



MEDIACIÓN UNIVERSITARIA, FCFM

# ***MEMORIA ANUAL***

# ***2022***

Prof. Miguel Ángel Parada Reyes

Período: 1 de marzo 2022 a 31 de enero 2023

*[ombuds\\_fcfm@ing.uchile.cl](mailto:ombuds_fcfm@ing.uchile.cl)*

## Contenido

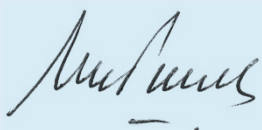
I.	INTRODUCCIÓN .....	2
II.	INTERVENCIONES .....	3
	1. NÚMERO DE INTERVENCIONES.....	3
	2. TIPO DE INTERVENCIÓN .....	4
	3. SOLICITANTE DE LAS INTERVENCIONES .....	4
	4. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR GÉNERO .....	5
	5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS INTRAGÉNERO/INTERGÉNERO.....	6
	6. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ESTAMENTO .....	6
	7. DISTRIBUCIÓN DE CASOS INTRAESTAMENTAL/INTERESTAMENTAL.....	7
	8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR REPARTICIONES: SERVICIOS DE FACULTAD Y UNIDAD ACADÉMICA.....	8
	9. CASOS ATENDIDOS POR MATERIA DE CONFLICTO .....	9
	10. MATERIA DE CONFLICTO POR ESTAMENTO.....	9
	11. SEGUIMIENTO .....	10
III.	COMPARACIÓN DE DATOS OBTENIDOS EN DISTINTOS PERÍODOS.....	11
IV.	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS.....	14

## I. INTRODUCCIÓN

El retorno al trabajo presencial posibilitó recuperar, en parte, las rutinas cotidianas de trabajo y estudio. No obstante, también evidenció el desgaste que las personas de nuestra comunidad pudieron experimentar en términos de su salud mental y laboral emergiendo situaciones de conflicto vinculadas a la calidad de vida laboral y estudiantil que se sumaron a las problemáticas habituales presentadas en períodos anteriores.

El presente informe tiene por objeto dar a conocer el trabajo realizado por la Oficina de Mediación Universitaria en el período comprendido entre el 1 de marzo 2022 y 31 de enero 2023. Cabe destacar que mi labor de Mediador duraba tres años y culminaba en diciembre de 2021, no obstante las autoridades de la Facultad y el Consejo de Facultad me solicitaron extender mi compromiso a la espera de concretar el nombramiento de un nuevo Mediador o Mediadora. En el período que se informa se atendieron 39 requerimientos de orientación y mediación que implicaron efectuar 112 reuniones en las cuales participaron 77 personas. Se participó, además, en las instancias de inducción que realiza la Facultad con personal de colaboración recién ingresado y en las reuniones del Comité de Aplicación de la Encuesta de Riesgo Psicosocial Ista 21. Como Mediador Universitario participé en el Consejo Asesor de la Dirección de Género y Diversidad y en la Coordinación de los Comités de Ética existentes en la Facultad.

El trabajo que se informa a continuación, contó con la participación de la psicóloga Carolina Díaz Herrera, a quién desde ya agradezco infinitamente. El informe contiene tres partes, la primera donde se exponen las actividades realizadas y resultados obtenidos, una segunda parte donde se comparan algunos de los datos obtenidos en los distintos años de funcionamiento y una tercera con comentarios y sugerencias para ayudar a prevenir situaciones futuras de conflicto.



Prof. Miguel Ángel Parada Reyes  
Mediador Universitario, FCFM

Marzo 2023

## II. INTERVENCIONES

### 1. NÚMERO DE INTERVENCIONES

Durante el período comprendido entre el 1 de marzo 2022 al 31 de enero 2023 se recibieron 39 requerimientos, un 44% más respecto del año anterior lo que podía ser esperable en tanto se produjo un retorno a la presencialidad de prácticamente toda la comunidad universitaria.

Si observamos la distribución de nuestras intervenciones a lo largo del año, tenemos que los meses donde se presentaron mayores requerimientos fueron junio y agosto, es decir, al término e inicio de semestre coincidiendo en parte con lo observado en períodos anteriores.

