

ESPACIOABIERTO

La experiencia de un Ombuds

Ignacio Sánchez

Rector Pontificia
Universidad
Católica de Chile



EL OMBUDSMAN (representante o defensor) existe en diversas universidades del mundo desde fines de los años sesenta, y hoy está presente en destacadas universidades de calidad internacional como Harvard, Princeton, Melbourne, entre otras. En Chile la experiencia de la UC ya lleva más de dos años de un importante

trabajo. El rol del ombudsman o defensor universitario es mediar, defender y ayudar a resolver los problemas de convivencia de la comunidad universitaria. Además, puede plantear nuevas políticas que permitan avanzar en proteger los derechos de la comunidad universitaria.

Su labor se basa en contribuir al diálogo para tener una mejor relación entre todos los miembros de la universidad, con mayor confianza, seguridad y sentido de comunidad al interior de la institución. Las características de este cargo incluyen la independencia, imparcialidad, confidencialidad e informalidad. Debe ser desempeñado por un académico de trayectoria, con gran identificación institucional, que dé confianza y credibilidad a toda la comunidad. Su labor está dedicada a recibir, escuchar y conocer acerca de los problemas de las personas, así como de las dificultades en las relaciones humanas, temas de plagio, acoso laboral y estudiantil, conflictos con las autoridades,

entre otros temas.

El aporte que entrega es muy importante, ya que trabaja por la dignidad de las personas y la justicia en la comunidad, resolviendo problemas y proponiendo cambios en la estructura de funcionamiento de las instituciones, lo que influye de manera significativa en las relaciones humanas de todos los miembros de la universidad. Con el objeto de focalizar su labor, existen áreas en las que su acción no está considerada, como es el caso de la calificación académica de profesores, notas de los estudiantes y la resolución de temas sindicales. Tampoco se considera su aporte en la entrega de apoyo psicológico o legal.

En este período de más de dos años de funcionamiento, los resultados son muy satisfactorios.

La oficina se ha involucrado en un número importante de casos de alumnos, profesores y funcionarios. Los problemas han sido en el área de información de reglamentos, medidas disciplinarias, hosti-

lidad o acoso laboral y temas académicos. Todo esto se ha desarrollado con completa independencia y autonomía de las autoridades de la universidad. En ocasiones, debido a la naturaleza del problema y para su resolución, el caso debe derivarse a la Secretaría General o la Dirección de Personal, según corresponda. La oficina del Ombuds también ha organizado jornadas de trabajo con todos los estamentos, orientadas a analizar lo que significa el "buen trato" y la importancia de trabajar con una "cultura del respeto". Todas estas iniciativas, orientadas al beneficio de la comunidad.

En estos más de dos años de experiencia, la labor del Ombuds ha tenido un trabajo fructífero, el que ha desarrollado de manera independiente, formal y con un contacto directo con las autoridades de la universidad. Su diaria labor y esfuerzo va en el camino de poner en el centro a la persona y estimular la participación de la comunidad universitaria.