



Informe Final  
Mediadora Universitaria  
Año 2019-2022

## Introducción

A partir del decreto udec. DECRETUO. DEC. N° 2018 — 060, se crea la figura del mediador o mediadora al interior de la universidad de Concepción, quien después de un proceso de selección entre varios candidatos y candidatas académicas fue elegida por una comisión triestamental para realizar esta tarea a partir del 1 de octubre por tres años. La definición y sus funciones se presentan a continuación.

### Mediadora

La función principal es contribuir a una convivencia, basada en el respeto pleno de todas las personas que conforman la comunidad de la Universidad de Concepción, mediando entre ellas en caso de producirse un conflicto.

#### Funciones

Recibir de forma confidencial reclamos, inquietudes o preguntas sobre supuestos actos, omisiones, incorrecciones o problemas.

Deberá escuchar, ofrecer opciones, facilitar resoluciones y examinar estos asuntos de manera independiente e imparcial.

Su objetivo es la resolución informal de conflictos, ante la revisión de cualquier acto institucional y el estudio o discusión de cualquier diferendo entre los miembros de una comunidad universitaria, si las partes así lo decidieran podrán llegar acuerdos de carácter vinculante.

Esta tarea se realizó por primera vez en la universidad, por lo tanto, fue importante la adaptación, aprendizajes nuevos tanto para la mediadora como la comunidad universitaria.

Este proceso de inserción de la nueva figura de mediación se realizó en un contexto importante de señalar como fue el estallido social, la pandemia y finalmente en presencialidad en una oficina destinada para tales tareas.

La mediadora conto con un equipo asesor, cuyas tareas principales fue acompañara a la mediadora, asesorar con el fin de buscar estrategias para la prevención de futuros conflictos laborales como estudiantiles.

Se conto generosamente con tres académicos de tres facultades distintas. El 14 de junio del 2020, renuncia una de ellas Amaya Alvez debido a su gran compromiso que tiene con sus actividades académicas, lo que dificultad destinar tiempo para esta tarea tal como lo señala en su carta enviada.

## **Comité Asesor**

Amaya Alvez Marín Profesora Asociada del Departamento de Derecho Público de la Facultad de Ciencias Jurídicas y sociales Universidad de Concepción. Licenciada en ciencias jurídicas y sociales Universidad de Concepción y PhD en Leyes Universidad de Toronto Canadá. Investigadora en Derechos Humanos.

Sergio Toro Maureira Profesor Asociado del Departamento de Administración Pública y Ciencia política de la Facultad de Ciencias "Jurídicas y Sociales. Administrador Público. Licenciado en Ciencias políticas y Administrativas y PhD en Ciencia Política en la Universidad Pontificia Católica de Chile. Investigador y director del Centro de información para la Democracia-Demodata.

Michelle Tobar Ramírez Profesora Asistente del Departamento de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Concepción. - ingeniero Comercial y Magíster en Administración y Economía de Empresas Universidad de Concepción. Directora del departamento de Administración de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Concepción. Coordinadora Equipo RSU Facea (Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas).

Los asesores cumplieron la tarea de revisar y hacer análisis de los casos presentados y búsqueda de estrategia para prevenir conflictos en ámbito laboral y estudiantil.

## **Objetivos**

A partir del decreto de udec. de creación de la figura del mediador, se establecieron objetivos anuales y del todo el periodo. A continuación, se presentarán los objetivos en forma resumida.

### **Objetivos (2019-2022)**

- 1.- Difundir sobre la mediación universitaria a toda la comunidad y sedes.
- 2.- Resolver los conflictos presentes en la comunidad Universitaria
- 3.- Promover la buena convivencia en la universitaria

## **Objetivo 1**

1.- Difundir sobre la mediación universitaria a toda la comunidad y sedes.

### **Actividades**

Se presentarán las más relevantes:

1.- Creación de la página en la intranet universitaria para que toda la comunidad universitaria conociera y tuviera acceso. <http://mediacion.udec.cl/>

2. El Afiche invita a mediación y explica la figura de la mediadora y sus funciones. Este afiche fue enviado a la DISE para ser incorporado en la Agenda estudiantil 2020. Afiche digital

Además, el afiche digital fue enviado a todos/as los presidentes de los sindicatos. El sindicato 1 y 3 enviaron a todas las personas sindicalizadas. Además, la presidenta del sindicato invitó a la mediadora a reunión con el sindicato para dar a conocer este nuevo servicio universitario.

