



MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

MEMORIA ANUAL 2020

Prof. Miguel Ángel Parada Reyes

Período: 1 de diciembre 2019 a 31 de diciembre 2020

Con la colaboración de Carolina Díaz Herrera y Francisca López Robinovich

ombuds_fcfm@ing.uchile.cl

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	2
II. INTERVENCIONES	4
1. NÚMERO DE INTERVENCIONES	4
2. TIPO DE INTERVENCIÓN	5
3. SOLICITANTE DE LAS INTERVENCIONES	6
4. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR GÉNERO	7
5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ESTAMENTO	9
6. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR REPARTICIONES: SERVICIOS DE FACULTAD Y UNIDAD ACADÉMICA	10
7. CASOS ATENDIDOS POR MATERIA DE CONFLICTO	12
8. MATERIA DE CONFLICTO POR ESTAMENTO	13
9. SEGUIMIENTOS Y ENCUESTA	15
10. CONSIDERACIONES SOBRE LOS ANTECEDENTES OBTENIDOS EN LOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN	16
III. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS	18

I. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2020 se atendieron 24 solicitudes que implicaron efectuar 37 reuniones principalmente en modalidad online debido a la emergencia sanitaria que estamos viviendo. Cabe destacar que esta modalidad tiene una efectividad que dista mucho de la presencial, porque los conflictos se abordan, preferentemente, desde la dimensión humana y para ello el contacto presencial es insustituible. Por la misma situación de pandemia, que no permitió el contacto personal en las distintas reparticiones de la Facultad, las intervenciones disminuyeron respecto del año 2019. Los casos atendidos el 2019 llegaron a 41 y el 2020 a 24.

Aparte de las labores propias de la mediación se realizaron otras actividades. Por ejemplo, en el mes de junio, y cumpliendo con el compromiso adquirido al asumir el cargo de *Mediador Universitario*, se difundió la Memoria 2019 y se realizó la cuenta anual de la gestión correspondiente al primer año de ejercicio de la Oficina de Mediación.

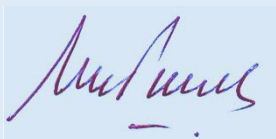
En los meses de julio y agosto 2020, se participó en las capacitaciones organizadas por la Dirección de Diversidad y Género en materias de políticas institucionales existentes para abordar temas de acoso, violencia de género y discriminación arbitraria dirigidas a estudiantes, académicos y funcionarios, donde la Oficina de Mediación tuvo la posibilidad de difundir en que consiste la mediación y el trabajo realizado hasta la fecha.

En el mes de noviembre 2020, se recibió una invitación de la Comisión del Senado Universitario encargada de estudiar la figura de Defensor Universitario a nivel de toda la Universidad. Se efectuó una reunión por zoom con el propósito de dar a conocer el proceso de gestación e implementación del cargo de Mediador Universitario en la FCFM y, también de nuestra experiencia de los años de funcionamiento. Se le manifestó que había diferencias entre un Defensor Universitario y un Mediador Universitario. Se discutió que la principal de ellas radica en que el primero defiende a un funcionario de abusos o faltas por parte de alguna autoridad y el segundo media entre personas en situación de conflicto sin

tomar partido por ninguno de los involucrados. No obstante, se observó que las labores de ambos, Defensor y Mediador, no serían excluyentes, por el contrario, complementarias. También se les señaló que si la mediación o la defensoría a escala universitaria estuviesen a cargo de una persona sería mucho más complejo y lento que hacerlo a escala de Facultad.

En el mes de noviembre el Mediador también participó en una reunión de coordinación para la definición de gobernanza de Comités de Ética. Las conclusiones que se obtuvieron fueron registradas por la Directora de la Escuela de Ingeniería y Ciencias.

La primera parte de esta Memoria Anual se refiere a los resultados de nuestras intervenciones, desagregadas estadísticamente en los principales aspectos involucrados. La segunda parte resume las sugerencias y comentarios más relevantes que se derivan de la experiencia recogida en este segundo año de labores.



Prof. Miguel Ángel Parada Reyes

Mediador Universitario, FCFM

Enero 2021

II. INTERVENCIONES

1. NÚMERO DE INTERVENCIONES

El presente documento abarca información correspondiente a casos ingresados desde el 01 de diciembre del año 2019 hasta el 31 de diciembre del año 2020. Como se aprecia en la Tabla 1, en este período se recibieron un total de 24 solicitudes en la Oficina de Mediación Universitaria, correspondiente al 36,9% del total de los casos atendidos desde que el Mediador Universitario entró en ejercicio de sus funciones a fines del 2018. Esta disminución de 41 a 24 puede explicarse por la situación de pandemia que hemos estado viviendo.

