

Cuenta pública Mediación Universitaria Gestión 2024

Comunidad que **avanza**

Temario Cuenta Pública

- 1.- Contexto General**
- 2.- LINEA ATENCIÓN: Estadísticas 2024**
- 3.- LÍNEA PREVENCIÓN: Acciones de prevención 2024**
- 4.- GESTIÓN INTERNA: Avances en institucionalización**
- 5.- GESTIÓN EXTERNA: Participación en redes nacionales e internacionales**
- 6.- Reflexiones**
- 7.- Desafíos Gestión 2025**

1.- Contexto



CONTEXTO GENERAL AÑO 2024

País

- Implementación Ley Karin

Universidades

- **CRUCH** Subcomisión salud mental y convivencia universitaria
- **Red ROMUCH**
- **CNA** Estudio problemas de convivencia en contextos de diversidad e inclusión en 5 Facultades UdeC Dr. Oscar Nail



- 105 años
- Implementación Ley Karin
- Igualdad Género Sello PNUD

HITOS MEDIACIÓN UNIVERSITARIA UDEC



GESTIÓN DE CONFLICTOS Y ROL DE LA UNIVERSIDAD

“La Universidad es una organización poliédrica de gran complejidad, que vive actualmente un continuo proceso de cambio. La Universidad está permeada por la sociedad en la que desarrolla sus funciones y **ha de transferirle, de modo indefectible, conocimientos y valores que favorezcan comunidades más justas, igualitarias, inclusivas, sostenibles, participativas y pacíficas**, debiendo ser la misma Universidad **modelo de respeto de dichos principios y valores con sus propias actuaciones**, incluidas las que afectan a la gestión adecuada de los conflictos que surgen en su seno”

(Rosales y García Villaluenga, 2019)

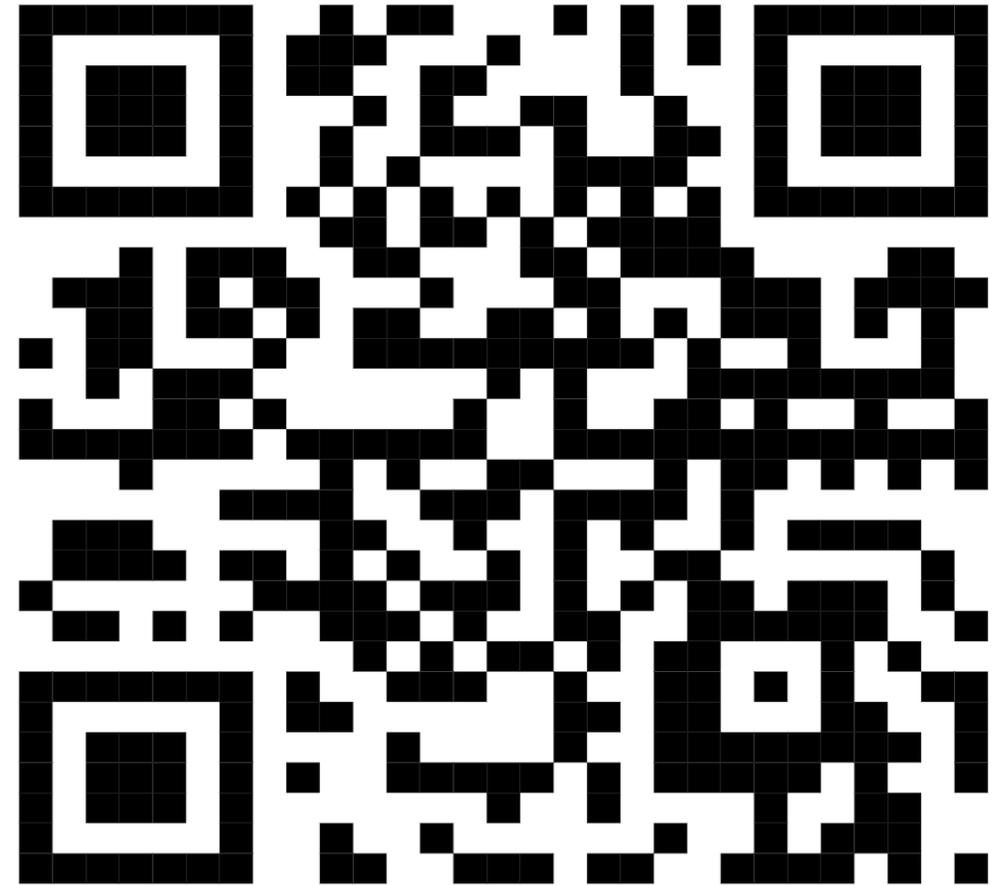
MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

