



**PROTOCOLO DE COMUNICACIONES Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

DOCTORADO EN ASTRONOMÍA Y CIENCIAS PLANETARIAS

Instituto de Astronomía y Ciencias Planetarias

Enero 2024



El presente documento tiene por objeto familiarizar tanto a estudiantes como a académicos(as) y funcionarios(as) adscritos al Instituto de Astronomía y Ciencias Planetarias (INCT), con el ordenamiento administrativo y de funciones académicas del Programa de Doctorado en Astronomía y Ciencias Planetarias (en adelante el Programa), impartido por el INCT. Considerando las audiencias internas se han definido 3 grandes objetivos para orientar el flujo de comunicación con relación a decisiones académicas, administrativas, y para la obtención de retroalimentación en el contexto de la autorregulación y mejora continua. Estos objetivos son parte del Plan de Mejora definido por el Programa en su proceso de autoevaluación 2020.

1. Fortalecer sus protocolos de comunicación para difundir las decisiones académicas y administrativas de manera oportuna y eficaz.
2. Fortalecer los canales de comunicación que difundan adecuadamente los procedimientos y normativas propias del Programa.
3. Fortalecer los canales de comunicación con los estudiantes que retroalimenten los procesos de autorregulación y mejora continua del Programa y la Institución.

Para dar cumplimiento de estos objetivos el Programa ha definido algunas instancias y acciones, que a continuación revisaremos en detalle y que organizan los canales de comunicación de la comunidad relacionada al Programa.

A. Organización Administrativa y Académica del Instituto de Astronomía y Ciencias Planetarias (INCT) y Programa

El Doctorado en Astronomía y Ciencias Planetarias de la UDA es impartido mayoritariamente por el cuerpo académico del INCT, siendo este último la unidad que alberga los espacios físicos del Programa. En este contexto, existe una clara división de las labores y responsabilidades del Programa e Instituto. Por tanto, es importante tanto, para el cuerpo académico del INCT y Programa, como para los(as) estudiantes del mismo, conocer esta división a fin de dirigir y canalizar inquietudes o problemas a los(as) responsables apropiados.