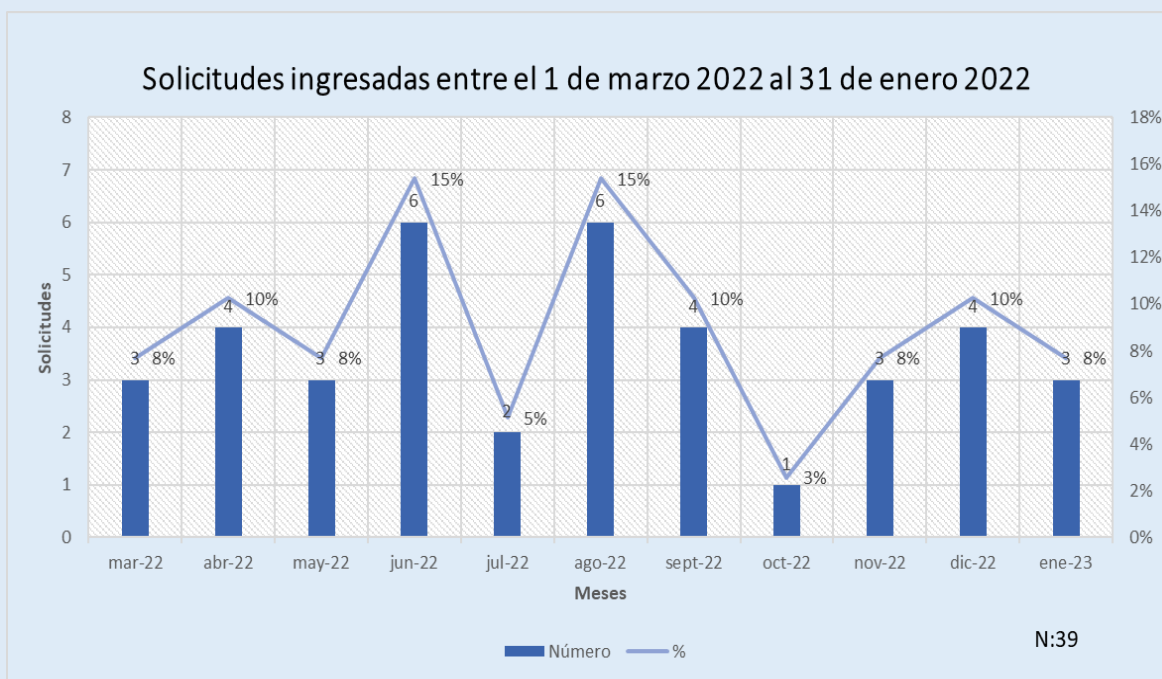


FIGURA 1.

## 2. TIPO DE INTERVENCIÓN

Del total de casos ingresados, el 77% de ellos corresponden a intervenciones individuales donde se brindó una orientación o consejo y un 23% corresponde a solicitudes de mediación donde se intervino con 2 o más personas. Para el logro de los objetivos planteados en cada caso, se efectuaron un total de 112 reuniones, participando un total de 77 personas.

La preponderancia de intervenciones de orientación puede entenderse porque las situaciones de conflicto estaban en una fase temprana en la cual las personas tienen mejor disposición para consultar la manera de resolverlos. También se consulta por orientación individual por situaciones derivadas, indirectamente, de conflictos donde existen denuncias y procesos administrativos en curso.

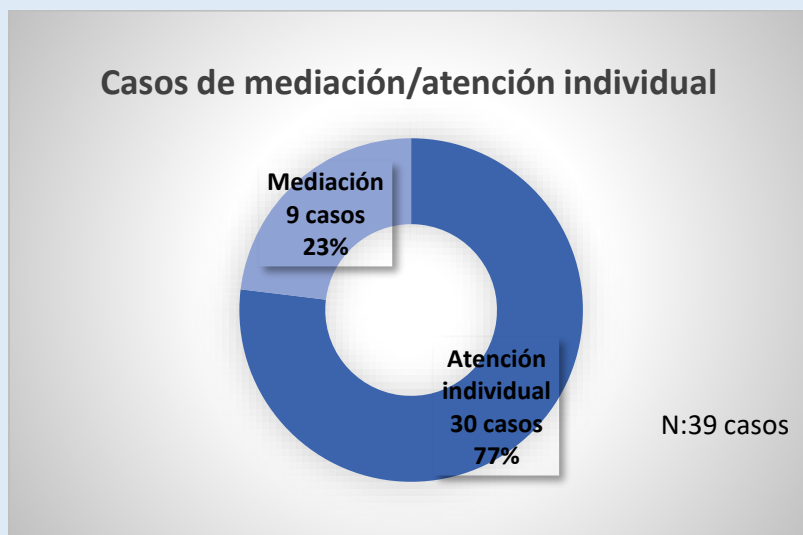


FIGURA 2.

## 3. SOLICITANTE DE LAS INTERVENCIONES

Se recibió un porcentaje muy similar de solicitudes provenientes de los involucradas (os) directamente en un conflicto (51%) y de aquellas que provienen de terceras personas que han sido testigo directo de alguna situación de conflicto (49%).

