

VI. Combatir el Acoso para Promover la Equidad y la Justicia: Una perspectiva de los *Ombuds* de las Universidades de Canadá¹

Julie Boncompain²

Brent Epperson³

Sumario: A. Introducción; B. Historia de las Oficinas de los *Ombudsmen* en la Universidad de Concordia; C. De 1969 a la década de 1980; D. De 1980 a la década de 1990; E. La década de 1990; F. Historia comparativa de las Oficinas de los *Ombudsmen* de la Universidad de Alberta y la Evolución de las Respuestas de la Universidad de Alberta a Casos de Acoso (1970 a la fecha); G. Presiones de la Sociedad para Cambiar: Las Universidades reconsideran sus enfoques a la agresión y el acoso sexual; H. Resultados de la Encuesta de Asociación de *Ombudsperson* de Colegios y Universidades de Canadá (ACCUO) sobre Prácticas en Instituciones de Educación Superior; I. Puntos Notables de la Encuesta; J. Lecciones Aprendidas; K. Conclusiones; L. Bibliografía.

Introducción

Para bien o para mal la academia es a menudo un reflejo de la sociedad. Por esta razón no es ninguna sorpresa que muchos *Ombudsmen*⁴ en universidades y otras instituciones de enseñanza hayan tenido que hacer frente al desafío del acoso en sus comunidades académicas. Actualmente, somos testigos de un cambio cultural en el que las personas acosadas se han vuelto más abiertas al respecto⁵ y confrontan públicamente a sus agresores. La gente ha comenzado a hablar, los agresores

¹ Traducción al español por: Alma Elena Rueda Rodríguez, José Pablo Hernández Ramírez y Juan Carlos Zambrano Hernández.

² LL.B, Ombudsperson Asociado, Universidad de Concordia.

³ PhD., Ombudsperson de Graduados, Universidad de Alberta. Correo electrónico:

⁴ Considerando las referencias históricas hechas en este artículo hemos decidido no utilizar el término alternativo *Ombudsperson* sin género para facilitar la lectura.

⁵ Véase campaña con hashtag *#Metoo* en contra de la violencia sexual, llamado a la acción; "A Crowdsourced Survey of Sexual Harassment in the Academy", *The professor is in*, December 1, 2017, <https://theprofessorisin.com/2017/12/01/a-crowdsourced-survey-of-sexual-harassment-in-the-academy>.

son castigados y las instituciones se encuentran frente a un reto. Ciertamente, en nuestra calidad de *Ombuds* atentos a nuestras respectivas instituciones, tenemos que mirar hacia nuestras comunidades y preguntarnos: ¿estamos haciendo lo suficiente?, ¿qué se está haciendo en otros lugares? ¿podemos hacer las cosas mejor?, y ¿cuáles son las mejores prácticas que existen y que podrían informar nuestros esfuerzos para realizar una reforma? Como parte de un esfuerzo conjunto, las Oficinas de los *Ombudsmen* (OO) de la Universidad de Concordia y la Universidad de Alberta exploramos estas preguntas. Hemos preparado un esquema de la historia de nuestros enfoques hacia el acoso en nuestras respectivas oficinas desde los años 1970 hasta la fecha y mostramos los hallazgos en nuestros contextos particulares que pensamos pueden servir a los demás. Posteriormente, presentamos los resultados de una encuesta enviada a los miembros de la Asociación de *Ombudspersons* de Colegios y Universidades de Canadá (ACCUO). Para los fines de este artículo formulamos las siguientes preguntas: ¿de qué manera responden a las denuncias de acoso las Oficinas de los *Ombudsmen* en Quebec, Alberta y el resto de Canadá?; ¿cuáles son los retos que enfrentan en las redes sociales?; y ¿cuáles son las mejores prácticas que se propusieron? Finalmente, discutimos sobre las lecciones aprendidas durante nuestra experiencia lidiando con quejas de acoso⁶.

Historia de las Oficinas de los *Ombudsmen* en la Universidad de Concordia

La Universidad de Concordia es el resultado de la fusión de dos instituciones y se localiza en dos campus: el Sir George Williams (SGW) en el centro de Montreal y el Campus Loyola en la periferia de la ciudad. Tiene una matrícula de aproximadamente 45,000 estudiantes inscritos en cursos con créditos⁷. El cuerpo estudiantil es culturalmente diverso y habla varias lenguas —la mitad habla inglés como primera lengua y la otra mitad se divide entre francés y otras lenguas⁸. Un considerable 17% del estudiantado se compone de estudiantes internacionales. Tiene más de 6,000 trabajadores y 13 convenios colectivos.

⁶ En este artículo hemos agrupado el acoso en cuatro categorías: acoso, acoso sexual, acoso psicológico y acoso en el ámbito laboral.

⁷ Student Enrolment 2016/2017, Universidad de Concordia, consultada en: <https://www.concordia.ca/about/fast-facts.html>.

⁸ Linguistic Profile of Concordia's Students 2016/17 - Consolidated, Universidad de Concordia, consultado en: <https://www.concordia.ca/about/fast-facts.html#tab3>.

Durante los últimos 37 años, desde su fundación, las Oficinas de los *Ombudsmen* han estado comprometidas con promover y proteger la imparcialidad procesal en la Universidad, además de proporcionar una vía para la resolución de disputas informales relacionadas con problemas y quejas en relación a las políticas, prácticas, reglas y procedimientos⁹. El alcance del mandato de las Oficinas de los *Ombudsmen* es independiente de las estructuras administrativas universitarias, pues se reportan directamente con la Junta de Gobierno. Sus servicios se concentran en problemas y quejas relacionadas con políticas, prácticas, reglas y procedimientos. Los servicios son imparciales, confidenciales y están al alcance de todos los miembros de la comunidad.¹⁰ Las Oficinas de los *Ombudsmen* tienen el poder para investigar sobre las quejas y para recomendar soluciones cuando determinen que una queja está justificada. Los asuntos y quejas relacionadas con acoso siempre han sido las más difíciles y desafiantes, pero esta breve historia nos permitirá entender cómo se crearon las Oficina de los *Ombuds* y la Oficina de Derechos y Responsabilidades.

De 1969 a la década de 1980

Durante el ciclo escolar de primavera de 1968 anterior a la creación de la Universidad de Concordia, en la Universidad Sir George Williams (SGW), una de nuestras instituciones fundadoras, localizada en el centro de Montreal, seis estudiantes provenientes del Oeste de la India¹¹ acusaron de racismo a un profesor de biología, afirmando que las calificaciones otorgada por el profesor eran injustas y reflejaban un prejuicio. Ese otoño, los estudiantes denunciaron que el proceso formal de una queja estaba tomando demasiado tiempo y no era imparcial, por lo que hicieron públicas sus demandas para recibir una audiencia justa y adecuada. En enero 29 de 1969, el día de la audiencia, los seis promoventes estuvieron en desacuerdo con la elección del panel de audiencia, ya que en éste no había representantes estudiantiles. Junto con otros doscientos estudiantes salieron de la sala de audiencia y ocuparon el Centro de Cómputo del edificio principal de SGW exigiendo un proceso justo. El conflicto escaló

⁹ Boncompain, Julie, *Ombuds Office Promoting Fairness Annual Report 2014-2015*, Universidad de Concordia, 2015, p. 1, <https://www.concordia.ca/content/dam/concordia/offices/ombuds/docs/Ombuds-Annual-Report-2014-15.pdf>.