3.- Se realizó una visita y reunión virtual al Campus de los Ángeles, reunión convocada por la directora general del Campus Helen Díaz Páez y reunión virtual con CADE de los ángeles y Chillán.

4.- Entrevistas con periodistas para difundir sobre la mediación, respondiendo preguntas durante la pandemia, apertura de la oficina de modo presencial y finalmente con obsdmann de la universidad católica de la santísima concepción, para dar a conocer que esta figura que se está incorporando en otras universidades.

## **Objetivo 2 Resolver los conflictos y mediación**

### **Actividades**

1.- Se elaboró el primer borrador sobre el Reglamento de la Mediación, especialmente en relación con lo que le corresponde o no hacer y su diferenciación con respecto a otras instancias, unidades y direcciones de la universidad.

2.- Se creó el primer borrador de Protocolo de Mediación.

3.- Se recibieron distintos tipos de reclamos, problemas y preguntas. Dentro de lo más relevantes fue sobre el quehacer de la mediadora.

Atención: orientaciones

Temas Generales:

**Estudiantes:** evaluación académica (certámenes), calculo de la nota final de la carrera, y una madre queja porque no avisan anticipadamente que no habrá clases. Donde entregan las becas de conectividad, donde se pagan las deudas.

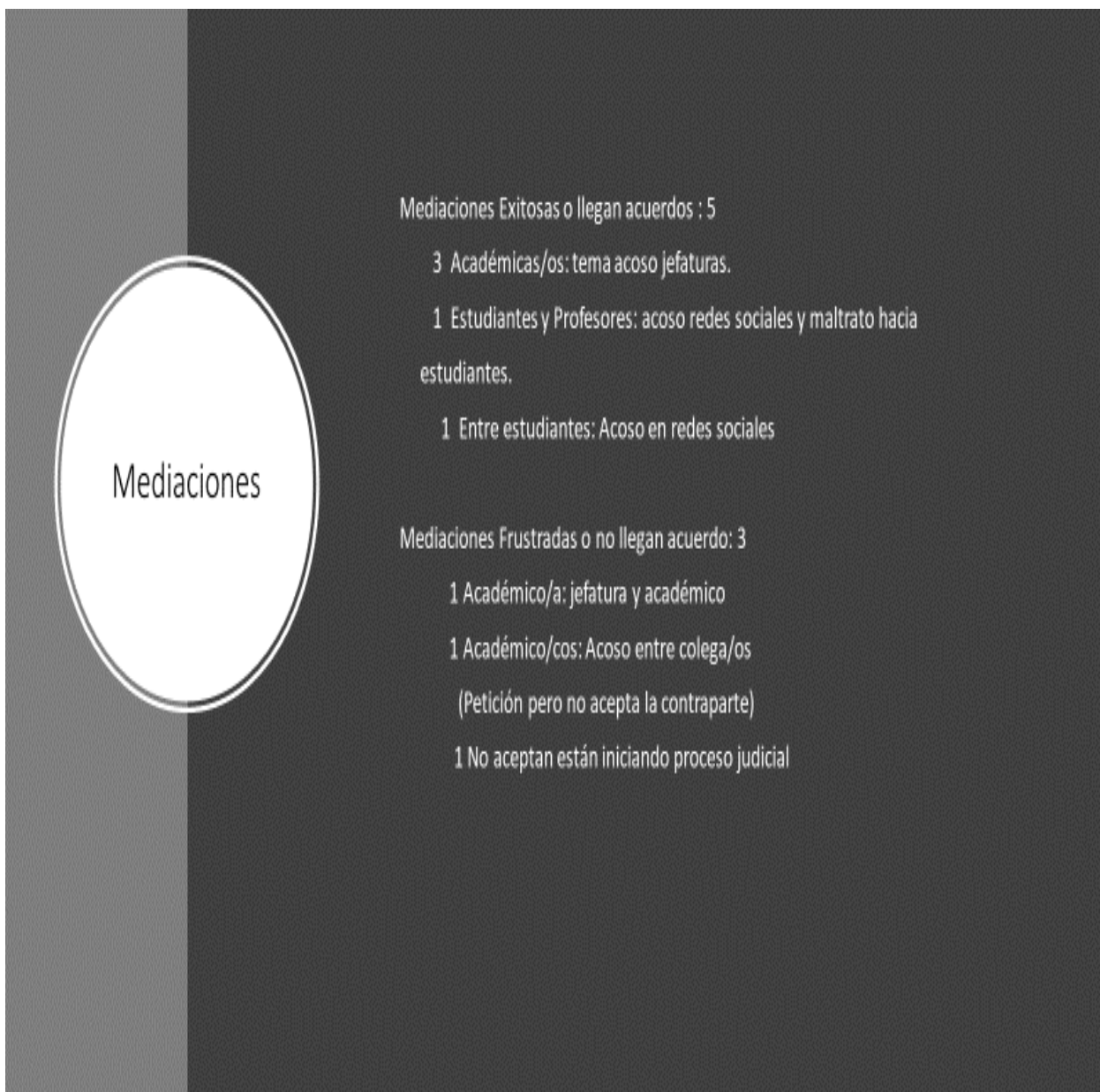
**Decanos, directores y jefe de carreras:** Orientaciones para mejorar convivencia en la sala de clases y en el estamento estudiantil