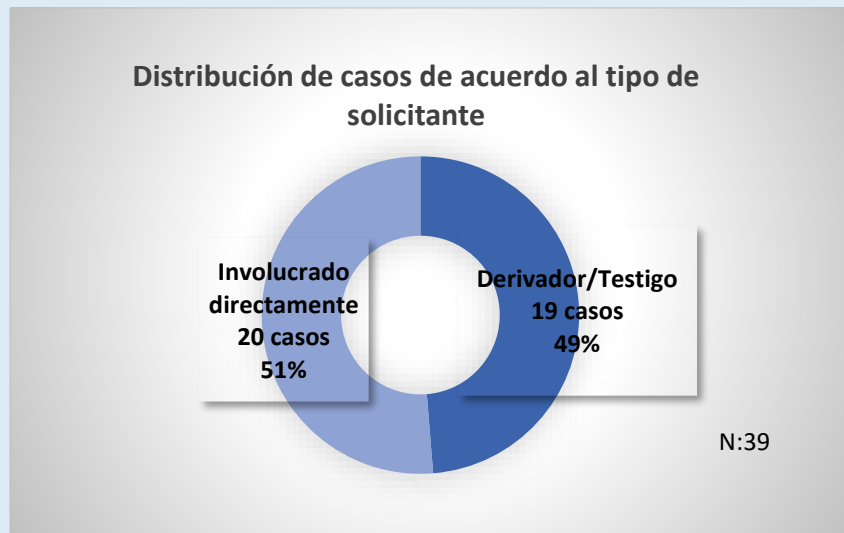


FIGURA 3.

#### 4. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR GÉNERO

Los casos ingresados en este período provinieron mayoritariamente de personas de género femenino (64%) lo que contrasta con años anteriores donde no se habían observado diferencias significativas entre uno y otro género.

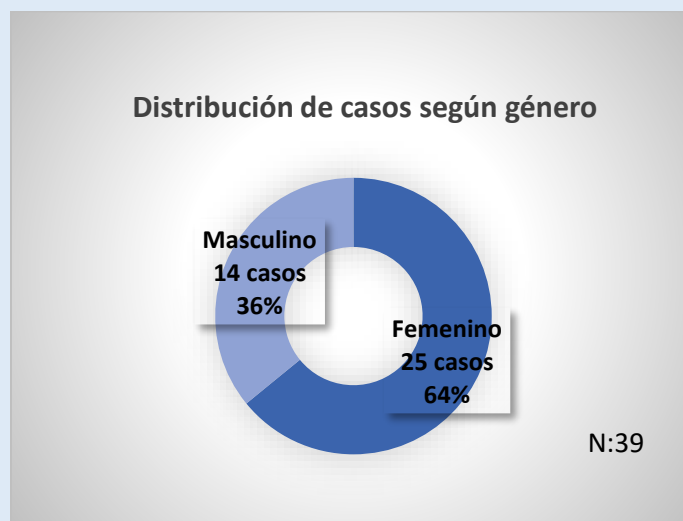


FIGURA 4.

## 5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS INTRAGÉNERO/INTERGÉNERO

Del total de requerimientos por conflictos interpersonales presentados en el período, 22 casos (61%) corresponden a situaciones de conflicto entre personas de distinto género y 14 (39%) a conflicto intragénero (Fig. 5).

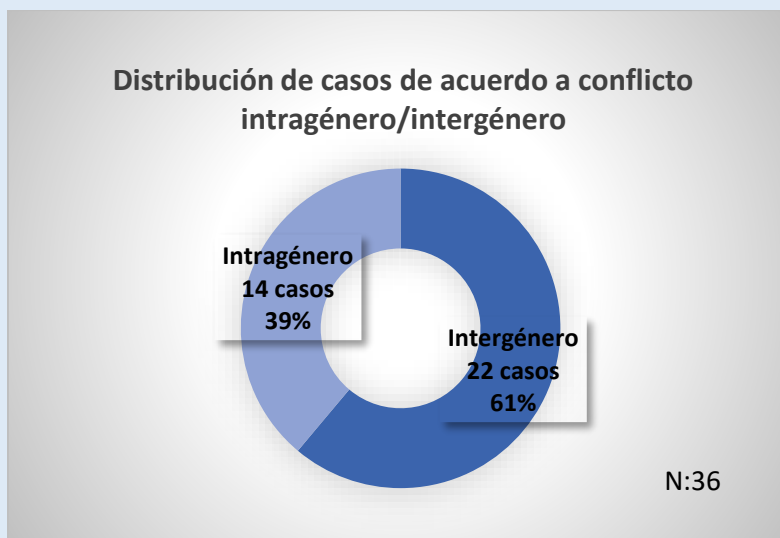


FIGURA 5.