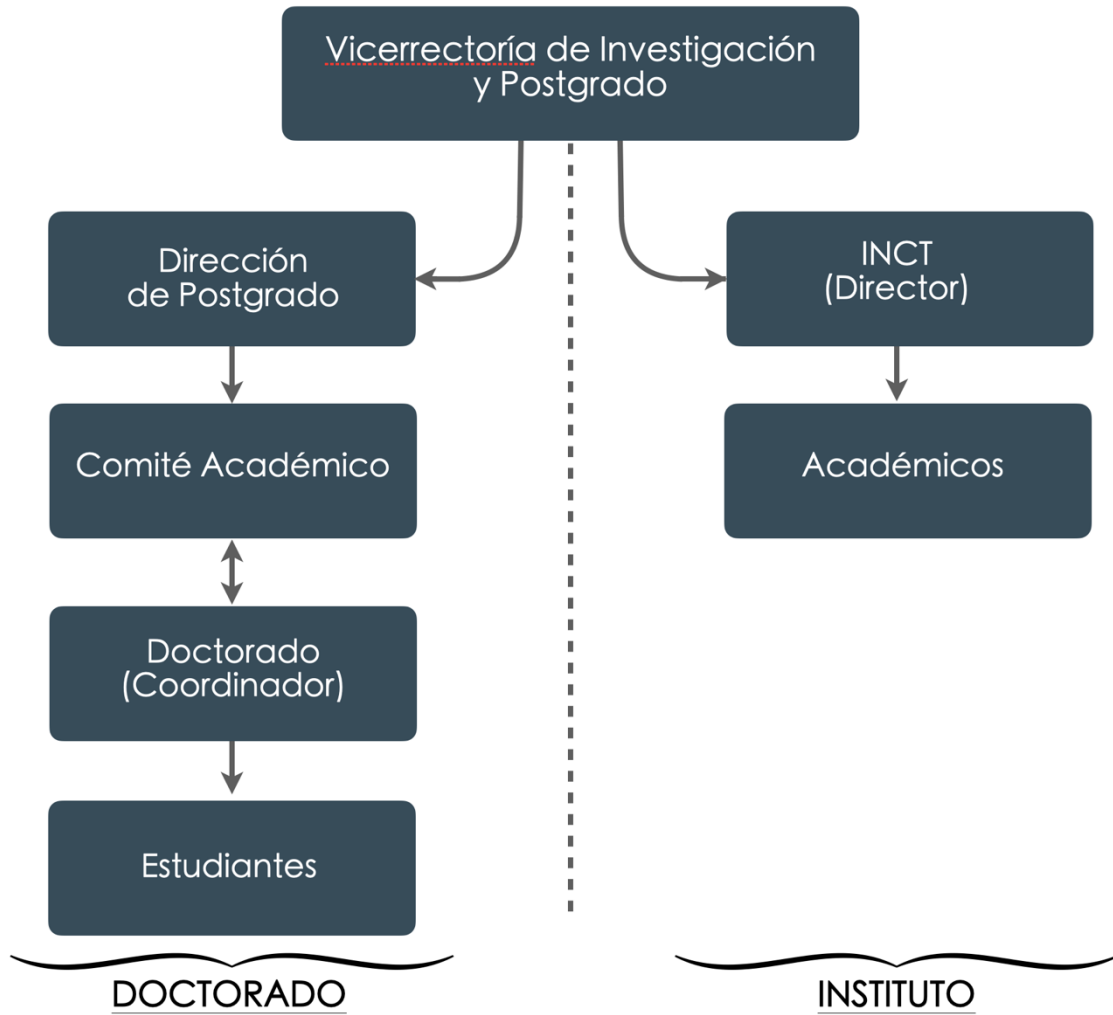


Figura 1.- Organigrama simplificado del Programa e INCT, que da cuenta de la división de responsabilidades de cada instancia. Aun cuando ambas estructuras dependen del Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, el Programa en términos académicos y administrativos es gestionado a través de el(la) Coordinador(a), mientras todo lo relacionado con espacios y aspectos administrativos del cuerpo académico y funcionario del INCT son responsabilidad del director(a) del mismo.



B. ESTUDIANTES

El Doctorado manifiesta su constante preocupación por mantener informados a sus estudiantes sobre temáticas académicas, administrativas y de bienestar para su experiencia universitaria en la Universidad de Atacama. Con esta finalidad existen varias instancias o medios por los cuales los estudiantes pueden mantenerse actualizados con información pertinente al Programa. De cara a los estudiantes existen 4 principales fuentes y/o canales de información:

1. **Coordinador(a) del Doctorado:** Proporciona y difunde información académica y de contingencia que pueda afectar el normal desempeño de la planificación académica. En caso de ausencia de éste(a), el(la) Coordinador(a) del Programa designará a un(a) Coordinador(a) Subrogante.
2. **Director(a) del Instituto de Investigación en Astronomía y Ciencias Planetarias (INCT):** Proporciona y difunde información relativa al espacio físico y estructural de las dependencias del Instituto que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades académicas.
3. **Asistente administrativa del Instituto de Investigación en Astronomía y Ciencias Planetarias (INTC):** Proporciona orientación a consultas de los(as) estudiantes y canaliza si estas son de carácter académicas, administrativas y/o económicas con el respectivo encargado. Gestiona además certificados solicitados por los estudiantes que den cuenta de su situación académica.
4. **Secretaría de Postgrado UDA:** Proporciona información a los(as) estudiantes asociada a temas administrativos/económicos. Además de gestionar solicitudes como postergaciones y reincorporaciones al Programa.