Período	Casos atendidos	% casos atendidos	% de la diferencia
2019	41	63,1%	
2020	24	36,9%	-41,5%
Total general	65	100,00%	

Tabla 1. Comparación de casos atendidos entre los períodos 2019-2020

Si observamos la distribución temporal de los casos atendidos en el 2020 (Figura 1) se observa que en los meses de enero y diciembre del año 2020 se produjeron los mayores números (17% de casos), así como también los meses en que no hubo solicitudes como lo fueron junio y julio.

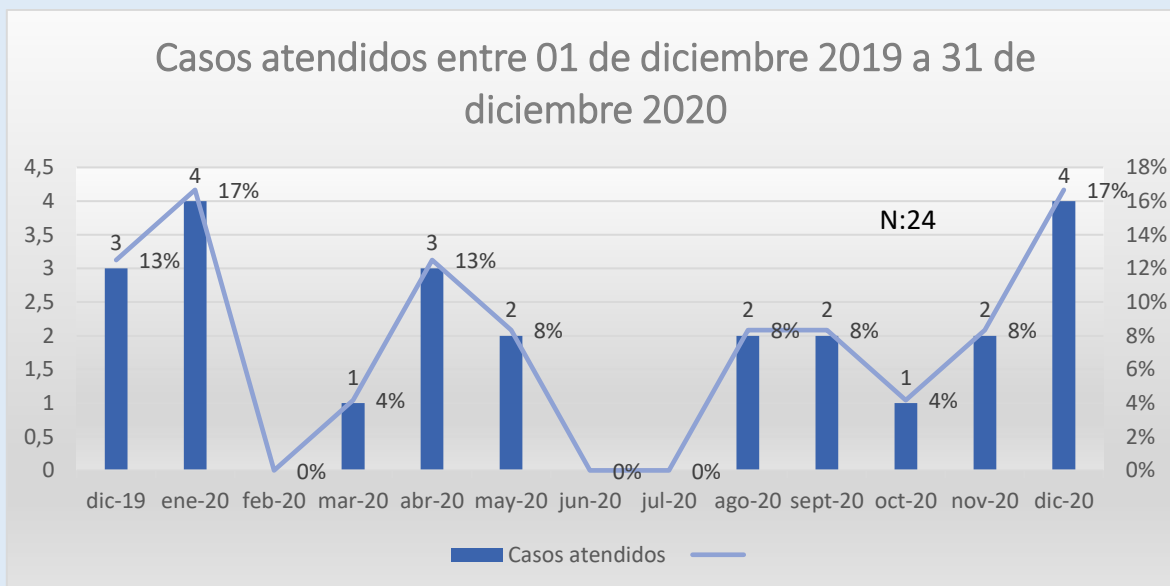


Figura 1.

Los mayores casos atendidos se concentran en los meses de cierre del año 2019 y 2020, probablemente asociado al desgaste físico y emocional que puede ocurrir en esas fechas del año.

2. TIPO DE INTERVENCIÓN

De los 24 casos ingresados en el 2020, un 54% de ellos correspondieron a solicitudes de “mediación”, es decir, requerimientos para intervenir en conflictos suscitados con una o varios miembros de la comunidad. Un 46% de casos correspondió a solicitudes de orientación o consejería para prevenir o resolver un determinado conflicto, lo que consignamos como “atenciones individuales” (Figura 2). Las intervenciones indicadas implicaron la realización de 37 reuniones virtuales, presenciales o telefónicas, participando un total de 47 personas.

Es importante destacar que, en el registro estadístico rotulado como casos de mediación, consignamos a la persona solicitante, así como también a aquella que, sin solicitarlo, es derivada por una tercera persona por considerarla víctima de alguna situación.

