



Universidad de Concepción

INFORME EJECUTIVO
**GESTIÓN AÑO 2023 MEDIACIÓN UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN**

Informe elaborado por Mediadora Universitaria Dra. Cecilia Bustos Ibarra
para el Consejo Académico Universidad de Concepción

MARZO 2024



Universidad
de Concepción

INFORME EJECUTIVO

GESTIÓN AÑO 2023 MEDIACIÓN UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

MARZO 2024

1. Introducción y contexto del informe	Pág 2
2. Funciones y Principios de la Mediación Universitaria en la Universidad de Concepción	Pág. 3
3. Avances en Función Atención: Línea Atención Mediación Universitaria	Pág. 4
4. Avances en Línea Prevención	Pág. 10
5. Avances Gestión Interna: Constitución Nuevo Consejo Asesor 2023-2025	Pág. 10
6. Avances Gestión Externa: Participación en Redes y Capacitación	Pág. 12

1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO DEL INFORME

Este informe es un reporte anual y corresponde a la gestión del año 2023, es decir, al primer año de gestión de la actual Mediadora Universitaria y ha sido elaborado para ser presentado al Consejo Académico. Al mismo tiempo, aspira a ofrecer una descripción del estado actual de la implementación de la Mediación Universitaria, luego de transcurridos cuatro años desde la creación del cargo en nuestra casa de estudios.

La Mediación es una herramienta de apoyo a la gestión que permite ofrecer alternativas institucionales para gestionar los conflictos y controversias en forma pacífica al interior de nuestra Universidad, entendiendo que el conflicto es consustancial a la convivencia humana y, por tanto, al funcionamiento de todas las organizaciones e instituciones.

A nivel internacional existe consenso respecto a las ventajas que ofrecen los Métodos Alternativo de Resolución de Conflictos (MARC)¹ basados en la promoción de una cultura de la paz y del diálogo. Los mecanismos más utilizados son: el arbitraje, la conciliación y la mediación. La Mediación, utiliza técnicas y herramientas multidisciplinarias, ofreciendo un procedimiento mediante el cual las partes buscan llegar a un acuerdo mediante la intervención y acompañamiento de una tercera persona, que permite a las partes contar con una alternativa rápida, económica y eficaz para resolver sus controversias, pudiendo alcanzar acuerdos satisfactorios y protegiendo, a su vez, las relaciones institucionales y personales.

La Universidad de Concepción, en el último período del Rector Lavanchy desarrolló una propuesta para la incorporación de la Mediación Universitaria, la que fue aprobada por el Consejo Académico de la época y se formalizó con la dictación del Decreto U.DE C. N°2018-060, de 27 de abril de 2018. (Ver Anexo N°1 Decreto 2018-060). El decreto crea el cargo de Mediador/a Universitario, define en tres años la duración del cargo y establece los requisitos y procedimientos para el nombramiento de la persona que desempeñe el cargo. Además, establece las funciones del cargo, los principios que orientan su acción, las facultades para su actuación, define la existencia de un Consejo Asesor y establece la obligación de informar, a lo menos una vez al año al Consejo Académico.

En septiembre del año 2019, le correspondió al Rector Carlos Saavedra Rubilar, definir el primer nombramiento en el cargo conforme a la normativa establecida². La primera persona que desempeñó el cargo de Mediadora Universitaria fue la **Dra. Nieves Schade Yankovic** Académica del Depto. Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales, por 3 años, desde el 01.10.2019 al 30.09.2022³.

A fines del año 2022, se desarrolló nuevamente el procedimiento de postulación y selección que culminó con el nombramiento de la Dra. Cecilia Bustos Ibarra, Académica del Depto. Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales, por un período de 3 años desde el 01.01.2023 al 31.12.2025.

¹ También conocidos como: MASC Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, ADR Alternative Dispute Resolution, BIT Behavioral Insights Team, RAC Resolución Alternativa o Adecuada de Conflictos

² A partir del trabajo de una Comisión Especial de carácter triestamental que entrega una propuesta al Rector/a, quien designa al Mediador/a, designación que debe ser ratificada por el Consejo Académico y el Directorio

³ Los informes de gestión de este primer período se encuentran disponibles en el sitio web <https://mediacion.udec.cl/>



2. FUNCIONES Y PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

Las funciones de la mediación universitaria en nuestra Universidad se encuentran establecidas en el Decreto U.DE C. N°2018-060.