**Funcionarios/as:** apoyo psicológico de duelo y de percepción de ser víctima, orientación donde recurrir a plantear sus preocupaciones.

Considerando, que mi profesión original es de psicóloga clínica, pudiera ser que muchas de las orientaciones sin que estas llegaran a un proceso de mediación fue de acoger a las personas en sus inquietudes, inicialmente por desconocimiento, entregando alguna orientación psicológica, como aquellos que fueron víctimas de “funas” por sus compañeros o lo estaban pasando mal producto de la pandemia.

## Mediaciones y resolución de Conflictos.

Año 2019- 2020



Año 2020-2021



## Mediaciones

Mediaciones Exitosas o llegan acuerdos : 8 ( 74%)

1 Académicas/os: conflictos de intereses

1. Académica y jefatura: problema de gestión

4 Funcionario y Jefaturas : problemas de comunicación

1 Estudiante y Académico: problema de comunicación

1 Entre estudiantes: Acoso en redes sociales

Mediaciones Frustradas o no llegan acuerdo: 4 (26 %)

1 Académico/a: Mediadora para el proceso, por niveles de agresión verbal por una de las partes.

1. Estudiante y académico: No acepta mediar ( abandono).

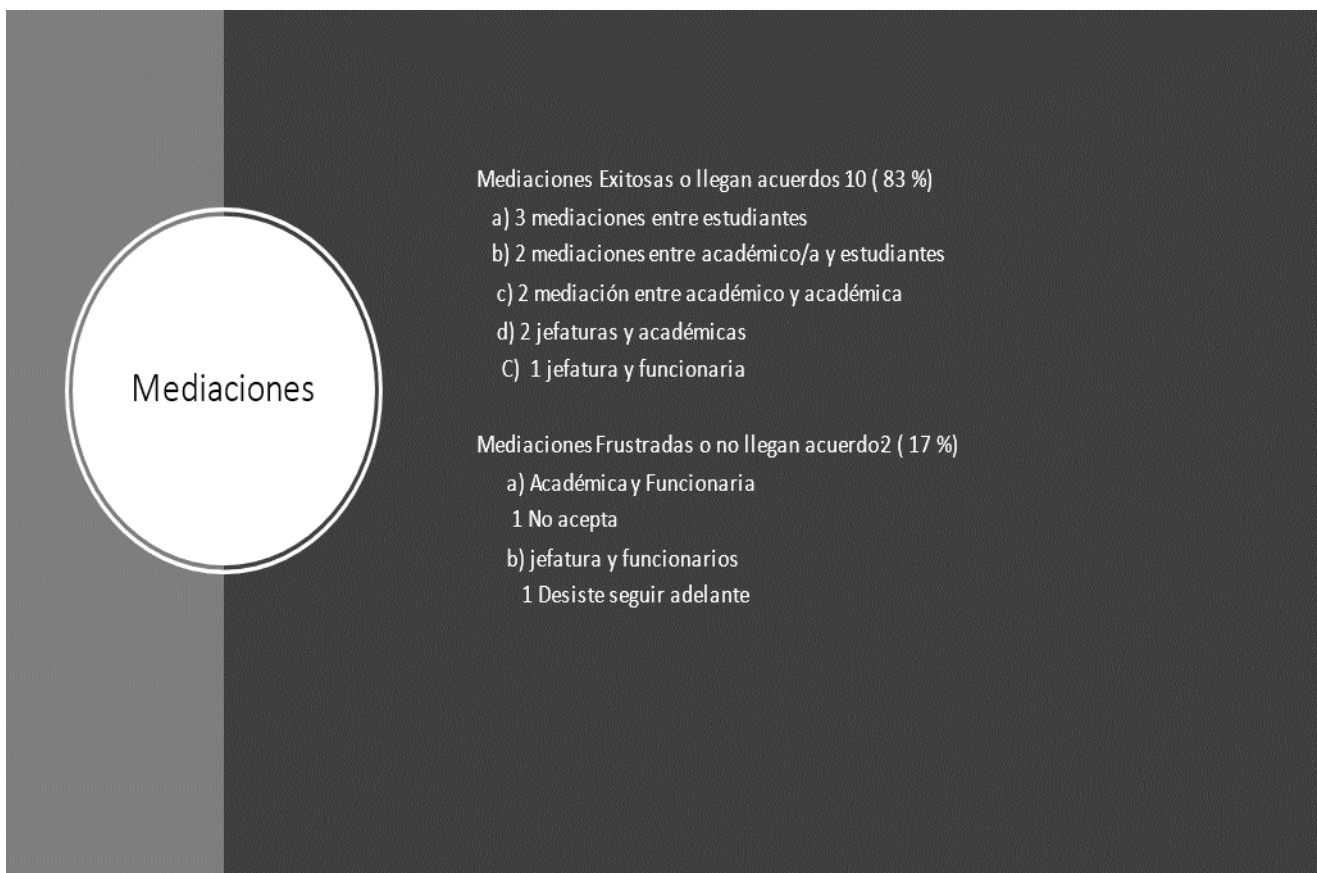
1 Estudiantes : en el proceso de seguimiento una de las partes no cumplió acuerdos