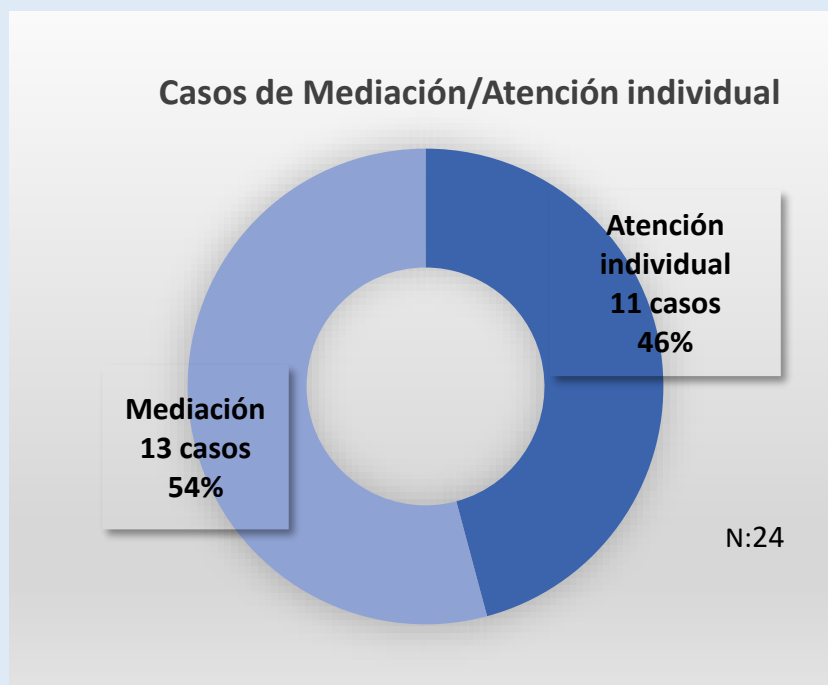


Figura 2.

3. SOLICITANTE DE LAS INTERVENCIONES

En la Figura 3 se muestra que el 58% de los casos, los o las solicitantes de las intervenciones provinieron de personas involucradas directamente en un conflicto. El porcentaje restante corresponde a casos derivados de una tercera persona (generalmente autoridades o jefaturas) o de alguien que fue testigo de la situación que se pretende solucionar. Del total de casos atendidos, un 41,7 % fue derivado por autoridades, 25% por solicitud directa de estudiantes, 20,8% por solicitud directa de funcionarios y 12,5% por solicitud directa de académicos.

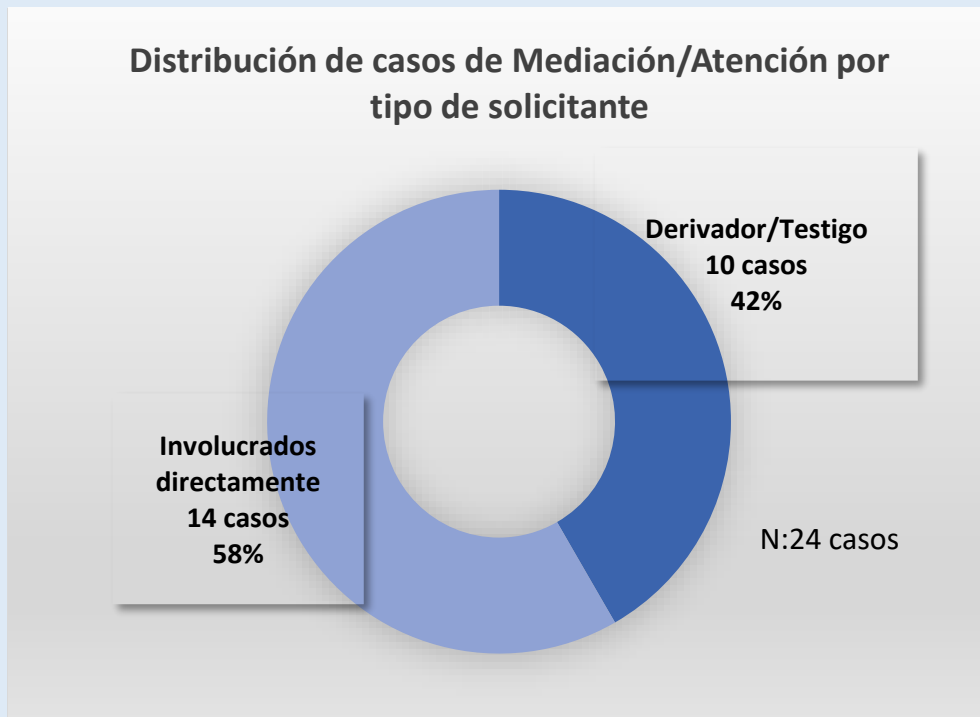


Figura 3.

4. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR GÉNERO

De los 24 casos ingresados, la distribución fue equitativa entre género femenino y masculino (Figura 4).

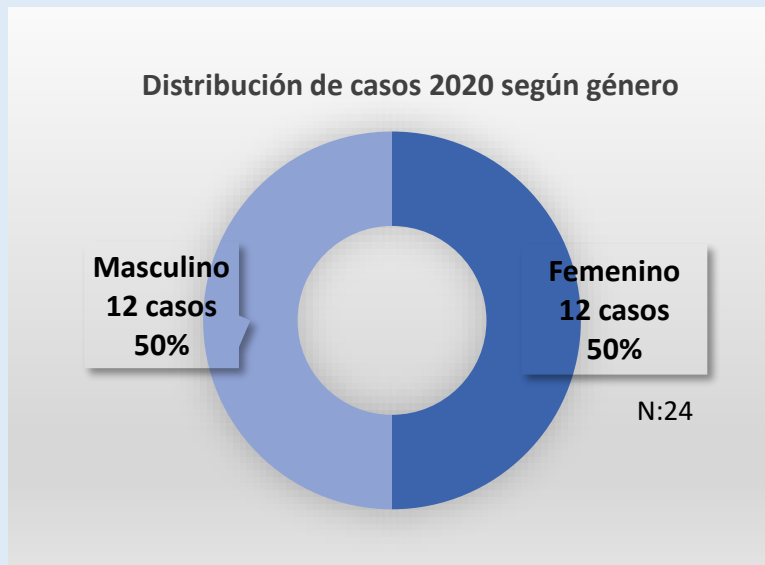


Figura 4.