La función general es “Contribuir a una buena 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”. (artículo 1)

Las funciones específicas son:

1. Recibir de forma confidencial reclamos, inquietudes o preguntas sobre supuestos actos, omisiones, incorrecciones o problemas y deberá escuchar, ofrecer opciones, facilitar resoluciones y examinar estos asuntos de manera independiente, informal e imparcial. (artículo 3)
2. Mediar en cualquier conflicto entre miembros de la comunidad universitaria y proponer soluciones en las materias examinadas. (artículo 3)
3. Proponer al Consejo Académico modificaciones a las normativas, administración y procesos cuya adopción contribuya a mejorar la convivencia universitaria. (artículo 19)

Los principios que rigen el trabajo en Mediación han sido establecidos y regulados a nivel internacional por la International Ombuds Association (IOA). En el caso de Chile la mediación se ha desarrollado y regulado en diversos ámbitos⁴.

En el ámbito educativo en los niveles parvulario, básica y media, la Superintendencia de Educación⁵ ofrece el servicio de mediación bajo los principios de: voluntariedad, igualdad, celeridad, confidencialidad, imparcialidad y probidad. A nivel de la Educación Universitaria, la Red de Ombuds y Mediadores Universitarios de Chile reconoce los principios de: independencia, imparcialidad, confidencialidad y la informalidad.

A nivel de la Universidad de Concepción el Decreto U.DE C. N°2018-060 en su artículo 2 establece que las actuaciones del Mediador/a Universitario se registrarán **por los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad.**

⁴ Las experiencias pioneras se encuentran en el ámbito de la justicia a través de las Corporaciones de Asistencia Judicial. En el ámbito comercial desde el año 1997 existe un Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago. A nivel de la legislación nacional, la Ley N°19.666 (2004) que establece el Sistema de Garantías en Salud GES introduce la mediación en salud y la ley N°19.968(2005) que crea los Tribunales de Familia regula la mediación en el ámbito familiar.

⁵ El marco normativo corresponde a Ley N° 20.529 Ley N°20.529 (2011) que establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación parvularia, básica y media y su fiscalización. Resolución Exenta N° 0346/2017 Deja sin efecto Resolución Exenta N°0933 de 2014 y aprueba instructivo que dispone de normas generales para la mediación de reclamos y establece condiciones de ingreso y funcionamiento del registro de mediadores de la Superintendencia de Educación. Resolución Exenta N° 380/2017 Fija arancel de Mediadores.



3. AVANCES AÑO 2023 EN FUNCIÓN ATENCIÓN: LÍNEA ATENCIÓN MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

La función principal de la Mediación en la Universidad de Concepción es **“contribuir a una buena convivencia, basada en el respeto pleno de todas las personas que conforman la comunidad Universitaria mediando entre ellas en caso de conflictos”**. Como ya se mencionó esta función se especifica en el Decreto explicitando que el Mediador/a Universitario **podrá recibir de forma confidencial reclamos, inquietudes o preguntas sobre supuestos actos, omisiones, incorrecciones o problemas**; ante los cuales deberá:

- Escuchar, ofrecer opiniones, facilitar resoluciones
- Examinar dichos asuntos de manera independiente, informal e imparcial (Principios)
- Mediar en los conflictos
- Proponer soluciones

El objetivo de esta línea es **“Ofrecer servicio de mediación a toda la comunidad universitaria que aumentando la cobertura y mejorando la eficacia”**. Para el cumplimiento de estas funciones se han realizado diversas acciones tanto de carácter operativo en la gestión de recursos, como acciones de carácter estratégico.