## 6. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ESTAMENTO

Respecto al estamento de las personas afectadas en los distintos tipos de conflicto, podemos visualizar en la Fig. 6 que un 72% corresponde a personal de colaboración, un 18% pertenece al estamento estudiantil y un 10% a personal académico. Hubo un aumento significativo de casos que involucraron a funcionarias(os), lo que contrasta con períodos anteriores donde en forma consecutiva, las consultas o solicitudes referidas a estudiantes habían sido las de mayor recurrencia.

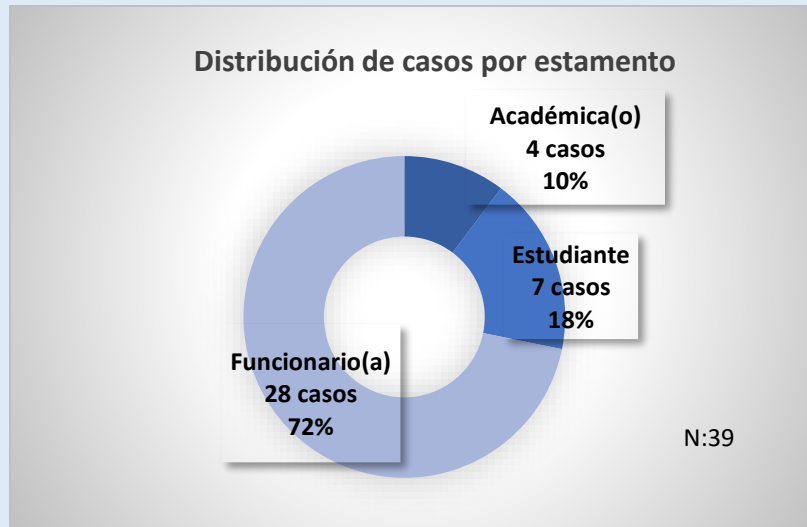


FIGURA 6.

## 7. DISTRIBUCIÓN DE CASOS INTRAESTAMENTAL/INTERESTAMENTAL

De los casos ingresados por conflictos interpersonales, un 81% corresponde a conflictos suscitados entre personas pertenecientes a un mismo estamento y un 19% a conflictos surgidos con miembros de otros estamentos. Se ha observado además que las desavenencias se presentaron en mayor grado con personas que pertenecen a un mismo departamento, equipo o bien a una misma unidad.

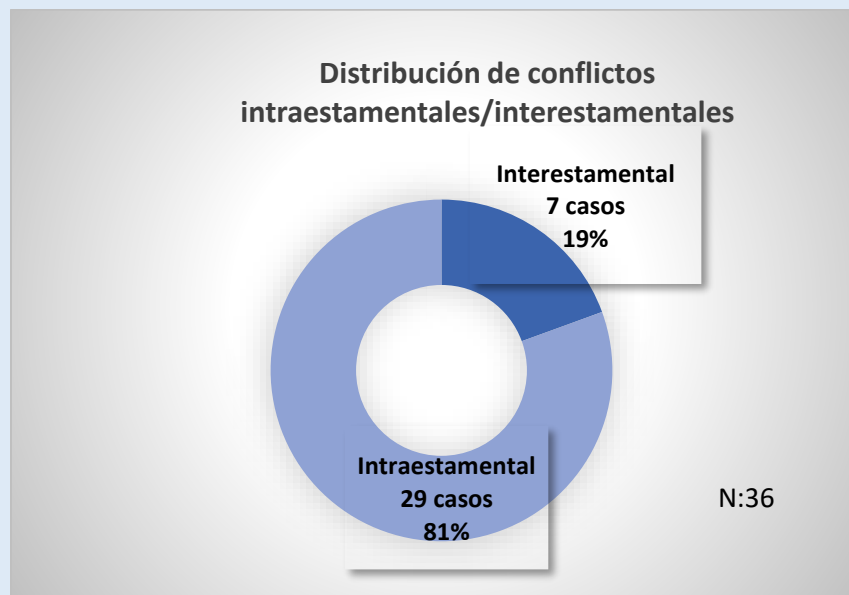


FIGURA 7.



## 8. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR REPARTICIONES: SERVICIOS DE FACULTAD Y UNIDAD ACADÉMICA

Las unidades que presentaron mayores requerimientos en este período fueron Servicios Campus Facultad (18%) y Ciencias de la Computación (15%).