¹⁰ *Ibidem.*, p.2.

¹¹ "Computer Centre Incident", Catálogo de Archivos y Colecciones Especiales de la Universidad de Concordia, <https://www.concordia.ca/offices/archives/stories/computer-centre-incident.html>.

cuando la policía fue llamada y se desataron disturbios en el Centro de Cómputo. Al final fueron arrestados noventa y siete estudiantes, mientras que los daños al Centro de Cómputo ascendieron a 2 millones de dólares.

El incidente dejó claro que los administradores de la Universidad tenían que examinar urgentemente sus procedimientos internos¹². Como resultado, en 1971 la Universidad SGW llevó a cabo “cambios significativos”¹³. La sección de Derechos y Responsabilidades del Código de Conducta que lidiaba con las cuestiones no académicas fue reformada y se creó la Oficina de los *Ombuds* para ocuparse primordialmente de problemas académicos como engaños y plagios, además de resolver informalmente disputas no académicas.

El Código de Conducta para cuestiones no académicas se encontraba bajo la responsabilidad del Administrador del Código [*Code Administrator*] y podía ser invocado por cualquier miembro de la comunidad (profesores, estudiantes, trabajadores) éste fue el primero en su tipo en América del Norte, ya que por lo general este tipo de política solo se aplicaba a los estudiantes. Para fines de este artículo, nos referiremos en adelante al nombre actual del Código de Conducta para cuestiones no académicas: el Código de Derechos y Responsabilidades (CRR).

El CRR no solamente enumeraba los derechos y responsabilidades de los integrantes de la universidad, sino reforzaba las “responsabilidades de la universidad para quienes forman parte de ella”¹⁴. En suma, si un integrante de la comunidad pensaba que una decisión era infundada o violaba sus derechos, podía presentar como último recurso una queja ante la Oficina del Ombudsman¹⁵. La mayor parte del tiempo la Oficina recibía quejas sobre problemas no académicos, y, de acuerdo a las circunstancias, buscaría resolverlas a través de mecanismos de resolución informales y alternos, para referirlos subsecuentemente al Administrador del Código si el autor quería presentar una queja no académica de acuerdo al CRR. Durante este periodo el término “acoso” no figuraba en el CRR, mucho menos el de “acoso sexual”¹⁶, un término que aún no había sido

¹² *Ibidem*, nota 3.

¹³ “Rights and responsibilities the university Ombudsmen, Issues and events”, vol. 2, núm. 20, 2nd paragraph, 1971, p. 6.

¹⁴ *Ibidem*., Capítulo I, General, sección 3, p. 6.

¹⁵ *Idem*.

¹⁶ El término acoso sexual fue usado en 1973 en “*Los Anillos de Saturno*”, un reporte hecho por Mary Rowe al entonces Presidente y Canciller del Massachusetts Institute of Technology (MIT) sobre varias formas de problemas de género.

acuñado, pero que refería a lo que hoy conocemos como manifestaciones de acoso en los términos de: “perturbación”¹⁷, “violencia o incitación a la violencia; difamación y calumnia.”¹⁸.

En 1975 SGW se fusionó con el Colegio de Loyola, localizado en las afueras de Montreal, para convertirse en la Universidad de Concordia. Además, se confirmó que habría una Oficina de *Ombuds* en cada campus (SGW y Loyola) y se dejó en claro que dichas oficinas tenían “el derecho de investigar sobre la aplicación de cualquier regulación” con excepción de “los acuerdos colectivos”¹⁹. En 1977, la nueva Junta de Gobernadores de la Universidad de Concordia hizo enmiendas al CRR²⁰ para permitir la representación estudiantil en el sistema de Panel de Audiencias de la Junta.

Suzanne Belson, *Ombuds* de Concordia entre 1978 y 1999, dijo durante ese periodo: “fuimos pioneros, todo estaba por hacerse”. Las Oficinas de los *Ombudsmen* fueron sede de la Primera Conferencia de *Ombudsmen* de Universidades y Colegios de Canadá en 1971, lo cual marca la primera ocasión en que los *Ombudsmen* de América del Norte se reunieron para discutir y enfrentar conjuntamente temas difíciles. Los participantes de la conferencia se dieron cuenta de que sin importar de dónde provenía cada uno de ellos, los desafíos a los que se enfrentaban les eran comunes.

Durante la conferencia una presentación exponía el caso del denunciante que teme dar a conocer su identidad o presentar una queja formal por temor a las represalias. Esto era particularmente cierto en el caso de quejas de acoso relacionado con asuntos de género. Algunos *Ombudsmen* admitieron tener incertidumbre acerca del tipo de ofensas que deberían ser consideradas inapropiadas. También reconocieron que a veces las mujeres que denunciaban acoso sexual y posteriormente dudaban tomar acciones adicionales²¹. Otros *Ombudsmen* se percataron de que sus universidades o centros de educación no contaban con un Código de Ética o CRR, o algún lineamiento semejante²² que les permitiese deter-

¹⁷ “Computer Centre Incident”, *op. cit.*, Capítulo II, Sección 3, p. 6.

¹⁸ *Ibidem*, sección 4, p. 6.

¹⁹ Código de Conducta (no-académico) de la Universidad de Concordia, Política A-41, aprobado por la Junta de Gobernadores el 8 de diciembre de 1977.

²⁰ Comunicado anunciando el Código de Conducta, fechado el 9 de enero de 1978.

²¹ Honig, Bonnie, *The Georgian*, Friday, November 9 1978/3.

²² Young, Gail, *The Inept Professor, Jack The Ripper, The Reluctant*, Proceedings of the First Canadian Conference of College and University Ombudsmen, 1979.

minar cuándo una conducta contravenía la ética en el contexto del acoso sexual. Una de las principales conclusiones hechas en esta conferencia sobre “el problema del acoso sexual en la universidad”²³ fue que debía ser “objeto de un código de ética”²⁴, que definiera qué conducta de un miembro se considera “no ética”²⁵, inapropiada o inaceptable.

De 1980 a la década de 1990

Las décadas de 1980 y 1990 estuvieron marcadas por la prioridad otorgada a los derechos humanos en Canadá. Las Oficinas de *Ombuds* de la Universidad de Concordia recibían casos cada vez más complejos que planteaban muchas preguntas sin respuestas evidentes. Específicamente, los casos relacionados con ofensas de índole no académica relacionados con conductas sexuales o con otros tipos de conductas perniciosas.

En el pasado existían pocas políticas encaminadas a proteger a las mujeres del acoso sexual; cuando sí existían eran a menudo desconocidas o estaban escondidas. Desde la perspectiva de un *Ombudsman*, las definiciones tan amplias de lo que constituía el acoso sexual eran confusas, puesto que este tipo de acoso podía manifestarse de diversas formas: física, verbal y/o psicológicamente. Podía presentarse bajo la forma de insinuaciones y gestos inapropiados²⁶ tales como pellizcos o miradas lascivas, o podía escalar a formas más violentas.