3.1. PRINCIPALES ACCIONES OPERATIVAS AÑO 2023 PARA PROVISIÓN SERVICIOS DE ATENCIÓN

ACCIONES OPERATIVAS	BREVE DESCRIPCIÓN
Incorporación de secretaria	Concurso administrativo Código 2023/007 para el cargo de secretaria con una jornada de 22 horas. Como resultado de este proceso con fecha 10 de abril de 2023 se incorporó a la Srta. Carla Bello Henríquez.
Habilitación dependencias	El equipamiento inicial disponible al 02.01.2023 no permitía otorgar una atención adecuada, siendo necesario gestionar los siguientes recursos: <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a internet • Instalación de anexos 4677 y 4688 • 2 computadores y 1 impresora • Mobiliario: escritorio, mesa redonda, estante, kardex, cortinas roller.
Definición modalidad atención campus Chillán y Los Ángeles	Jornadas de trabajo iniciales en ambos Campus con autoridades y representantes para establecer y difundir las modalidades de atención. Dos modalidades de atención 2023: <ul style="list-style-type: none"> • Atención presencial en Campus según los requerimientos de atención recibidos • Atención en modalidad online TEAMS
Solicitud traslado de dependencias	Diversas gestiones de coordinación
Implementación de sistema de registro manual con expedientes físico	Implementación de un sistema de expediente físicos en carpetas individuales



3.2. PRINCIPALES ACCIONES ESTRATÉGICAS REALIZADAS DURANTE AÑO 2023 EN LÍNEA ATENCIÓN MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

3.2.1. Articulación interna con otras reparticiones universitarias

En forma prioritaria durante el año 2023, se realizó un trabajo de coordinación con reparticiones y personas con funciones estratégicas para la atención de los distintos estamentos que conforman la comunidad universitaria con el propósito de conocer el funcionamiento, establecer mecanismos de coordinación, conocer las diversas modalidades de funcionamiento de los servicios de atención a comunidad universitaria. Este trabajo permitió clarificar los ámbitos de competencia de la Mediación Universitaria y las formas de articulación con las diversas reparticiones universitarias tales como: Contraloría, DEGYD, DISE, CADE y la Dirección de Personal con sus diversas unidades (UAPPU, Abogada Acoso Laboral, Unidad de Desarrollo de RRHH, Unidad de Desarrollo Social, Unidad de Salud Ocupacional).

3.2.2. Coordinación con representantes de la Comunidad Universitaria

Con el propósito de establecer un contacto inicial de presentación y difusión de la Mediación Universitaria se realizaron reuniones con representantes de los/as diversos estamentos de la comunidad universitaria. Respecto a los estudiantes se sostuvieron reuniones con las Federaciones de estudiantes de los 3 Campus (FEC, FECLA, FECCH) contacto y reuniones previas con las representantes de estudiantes de postgrado. Respecto al personal universitario, se realizaron reuniones con los Sindicatos 1, 2 y 3, además de la Asociación de Secretarías.

En este mismo sentido, ha sido importante la participación durante el año 2023 en el Programa Cuidemos Nuestro Campus⁶, en especial en la línea de trabajo vinculada a la “Vida en el Campus y Convivencia”.

3.2.3. Incorporación de la Atención de Mediación Universitaria al Modelo de Gestión de Procesos

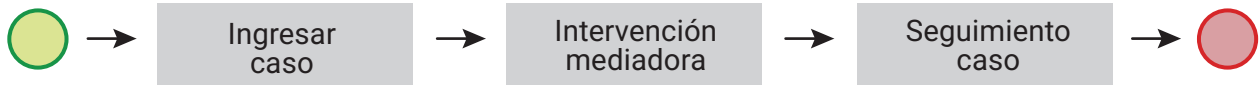
Con la asesoría profesional de la Dirección de Desarrollo Estratégico se realizó el levantamiento e identificación de las etapas del proceso de Mediación, además se diseñó una planilla Excel, para el seguimiento de los casos de atención. Los próximos pasos por desarrollar durante el primer semestre de 2024 son: 1) socialización y revisión interna del proceso con el Consejo Asesor de Mediación Universitaria y otras reparticiones universitarias, 2) Elaboración y revisión del manual de procedimientos y 3) socialización a la comunidad universitaria mediante acciones de difusión interna.

A continuación, se presenta el Diagrama y el flujo de las 3 etapas del Proceso de atención: Ingreso, intervención mediadora, seguimiento del caso.