VIDEO

PRESENTACIÓN

MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

<https://www.youtube.com/watch?v=IkfM8Za5YGw>



Universidad
de Concepción

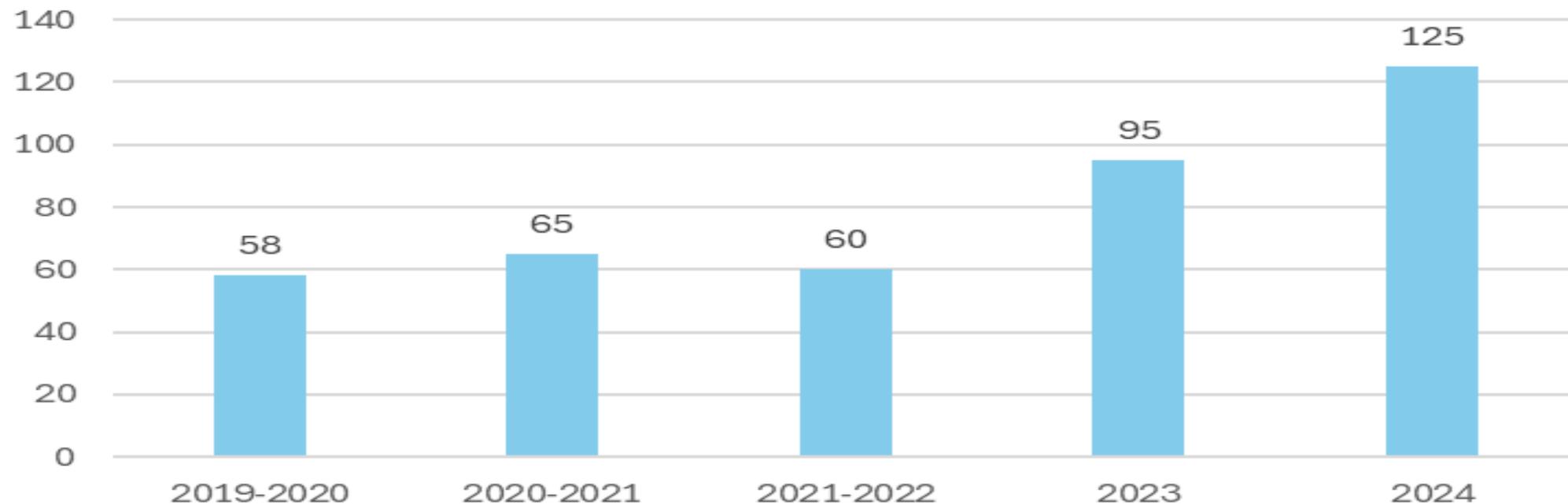
2.-Línea atención: Estadísticas año 2024