Considerando los 4 principales emisores de comunicación orientada a los estudiantes del Doctorado, a continuación, detallamos las instancias y medios por los cuales son informados:

1. **Informativo presencial en sala de clases u oficinas:** El(la) Coordinador(a) del Programa podrá hacer un recorrido por salas y oficinas del Instituto dando a conocer información relevante para todos los niveles del Programa. Esta instancia se utiliza cuando sea pertinente en virtud de la situación que se presente, y la urgencia que requiera su comunicación a quienes estén presentes en el Instituto.
2. **Inducción:** Al inicio de cada año académico, a los(as) nuevos(as) estudiantes se les realiza una jornada donde se presentan las principales unidades, servicios y prestaciones que proporciona tanto la Universidad de Atacama, el Instituto de



Investigación en Astronomía y Ciencias Planetarias (ejecutor del Programa), como el propio Doctorado. Esta instancia tiene por objetivo resolver las principales interrogantes de los(as) estudiantes sobre su estadía en la universidad y el doctorado. Además, se incluye una presentación global de los temas asociados a la vida y beneficios universitarios como biblioteca, deportes, centro de salud, entre otros.

3. **Correo Institucional:** El coordinador de Programa tomará contacto con uno, varios o todos los estudiantes para compartir información asociada a procesos, fechas claves y requerimientos que fuesen necesarios. Para este fin el Programa cuenta con un listado de las cuentas de los estudiantes segmentada por nivel (sección F de este documento).
4. **Reunión Mensual con Coordinador(a) del Programa y Director(a) del Instituto de Investigación en Astronomía y Ciencias Planetarias:** En esta instancia los(las) estudiantes podrán exponer inquietudes o solicitudes sobre las instalaciones del Instituto o aspectos del doctorado, como también los(las) estudiantes podrán informarse sobre aspectos relevantes de los mismos.
5. **Participación mensual de Representante de los(las) estudiantes en bloque de la sesión del Comité Académico del Programa:** Los(as) representantes del estudiantado podrán compartir inquietudes o peticiones académicas/administrativas con el Comité, a fin de que éste pueda dar respuesta o tomar conocimiento de alguna situación en particular que afecte a los(las) estudiantes. Esta instancia fomenta la retroalimentación de los(as) estudiantes para generar la mejora continua de sus procesos y la instalación de la cultura de calidad.
6. **Sitio Web Institucional Doctorado/INCT:** En el portal web del Programa (<https://inct.uda.cl/index.php/edu/>) los(as) estudiantes podrán encontrar información referente a la normativa, reglamento y documentos formales del Programa. Por su parte en el sitio web del INCT existe información y noticias sobre el quehacer investigativo de académicos(as) y estudiantes del Programa.
7. **Contacto en caso de contingencias y/o emergencias:** La Asistente Administrativa del Programa cuenta con listados de teléfonos y correos personales de todos y todas los(as) estudiantes a fin de lograr un contacto en tiempo real cuando el contexto amerite proporcionar información de emergencia. De igual modo, cada estudiante ha proporcionado un contacto (familiar o persona cercana) en caso de emergencia. Así, en una situación que afecte el bienestar físico o mental de cualquier estudiante, el(la) Coordinador(a) del Programa, supervisor(a), o cualquier académico(a) del programa que pueda intervenir podrá solicitar esta información sensible a la Asistente del INCT para informar a la persona de contacto.



C. MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

A pesar de las mejores intenciones personales, en todos los grupos en que individuos comparten largos periodos de tiempo, es esperable encontrar eventualmente dificultades en las relaciones humanas. La Universidad de Atacama prevé estas situaciones a través de varias instancias que apuntan a encauzar los conflictos o diferencias entre miembros de la comunidad académica, estudiantil, y funcionaria. En este sentido, la presente sección, espera ser una guía para estudiantes, académicos(as), y funcionarios(as) del Programa.

Primeramente, es importante mencionar que los pasos que se recomiendan en caso de un conflicto están determinados por la naturaleza del mismo, y en este contexto se plantean tres diferentes situaciones que definirán el curso de acción, siendo éstas:

- Conflictos entre estudiantes y académicos/funcionarios (seguir desde el punto 1 en adelante)
- Conflictos entre estudiantes (seguir desde el punto 1 en adelante)
- Conflictos entre académicos/funcionarios (seguir desde el punto 3 en adelante)

Los pasos para estos casos son:

IMPORTANTE

En aquellos casos en que el conflicto corresponda a una situación que califique en el ámbito del **acoso, violencia de género o discriminación arbitraria**, la parte afectada puede directamente acudir a la Oficina de Igualdad de Oportunidades y Equidad de Género¹ para solicitar orientación, esto se repite para todas las instancias sucesivas descritas a continuación.