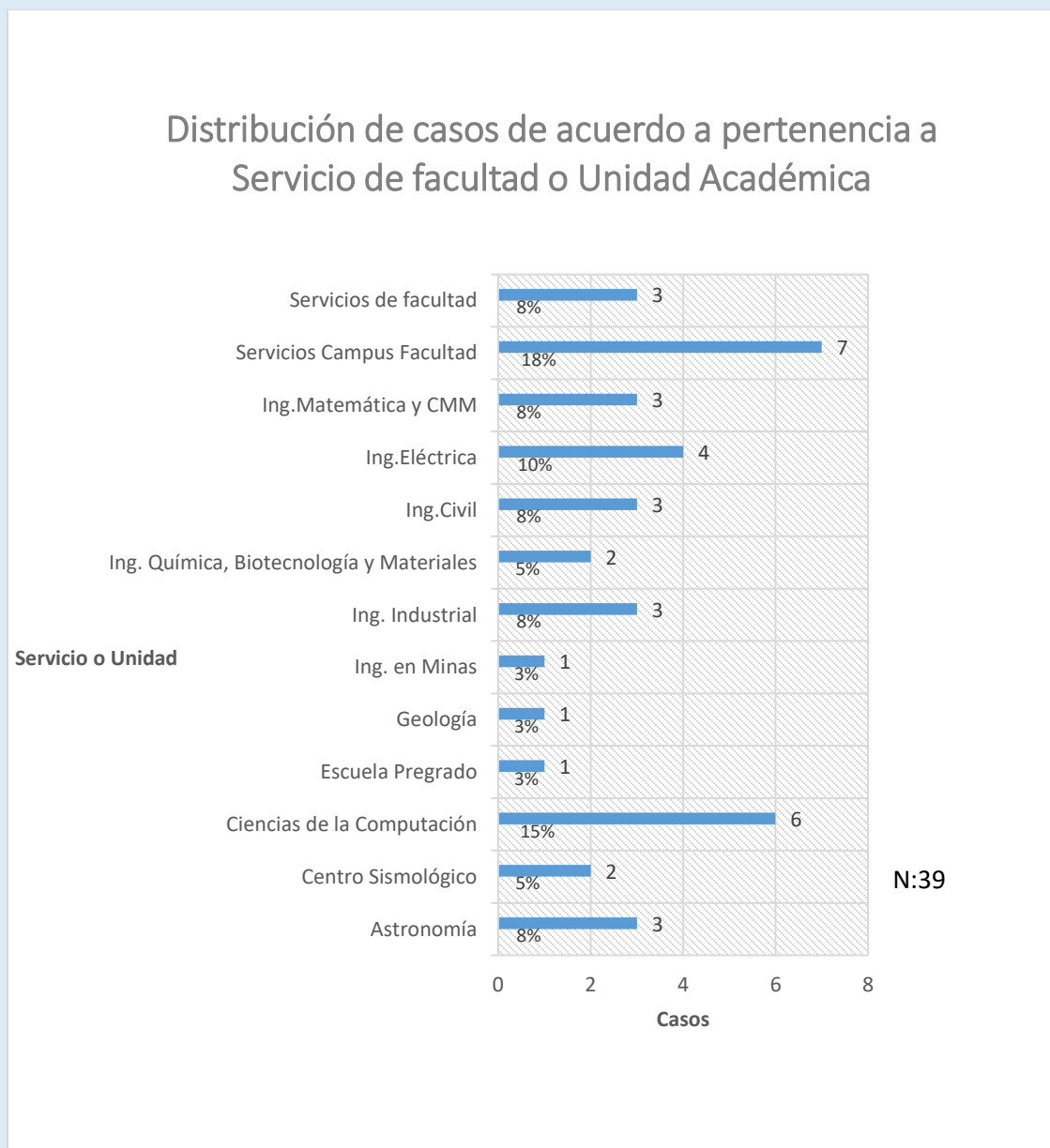


FIGURA 8.

## 9. CASOS ATENDIDOS POR MATERIA DE CONFLICTO

Los casos referidos a problemas de “Trato inadecuado” concentran un 44% de las atenciones, los de “Acoso o derivado de situaciones de acoso” un 33% y los correspondientes a “Condiciones de Vida Laboral/Estudiantil” un 23%. Al igual que en los períodos anteriores, las quejas o solicitudes referidas a conflictos generados por situaciones de hostilidad y maltrato son las más frecuentes.