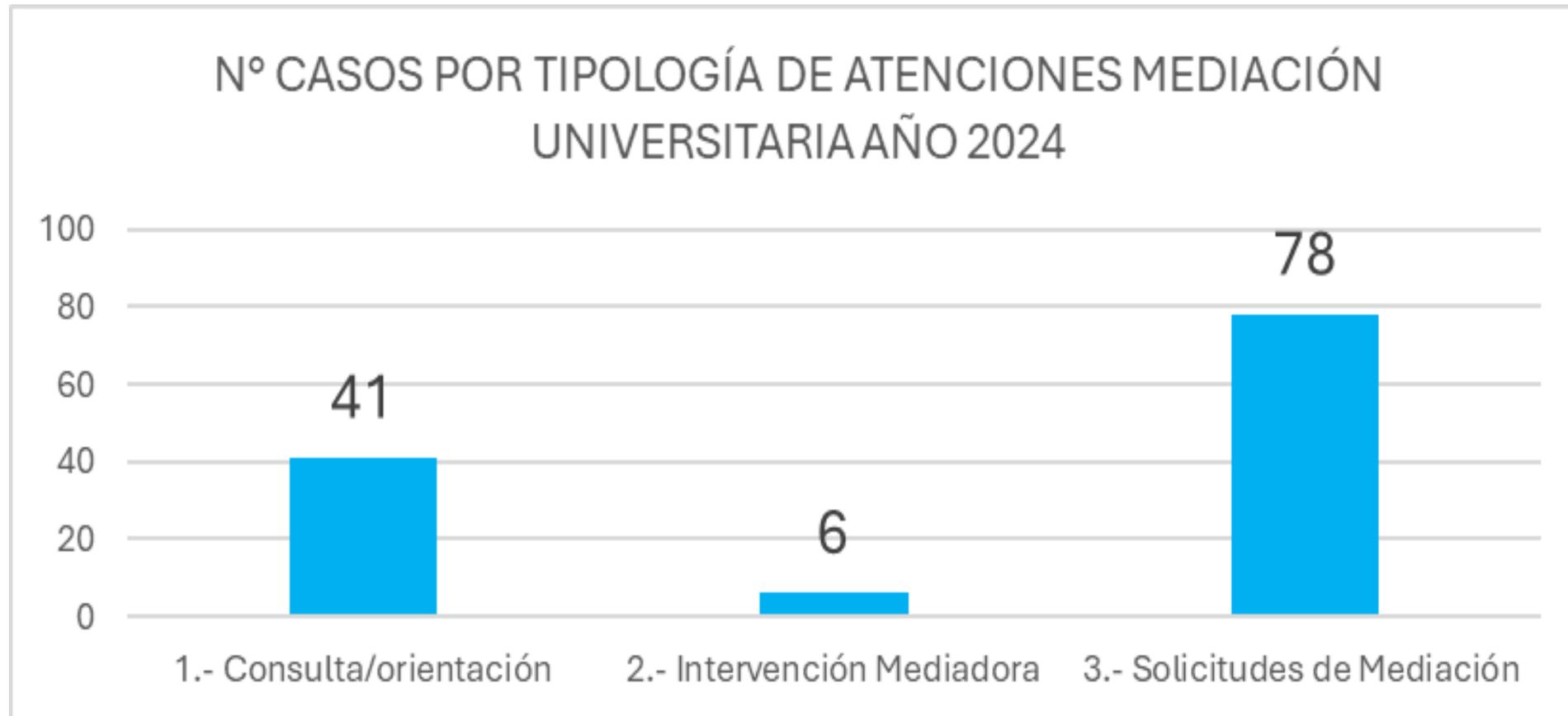
Universidad
de Concepción

Nº TOTAL CASOS ATENDIDOS

Nº TOTAL CASOS ATENDIDOS MEDIACIÓN
UNIVERSITARIA



TIPOLOGÍA CASOS ATENDIDOS 2024



SOLICITUDES DE MEDIACIÓN 2024

Tabla 3: Resultados Solicitudes de Mediación recibidas año 2024

CLASIFICACIÓN	N° CASOS	PORCENTAJE
1.- Mediaciones Efectivas Finalizadas año 2024	30	38,5%
2.- Solicitudes se resuelven Intervención Mediadora	4	5,1%
3.- Solicitudes que continúan en proceso 2025	14	17,9%
4.- Conflicto se resuelve por otra vía	7	9%
5.- Persona solicitante no desea continuar el proceso	11	14,1%
6.- Persona solicitante no desea/puede tener encuentro presencial	3	3,8%
7.- Contraparte no desea participar del proceso	9	11,5%
TOTAL	78	100%

SOLICITUDES DE MEDIACIÓN 2024

Tabla 2 :Resultados Solicitudes de Mediación recibidas año 2024				
CLASIFICACIÓN	Nº CASOS	PORCENTAJE		
1.- Mediaciones Efectivas Finalizadas año 2024	30	38,5	43,6	
2.- Solicitudes se resuelven Intervención Mediadora	4	5,1		
3.- Solicitudes que continuan en proceso 2025	14	17,9	17,9	
4.- Conflicto se resuelve por otra vía	7	9	9	38,5
5.- Persona solicitante no desea continuar el proceso	11	14,1	29,5	
6.- Persona solicitante no desea/puede tener encuentro presencial	3	3,8		
7.- Contraparte no desea participar del proceso	9	11,5		
TOTAL	78	100%		

SOLICITUDES DE MEDIACIÓN 2024

- En **el 43,6% de las solicitudes de mediación recibidas el año 2024 ha sido posible obtener resultados satisfactorios**. 4 solicitudes se realizó una intervención mediadora y en 30 casos se realizó un proceso de mediación efectiva que culminaron con acuerdos establecidos mediante la firma de un acta de mediación.
- Preocupa la **falta de disposición al diálogo de las contrapartes que son invitadas/convocadas a participar** de un proceso de mediación, que alcanza al 11,5% de las solicitudes de mediación recibidas el año 2024.
- Preocupa **solicitudes o derivaciones que llegan tardíamente a Mediación Universitaria**. 9% de las solicitudes recibidas (7 casos) el conflicto se gestiona por otra vía que incluye alguno de los procedimientos internos (investigación administrativa, Protocolo DEGyD, denuncia Ley Karin, etc.).

