

## APRUEBA PROTOCOLO MEDIACION UNIVERSIDAD DE AYSEN

---

### RESOLUCIÓN UNIVERSITARIA EXENTA.

**VISTOS:** Lo dispuesto el Decreto con Fuerza de Ley N° 7, de 05 de agosto de 2016, del Ministerio de Educación, que fija los Estatutos de la Universidad de Aysén; la Ley N° 21.094, sobre Universidades Estatales; la Ley N° 20.800; la Resolución Exenta N°10, de 04 de enero de 2024, de la Superintendencia de Educación Superior que contiene el nombramiento del Administrador Provisional; Resolución TRA N°121418/4/24 que nombra Secretario General de la Universidad de Aysén; el Decreto Universitario Afecto N° 12, de 23 de julio de 2021, que aprueba el Reglamento de Sumarios e Investigaciones Sumarias instruidos por la Universidad de Aysén, aplicable al personal académico y de colaboración; El Decreto Universitario Afecto N°9 de 2018 que aprueba El Reglamento del Personal de Colaboración de la Universidad de Aysén; El Decreto Universitario Afecto N°09 de 2020 que contiene el Reglamento General Académico; El Decreto Universitario Exento N°159 de 2017 que aprueba el Reglamento de conducta Estudiantil de la Universidad de Aysén; La Resolución Universitaria Exenta N°310 de 2024, que aprueba el protocolo de actuación ante denuncias por acoso sexual, violencia y discriminación de género, acoso laboral violencia en el trabajo y discriminación arbitraria de la Universidad de Aysén y la Resolución N° 36 de la Contraloría General de la Republica y sus ulteriores modificaciones.

### CONSIDERANDO:

1. Que, la Universidad de Aysén es una institución de educación superior estatal, que asume con vocación de excelencia la formación de personas con vistas a su desarrollo espiritual y material, y la contribución preferente al desarrollo cultural, material y social de la Región de Aysén como parte fundamental de su misión institucional.
2. Que, dentro del referido contexto es esencial contar con instancias de resolución de conflictos de carácter colaborativo, encontrándose esta institución obligada en el sentido que debe garantizar un ambiente de sana convivencia que beneficie de manera directa a todos los integrantes de la comunidad universitaria.
3. Que, dicha necesidad que esta intrínsecamente asociada el hacer / deber de esta institución debe formalizarse mediante al acto administrativo correspondiente.

### RESUELVO:

**1-APRUÉBESE,** en este acto el Protocolo de Mediación de la Universidad de Aysén y sus respectivos anexos cuyo texto íntegro se incorpora a continuación:

#### **Protocolo de Mediación de Conflictos Derivado de la Política de Convivencia y Buen Trato**

##### **Artículo 1. Propósito.**

El presente Protocolo tiene como propósito establecer un procedimiento institucional para la resolución de conflictos surgidos en el quehacer universitario. La Universidad de Aysén promueve la mediación voluntaria como herramienta restaurativa, garantizando canales confidenciales de orientación y consulta a través de la figura del ombudsperson, en coherencia con su compromiso con el buen trato, la equidad y la justicia social.

##### **Artículo 2. Principios Rectores.**

La mediación se rige por los siguientes principios:

- a) Voluntariedad: Participación libre y consciente de las partes.
- b) Confidencialidad: Protección de la información compartida durante el proceso.
- c) Neutralidad e Imparcialidad: El mediador/a-Ombudsperson no toma partido ni influye en las decisiones.
- d) Accesibilidad: Procedimiento disponible para toda la comunidad universitaria, sin discriminación.



### **Artículo 3. Definiciones.**

- a) Ombudsperson: Figura institucional encargada de orientar, recibir solicitudes y guiar procesos de mediación facilitando el diálogo entre las partes.
- b) Conflicto: Situación de desacuerdo, tensión o disputa entre miembros de la comunidad universitaria.
- c) Mediación: Proceso voluntario de resolución de conflictos facilitado por un tercero imparcial.
- d) Solicitante: Parte que inicia el proceso de mediación.
- e) Contraparte: Parte con la que se busca resolver el conflicto.

### **Artículo 4. Ámbitos de Aplicación.**

Este protocolo aplica a conflictos entre estudiantes, académicos, funcionarios y otros miembros de la comunidad universitaria, incluyendo:

- a) Trato inadecuado.
- b) Dificultades en relaciones laborales.
- c) Comentarios sexistas o discriminatorios.
- d) Faltas a normas y reglamentos internos.
- e) Dificultades en la convivencia entre pares o entre estamentos.