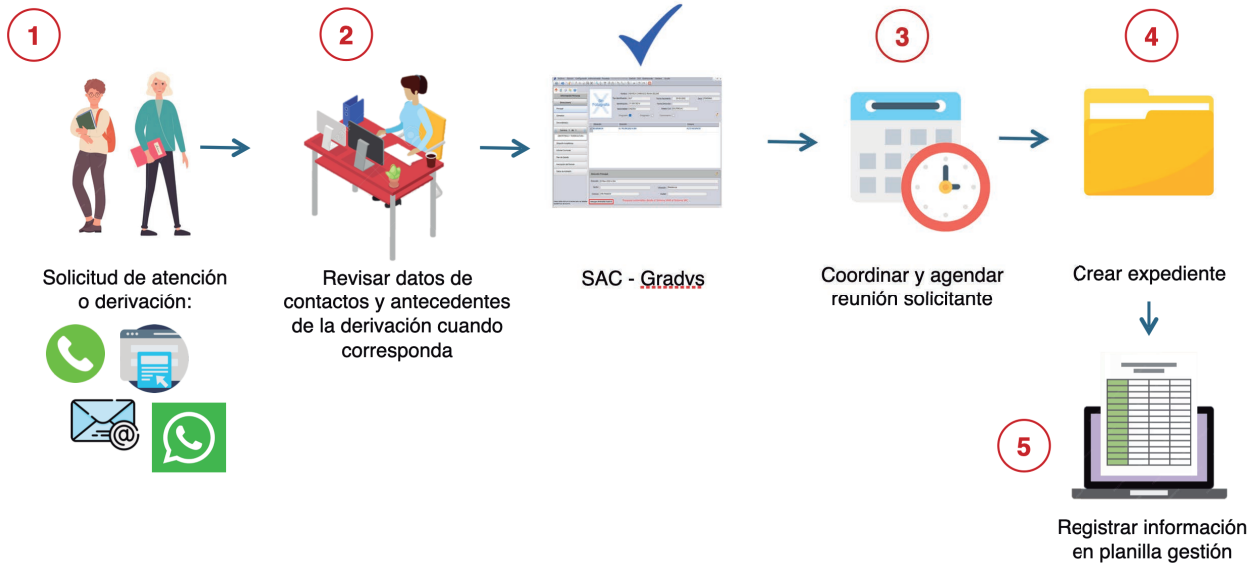
⁶ Programa Cuidemos Nuestro Campus, iniciativa de articulación interna que surge en marco de las preocupaciones por la seguridad analizadas en Consejo Académico (17.05.2022), liderado por la jefa de Gabinete e integrado por representantes de los 3 Campus, las Federaciones de Estudiantes, Sindicatos y por diversas reparticiones universitarias: DIRCOM, DISE, VRIM, VREA Servicios Generales, DIRPER, entre otros.