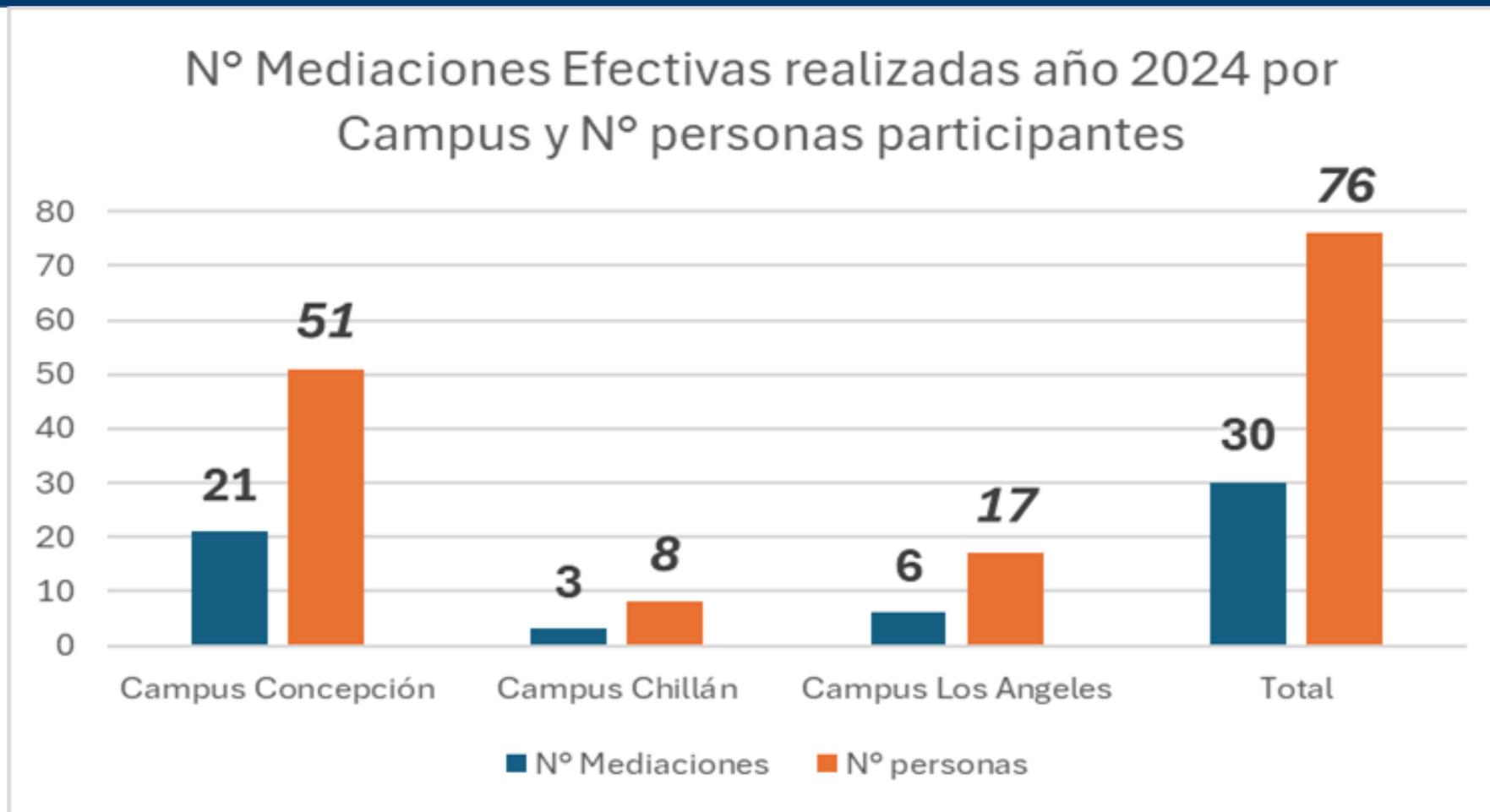
PROCESO

MEDIACIÓN

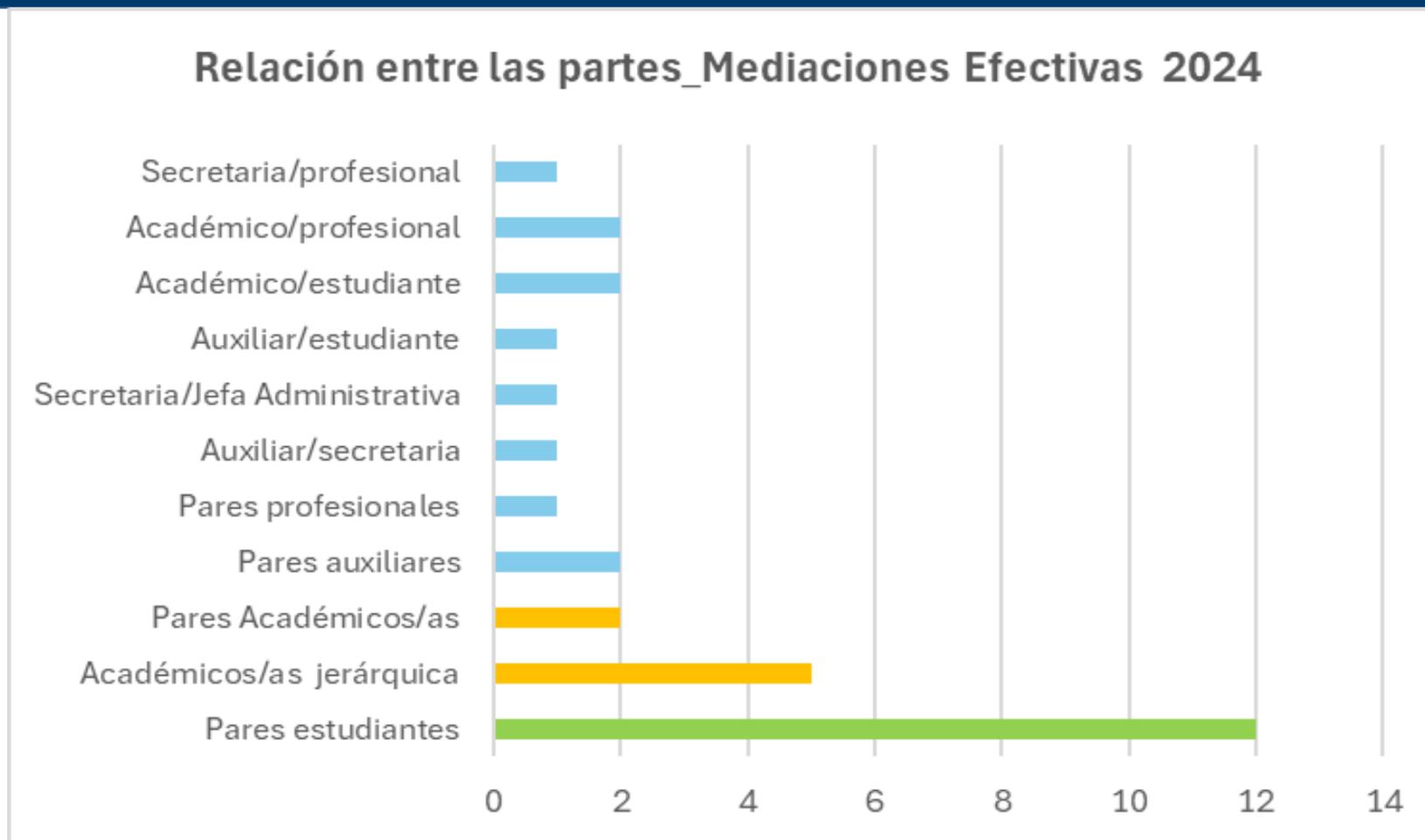
DDE Descripción Proceso según formato institucional UdeC

FASE	BREVE DESCRIPCIÓN
INGRESO	Solicitud directa o derivación. Ingreso siempre mediante Entrevista personal presencial (sólo cuando no es posible, se realiza online)
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. * Mediación exitosa * Mediación frustrada
SEGUIMIENTO	Seguimiento de los acuerdos establecidos según la naturaleza de los mismos, mediante diversas acciones.