1.- Informar al director(a) de tesis del(de la) estudiante involucrado(a) o Coordinador(a) del Programa (estudiantes de primer año)

Siempre que sea posible, y que no se haya interrumpido la comunicación entre las partes, se debe promover la solución con el principal involucrado sobre la situación que ha generado el conflicto, a fin de discutir el problema y lograr una solución que los satisfaga a ambos. La primera instancia de mediación es el director de

¹ <https://oficinadegenero.uda.cl/index.php/normativa/>



tesis, o en su defecto, el Coordinador del Programa. El director de tesis o el Coordinador, previa consulta al estudiante, podrá mediar con las partes del conflicto. Si no se alcanzara una solución satisfactoria por medio de las acciones emprendidas, el denunciante podrá acudir a una instancia superior.

2.- Colaboración en la solución por parte de autoridades del programa respectivo

Si no se ha podido llegar a acuerdo, y no se ha contactado al(a la) Coordinador(a) en la etapa anterior, se debe acudir a la Coordinación del Programa, quien, en su rol de encargado(a) de velar por el cumplimiento del currículo vigente, ayudará a él(la) estudiante a que la problemática denunciada no entorpezca el normal desarrollo de sus estudios. Si la situación lo amerita, la Coordinación del Programa podrá apoyarse o recurrir al Comité Académico, a otros directivos intermedios (como Dirección de Postgrado o dirección superior responsable de la docencia) y/o al equipo de Dirección de Actividades Estudiantiles para buscar apoyo y orientación para la solución al conflicto.

En caso de que el Coordinador del Programa sea también el denunciado(a), tanto él(ella) como él(la) estudiante pueden requerir la intervención de la Dirección de Postgrado, u otra autoridad superior, en caso esta última no esté disponible.

3.- Colaboración en la solución por parte de autoridades de la unidad académica. La Dirección del INCT

Si la situación aún no ha podido ser resuelta, o en el caso de aquellas que no involucran estudiantes, debe llevarse el caso al Director(a) del Instituto o al Decano(a) (si aplicara), a fin de que éste(a) contribuya a adoptar las medidas que estime convenientes para la resolución del problema.

Si el(la) denunciado(a) es, a su vez, la autoridad de la unidad académica respectiva, se podrá solicitar intervención de otras autoridades, según sea el caso:

- Director(a) del INCT: se podrá solicitar la intervención de la Dirección de Postgrado, o bien el(la) Decano(a) de la Facultad, si aplicase.
- Decano(a): se podrá llevar la situación a la intermediación del nivel central, según se indica en el punto 4.

Cabe señalar que, si el denunciado(a) tiene un cargo como Director(a) de alguna repartición de la Universidad o Vicerrector(a), el(la) estudiante también podrá llevar la situación a la instancia central, para que sea apoyado en la búsqueda de solución del conflicto, como aparece en el punto a continuación.

4.- Intermediación a nivel central



En caso de que las instancias de resolución local no hayan sido efectivas, se debe llevar la situación con intermediarios a nivel central, siendo la primera de ellas la Dirección de Postgrado. Cabe señalar que, si el denunciado(a) es también Director(a) de Postgrado, se derivará la situación al Vicerrector(a) de Investigación y Postgrado. Asimismo, si el denunciado(a) tiene cargo de Vicerrector(a), o Rector(a), igualmente deberá acudir a este nivel para apoyar la búsqueda de solución del conflicto.