Belson sintetizó estas dificultades al demostrar que “el elemento crucial en el acoso sexual es que la constante incluye siempre una relación de poder”. En aquellos años, ni la policía ni los juzgados estaban resolviendo adecuadamente el singular y complejo reto del acoso sexual. De hecho, Belson señala que las medidas coercitivas y las vías legales eran “costosas, susceptibles de retrasos considerables” y “dañinas para todos los involucrados”. Se pensaba que el cambio debía provenir desde dentro de la organización a través de una política o declaración que condenara el acoso sexual. Los líderes de las instituciones necesitaban una medida asertiva, seguida de programas educativos, para permitir que

²³ Bonnie Honig, “Code of ethics would clarify the sexual harassment puzzle”, *The Georgian*, 1978, p. 3.

²⁴ *Idem*.

²⁵ *Idem*.

²⁶ Aron, Nina R., “Groping in the Ivy League led to the first sexual harassment suit—and nothing happened to the man”, *Timeline*, October 20, 2017, consultado en: <https://timeline.com/carmita-wood-sexual-harrassment-f2c537a0e1e8>.

los integrantes de la comunidad pudieran hablar al respecto, además de sesiones informativas.

A principios de la década de 1980 la tolerancia social frente al acoso sexual disminuía y las universidades comenzaron a reflejar estos cambios de las normas sociales. En 1981 la Universidad de York fue la primera Universidad en Canadá que creó políticas ante esta situación. Un año más tarde, la Oficina del *Ombudsman* realizó una amplia distribución de un folleto “diseñado como un esfuerzo para combatir un fenómeno presente no solo en Concordia sino en toda América del Norte”²⁷. Este folleto fue parte de una gran campaña para educar a los integrantes de la comunidad. El folleto fue enviado a cada “integrante del profesorado, de tiempo parcial o completo”²⁸, así como distribuida en los kioscos de información para estudiantes en toda la universidad. En el documento se definía el acoso sexual como “el uso del poder o la autoridad (real o presunta) con la intención de obtener favores sexuales”²⁹. El panfleto explicaba los pasos para presentar una queja formal. La Oficina de Ombudsman esperaba que la campaña hiciera que las personas rompieran el silencio.

La Oficina de *Ombudsman* continuó alzando la voz en contra del acoso, por ejemplo, en su reporte anual 1983-1984 la Oficina asumió una posición de denuncia del boletín informativo llamado *The Bogge*, editado cada ciclo escolar por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Ciencias de la Computación. *The Bogge* contenía imágenes, caricaturas y palabras degradantes, ofensivas e insultantes para las mujeres³⁰.

La atención institucional al problema siguió creciendo a finales de los años de 1980. En 1985 un artículo en la revista estudiantil *The Link* reportaba que el acoso sexual permanecía “sin ser denunciado”³¹, y que no había “ningún archivo central de denuncias de acoso sexual”³². El autor afirmaba que hacía falta adoptar una nueva política independiente para lidiar con el acoso sexual. La Oficina del *Ombudsman* no estuvo en desacuerdo, pero no estaba necesariamente a favor de separar las normas de acoso sexual del Código de Conducta, porque ello implicaba que “el acoso sexual es de algún modo distinto de los casos de acoso racial o de acoso

²⁷ “Sexual pests are dealt with in new university brochure”, *The Link*, 1981, p. 5.

²⁸ *Idem*.

²⁹ *Idem*.

³⁰ *Idem*.

³¹ *Idem*.

³² *Idem*.

con cualquier motivo”³³. En ese momento la Oficina comenzaba a recibir más casos de estudiantes con una variedad de tipos de acoso relacionada con incidentes violentos o conductas perniciosas, así como acusaciones de *bullying*. La Oficina quería mantener una distribución equitativa de los fondos para combatir todo tipo de acoso, incluidos el racial y otros.

En 1987 la Universidad de Concordia tuvo su primer en materia de acoso sexual. Después de que la Universidad de York lo hiciera, adoptó su primera política sobre agresión sexual a principios de los años 1990³⁴. Sin embargo, la trágica masacre de 14 estudiantes mujeres en la Escuela Politécnica de Montreal el 6 de diciembre de 1989 reforzó la preocupación de la Oficina de los *Ombuds* de que la violencia y las conductas nocivas, no solo las agresiones sexuales, estaban lejos de ser acciones aisladas y que “ningún campus era inmune”³⁵.

La década de 1990

Como se dijo anteriormente, a mediados de los años 1980, las Oficina de los *Ombuds* recibían cada vez más denuncias relacionadas con conductas nocivas. Dada la complejidad de estas quejas, el *Ombudsman* comenzó a comunicarse informalmente con el Administrador del Código y el Director de Salud para desarrollar un enfoque más amplio, multi-disciplinario y constructivo. Esta vía *ad hoc* tenía la intención de garantizar una atención más ágil, la exploración de todas las opciones posibles y el desarrollo de un proceso que pudiera lidiar de manera más apropiada con cualquier conducta nociva. Ese enfoque colaborativo refleja bien una realidad basada en la comunidad de la Universidad de Concordia. En términos generales los quejosos estaban de acuerdo con este tipo de enfoque porque tenían confianza en que sus problemas serían revisados con eficiencia.

Con el paso del tiempo, este comité *ad hoc* fue conocido como el “Equipo de Intervención” de la universidad, un modelo emulado en muchas universidades y centros de educación en toda América del Norte. Su trabajo propició una conciencia cada vez mayor de que las conductas

³³ *Idem*.

³⁴ “Concordia releases report of its review of sexual assault policies”, *Concordia news*, August 26, 2015, <http://www.concordia.ca/cunews/main/stories/2015/08/26/sexual-assault-policy-review-working-group-report-released.html>.

³⁵ Keys, Suzanne, “Violence: no campus is immune”, *Concordia University Magazine*, 1990.

nocivas no debían ser toleradas. Las denuncias podían ser presentadas tanto por profesores, empleados o estudiantes. Las razones por las que era difícil lidiar con ciertas conductas nocivas y que a menudo estas no eran hechas públicas o denunciadas por los miembros de la comunidad de Concordia ya estaban identificadas. Éstas incluían diversos desafíos como la falta de preparación del personal para lidiar con las conductas nocivas, las dificultades para identificar aquello que constituye una conducta nociva y la idea del personal de primera línea de que era parte de su labor lidiar con las conductas nocivas³⁶.

El miedo también era un posible factor al momento de presentar una queja: algunos promoventes tenían miedo de que el conflicto aumentara; los empleados nuevos tenían miedo de perder sus trabajos, y los estudiantes temían que se les considerara como problemáticos. Los profesores estaban preocupados de que se les hiciera responsables de no ser capaces de mantener el orden en sus clases. Las Oficinas de los *Ombudsmen* pensaban que era complicado mantener controlados a los miembros problemáticos que se desenvolvían en diferentes lugares o departamentos y con personas diferentes. Algunos miembros de la comunidad se sentían indefensos o no sabían dónde buscar ayuda. Como indicaba Belson, incluso si se presentaba una denuncia contra un miembro problemático, era difícil llegar a una resolución si la persona seguía estando presente en el campus.

En 1990 las Oficinas de los *Ombudsmen* de la Universidad Concordia albergaron la primera conferencia titulada “Lidiar con las Conductas Violentas y Nocivas en el Campus”. Considerando que ésta tuvo lugar después de la masacre de la Escuela Politécnica de la Universidad de Montreal: “la gran asistencia fue vista como un reconocimiento tácito de la existencia de problemas que aún eran negados o minimizados por algunos por ser vergonzosos o perjudiciales para la imagen de la institución”³⁷.