MEDIACIONES EFECTIVAS 2024

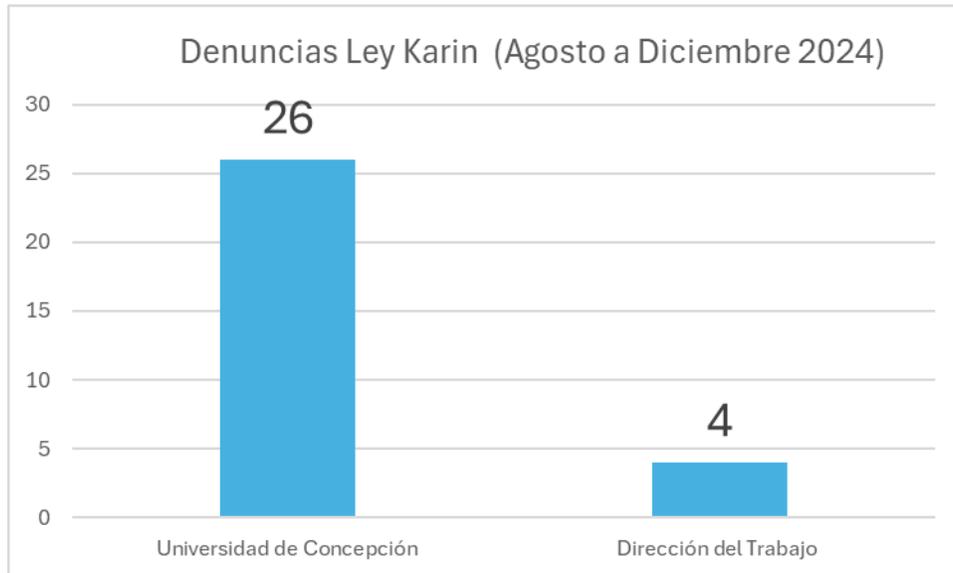


MEDIACIONES EFECTIVAS 2024



LEY 21.643 KARIN Y MEDIACIÓN

DENUNCIAS LEY KARIN DERIVADAS A MEDIACIÓN UNIVERSITARIA



- Procedimiento interno UdeC

Título III, numeral 13 del Procedimiento de Investigación del Acoso Laboral y Violencia de nuestra Universidad.

- **4 de las 30 denuncias Año 2024**, fueron derivadas a **Mediación Universitaria** y se resolvieron mediante un proceso de **Mediación**.

3. –Línea Prevención: Acciones Prevención Año 2024

PREVENCIÓN: ACCIONES 2024

- 1. Curso Formación UdeC Capacita “Marco Legal Laboral y Mediación de Conflictos Laborales en Ámbito Universitario”.**
- 2. Taller de formación para Monitores CADE “Resolución Conflictos en comunidad” realizado el 19.11.2024.**
- 3. Ferias de Bienvenida** estudiantes cohorte 2024, en los 3 Campus.
- 4. Feria Promoción Buen Trato**, organizada por DISE y realizada Campus Concepción 16.10.2024

FERIAS 2024



Dirección de Servicios Estudiantiles
Universidad de Concepción

Unidad de Bienestar Estudiantil
Universidad de Concepción

En la UdeC

Nos comprometemos por el Buen Trato y la No Discriminación

Visita los stands que tendremos para ti

- DISE - Bienestar Estudiantil
- Mediación Universitaria
- CADE
- DEGyD
- INCLUDEC
- CAPSI UdeC



Martes 22 de octubre.



11:00 a 13:00 horas.



Frontis Ed. Virgino Gómez.



CURSO FORMACIÓN GESTORES UDEC CAPACITA 2024

CURSO 8515 PEI

**“Marco Legal Laboral y
Mediación de Conflictos
Laborales en Ámbito
Universitario”**

- Perfil: personas responsabilidades de gestión (Directores/as de Departamento, jefes administrativos, etc.)
- Desarrollado en meses Noviembre y Diciembre 2024
- Total de 21 personas participantes

4.- Gestión interna: Avances Año 2024 en proceso de institucionalización de la Mediación Universitaria en la UdeC



TRASLADO DEPENDENCIAS CAMPUS CONCEPCIÓN



Universidad

Más accesibles y confidenciales: Mediación Universitaria se traslada a nuevas instalaciones

Noticias UdeC | Octubre 14, 2024



Crédito: Esteban Paredes Drake - DirCom UdeC

ATENCIÓN PRESENCIAL CAMPUS

CAMPUS LOS ANGELES

- **Oficina atención**
- Casa Unidad de Comunicaciones (Ex -educación continua) Juan Antonio Coloma N°315.
- **14 JORNADAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL**



CAMPUS CHILLAN

- **Oficina al interior Oficina de Administración y Finanzas DAFE . Avenida Vicente Méndez 595 (delante de Ingeniería Comercial y al costado de Derecho)**
- **8 JORNADAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL**



AVANCES GESTIÓN INTERNA: FUNCIONAMIENTO CONSEJO ASESOR MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

Decreto N°2018-60
(Artículo 20)

- “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”.