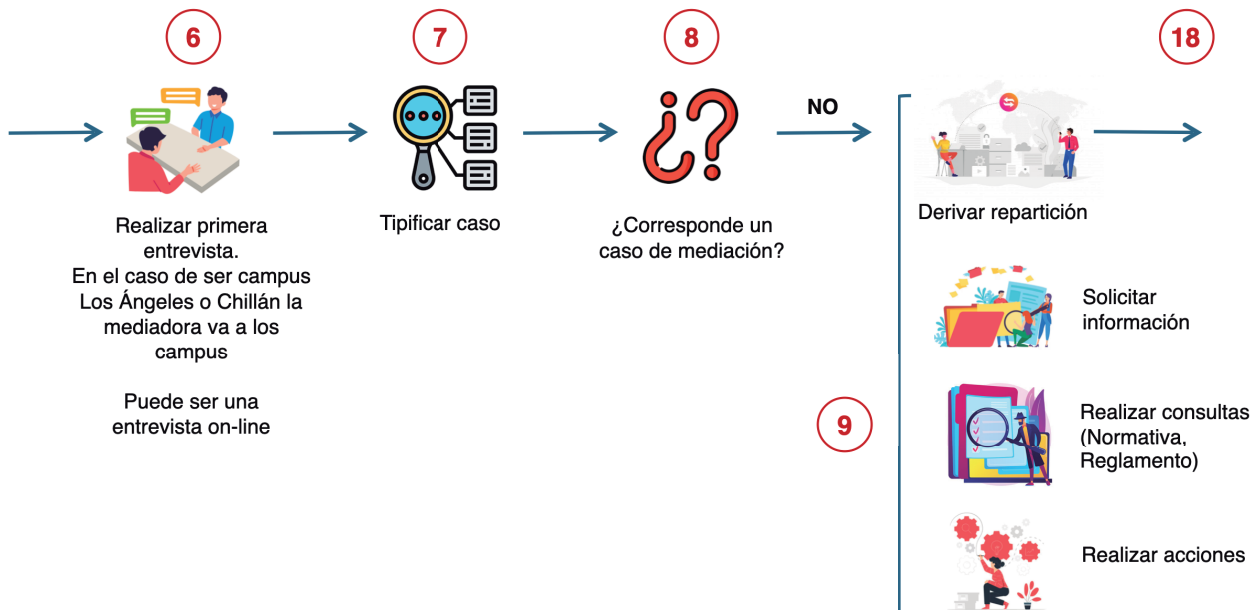
DIAGRAMA DE ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN