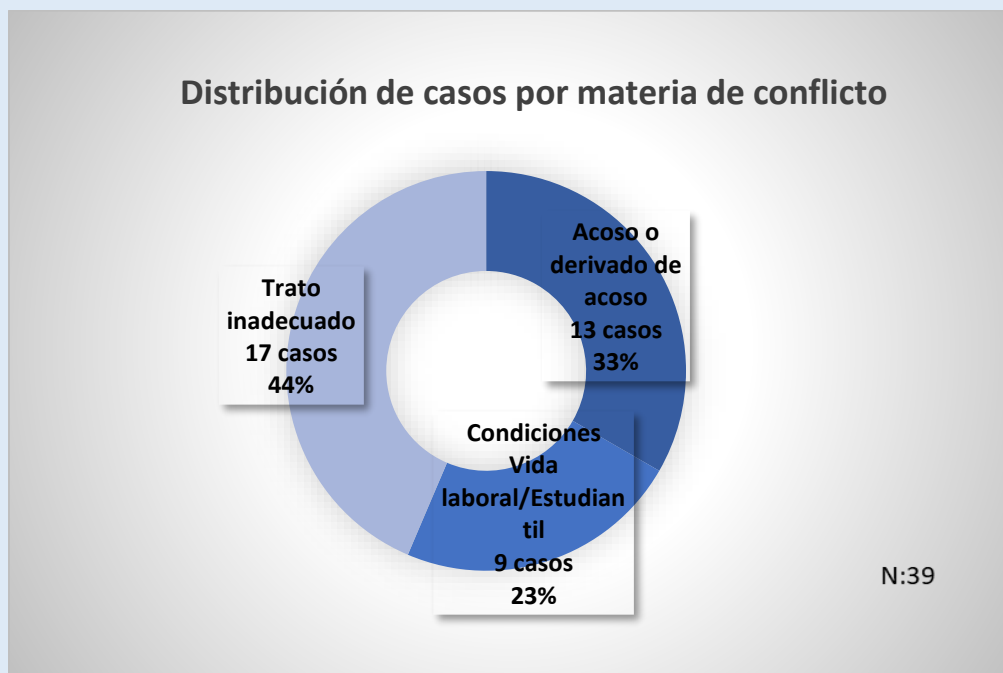


FIGURA 9.

## 10. MATERIA DE CONFLICTO POR ESTAMENTO

Si observamos la distribución de los casos de acuerdo a la materia de conflicto por estamento, se constata que los temas que más afectaron a funcionarias (os) están referidos a situaciones de “trato inadecuado” seguidas de “acoso o derivado de acoso”, situándose en un tercer lugar aquellas referidas a “condiciones de vida laboral/estudiantil”. Las solicitudes referidas a estudiantes correspondieron a conflictos generados por “trato inadecuado” y acoso o derivado de acoso” y las referidas a académicas (os) a “acoso o derivado de acoso”.



FIG.10

## 11. SEGUIMIENTO

De un total de 30 casos referidos a conflicto interpersonal que cuentan con información de seguimiento al cierre de esta memoria, se observa que en un 77% de casos el conflicto disminuyó su intensidad o mejoró en algún aspecto, en un 13 % de casos, se mantuvo igual y en un 10% la situación escaló.

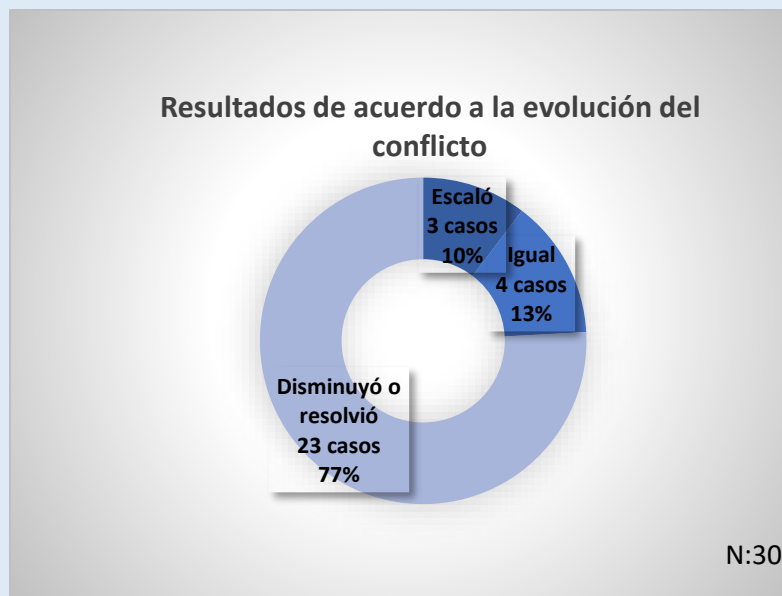


FIG.11

### III. COMPARACIÓN DE DATOS OBTENIDOS EN DISTINTOS PERÍODOS

Cabe recordar que el primer año de funcionamiento de la Oficina de Mediación correspondió al 2019. Como puede apreciarse en la Tabla 1, el período que se informa es el que ha registrado un número de intervenciones muy similar a la del primer año y bastante más alto que los años de confinamiento por la pandemia.