Del total de casos atendidos en el 2020, el 33% correspondió a conflictos intragénero y el 67% a conflictos intergénero (Figura 5). En esta segunda categoría, se identificaron 7 casos de afectados pertenecientes al género masculino y 9 casos pertenecientes al género femenino.

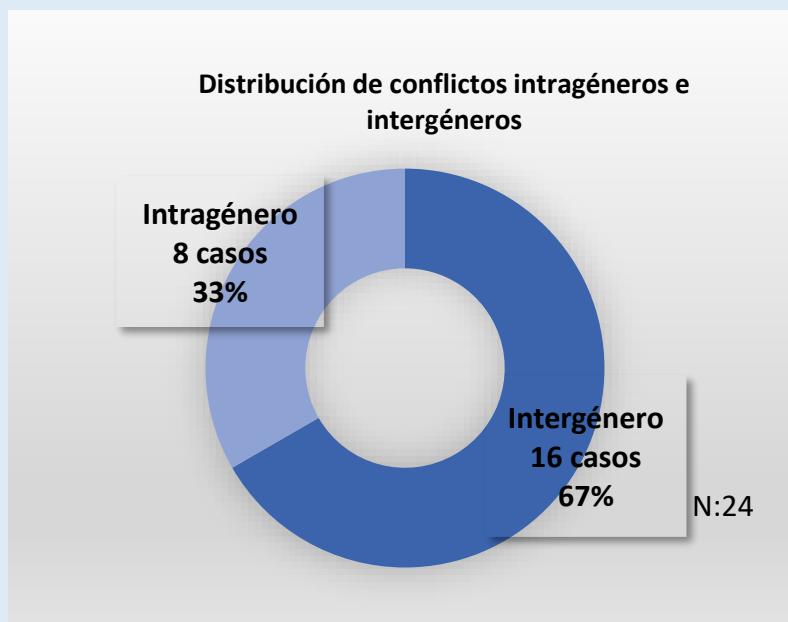


Figura 5.

5. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ESTAMENTO

Al observar los datos de casos ingresados el 2020 por estamento (Figura 6), tenemos que el estamento que más utilizó la mediación fue el de los estudiantes (50%), seguidos en la misma proporción por académicos y funcionarios.

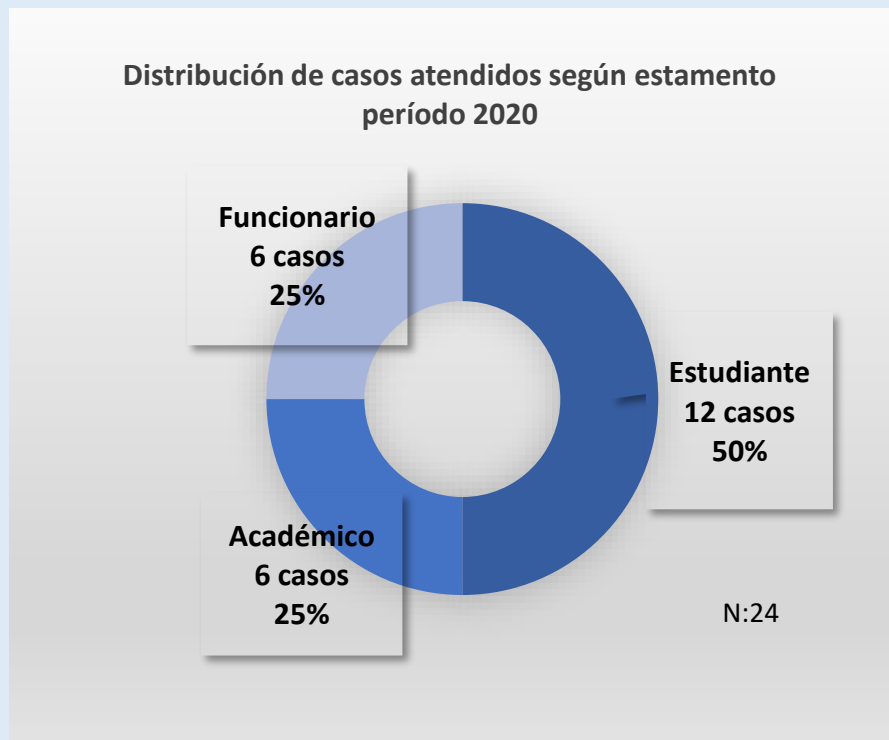


Figura 6.