En los años siguientes las Oficinas del *Ombuds* de la Universidad de Concordia desplegaron gradualmente procedimientos y pusieron más énfasis en organizar talleres y educación adecuada a las necesidades de los trabajadores, el personal administrativo, los profesores y los estudiantes. Se promovió el mensaje “¡No estás solo!” para propiciar la oportunidad de trabajar en grupos pequeños y compartir experiencias con el fin de hacer que la comunidad de la universidad se diera cuenta de que

³⁶ Belson, Suzanne, “National Read Aloud Day”, 1990.

³⁷ *Idem*.

las conductas nocivas constituyan un problema que alcanzaba “a toda la universidad”. Estas medidas garantizaron que la universidad estuviera involucrada a través de acciones de apoyo, esfuerzos educativos continuos y revisión de medidas disciplinarias.

Belson, una de las ponentes en el Segundo Congreso sobre Violencia y Coexistencia Humana, que tuvo lugar el 14 de julio de 1992, explicó ahí cómo esta manera única e informal de lidiar con las conductas nocivas era una vía para enfrentar el problema. Además enfatizó que había que hacer mucho más para afinar los procesos y su eficiencia. Por supuesto, Belson no tenía ninguna manera de saber que un mes después tendría lugar en su propio campus un incidente violento. Valery Fabrikant, integrante del claustro académico del departamento de ingeniería, asesinó a cuatro colegas e hirió a un trabajador después de una disputa sobre su contratación y el crédito por su trabajo de investigación.

Este trágico incidente condujo a una “reevaluación de las políticas y procedimientos internos, así como a la revisión de cuestiones mayores, incluido el establecimiento de regulaciones civiles y de seguridad del espacio universitario”³⁸, realizadas tras haber recibido las recomendaciones del Reporte Cowan. Como resultado se recomendó que el Equipo de Intervención formara parte de un grupo de trabajo para implementar una política que incluyera las recomendaciones del reporte³⁹, dado que no existía ningún proceso formal en ese momento para expulsar o suspender a un integrante problemático antes de la decisión de un juzgado.

La Oficina de *Ombudsman* en ese momento declaró que no podía estar de acuerdo con las recomendaciones pues ello implicaría que la Oficina de *Ombudsman* tendría que criticar o remarcar los defectos de la misma política que había ayudado a desarrollar. De todos modos, el Equipo de Trabajo para la Revisión de Políticas fue creado en octubre de 1993 con el fin de examinar las regulaciones y la conducta del CRR. El examen del CRR tomó dos años de esfuerzos concertados y su objetivo principal era la centralización de sus recursos⁴⁰.

³⁸ Folleto del Código de Derechos y Responsabilidades: <file:///C:/Users/jboncomp/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.Outlook/NAXAS3DJ/Code%20of%20Rights%20and%20Responsibilities%20booklet%20and%20SG-3%20policy%20October%201%201996.pdf>

³⁹ *Supra*. Nota 39.

⁴⁰ Junta de Gobernadores, Minutas de la sesión de la Junta de Gobernadores, 1995, punto 4, p. 3.

En diciembre de 1995 el Código de Conducta (como se había denominado en 1978) fue revocado y se implementó el Código de Derechos y Responsabilidades (CRR). Éste codificaba lo que ya hacía el Equipo de Intervención informalmente para crear “una ventanilla única”⁴¹ para los asuntos y quejas: la Oficina de Derechos y Responsabilidades (ORR) se volvió responsable de los asuntos de conducta no académicos. La ORR fue establecida de tal modo que fuera imparcial y confidencial. Las definiciones relacionadas con conductas ofensivas no académicas fueron clarificadas y definidas de acuerdo con la legislación de Quebec. Se establecieron normas de comportamiento para todos los miembros de la comunidad puesto que era un deber de la Universidad brindar un espacio seguro para todos los miembros de la comunidad.

Un Director y un consejero ahora se ocupan de los asuntos y las quejas recibidos por la ORR. Desde la creación de la ORR las Oficinas de los *Ombudsmen* han tenido un papel de remisión salvo que la queja o los asuntos requieran el involucramiento de ambas oficinas. Hoy en día, las Oficinas de los *Ombudsmen* en la Universidad de Concordia no se ocupan directamente de las denuncias de acoso. En esos casos, primero se hace una evaluación del expediente para identificar los aspectos clave, para remitirlo a la ORR, al Centro de Recursos para la Agresión Sexual, la Clínica de Salud, o a donde sea relevante. Les explicamos a los promotores cómo reunir evidencia y explorar vías para la resolución informal (especialmente si no quieren presentar una queja formal).

Historia comparativa de las Oficinas de los *Ombudsmen* de la Universidad de Alberta y la Evolución de las Respuestas de la Universidad de Alberta a Casos de Acoso (1970 a la fecha).

La Universidad de Alberta (UA) es una institución de investigación académica integral que cuenta con aproximadamente 38,000 estudiantes, de los cuales más de 31,00 cursan estudios de licenciatura y 7,000 estudios de posgrado; además cuenta con más de 15,000 empleados distribuidos en 4 campus –El Campus Norte en el Edmonton Central, *Enterprise Square* en el Centro de Edmonton, el Campus *Saint-Jean* (un campus francófono en el barrio francoparlante de Edmonton, el campus francófono situado más al oeste en Canadá), y Augustana (un campus dedicado a las artes liberales a nivel primer grado en Camrose, Alberta)-. Situada entre

⁴¹ *Supra.* Nota 40.

las primeras cien universidades del *QS World University Rankings*, la UA es la universidad dedicada a investigación más grande y diversa de Alberta con aproximadamente 8, 000 estudiantes internacional y otros 4,000 provenientes de las otras provincias de Canadá⁴².

La historia tanto de la práctica como de los enfoques del *Ombuds* para lidiar con el acoso en UA es compleja. En la década de 1970 no había un término en las políticas de la universidad para referirse a lo que hoy llamamos acoso, si bien las prácticas que hoy conocemos como acoso sexual, acoso laboral o *bullying* ciertamente existían y eran descritas en quejas a los administradores de la universidad⁴³. El primer *Ombudsman* del campus y predecesor de la Oficina del *Ombudsman* de los estudiantes (OSO) en UA fue el Profesor Emérito Don Scott. El cargo del Dr. Scott fue creado en 1971, volviéndolo en uno de los primeros cinco *Ombudsmen* en Canadá⁴⁴. Fue creada el mismo año que las Oficinas de los *Ombudsmen* de las universidades de Concordia, Carleton y Dalhousie, precedido únicamente por la Universidad Simon Fraser que lo hizo en 1965⁴⁵. La creación del cargo del primer *Ombudsman* de la UA fue resultado del ímpetu de la Oficina del Presidente, en seguimiento a una carta de un ciudadano particular en 1969. Como *Ombudsman*, el Dr. Scott fue nombrado para resolver las quejas y asuntos de los estudiantes, profesores y personal con respecto a procesos y decisiones académicas y administrativas. Reportaba directamente a la Junta de Gobierno del periodo 1971-1975. Tras un conflicto con los profesores y una evaluación de la Oficina del *Ombudsman* hecha por la Junta de Gobierno el Dr. Scott ofreció su renuncia en 1975⁴⁶.