Período 2023-2025
Institucionalización
Mediación Universitaria

- **Órgano 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.**

¿Quiénes integran el Consejo Asesor de Mediación Universitaria?

PERFIL	INTEGRANTES
TRABAJADORES/AS (4)	Sindicatos 1,2 y 3 Asociación de Secretarias
ESTUDIANTES (4)	FEC, FECLA Los Angeles, FECCH Chillán Representantes estudiantes de postgrado
CAMPUS (2)	Dirección Campus Chillán y Los Angeles
DIRECCIONES UNIVERSITARIAS (6)	Dirección de Personal DIRPER Dirección de Servicios Estudiantiles DISE Dirección Equidad de Género y Diversidad DEGyD Dirección de Docencia DIRDOC CADE Dirección de Postgrado Dirección InClUDeC

FUNCIONES

CONSEJO ASESOR MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

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.

FUNCIONAMIENTO CONSEJO ASESOR

1. Reuniones ordinarias 4 anuales. Calendario Año 2024

- ✓ Miércoles 03 de Abril, 15 a 17 hrs. VRAEA
- ✓ Miércoles 05 de Junio, 15 a 17 hrs. VRAEA
- ✓ Miércoles 07 de Agosto, 15 a 17 hrs. VRAEA
- ✓ Miércoles 30 de Octubre, 15 a 17 hrs. VRAEA

2. Modalidad reuniones híbrida para facilitar la participación

3. Quórum mínimo para sesionar:

1. Tener representación triestamental
2. Tener representación de los 3 Campus
3. Asistencia mínima mitad más uno, 8 de 14 integrantes

CONSEJO ASESOR MEDIACIÓN UNIVERSITARIA



CONSEJO ASESOR MEDIACIÓN UNIVERSITARIA

VIDEO

<https://www.youtube.com/watch?v=nkWWPDVeMqA>



MEDIACIÓN UNIVERSITARIA EN EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PEI

Se incorporan en el Objetivo Específico GES 1.3.

Acción 1: Constitución y funcionamiento del Consejo Asesor Triestamental de Mediación Universitaria, con representación de los 3 Campus

Acción 2: Cumplimiento de un plan de difusión anual de la mediación universitaria con acciones focalizadas en los distintos estamentos y en los 3 Campus.

5.- Gestión externa: Participación en Redes Nacionales e Internacionales



RED NACIONAL ROMUCH



RED NACIONAL ROMUCH

UNIVERSIDAD	CARGO	NRO	NOMBRE
Pontificia Universidad Católica de Chile	Ex Ombuds UC Período (2020-2023)	1	Patricia Masalán Apip
	Ombuds UC (2024-2027)	2	Pilar Cox Vial
	Mediadora Estudiantil (2022-2025)	3	Valeska Grau Cárdenas
Universidad Adolfo Ibañez	Ombuds Sede Viña del Mar	4	Adelmo Yori Ramírez
	Ombuds Sede Santiago	5	Francisca Rengifo Streeter
Universidad Católica de la Santísima Concepción	Ombuds	6	Norma Pradenas León
Universidad Católica de Temuco	Ombuds	7	Juan Esteban Leonelli Leonelli
Universidad de Chile	Mediador Universitario Fac. Cs. Físicas y Mat	8	José Rutllant Costa
Universidad de Concepción	Mediadora Universitaria (2023-2025)	9	Cecilia Bustos Ibarra
Universidad de O'higgins	Unidad de Convivencia Universitaria	10	Betzabé Rubilar Arriaza
	Unidad de Convivencia Universitaria	11	Mónica Valdés León
Universidad de Talca	Comisionada de Ética	12	Marcela Pacheco Valderrama

RED NACIONAL ROMUCH

1° Encuentro Presencial, Santiago 10.10.2023
Pontificia Universidad Católica de Chile.



2° Encuentro Presencial, Santiago 09.10.2024
Universidad Adolfo Ibañez. Santiago



PARTICIPACIÓN IV ENCUENTRO RidDU



IV Encuentro de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias

Lima, Noviembre 2024



INCORPORACIÓN A LA RidDU

Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias

La Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RidDU) está constituida por 82 universidades de 11 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, España, México, Panamá, Perú y Portugal).