Al igual que en el año 2019, los conflictos presentados con mayor frecuencia en el año 2020 fueron los intraestamentales (54%) (Figura 7).

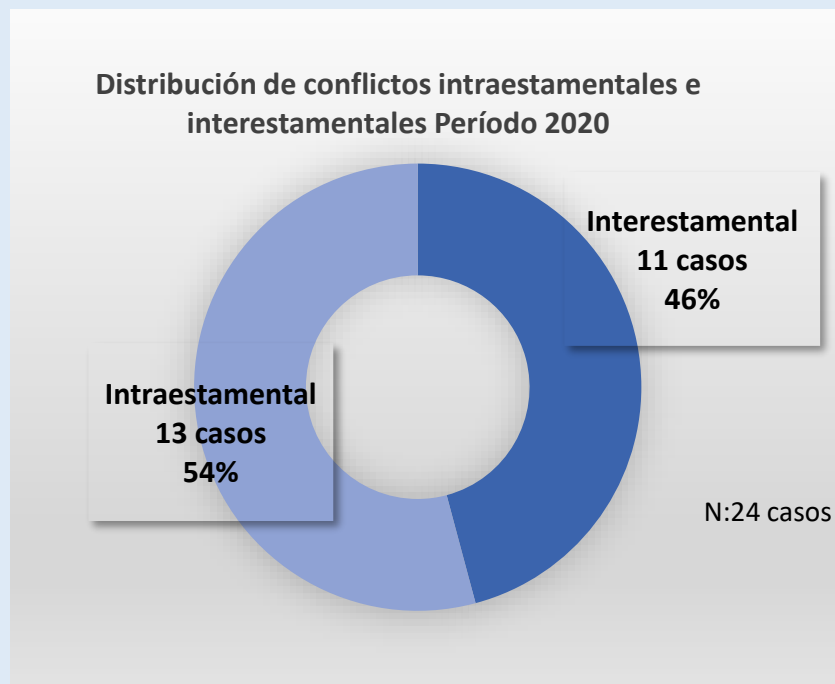


Figura 7.

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

En la Figura 8 se observa la distribución de casos por repartición de Servicios de Facultad y Unidad Académica. Este año los Servicios de Facultad, Departamento de Geología y Departamento de Ingeniería Matemática concentran el mayor número de casos.

Distribución de casos de Mediación/Atención individual según pertenencia a unidad académica o administrativa