La siguiente implementación de una función semejante a la del *Ombuds* tuvo lugar cuando el Primer Decano de los Estudiantes estableció la posición de Consejero Estudiantil en 1976. Sin embargo, aunque en principio era neutral, la nueva posición de Consejero Estudiantil tenía

⁴² *Facts 2017-2018*, University of Alberta Facts 2017-2018: <https://www.ualberta.ca/https://cloudfront.ualberta.ca/-/media/ualberta/about/facts-brochure-2017-18-final-2-2.pdf>.

⁴³ Schoeck, Ellen (anterior Oficial de Información sobre Apelaciones y Quejas y Coordinadora de PACSH en la Universidad de Alberta), *Entrevista personal con Brent Epperson*, Edmonton, Alberta, 13 de Diciembre de 2017.

⁴⁴ Sharpe, Natalie, *Manual de la Oficina de Ombudsman Estudiantil (2015-2016)*.

⁴⁵ *Celebrating Ombuds in Higher Education: ACCUO 1983-2013*, ACCUO, 2013, <http://accuo.ca/wp-content/uploads/2017/07/ACCUO30En.pdf>.

⁴⁶ Sharpe, Natalie, *Manual de la Oficina...*, op. cit.; *Reporte del Comité Asesor de Revisión sobre la Oficina de Ombudsman de la Universidad*, Junta de Gobernadores, Universidad de Alberta, Edmonton, Archivos de la Universidad de Alberta, Abril 1973, <http://www.ualberta.ca/ARCHIVES>.

como única misión resolver los problemas y quejas de los estudiantes y se reportaba con el Decano de los Estudiantes. De este modo no había en ese momento ninguna oficina que se ocupara de resolver las quejas de los profesores o del personal⁴⁷.

En 1982 se estableció la posición imparcial del Oficial de Información sobre Apelaciones y Reclamos como parte de la Oficina del Presidente; Ellen Schoeck fue nombrada para este nuevo papel. Inspirado en los modelos corporativos de *Ombuds* de aquel momento, el Oficial de Información sobre Apelaciones y Reclamos funcionaba simultáneamente como Secretario General del Consejo de Facultades (GFC) y como Director de la Secretaría de la Universidad. Schoeck se ocupaba de las apelaciones de los asuntos académicos y disciplinarios, a la vez que proporcionaba información sobre los procesos de denuncia de los profesores y del personal, desempeñando este papel de liderazgo en la UA por veintisiete años⁴⁸.

Como había ocurrido en muchas universidades a lo largo de Canadá, el esfuerzo institucional para detener el acoso sexual fue el conducto para lidiar con todas las formas de acoso⁴⁹. Cuando se creó el cargo del Oficial de Información sobre Apelaciones y Reclamos en 1982 no había ninguna definición dentro de los reglamentos de la universidad para describir lo que hoy llamamos “acoso sexual”. Ese mismo año la Unión de Estudiantes – la asociación que representaba a los estudiantes de primer grado de la UA- acudió a la Oficina del Presidente para solicitar con determinación que la universidad tomara medidas en materia de acoso sexual y otras conductas inapropiadas. El Presidente Maier Horowitz se reunió con los líderes de las cuatro asociaciones representativas –la Unión de Estudiantes (SU), la Asociación de Estudiantes de Posgrado (GSA), la Asociación del Personal Académica de la Universidad de Alberta (AASUA), y la Asociación del Personal No-Académico (NASA)- con el fin de asegurarse

⁴⁷ Sharpe, Natalie, *Manual de la Oficina...*, op. cit.; Reporte del Comité Ad Hoc para la Restructuración de la Oficina de Asuntos Estudiantiles, GFC, Universidad de Alberta. Septiembre de 1976, W.A.G. Voss (Presidente), p. 456. También conocido como “Reporte Voss”; Schoeck, Ellen, *Entrevista personal...*, op. cit.; Dos de los primeros Consejeros Estudiantiles fueron Fran Trehearne y Ron Chilibeck, seguidos por Natalie Sharpe, quien más tarde sirvió como Directora del Ombudservice Estudiantil, y a la fecha es Directora de la Oficina de Ombudsman Estudiantil (Sharpe, Natalie. Correspondencia con Brent Epperson. 12 de diciembre de 2017).

⁴⁸ Schoeck, Ellen, *Entrevista personal...*, op. cit.; Sharpe, Natalie, *Manual de la Oficina...*, op. cit.

⁴⁹ Wade, King, (actual Director de OSDHR) *Entrevista personal con Brent Epperson*, 14 de diciembre de 2017, Edmonton, Alberta.

de su apoyo para confrontar el problema. La Oficina del Presidente procedió a crear el Comité Asesor del Presidente sobre Acoso Sexual (PACSH), un comité de ocho personas, formado por un representante hombre y una mujer de cada una de las asociaciones, y designó a Schoeck como Coordinadora del PACSH. Al comienzo de 1983, PACSH publicó un reporte anual tanto en la revista universitaria *Folio* como en el periódico estudiantil *The Gateway*, en donde presentaba estadísticas del campus sobre acoso sexual. El comité estableció una línea telefónica para que los denunciantes pudieran llamar y recibir consejo sobre políticas y procedimientos del Coordinador del PACSH y del Oficial de Información sobre Apelaciones y Reclamos. El PACSH existió hasta 1990 y atendió un promedio de 40 casos por año⁵⁰.

Uno de los objetivos principales del PACSH era educar a la comunidad universitaria sobre las prácticas que constituían acoso sexual (de acuerdo a las nuevas definiciones hechas por la Comisión de Derechos Humanos de Alberta y la Asociación de Profesores Universitarios). Los panfletos distribuidos por PACSH a través de las oficinas de servicios estudiantiles y las oficinas de los académicos definían el acoso sexual y daban ejemplo de las conductas de acoso. Los panfletos también instruían a las víctimas sobre cómo defenderse de proposiciones sexuales no deseadas, además de proporcionar el número para la línea telefónica confidencial “*Talk line*” para recibir asesoría, y sugería que las víctimas intentaran conservar registros escritos de los momentos en las que ocurrían conductas sexuales no deseadas y no consensuadas. Por último, los panfletos informaban a las víctimas potenciales de la posibilidad de presentar una denuncia formal por acoso sexual al PACSH⁵¹.

Otras oficinas fueron creadas dentro de la universidad en la década de 1980 en paralelo a PACSH, una vez que los temas relativos a justicia administrativa, equidad y derechos humanos tomaron un papel más central en las políticas del campus. En 1983, la Unión de Estudiantes (SU) creó su propio *Ombudservice* Estudiantil y contrató un Director de medio tiempo para Quejas Estudiantiles. Se estableció una Oficina de Equidad en 1985 para promover las oportunidades de promoción laboral para las mujeres y las minorías, así como para monitorear la discriminación laboral. En 1989 el Consejo del Comité Permanente de Vida Estudiantil sobre Informes y Revisiones de la UA, terminó su Reporte sobre los Servicios Disponibles para las Quejas, Denuncias y Asuntos disciplinarios de los

⁵⁰ Schoeck, Ellen, *Entrevista personal...*, op. cit.

⁵¹ *Idem*.