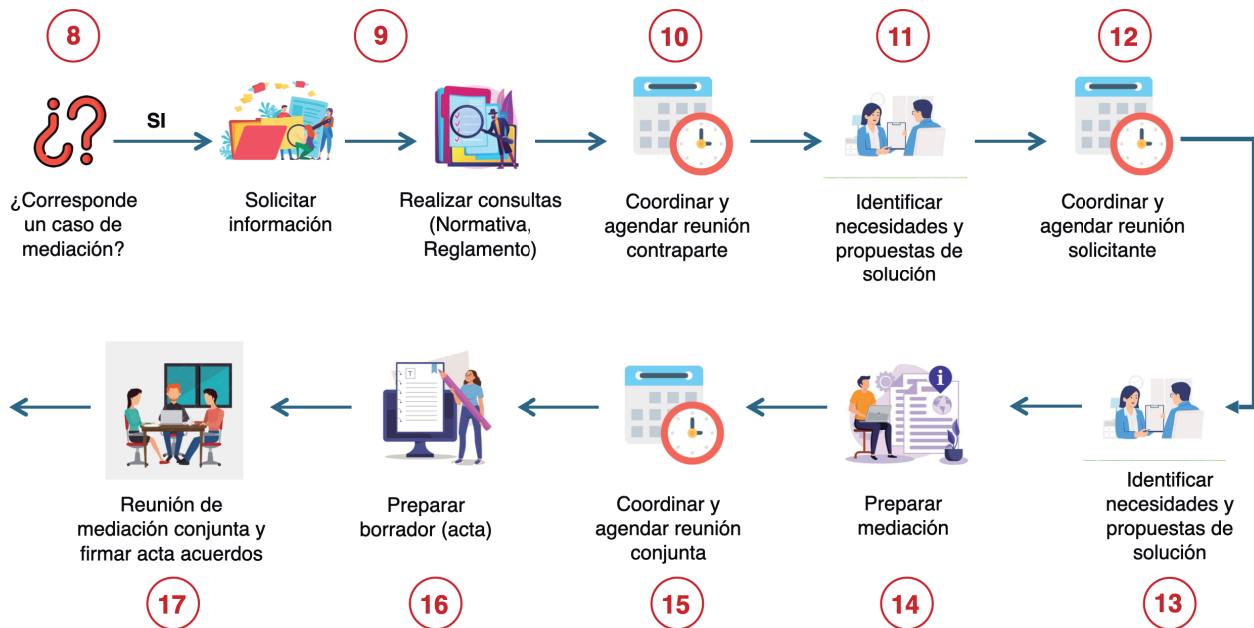
ETAPA 1: INGRESO CASO



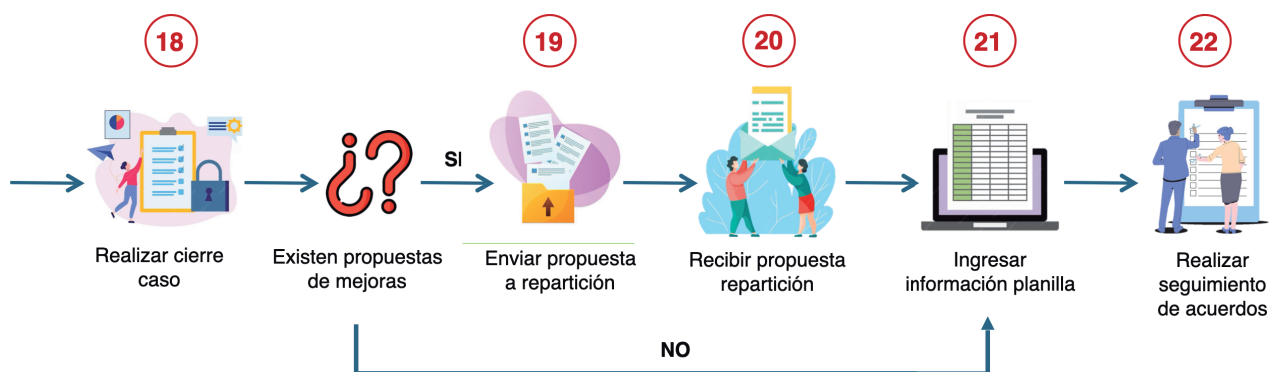
ETAPA 2: INTERVENCIÓN MEDIADORA



ETAPA 2: MEDIACIÓN



ETAPA 3: SEGUIMIENTO DEL CASO



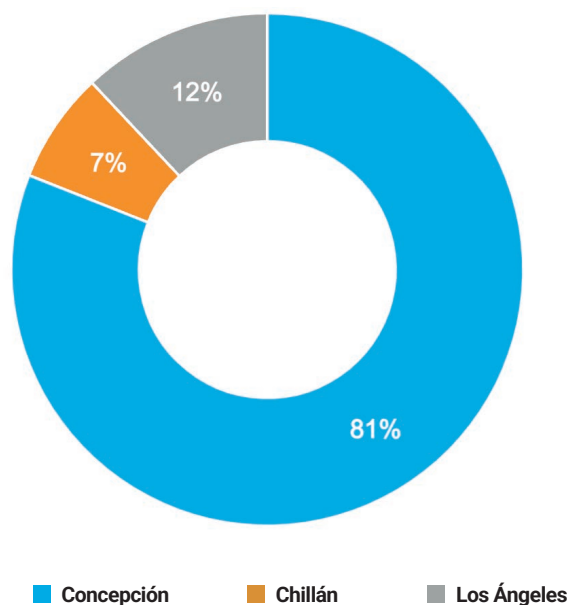
3.3. ESTADÍSTICAS GENERALES DE ATENCIÓN AÑO 2023

Con relación a las atenciones otorgadas durante el año 2023, se presentan algunas estadísticas descriptivas básicas. Respecto a las principales problemáticas atendidas, existe una clara distinción en función de los perfiles que conforman la comunidad universitaria. Una mayor profundización y análisis de estas problemáticas serán presentadas en la instancia de exposición ante el onsejo Académico.

Tabla 1. Total de atenciones Mediación Universitaria

Período	Atención total	Acedémicos/as	Funcionarios/as	Estudiantes
2010 - 2020	58	24	4	30
2020 - 2021	65	40	4	21
2021 - 2022	60	28	12	20
2023	95	34	17	44
TOTAL	183	126	37	115

Distribución de atenciones por campus - Año 2023



Del total de casos atendidos durante el año, 95 casos, sólo 16 corresponden a situaciones en que es posible realizar un “proceso de mediación” que llega a la fase de reunión conjunta de ambas partes, siguiendo las orientaciones teóricas y prácticas al respecto. Las fases del proceso son:

Fases	Descripción
INGRESO	Solicitud directa o derivación. Ingreso mediante Entrevista personal presencial
FASE PRE MEDIACIÓN	Reuniones individuales con partes por separado, recopilación de antecedentes, reuniones y coordinaciones con otras reparticiones universitarias
FASE MEDIACIÓN	Reunión conjunta con ambas partes. Se formalizan acuerdos por escrito. <ul style="list-style-type: none"> • Mediación exitosa • Mediación frustrada
FASE SEGUIMIENTO	Seguimiento de los acuerdos establecidos según la naturaleza de estos, mediante diversas acciones.