En esta instancia, tan pronto como el(la) Director(a) de Postgrado, o a quien éste designe, tome conocimiento de los hechos en que es necesaria su intervención, debe tomar contacto con el involucrado(a) en un plazo razonable, con el fin de que se plantee la situación. Luego de ello, deberá recabar la mayor cantidad de antecedentes, escuchar a las partes involucradas, y proponer una solución, si las circunstancias del caso así lo permiten.

5.- Denuncia en Secretaría General

Si fallase la mediación de las instancias precedentes, o bien las autoridades superiores que hayan mediado en el proceso lo determinen pertinente, se procederá a denunciar la situación en Secretaría General para iniciar un proceso de responsabilidad administrativa, si acaso correspondiere a una presunta infracción.

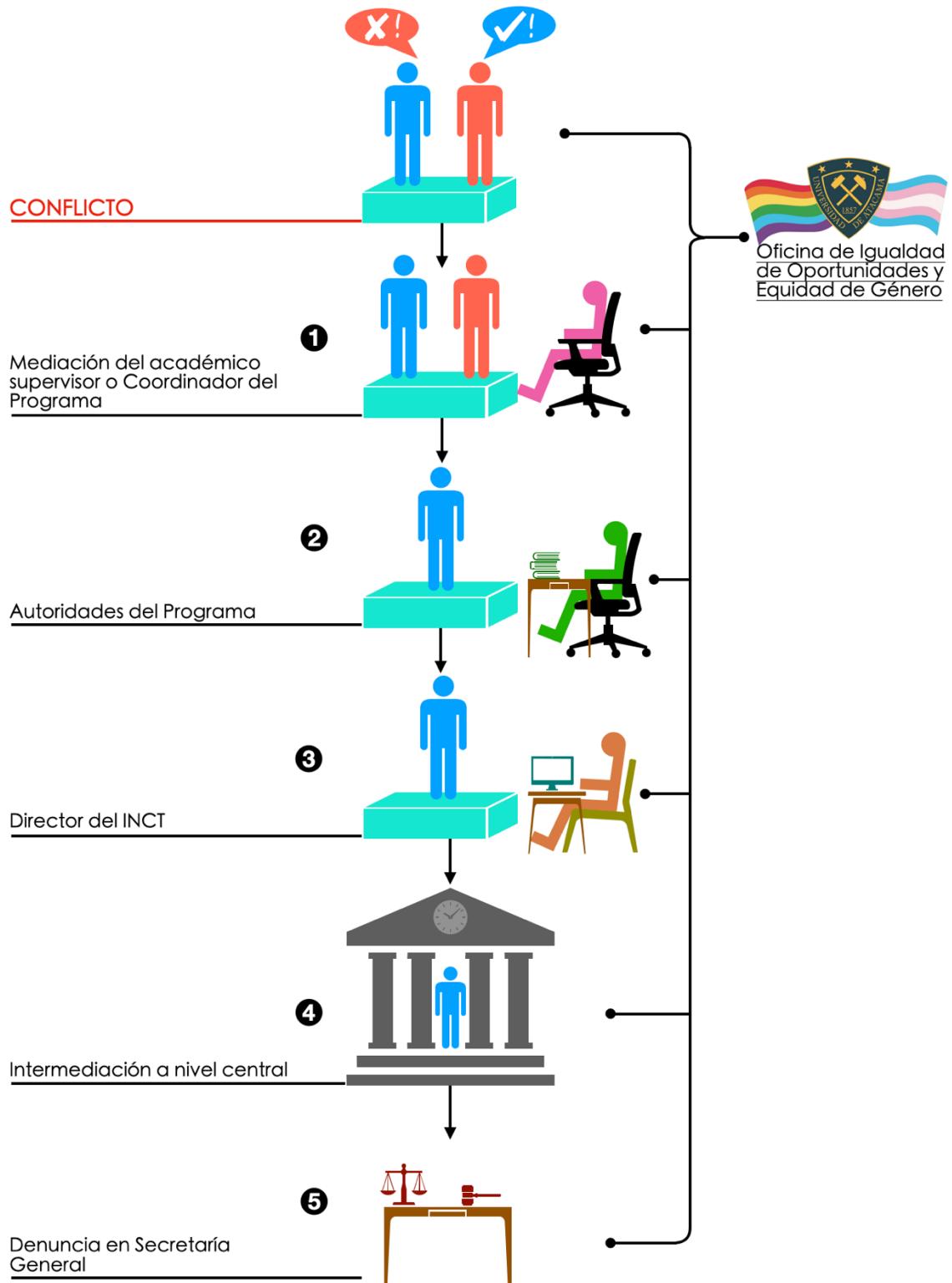


Figura 2.- Protocolo de resolución de conflictos. En el caso de conflictos que involucren acoso, violencia de género o discriminación arbitraria, la parte afectada puede acudir en cualquier etapa a la Oficina de Igualdad de Oportunidades y Equidad de Género.



D. PREGUNTAS FRECUENTES, EJEMPLOS

1. *Tengo problemas con mi escritorio o silla, ¿a quién acudo?*
R: El(La) director(a) del INCT es la persona responsable de las instalaciones, incluso aquellas utilizadas por los alumnos(as). De forma alternativa puede dirigirse a la Asistente del INCT.

2. *Tengo una queja contra un profesor(a), (o estudiante)*
R: El Coordinador del doctorado es quien debería recibir la queja, que se gestiona en lo posible a través del supervisor(a) del estudiante. En caso que la queja sea contra el (Coordinador(a)), el estudiante estará obligado(a) a acudir a su supervisor(a), y viceversa. Sólo en el caso que ambos académicos(as) estuvieran involucrados(as) en la queja, el estudiante debería involucrar al Director(a) del INCT. Sin perjuicio de lo anterior, es importante que si el denunciante considera que la situación que lo afecta está en el ámbito del acoso, violencia de género o discriminación arbitraria, acuda primeramente a orientarse a la Oficina de Igualdad de Oportunidades y Equidad de Género.