Estudiantes, en el que recomendaba se restableciera el cargo de *Ombudsman*⁵². Ese mismo año, en parte como respuesta a la presión de los medios en torno de la decisión de la Suprema Corte en 1987 sobre Robichaud vs. Canadá (Junta del Tesoro)⁵³, que incitaba a muchas universidades y otras instituciones públicas a examinar críticamente sus enfoques para mitigar los casos de acoso, la UA fusionó su Oficina de Equidad con el PACSH para formar la Oficina de Derechos Humanos. La Oficina de Derechos Humanos se ocupaba de las quejas y denuncias relacionadas con equidad en el empleo, discriminación y acoso sexual⁵⁴.

Los enfoques institucionales para ocuparse de la justicia administrativa, equidad y acoso siguieron evolucionando en la década de 1990. A comienzo de dicha década la UA creó el Centro de Acoso Sexual bajo la responsabilidad del Decano de Estudiantes. En ese mismo periodo el Vicepresidente Académico de la Asociación de Estudiantes de Posgrado (GSA) comenzó a asumir tareas casi de *Ombuds*, al aconsejar a los estudiantes sobre disputas académicas. En 1995 el *Ombudservice* Estudiantil de la Unión de Estudiantes (SOS) se acercó a la universidad para examinar la posibilidad de crear un servicio conjunto Universidad-Unión de Estudiantes. En 1997, la posición de Consejero Estudiantil (empleado de la universidad que reportaba al Decano de Estudiantes) junto con dos *Ombuds* del Consejero estudiantil (bajo supervisión del Ejecutivo del SU) formaron el *Ombudservice* de Estudiantes a partir de un memorándum de entendimiento. Un año más tarde, en 1988, el GSA creó una posición de *Ombudsperson* de medio tiempo del GSA, que se reportaba a la Junta del GSA⁵⁵.

Los cambios en los servicios de *Ombuds* y en la gestión de los derechos humanos siguieron en la década de los 2000. Con respecto a los servicios de *Ombuds*, se volvió cada vez más evidente para la universidad y para los líderes estudiantiles que un modelo de *Ombuds* mucho más integral era necesario. En 2006 la posición de *Ombudsperson* del GSA fue transferida del GSA a la universidad, convirtiéndose en un *Ombudsperson* de medio tiempo para los estudiantes de posgrado. En 2008, la universi-

⁵² Sharpe, Natalie, *Manual de la Oficina...*, op. cit.; "Reporte sobre Servicios Disponibles para Apelaciones, denuncias y asuntos disciplinarios estudiantiles", *Comité de Reportes y Revisiones del Consejo sobre la Situación de Vida Estudiantil*, Reporte núm. 6, Mayo 1989, p. 14.

⁵³ Robichaud c. Canada (Conseil du Trésor), 2 R.C.S. 84, 1987, <https://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/236/index.do>.

⁵⁴ Sharpe, Natalie, *Manual de la Oficina...*, op. cit.

⁵⁵ *Idem*.

dad creo también una posición de *Ombudsperson* de medio tiempo para los estudiantes de licenciatura⁵⁶. El *Ombudsservice* Estudiantil en ese momento consistía de un Director de tiempo completo y dos *Ombudspersons* de medio tiempo que se reportaban al Director como empleados de la universidad, así como dos pasantes en una estructura de supervisión doble que se reportaban tanto a un administrador de la SU como al Director del *Ombudservice* Estudiantil.

En una controversia y a la que muchos se opusieron en su momento, la UA reorganizó la Oficina de Derechos Humanos en 2009, lo cual resultó en un aumento en el número de quejas de acoso y discriminación en el *Ombudservice* Estudiantil. Sin embargo como parte de la reorganización administrativa, la UA creó la Oficina de Divulgación Confidencial y Derechos Humanos (OSDHR) ese año⁵⁷. Tal como la anterior Oficina de Derechos Humanos, la recién creada OSDHR atendía a los estudiantes, al profesorado y al personal. Sin embargo la nueva oficina se enfocaba más en su papel de divulgación y asesoría sobre políticas, dejando de dar servicios de mediación o de resolución de conflictos. La Junta de Gobernadores estaba preocupada de que los informantes serían desalentados si no se cuidaba la confidencialidad, por ello la nueva oficina se concentraba más en lo que se trasladó a la agenda de las auditorías de la universidad, reportando directamente a la Junta de Gobierno. En lugar de asistir en la resolución directa de conflictos como hacía la oficina que le había precedido, la OSDHR refería al *Ombudservice* Estudiantil a los estudiantes que presentaban quejas de acoso o de discriminación, o a aquellos que buscaban mediación o alguna vía alternativa de resolución, para que recibieran asesoría⁵⁸.

Para el año 2013 el *Ombudsperson* de los Estudiantes de Licenciatura y el *Ombudsperson* de Estudiantes de Posgrado ya eran empleados de la universidad de tiempo completo, que se reportaban directamente al Director del *Ombudservice* Estudiantil. En 2014, el *Ombudservice* Estudiantil y la Unión Estudiantil comenzaron las conversaciones para terminar con el modelo de servicio conjunto y crear un nuevo programa de internos en el que *Ombuds* internos serían empleados contratados por la universidad, reportándose única y directamente al Director. Finalmente, en

⁵⁶ *Idem*.

⁵⁷ Schoeck, Ellen, *Entrevista personal...*, *op. cit.*; Sharpe, Natalie, *Manual de la Oficina...*, *op. cit.*

⁵⁸ Wade, King, *Entrevista personal...*, *op. cit.*; Sharpe, Natalie, *Manual de la Oficina...*, *op. cit.*

2015, la nueva Oficina de *Ombudsman* Estudiantil (OSO) fue creada como un servicio de la universidad separado del SU⁵⁹. Hoy en día, la Oficina de *Ombudsman* Estudiantil consiste de tres *Ombudsperson* de tiempo completo (el Director, el *Ombudsperson* de Estudiantes de Posgrado y el *Ombudsperson* de Estudiantes de Licenciatura), así como de tres pasantes (dos *Ombuds* de tiempo completo para estudiantes de Licenciatura y un *Ombuds* interno de medio tiempo para los Estudiantes De Posgrado). La Oficina de *Ombudsman* Estudiantil brinda asesoría a los estudiantes de licenciatura, a los de posgrado, a los investigadores de estancias posdoctorales y a los médicos residentes en temas como la resolución informal de conflictos interpersonales, apelaciones académicas, casos relacionados con el Código de Conductas Estudiantil, quejas e inquietudes formales por discriminación y acoso, además de solicitudes de referencia a otros servicios universitarios. La Oficina de *Ombudsman* Estudiantil no atiende a ninguna facultad o miembro del personal.

Presiones de la Sociedad para Cambiar: Las Universidades reconsideran sus enfoques a la agresión y el acoso sexual

Al estudiar el contexto canadiense es importante entender que hay problemas de equidad, justicia y acoso que son sujetos a distinta prioridad regional y en momentos diferentes. En años recientes, por ejemplo, las universidades occidentales han estado más involucradas con temas relacionados a las poblaciones indígenas que han salido a la luz de manera notable a través de la Comisión de Verdad y Reconciliación. Por otra parte, en Ontario, el movimiento *Black Lives Matter*, que comenzó en Estados Unidos, ha logrado ganar mucho interés en diversos campus y ha tenido impacto en las discusiones sobre políticas. Así, las políticas regionales y la influencia de la demografía influye en las prioridades de los debates sobre políticas sobre acoso, discriminación y equidad⁶⁰. Los ciclos de noticias también tienen por supuesto un papel importante en los cambios de políticas.