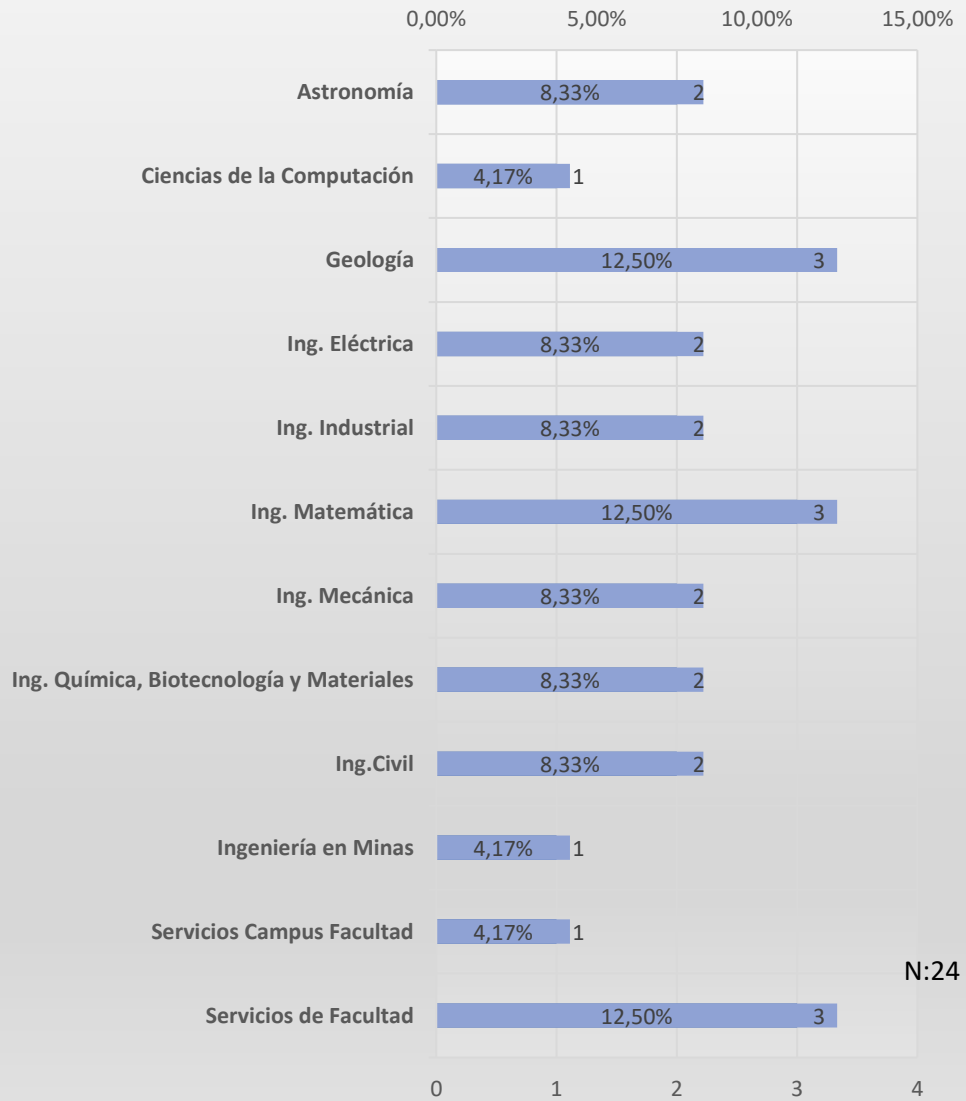


Figura 8.

7. CASOS ATENDIDOS POR MATERIA DE CONFLICTO

Con respecto a las materias sobre las cuales versaron los requerimientos ingresados en el período correspondiente al 2020, se observó el “Trato inadecuado” (41%) como la de mayor recurrencia, seguida por el “Acoso o Derivado de acoso” (25%). Las solicitudes referidas a “Evaluaciones” y “Condiciones de Vida Laboral/Estudiantil” representaron respectivamente un 17% (Figura 9). Durante este período no hubo casos vinculados a “Reglamentación Docente”.

Es necesario señalar que, a diferencia del 2019, en año 2020 se acogieron consultas o solicitudes referidas a temas de acoso que constituirían, eventualmente, delitos. Si bien, el Mediador Universitario no realiza mediaciones en materias como el acoso sexual, está facultado para recibir consultas, brindar orientación y derivar cuando sea pertinente a los organismos correspondientes de acuerdo con los protocolos establecidos por la institucionalidad.

En algunos casos, pese a clarificar que el Mediador no interviene ni sustituye los procesos administrativos y disciplinarios, algunas personas han manifestado la necesidad de contar con información actualizada de las situaciones que las afectan y que están, siendo investigadas en ese tipo de procesos. Se señala que los procedimientos administrativos se mantienen por largo tiempo generando un daño evidente.

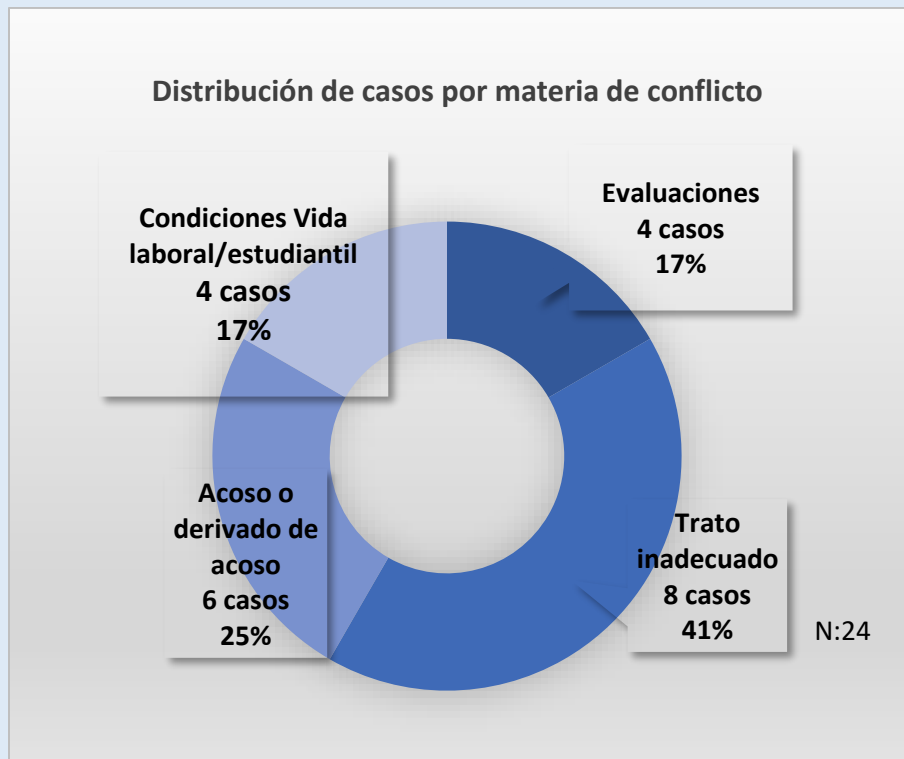


Figura 9.