Período	Casos atendidos	% casos atendidos	% de la diferencia
<b>2019</b>	41	31,30%	
<b>2020</b>	24	18,32%	-41,46%
<b>2021</b>	27	20,61%	12,50%
<b>2022</b>	39	29,77%	44,44%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>	

Tabla 1. Comparación de casos atendidos entre los períodos 2019-2022

En la Fig.12 se observa que las intervenciones realizadas a personas pertenecientes al género femenino han sido más frecuentes en, prácticamente, todos los períodos de funcionamiento, con excepción del 2020 donde hubo la misma cantidad de casos de ambos géneros. Desde el inicio del funcionamiento de la Oficina de Mediación, las atenciones brindadas a personas del género femenino representan el 60% de casos ingresados.

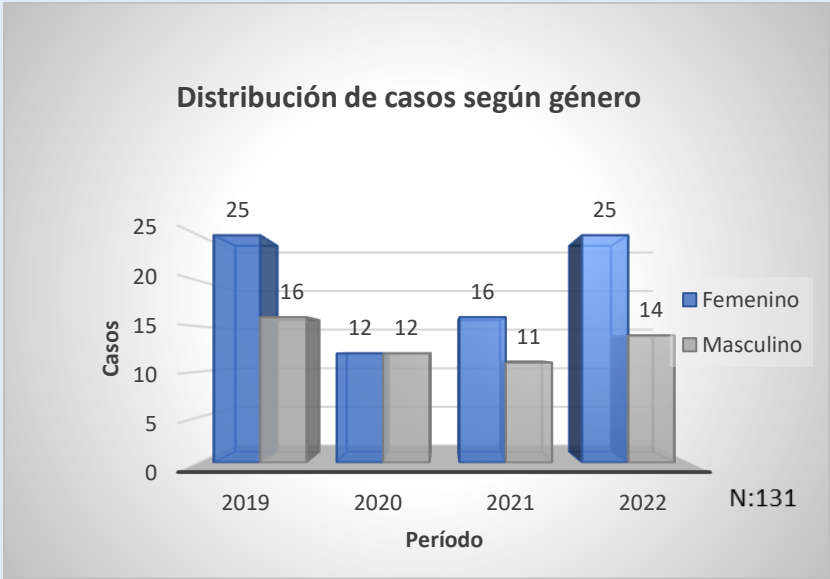


FIGURA 12.

En relación al estamento a que pertenecen las personas atendidas, observamos que los datos obtenidos el 2022 indican un incremento significativo en las atenciones de funcionarias (os) que revierte la tendencia de los años anteriores (Fig.13) donde existió predominio de los requerimientos referidos a estudiantes por sobre los vinculados a funcionarias (os) y académicas (os). Cabe destacar además, que los casos de estudiantes ingresados desde el inicio de la oficina hasta ahora representan un 37%, los de académicas (os) un 18% y los de funcionarias (os) un 44%.

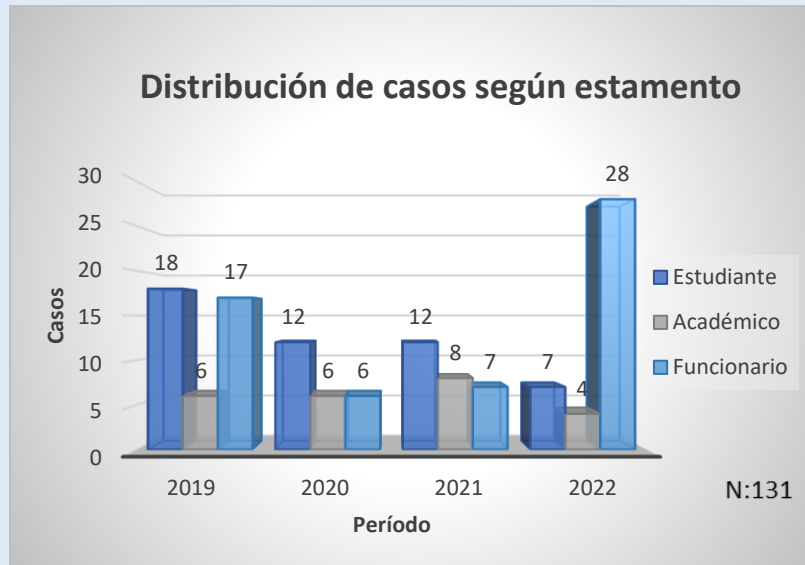


FIGURA 13.