Tabla 2. Mediaciones realizadas

PERÍODO	Total Mediaciones	Mediaciones Exitosas (con acuerdo)	Mediaciones frustradas (sin acuerdo)
2010 - 2020	10	7	3
2020 - 2021	12	8	4
2021 - 2022	12	10	2
2023	16	13	4
TOTAL	50	38	12

4. AVANCES LÍNEA PREVENCIÓN

A partir de las principales problemáticas identificadas durante el primer año de trabajo, como a los informes previos de la Mediación Universitaria en el período 2019-2022 elaborado por la Dra. Nieves Schade es posible identificar diversas problemáticas, en las cuales es posible trabajar desde un enfoque preventivo.

A nivel estudiantil, una de las principales formas de violencia que afecta a nuestros/as estudiantes, es el acoso, bullying y cyberbullying entre pares, que se enmarca en un contexto global, en el que la convivencia digital ha tomado un rol protagónico en las relaciones sociales, laborales y académicas. y que, sin duda, genera consecuencias negativas en su bienestar y rendimiento académico.

Para profundizar este diagnóstico durante el año 2023 se convocó internamente al establecimiento de una mesa de trabajo a diversas reparticiones DIRDOC, DISE Campus Concepción, Chillán y Los Angeles, Dirección Campus Chillán y Los Angeles, Federaciones de estudiantes FEC, FECLA, FECCH para definir en forma colaborativa acciones institucionales que nos permitan dimensionar y prevenir esta problemática que afecta al estamento estudiantil.

A partir de esta línea de trabajo, se encuentra una etapa de diseño una campaña de “promoción del buen uso de las redes sociales” que se está trabajando con el apoyo de la DIRCOM y que será implementada durante el año 2024.

A nivel del personal, durante el año 2023, se desarrolló el Módulo de Convivencia y resolución de conflictos en el contexto laboral, en el marco del curso del programa de Mejoramiento de la Gestión para Direcciones de Depto. y Escuelas, Decanos/Decanas y Jefaturas Administrativas.

5. AVANCES GESTIÓN INTERNA CONSTITUCIÓN NUEVO CONSEJO ASESOR 2023-2025

El artículo 20 del Decreto N°2018-60 establece que “Para el ejercicio de sus funciones el Mediador Universitario contara con un Consejo Asesor cuya función será colaborar en la organización y funcionamiento de la Oficina, con la finalidad de resolver de la mejor manera los diferentes requerimientos que le sean demandados por integrantes de la comunidad universitaria”.

El primer Consejo Asesor de la Mediación Universitaria que acompañó la gestión de la Dra. Nieves Schade estuvo conformado por 3 académicos/as: Dra. Amaya Alvez Marín y Dr. Sergio Toro Maureira de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y Dra. Michelle Tobar Ramírez de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Este Consejo tuvo una relevante labor en el proceso de instalación de la primera mediadora, y su composición estuvo basada en el aporte desde el perfil académico y profesional de los tres integrantes.

Durante el año 2023, se propuso la conformación de una nuevo Consejo Asesor de Mediación Universitaria como un cuerpo colegiado de carácter consultivo, con representación de los tres



campus y de carácter triestamental, compuesto por representantes de los/as trabajadores universitarios, estudiantes de pregrado y postgrado, con representación de los tres Campus y diversas direcciones universitarias vinculadas.

Las funciones del Consejo Asesor de Mediación Universitaria serán:

- 1) Asesorar al Mediador/a Universitaria sobre la pertinencia de las acciones y estrategias propuestas en el plan de trabajo anual, especialmente en las acciones de difusión de la Mediación Universitaria, prevención de conflictos y promoción de convivencia universitaria.
- 2) Colaborar en el desarrollo e implementación del plan de trabajo anual de la oficina de Mediación Universitaria.
- 3) Proponer al Mediador/a Universitaria acciones que contribuyan a mejorar la convivencia universitaria.