8. MATERIA DE CONFLICTO POR ESTAMENTO

Los conflictos que afectaron al estamento estudiantil estuvieron referidos principalmente a “Acoso o derivado de acoso” y a situaciones vinculadas a “Evaluaciones” académicas (Figura 10). Las consultas o requerimientos vinculados a académicos y funcionarios se concentraron principalmente en el “Trato inadecuado”.



Figura 10.

9. SEGUIMIENTOS Y ENCUESTA

Transcurrido un mes aproximadamente de realizada una intervención, se realiza un seguimiento del caso a través de un contacto telefónico o bien vía email, gestión realizada en la mayoría de los casos por la psicóloga de la oficina. De acuerdo a la información que fue posible recabar en 22 casos, un 68% de éstos se resolvió satisfactoriamente o bien disminuyó su intensidad, un 18% se mantuvo igual y en el 14% restante, el conflicto escaló (Figura 11). Para complementar la información recabada en el seguimiento de casos, se solicitó a 10 personas responder una encuesta de satisfacción, 5 de las cuales fueron contestadas. En todas las respuestas se indicó que la información proporcionada en las entrevistas fue adecuada, que la confidencialidad del proceso fue resguardada y que recomendarían el servicio a otras personas. Dos personas encuestadas consideraron que el problema no fue superado. Dentro de las sugerencias manifestadas en la encuesta, se sugirió dar mayor difusión a la Oficina de Mediación.

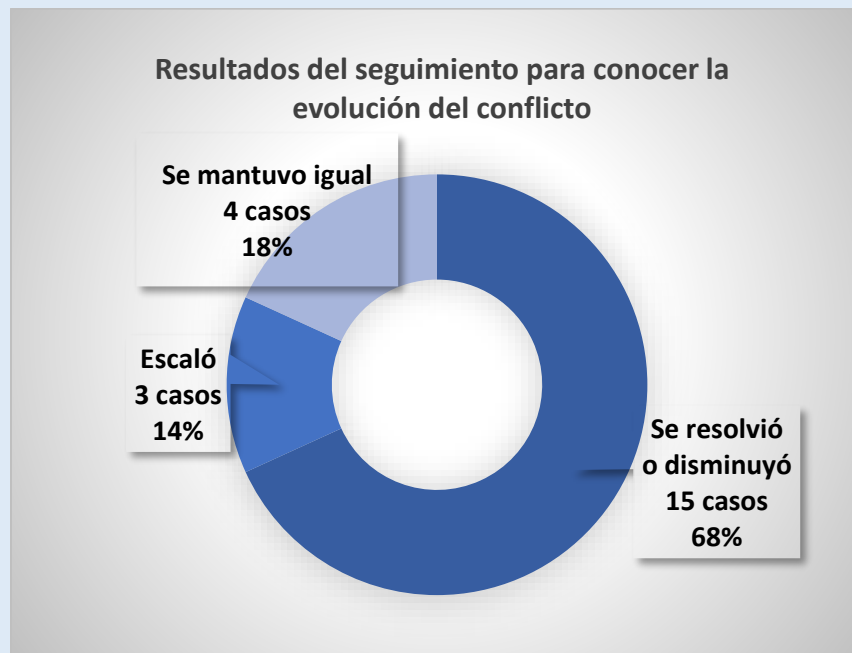


Figura 11.

10. CONSIDERACIONES SOBRE LOS ANTECEDENTES OBTENIDOS EN LOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN

Es claro que no podemos sacar conclusiones ni tendencias sobre la base de registros de dos períodos y más aún, el último de ellos en condiciones extremadamente anormales, sin embargo, podemos mencionar algunos aspectos a tomar en cuenta a partir de una resumida comparación. De los antecedentes de la Tabla 2 podemos destacar:

1) En relación al género, se observa este año una distribución equitativa de conflictos, lo que se traduce en una disminución/aumento porcentual de afectadas(os) pertenecientes al género femenino/masculino, respectivamente de un 11%. 2) Una variación más significativa puede observarse en los conflictos intergénero, que experimentaron un alza de aproximadamente 23%; 3) Dentro del estamento de funcionarios se aprecia una disminución de los conflictos (14%), probablemente derivada del trabajo no presencial; 4) Los conflictos relacionados con Evaluaciones experimentaron un incremento cercano al 12% que afectaron a funcionarios y estudiantes; al mismo tiempo los conflictos derivados de la Reglamentación Docente disminuyeron en un porcentaje similar.