Respecto a las materias de conflicto, podemos apreciar que aquellos que afectaron a los solicitantes de mediación o atención individual han girado, fundamentalmente, en torno a situaciones de malos tratos, seguido de acoso o problemas que se derivan del mismo y de conflictos referidos a la calidad de vida laboral/estudiantil (Fig.14).

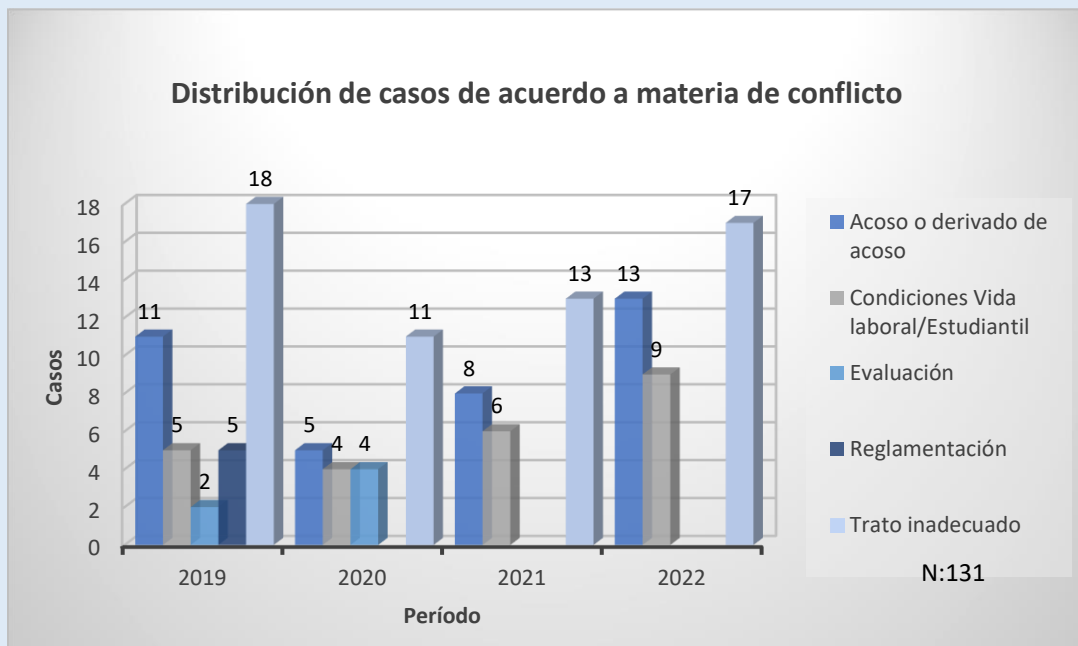


FIGURA 14.

## IV. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

### *Promoción de conductas éticas*

Consideramos necesario fortalecer las acciones que se están llevando a cabo para promover, en todos los estamentos, una cultura ética que oriente nuestras acciones y nos permita adoptar actitudes que favorezcan una adecuada convivencia entre todos los miembros de nuestra comunidad. En este sentido es importante reforzar, a nivel comunicacional, la transmisión de los valores que definen nuestra identidad y que dan coherencia y sustento a nuestro proyecto institucional. Si bien es fundamental avanzar en el establecimiento de normas que nos permitan identificar las infracciones o faltas a la ética, deberíamos también hacer esfuerzos por reconocer aquellas conductas y prácticas positivas de unidades, equipos o personas, que reflejan los ideales que encarna nuestra Facultad.

### *Rol de los terceros en los conflictos*

Consideramos necesario destacar que la actitud proactiva que asuman aquellas personas testigos o conocedoras de un conflicto, puede ayudar a que las situaciones no escalen. Esa actitud puede incluir, ya sea acciones directas con los involucrados, o solicitudes de intervención a la Oficina de Mediación o a la DDG. En este sentido, la oportuna intervención de las jefaturas es clave para contener y resolver las primeras desavenencias, resguardando la integridad psíquica y emocional de las personas involucradas. Reiteramos la necesidad de capacitación en conflictos interpersonales a los funcionarios que ejercen labores de jefatura administrativa.

### *Clima laboral*

Una parte importante de los conflictos registrados se produjeron entre miembros de un mismo equipo o unidad. Estas situaciones, que generan efectos en el clima laboral, pueden verse agudizadas cuando existen problemas personales y familiares. Por esta razón, se considera necesario continuar avanzando en la construcción de medidas de conciliación entre la vida familiar y laboral que permitan atender los requerimientos de ambas dimensiones. A modo de ejemplo, se podrían aprovechar aquellas experiencias positivas acumuladas en los años de pandemia en relación al sistema de teletrabajo o trabajo híbrido y, a partir de ellas, rescatar nuevas fórmulas de organización laboral.