La Constitución del Consejo se realizó con fecha 15.11.2023 a la noticia en que se difundió la conformación del Consejo a la comunidad universitaria, Hito que fue difundido a la comunidad universitaria:

<https://noticias.udec.cl/es-colegiado-y-triestamental-constituyen-el-consejo-asesor-de-mediacion-universitaria-udec/>

Para efectos del funcionamiento operativo se acordó una frecuencia de 4 reuniones ordinarias anuales, en modalidad híbrida. La conformación actual del Consejo Asesor de Mediación Universitaria es la siguiente:

- Trabajadores/as: Sindicatos 1, Sindicato 2, Sindicato 3 y Asociación de secretarías
- Estudiantes: FEC, FECLA, FECCH, Representante estudiantes de postgrado
- Dirección de Campus Chillán y Los Angeles:
- Reparticiones Universitarias: DIRPER, DISE, DEGYD, DIRDOC



6. AVANCES GESTIÓN EXTERNA PARTICIPACIÓN EN REDES Y CAPACITACIÓN

6.1. INCORPORACIÓN A LA RED OMBUDS Y MEDIADORES/AS UNIVERSITARIOS DE CHILE ROMUCH

Desde el mes de abril de 2023, nos incorporamos en forma activa a esta red, que mantuvo un funcionamiento periódico de reuniones en modalidad online durante los años 2022 y 2023. Con fecha 10 de octubre de 2023 se realizó la primera reunión presencial en Santiago.

Esta red está integrada por Ombuds Pontificia Universidad Católica y Mediadora Estudiantil de la Pontificia Universidad Católica, Ombuds Universidad Católica de la Santísima Concepción, Ombuds Universidad Adolfo Ibáñez Sede Santiago y Sede Viña del Mar, Ombuds Universidad Católica de Temuco, Ombuds Universidad Diego Portales, Ombuds Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas y la Mediadora Universitaria de la Universidad de Concepción de Concepción.

6.2. INCORPORACIÓN A LA RED LATINOAMERICANA DE MEDIACIÓN RED RAC LAC

Se estableció contacto y se concretó la incorporación a las actividades de la Red Latinoamericana de Mediación RED RAC LAC.

6.3. GESTIÓN PRESUPUESTO CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL OMBUDS ASOCIATION

En la solicitud de presupuesto para el año 2024 se solicitó a la VRAEA recursos para formalizar la membresía de la Universidad de Concepción en la Internacional Ombuds Association además de iniciar el proceso de certificación. <https://www.ombudsassociation.org/>

6.4. CONTACTO Y PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN DE LA COMISIÓN DE CONVIVENCIA Y SALUD MENTAL CRUCH

La Comisión de Convivencia Universitaria y Salud Mental, de carácter permanente, fue creada por aprobación del pleno del CRUCH, en su sesión N° 635, del 28 de julio de 2022, con el objetivo de realizar un diagnóstico del escenario universitario actual, articulado entre todas las instituciones que conforman el Consejo, y proponer estrategias para abordar eficazmente los temas de su competencia. Dentro de los objetivos específicos, es especialmente pertinente para la Mediación Universitaria, el objetivo de **“Proponer líneas de acción para la promoción de la buena convivencia y salud mental en las universidades CRUCH”**.



Universitaria, el objetivo de **“Proponer líneas de acción para la promoción de la buena convivencia y salud mental en las universidades CRUCH”**.

En este marco, las acciones realizadas corresponden a una coordinación permanente con la representante institucional de la Universidad de Concepción, directora de la DISE Sra. Cecilia Pérez Díaz; además de participación en las actividades de formación generadas a partir del trabajo de esta comisión.

6.5. DIPLOMADO EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Durante el año 2023, cursé y aprobé el “Diplomado en Mediación y Resolución de Conflictos”, dictado por el Programa Mediación y Resolución de Conflictos de la Universidad Alberto Hurtado.





Universidad de Concepción