Exclusiones:

La mediación no será utilizada en casos que requieran activación de protocolos específicos, tales como:

- Acoso sexual.
- Violencia y discriminación de género.
- Acoso laboral.
- Violencia en el trabajo.
- Discriminación arbitraria.

### **Artículo 5. Procedimiento de Acceso a la Mediación.**

1. Solicitud formal: Ingreso de la solicitud ante el ombudsperson.
2. Entrevista inicial con el/la solicitante: Evaluación de la situación y viabilidad de mediación.
3. Entrevista inicial con la contraparte: Presentación del proceso y confirmación de participación.

### **Artículo 6. Medidas de mitigación.**

De acuerdo con la intensidad del conflicto, el/la ombudsperson podrá establecer medidas de mitigación o amortiguación de carácter transitorio y sólo mientras dure el proceso de mediación. Estas medidas deberán ser acordadas previamente con las jefaturas involucradas. Entre otras:

- Cambio de lugar de trabajo.
- Separación de espacios.

Dichas medidas deberán ser comunicadas formalmente a la jefatura directa de las personas involucradas y deberán ser implementadas a la brevedad.

### **Artículo 7. Proceso de Mediación**

- Se realizarán entre tres y cinco sesiones, según la complejidad del caso. Se propenderá a realizar las sesiones a la brevedad posible, con un mínimo de 1 sesión semanal y un máximo de 3 sesiones semanales.
- Las sesiones se desarrollarán en un entorno seguro, confidencial y respetuoso.
- El proceso culminará con la firma de un acuerdo, si las partes lo estiman pertinente. Si no se logra acuerdo, se declarará el proceso de mediación fallido y la persona solicitante podrá optar por otras vías de resolución.
- Se realizará un cierre formal, con registro ético del proceso y seguimiento opcional.



#### **Artículo 8. Seguimiento y Evaluación**

- a) El equipo responsable realizará seguimiento voluntario de los acuerdos.
- b) Se evaluará anualmente la aplicación del protocolo para su mejora continua.
- c) Se promoverá la formación continua de mediadores/as con enfoque en derechos humanos, género e interculturalidad.

**2-INSTRUYASE**, a las unidades respectivas para efectos de que se tomen las medidas administrativas pertinentes destinadas a la implementación el presente protocolo.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.,**

**JUAN PABLO PRIETO COX  
ADMINISTRADOR PROVISIONAL  
UNIVERSIDAD DE AYSÉN**

**ISMAEL CASTRO VIZCARRA  
SECRETARIO GENERAL  
UNIVERSIDAD DE AYSÉN**

**Distribución:**

- Administrador Provisional
- Secretaria General
- Contraloría Universitaria
- Dirección General Académica
- Dirección General de Administración y Finanzas
- Dirección General Académica
- Dirección General de Vínculos
- Unidad de Equidad de Género e Inclusión
- 3 Departamentos Académicos



### Anexo 1: Formulario de Solicitud de Mediación

Universidad de Aysén – Ombudsperson Institucional  
Solicitud de Mediación Voluntaria

I. Datos del/la solicitante:

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Rol en la institución:  Estudiante  Académico/a  Personal de colaboración  Otro: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto (opcional): \_\_\_\_\_

II. Descripción del conflicto:

Breve relato de la situación:

III. Personas involucradas (contraparte):

Nombre(s): \_\_\_\_\_

Rol institucional: \_\_\_\_\_

IV. ¿Ha habido intentos previos de resolución?

Sí  No

Si la respuesta es sí, describa brevemente:

¿Desea que se active el proceso de mediación voluntaria?

Sí, autorizo el contacto con la contraparte.

No, solicito orientación sin activar mediación.

Firma del/la solicitante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## Anexo 2: Criterios de Derivación a Otros Protocolos

La solicitud será derivada a otros protocolos institucionales cuando se identifique antecedentes serios, graves y concordantes de:

- a) Acoso sexual o violencia de género.
- b) Situaciones de acoso laboral o violencia en el trabajo.
- c) Discriminación arbitraria por motivos de género, etnia, orientación sexual, discapacidad u otros.
- d) Vulneración de derechos humanos.

Procedimiento:

- El/la ombudsperson informará a la persona solicitante sobre la derivación.
- Se activará el protocolo correspondiente, garantizando confidencialidad y acompañamiento.