anual.

El Ombuds elaborará un informe anual de actividades y recomendaciones, con datos agregados y sin información identificable, que presentará al Consejo Académico y a las autoridades que determine la Universidad.

Artículo 32. Indicadores.

El Ombuds definirá y monitoreará indicadores de proceso y de resultado (p. ej., tiempos de primera respuesta, satisfacción de usuarios/as, cumplimiento de acuerdos, acciones preventivas implementadas), con fines de mejora continua.

Artículo 33. Evaluación periódica.

La Universidad dispondrá evaluaciones periódicas del servicio de Ombuds, incluyendo encuestas de percepción y revisión de estándares profesionales pertinentes, para fortalecer su calidad e impacto.

TÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 34. Comunicación y difusión.

La Universidad difundirá de forma clara y accesible los canales de contacto, el alcance del servicio y los principios del Ombuds, así como sus límites y coordinación con las vías formales.

Artículo 35. Capacitación.

El Ombuds desarrollará, en coordinación con las unidades competentes, acciones de sensibilización y formación en habilidades conversacionales, gestión colaborativa de conflictos, convivencia y derechos fundamentales.

Artículo 36. Mejora continua.

El presente reglamento será revisado al menos cada 3 años, a efectos de evaluar la necesidad de introducir modificaciones al mismo, como mecanismo de mejora continua.

TÍTULO IX

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo Primero. Gradualidad de su implementación.

El fortalecimiento del servicio de Ombuds se implementará gradualmente, recogiendo aprendizajes y sugerencias de mejora. La Universidad podrá emitir lineamientos complementarios para esta etapa.

Artículo Segundo. Vigencia.

Este reglamento entrará en vigor desde su aprobación por la autoridad competente y su comunicación a la comunidad universitaria.