3. *Necesito un programa para mi computador.*
R: Si es un software particular que usará en su investigación de tesis, y ya tiene asignado un supervisor(a), la primera persona a quien debe acudir, es a él(ella). Si está en el primer año debe acudir al Coordinador(a) del Programa.

4. *Hay un problema de seguridad o se ha producido un robo.*
R: Debe acudir al Director(a) del INCT o a la asistente administrativa.

5. *Requiero asistencia para ver si es posible organizar mi participación a un congreso*
R: La parte administrativa en estos casos es responsabilidad del Coordinador(a); sin embargo, cualquier tema académico, como éste, debe discutirse previamente con el supervisor(a), si acaso ya tuviera uno(a) asignado(a), para ver la posibilidad de usar fondos propios o acudir a otras instancias de financiamiento.

6. *Tengo un problema con mi matrícula*
R: Es él(la) Coordinador(a) del Programa quien en este caso sirve de interlocutor(a) con las autoridades administrativas de la Universidad, y lleva la situación a la Dirección de Postgrado u otra instancia pertinente.



E. INFORMACIÓN DE CONTACTO (enero 2024)

Director INCT

Dr. Lorenzo Morelli

lorenzo.morelli@uda.cl

Coordinador Doctorado

Dr. Iván Lacerna

ivan.lacerna@uda.cl

Asistente Administrativa INCT

Srta. Priscilla Guerrero

priscilla.guerrero@uda.cl

Dirección de Género, Diversidades e Inclusión:

Directora: Dra. (c) Viviana Rodríguez Venegas

Correo electrónico: viviana.rodriguez@uda.cl

Anexo: 5694

Departamento de Género:

Jefa de Departamento: Karen Torres Navea

Correo electrónico: karen.torres@uda.cl

Departamento de Inclusión y Equidad Educativa:

Jefa de Departamento: Pía Ávalos Quevedo

Correo electrónico: pia.avalos@uda.cl

Listas de correos:

Correos de todos los académicos del Programa

doctorado.inct@uda.cl

Correos de los académicos del Programa adscritos al INCT

academicos.inct@uda.cl

Alumnos del Programa

alumnos.inct@uda.cl