Tras las indignantes acusaciones de acoso y agresión sexual que surgieron contra el productor de Hollywood Harvey Weinstein⁶¹ en octubre

⁵⁹ Sharpe, Natalie, *Manual de la Oficina...*, *op. cit.*

⁶⁰ Wade, King, *Entrevista personal...*, *op. cit.*

⁶¹ Kantor, Jodi and Megan Twohey, "Harvey Weinstein Paid Off Sexual Harassment Accusers for Decades", *The New York Times*, October 5, 2017, <https://www.nytimes.com/2017/10/05/us/harvey-weinstein-harassment-allegations.html>.

de 2017, una ola mediática ha continuado revelando innumerables casos de conductas sexuales inapropiadas en contra de algunos de los hombres más poderosos de la industria del entretenimiento, los medios y la política en América del Norte y Europa. La academia no ha sido inmune a la ola de reportes y escándalos, que han incitado cuantiosos despidos y renunciaciones de influyentes investigadores y profesores⁶². No es ninguna sorpresa que equipos legales y de administración de riesgo a lo largo del Occidente estén tomando precauciones en sus políticas de acoso y agresión sexual. Una interpretación generosa de los cambios de dichas políticas a través del sector de la educación superior vería el cambio como producto de auténtica preocupación por las víctimas en nuestros campus. Una interpretación más cínica vería en cambio a un sector preocupado con proteger la reputación y los flujos de ingresos, habiendo aprendido las lecciones de los escándalos de agresión sexual en el sector de la educación superior que precedieron al caso Weinstein, como los notables casos de la Universidad de Montana en 2012⁶³. Dejando de lado las motivaciones, las universidades están transformando sus enfoques hacia la agresión sexual y el acoso. La Universidad de Alberta no es una excepción.

En 2016 la UA hizo público su reporte “Revisión de las Respuestas de la Universidad de Alberta a la Agresión Sexual”. Luego de la revisión, la Universidad creó tanto el Comité de Políticas sobre Violencia Sexual (SVPC) como el Comité de Implementación de Respuesta a la Agresión Sexual (SARIC) para implementar y monitorear cuarenta y seis recomendaciones. Las nuevas Políticas sobre Violencia Sexual buscan educar a la comunidad universitaria y asegurar la difusión de temas que involucran violencia sexual. Además busca mejorar los ámbitos de apoyo y la rendición de cuentas. Las políticas se aplican a todos los integrantes de la comunidad del campus (profesores, personal y alumnos). Es una política orientada hacia los sobrevivientes y busca clarificar las definiciones que antes eran ambiguas. Tal vez su aspecto más interesante es que la Política de Violencia Sexual de la UA distingue claramente entre declaraciones y denuncias, y permite modificaciones para ayudar a los sobrevivientes,

⁶² Goldhill, Olivia and Sarah Slobin, “One spreadsheet reveals the horrifying ubiquity of sexual harassment in academia”, *Quartz*, December 12, 2017, <https://qz.com/1153654/sexual-harassment-in-academia-a-crowdsourced-survey-reveals-the-scale-metoo/>; “Tariq Ramadan acusado de viol por la militante Henda Ayari”, *Le Monde*, 20 de octubre de 2017, http://www.lemonde.fr/societe/article/2017/10/20/tariq-ramadan-accuse-de-viol-par-henda-ayari_5203987_3224.html.

⁶³ Krakauer, Jon, *Missoula: Rape and the Justice System in a College Town, USA*, Nueva York, Doubleday, 2015.

además de medidas provisionales que aplican a los presuntos perpetradores sin necesidad de quejas formales⁶⁴.

Como profesionales cuya vocación es la promoción de la equidad y la justicia, los *Ombudsmen* estamos abiertos a los cambios en las políticas de acoso que ayuden a crear campus más seguros y sanos para todos los miembros de nuestras comunidades. Sin embargo, somos sensibles a los riesgos inherentes al cambio sustantivo de las políticas que obedecen a tendencias en el sector de la educación superior y a los escándalos mediáticos recientes. Siempre cabe la posibilidad de que el aumento de la atención a una forma de acoso —por ejemplo, en este momento, el acoso sexual— pueda hacer sombra a las necesidades de atención que tienen otras formas de conducta inapropiadas, a la desigualdad e inequidad. Mientras los *Ombudsmen* vigilan cuidadosamente los cambios en las políticas de las comunidades en nuestros campus, en un área de las políticas que sin duda seguirá evolucionando en los próximos años, es útil hacer inventario de la variedad de prácticas en materia de administración del acoso en las universidades y escuelas de educación superior en Canadá, así como de los papeles de los *Ombudsmen* para dar forma a las políticas sobre acoso y lidiar con las denuncias.

Resultados de la Encuesta de Asociación de *Ombudspersons* de Colegios y Universidades de Canadá (ACCUO) sobre Prácticas en Instituciones de Educación Superior

La encuesta que aplicamos para los fines de este artículo fue enviada a los 37 miembros de ACCUO⁶⁵ para entender cómo se está lidiando con el acoso en las universidades y escuelas canadienses. En total, 62% de los miembros respondieron a la encuesta. ACCUO empezó como resultado de la Conferencia de *Ombudspersons* de Universidades y Escuelas Canadienses, que tuvo lugar por primera vez en las Oficinas de los *Ombudsmen* de la Universidad de Concordia. Por lo tanto, no es ninguna

⁶⁴ “Review of the University of Alberta’s Response to Sexual Assault”, University of Alberta, USA, January 2016, <http://www.deanofstudents.ualberta.ca/CampusResources/~media/deanofstudents/Documents/Reports/UofASexualAssaultReview.pdf>; “Sexual Violence Policy”, University of Alberta, USA, Policies and Procedures On-Line (UAPPOL), June 23, 2017, <https://policiesonline.ualberta.ca/PoliciesProcedures/Policies/Sexual-Violence-Policy.pdf>; Eerkes, Deborah, “Responding to Sexual Violence on Campus”, *Lister Conference Centre*, The University of Alberta, Edmonton, December 6, 2017.

⁶⁵ Association of Canadian College and University Ombudspersons.

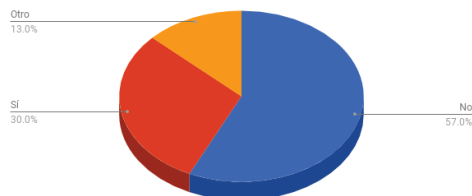
sorprende que una de sus tareas principales sea promover y procurar un “entendimiento y apreciación del papel de un *Ombudsperson* dentro de las universidades y escuelas a lo largo de Canadá y apoyar a sus miembros a través la creación de redes, educación y oportunidades de desarrollo profesional.”⁶⁶. Estas son algunas de las características de las oficinas de sus integrantes:

- 66% atienden únicamente a estudiantes; el resto atiende a profesores, personal y estudiantes;
- Cerca del 75% tiene sus propios Términos de Referencia y preparar un informe anual; y
- 30% de sus miembros han existido por más de 10 años.