2 Estudiante y académico: en el proceso de seguimiento una de las partes no cumplió acuerdos

Nota: existe un leve aumento de mediaciones 2020 - 2021- con respecto al periodo 2020 -2019

Mediaciones totales 12 >11

Año 2021 – 2022



En resumen, durante estos tres años se realizaron 23 Mediaciones exitosas. Se aprecia un leve aumento cada año, esto puede ser explicado por un mayor conocimiento de la comunidad y un mayor manejo y aprendizaje de la mediadora. Asimismo, se aprecia menos casos de fracaso.

La mediadora no solo atendió casos que pasaron a mediación, sino que varias personas de la comunidad se acercaron por temas de convivencia. Se presenta a continuación tablas de los tres años



Atenciones

2019- 2020

Categoría Año	Académicos	Funcionarios	Estudiantes	Total
Atenciones totales	24 (41,4 %)	4 (6,9 %)	30 (51.7 %)	58
Sexo	18 M (75%) 6 H (25%)	3 M (75%) 1 H (25 %)	16 M (53.3 %) 14 H (46.7 %)	47 21
Genero			2 diversidad genero	2
Conflictos	Autoridad 20 (83.3 %) Profesores 4 (16, 7 %) con alumnos	Autoridad (100%)	Entre estudiantes 24(80 %)  Estudiantes y 6 (20 %) profesores	Autoridad estudiantes entre sí  Estudiantes y profesores
Reclamos	Acoso (maltrato, hostigamiento) de jefatura  Manejo inadecuado de conflicto, trato, evaluación injusta		Acoso, cyberbullying (Funas) Evaluación y notas	Acoso presencial y redes sociales en estudiantes

2020-2021

	<b>Académicos</b>	<b>Funcionarios</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Total</b>
Atenciones	40 ( 61.54 %)	4 ( 6.15 %)	21 (32.31 %)	65
Asistencia y no asistencia	( 100%)	Asistencia 100%	Asistencia 90% 1 ( no acepta)	3 N A 41 A
Sexo	M 26 (65%) H 14 (35%)	2 H (50%) 2M (50%)	14 M(66 %) 7 H (44 %)	31 M 13 H
Genero				
Conflictos	Gestión de su jefatura Intereses distintos entre Académico problemas de comunicación	Comunicación	Acoso o cyberbullying	problema de comunicación cyberbullying gestión jefaturas

## Año 2021-2022

Categoría (2021-2022)	Académicos y Académicas	Funcionarios Funcionarias	Estudiantes (pre y posgrado)	Total
Atenciones totales	28 (47%)	12 (20%)	20 (34%)	60
Asistencia y no	Asistencia 28	11 (1 no 9%)	20 (100%)	59 A 1 NA
Razones no asistencia		Temor		
Sexo	15 H 13 M	5 H 7 M	12 H 8 M	28 M 32 H
Genero				
Conflictos	Recursos Distribución de la tarea Comunicación	Conflicto con autoridad y entre pares	conflicto (Funas y acoso)	Conflicto entre pares, recursos comunicación y distribución de la tarea, funas y acoso, bullying
Quejas	Son de tipos relacional	Tipo relacional	Violencia por redes sociales y presencial.	Relacionales