	Casos	N° de casos del 2019	% del 2019	N° de casos del 2020	% del 2020	Diferencia porcentual entre el año 2019 y 2020
Tipo de Intervención	Atención individual	22	53,7%	11	45,8%	-7,8%
	Mediación	19	46,3%	13	54,2%	7,8%
Tipo de solicitante	Derivador/Testigo	10	24,4%	10	41,7%	17,3%
	Involucrados directamente	31	75,6%	14	58,3%	-17,3%
Género	Femenino	25	61,0%	12	50,0%	-11,0%
	Masculino	16	39,0%	12	50,0%	11,0%
Tipo de conflicto según género	Intergénero	17	43,6%	16	66,7%	23,1%
	Intragénero	22	56,4%	8	33,3%	-23,1%
Estamento	Estudiante	18	43,9%	12	50,0%	6,1%
	Académico	7	17,1%	6	25,0%	7,9%
	Funcionario	16	39,0%	6	25,0%	-14,0%
Tipo de conflicto según estamento	Interestamental	19	48,7%	11	45,8%	-2,9%
	Intraestamental	20	51,3%	13	54,2%	2,9%
Materia de conflicto	Acoso o derivado de acoso	11	26,8%	5	20,8%	-6,0%
	Condiciones Vida laboral/estudiantil	5	12,2%	4	16,7%	4,5%
	Evaluaciones	2	4,9%	4	16,7%	11,8%
	Reglamentación docente	5	12,2%	0	0,0%	-12,2%
	Trato inadecuado	18	43,9%	11	45,8%	1,9%

Tabla 2. Resumen comparativo de casos de intervención entre 2019 y 2020

III. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

Atendiendo al hecho que nuestra manera de relacionarnos ha cambiado sustantiva y rápidamente desde marzo de 2020, muchos de los conflictos registrados guardan relación con dicho cambio y con nuestra dificultad para adaptarnos. En este capítulo abordaremos nuestras sugerencias y comentarios para prevenir futuros conflictos, aunque tenemos clara conciencia que nuestras autoridades están permanentemente evaluando el quehacer de la Facultad en este aspecto. Creemos que es necesario también, que haya acciones a nivel departamental que se hagan cargo de problemas que atañen a sus respectivas especialidades.

Encuentros departamentales. Considerando que el trabajo remoto continuará desarrollándose durante el primer semestre del año 2020, se considera necesario generar instancias de encuentro comunitario a nivel departamental que contribuyan a mantener o actualizar los vínculos necesarios en la convivencia entre los tres estamentos en tiempos de pandemia.

Normas de Convivencia Departamentales. Basado en la experiencia acumulada después de un año de emergencia sanitaria sería recomendable generar, de común acuerdo entre los estamentos, normas de convivencia departamentales que estén en armonía con aquellas de la Facultad y Universidad y que atiendan a las especificidades de cada unidad. Esas normas debieran identificar los facilitadores y obstaculizadores en el trabajo, teniendo especial consideración el tipo de labor que desarrollan (laboratorios, terrenos, etc.).

Capacitación. Aprovechar las oportunidades que genera la pandemia para facilitar que se pueda acceder a programas de capacitación virtuales que permitan adquirir y mejorar competencias en su ámbito de acción o de gestión del recurso humano. Esto podría contribuir a mejorar nuestra convivencia, particularmente cuando retornen las actividades presenciales.

Precauciones en las clases online. Considerando que tanto estudiantes como docentes están más expuestos a la evaluación y críticas al efectuarse las clases online o grabadas, se estima importante prevenir la ocurrencia de conductas que puedan afectar la convivencia, explicitando claramente aquellas que no están permitidas y las sanciones que de ella se derivan. Como Oficina de Mediación hemos reconocido que los controles online y sus evaluaciones son motivos de preocupación de estudiantes y profesores. Dado que no existe una única manera de hacerlos, se sugiere que las autoridades sigan dando las facilidades para flexibilizar la manera de controlar y evaluar las materias tan diversas impartidas.

Conductas en redes sociales. Debido a que la comunicación a través de redes sociales se ha hecho cada vez más relevante, más aún en ausencia de encuentros presenciales, se hace necesario hacer esfuerzos para evitar las difamaciones y denostaciones de toda índole por esos medios. Es recomendable que se destaque, aún más, en nuestras normativas sobre los riesgos que conlleva realizar ese tipo de acciones. Además, dichas normativas debiesen enfatizar el derecho de aquellas personas que, eventualmente, hayan cometido una falta, a ser considerada inocentes hasta que no se demuestre lo contrario y sea sancionado por las instancias correspondientes.

En el uso de las redes sociales debiera tenerse especial preocupación con aquellos alumnos de Plan Común que aún no han tenido la oportunidad de convivir en nuestro campus.