Universidades Chilenas integran la RidDU:

- PUC
- Universidad de Concepción



Respetada Cecilia Bustos Ibarra
Mediadora Universitaria
Universidad de Concepción
Chile
Presente

Por este medio le envío un cordial saludo, así mismo a su solicitud y de conformidad con el artículo 27 de los Estatutos de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias en el que señala que la condición de miembro se adquiere, en primer lugar y principalmente, por ser o actuar en calidad de Defensor o Defensora Universitario en activo dentro del espacio iberoamericano, independientemente de la denominación adoptada por la normatividad de cada universidad, habiendo cumplido los requisitos me permito informarle que y que ha sido aceptada su solicitud de adhesión a esta Red, como

Miembro Honorario

Estamos seguros que su participación contribuirá al fortalecimiento del trabajo en red, la transferencia de conocimientos y la consolidación de una cultura de defensa de los derechos universitarios en Iberoamérica.

Nos ponemos a su disposición para cualquier aclaración que se necesite a través del correo electrónico coordinacion.riddu@gmail.com

ATENTAMENTE

Guadalajara, Jalisco; a 07 de febrero de 2025


Dr. Dante Jaime Haro Reyes
Ombusperson de la Universidad de
Guadalajara y Coordinador de la RidDU



 riddu.org

 coordinacion.riddu@gmail.com

 +52 33 31542200 ext. 19600 y 19607

 Calle M. Lerdo de Tejada 2640, colonia Arcos Vallarta C.P. 44130. Guadalajara, Jalisco, México.

 @RIDDUOFICIAL

6.- Avances Gestión 2024



Universidad
de Concepción

ALGUNOS AVANCES

- ✓ **Aumento en el número de casos atendidos**
- ✓ **Aumento derivaciones pertinentes. Mejores derivaciones.**
- ✓ **Sistema articulado con las diversas reparticiones universitarias, resguardando la confidencialidad pero permitiendo activar alertas oportunas.**
- ✓ **Funcionamiento efectivo del Consejo Asesor con carácter triestamental**
- ✓ **Incorporación de la Mediación Universitaria como herramienta efectiva en gestión conflictos laborales (derivaciones expeditas y atención oportuna)**
- ✓ **Condiciones de operación: Espacio físico Casa Mediación y Presupuesto que permite funcionamiento y proyección de las acciones.**

6.- Desafíos



ALGUNOS DESAFÍOS AÑO 2025

ATENCIÓN

- Mejorar la capacidad respuesta. Indicadores de Cobertura, eficacia, tiempos de respuesta.
- Mayor presencia en Campus Chillán y Campus Los Angeles
- Implementar expedientes digitales (DTI y Rectoría)

PREVENCIÓN

- Desarrollo de acciones preventivas diferenciadas para estudiantes de pregrado y postgrado, como para los distintos perfiles de trabajadores/as
- Acciones de prevención específicas:
 - Cursos UdeC Capacita
 - Generar una oferta cursos UniDD
 - MOCC Resolución pacífica de conflictos

ALGUNOS DESAFÍOS AÑO 2025

GESTIÓN INTERNA UDEC

- Plan Comunicación anual difusión interna de la Mediación Universitaria PEI (apoyo DIRCOM)
- Consolidar el funcionamiento del Consejo Asesor Triestamental
- Elección cargo Mediación Universitaria período 2026-2028

GESTIÓN EXTERNA

- Continuar participación activa en Red ROMUCH y RidDU, generando acciones concretas que impacten a nuestra comunidad UdeC
- Proyectar Trabajo en Red de Justicia Restaurativa RJR (DEGyD)

DESAFÍOS TRANSVERSALES

- ✓ Cambio a **nivel cultura organizacional**. Respeto a los derechos humanos, principios de igualdad y no discriminación. Trato respetuoso a todas las personas independientemente de sus roles en la organización.
- ✓ **Valorar la gestión de personas en la organización**, con mecanismos efectivos que permitan acompañar a las personas que asumen responsabilidades directivas
- ✓ **Difusión del Código de Ética** de la Corporación Universidad de Concepción, en especial Artículo 4: En relación con las personas. Principio básico: respeto por las personas.

DESAFÍOS TRANSVERSALES

- ✓ **Desafíos generacionales:** violencia digital (cyberbullying) y cultura cancelación/funas. Fortalecer las competencias socioemocionales del estudiantado, comunicación asertiva y resolución pacífica conflictos.