## Tabla Comparativa

Estamento	Año 2019 -2020	Año 2020 -2021	Año 2021-2022	Totales
Académicos	24 (41,3 %)	40 (41,3 %)	28 (47%)	92
Estudiantes de pregrado y postgrado	30 (51.7 %)	21 (32.3%)	20 (34%)	71
Funcionarios y profesionales	4 (6,9 %)	4 (6.1 %)	12 (9%)	20
	58	65	60	183 personas

La tabla representa las atenciones de acuerdo con el estamento al cual pertenecen, los porcentajes son sacados con respecto al total de ese año de atenciones. Se aprecia que el estamento que más recurre a la mediadora es el académicos y académicas. Le sigue el de

estudiantes y finalmente el de funcionarios. Las atenciones a los académicos/as presenta un leve aumento durante los tres años, asimismo el de funcionarios/as y/o profesionales. El único que disminuye es el de estudiantes. Esto puede ser explicado mayo difusión de las tareas de la mediadora como asimismo entrega de herramientas algunos jefes de carrera.

En cuanto a los principales conflictos se podrían señalar en el ámbito laboral (académicos y funcionarios/as y profesionales).

- a) Relaciones interpersonales
- b) Distribución de los recursos
- c) Distribución de las tareas
- d) Problemas de liderazgos de parte de las jefaturas.

Todos estos conflictos son propios de cualquier organización tal como lo señalan varios psicólogos/as organizacionales y más si esta es una universidad compleja y una comunidad muy grande.

### **Objetivo 3 Promover la buena convivencia en la universitaria**

#### **Actividades**

Dentro de las primeras actividades fue con dirección de género y docencia para tener una adecuada coordinación y promoción de actividades de buen trato de parte de los y las estudiantes pregrado.

Información, orientación y mediación como resolución alternativa de conflictos, dirigido a estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, quienes se acercaron espontáneamente y por recomendación de académica perteneciente al comité de ética de la Facultad.

Colaboración en asignatura del curso de Desarrollo de competencias para el desempeño de tutoría de pares” realizada por el CADE durante el segundo semestre 2020. Asignatura dictada “Modelo Mediación y convivencia” e-learning. (noviembre, 2020).

Colaboración en el curso “Herramientas administrativas para Gestión académica Universitaria”, programa cuyo objetivo es el mejoramiento de la gestión universitaria. liderado y diseñado por Helen Díaz con María Angélica Labarca y Ruth Pérez, impartido por udec-capacita. Participación en el curso 3: Marco legal laboral y mediación de conflictos laborales en el ámbito universitario.

Talleres para estudiantes de Química farmacia “Construyendo enlaces Covalentes”, “Más cationes y menos aniones: El límite entre hablar con el otro y el acoso”, prevención de conflictos 26 de mayo 2020 en el horario protegido.

Taller para docentes de la carrera de Ingeniería Comercial sede Chillán con participación del Decano Nails sobre el manejo de conflictos en la sala de clases.

Complementario online para estudiantes de pregrado denominado “violencia y convivencia una relación posible”. Curso impartido por distintos docentes pertenecientes a varias carreras y facultades, cuyo objetivo es la reflexión sobre la violencia y convivencia. Primer semestre 2022.

Taller para estudiantes de la Facultad de Fisca y matemática, que surge de una situación de “funa” entre estudiantes. En el taller se le explica principalmente el tema de Bullying y cyberbullying las consecuencias de estos. Taller denominado “Lo Absoluto resultado relativo”, esto fue impartido en junio del presente año.

### **Conclusiones**

La institucionalidad de la mediación universitaria aparece el año 2019 e pleno estallido social y luego pandemia. Sus inicios han sido lentos desde los aprendizajes del rol mediador/a hasta la información que la comunidad ha ido adquiriendo y valorando como forma de resolver pacíficamente los conflictos.

Los conflictos en el estamento académico y de funcionarios/as y profesionales es muy parecido a lo que se presentan en cualquier organización compleja y grande. Desde el punto de vista de los estudiantes las “funas” es el mayor problema que afecta a este estamento, especialmente el sufrimiento de las víctimas.

Finalmente, quiero señalar que aún se requiere mayor difusión del rol del mediador y mediadora, ir desarrollando una cultura de la resolución pacífica de conflictos, conocer los beneficios que esta trae y sobre todo poner atención a las víctimas de las funas y parar la violencia en las redes sociales de tal forma que no haya que lamentar alguna situación. Por último, es importante lograr tener un reglamento y protocolo del mediador y mediadora.