Puntos Notables de la Encuesta

En los siguientes párrafos, hacemos un resumen de las cuatro preguntas principales hechas a los miembros de ACCUO; sus respuestas están expresadas a través de las siguientes gráficas.

1. ¿Su oficina se ocupa de denuncias de acoso?



FUENTE: Association of Canadian College and University Ombudspersons.

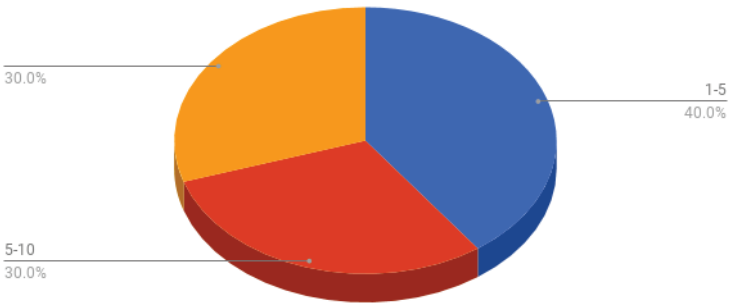
El 57% de los miembros de la Asociación no se ocupa directamente de las quejas de acoso. En lugar de eso refieren las quejas de acoso al secretario general (o a su equivalente) de la institución o a una oficina responsable de lidiar con todas las formas de acoso (o a veces solo de una forma) y con las conductas inapropiadas. Por ejemplo, algunas universidades tienen oficinas que se ocupan únicamente de casos de acoso sexual. Hemos notado que ninguna de las oficinas de las universidades de Quebec que participaron en la encuesta era responsable de lidiar con las

⁶⁶ “A word about the Association”, Association of Canadian College and University Ombudspersons, <https://accuo.ca/about/a-word-about-the-association/>.

denuncias de acoso (incluso menos tratándose de acoso en el ámbito laboral o de acoso sexual). Esto es consecuencia de la legislación provincial de Quebec, que desde mucho antes exige que los empleadores cuenten con una política y procedimientos separados de acoso en el ámbito laboral. A diferencia de Quebec, las Oficinas de los *Ombudsmen* en las universidades de Ontario son sujetas todas a legislación de derechos humanos, lo cual las obliga a su cumplimiento. Por tanto, las faltas no académicas relacionadas con acoso se basan en legislación de derechos humanos en lugar de en un código elaborado por la institución.

Una tercera parte de los miembros de ACCUO, como las Oficinas de los *Ombudsmen* de la Universidad de Alberta, se ocupan directamente de las denuncias de acoso. En algunos casos, dependiendo de la naturaleza de la denuncia, es posible que se refieran a los denunciantes a una autoridad u oficina designada.

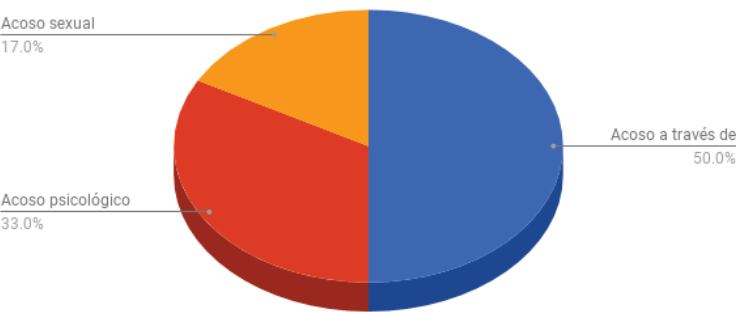
2. ¿Cuántas denuncias de acoso atiende por año?



FUENTE: Association of Canadian College and University Ombudspersons.

Más de una tercera parte de los miembros que se ocupan de denuncias de acoso reciben de una a cinco denuncias de acoso por año, mientras que una tercera parte recibe de cinco a diez denuncias por año.

3. ¿Qué tipo de denuncias de acoso recibe?



FUENTE: Association of Canadian College and University Ombudspersons.

Más de la mitad de los casos que los miembros atienden se relacionan con acoso a través de redes sociales, una tercera parte se relacionan con acoso psicológico, y el resto se relaciona con acoso sexual. Ninguno de los miembros atiende denuncias de acoso laboral; en lugar de eso, políticas gubernamentales y acuerdos colectivos regulan estas denuncias que no se encuentran en los mandatos de las Oficinas de *Ombudsmen*.

Resumen de las mejores prácticas recomendadas por los miembros de ACCUO ordenadas de acuerdo a su popularidad.

Mejores Prácticas
Referir las quejas de acoso de manera diligente y confidencial a la oficina apropiada
Ser empático y escuchar a todos los usuarios: dejar que el denunciante cuente su historia
Instar al promovente para que realice un resumen de los eventos y de mantenerlo al corriente del progreso de los eventos para asegurarse de que comprendan el proceso y sus plazos.
Ofrecer apoyo a lo largo del proceso, referir a las políticas relevantes
Asegurarse de que el estudiante comprenda el proceso de acoso y el proceso de las quejas sobre acoso
Asesorar al estudiante si requiere ayuda para resolver otros procedimientos administrativos o académicos
Explicar las políticas relevantes
Dar seguimiento a la denuncia
Asesorar al estudiante para presentar una queja

Lecciones Aprendidas

- Al dar asesoría en una posible queja de acoso, tener cuidado al evaluar la información;
- Al buscar información, ser consciente de las preguntas que podrían incomodar a las personas cuando se esté solicitando información; recordar que esto no es un interrogatorio de un juzgado;
- Tener cuidado de no usar “palabras detonantes” o sacar conclusiones en un campo del cual no se es experto; es mejor remitir a la persona al recurso adecuado o trabajar en colaboración.
- No aceptar reglas o prácticas no escritas para ser justo por “porque esa es la manera en que siempre se ha hecho”. Cuestionar y evaluar las prácticas y ver qué es lo que se hace en otras partes.
- Tenga cuidado con acosadores carismáticos y manipuladores.

Conclusiones

Tras una revisión de la historia de las Oficinas de los *Ombudsmen* de la Universidad de Concordia y de la Universidad de Alberta, nos hemos dado cuenta de cuán importantes han sido los papeles de estas oficinas en la evolución de las políticas y procedimientos para lidiar con el acoso. Ciertamente, la combinación de acoso sexual, conductas inapropiadas y otros problemas de conducta no académicos obligó a las universidades y escuelas de educación superior canadienses a hacer más para los integrantes de las comunidades de sus campus. Estas instituciones han adoptado un gran número de políticas e implementado oficinas separadas en las que pueden confiar para asistirlos con los casos de acoso y otros tipos. El papel de las Oficinas de los *Ombudsmen* es asegurarse de estos casos sean cuidadosamente estudiados, respaldados después de pasar por los procedimientos de gobernanza, y analizados para garantizar las mejores prácticas.

Agradecimientos

Queremos agradecer a Amy Fes (*Ombudsperson* de la Universidad de Concordia), Lisa White (Directora Interina de Derechos y Responsabilidades), Suzanne Velsen (anteriormente *Ombudsman* de la Universidad de Concordia), Natalie Sharpe (Directora de la Oficina de los *Ombuds* Estudiantiles en la Universidad de Alberta), Wade King (Director

de la Oficina de Declaraciones Seguras y Derechos Humanos de la Universidad de Alberta), y Ellen Schoek (anterior Oficial de Información sobre Apelaciones y Reclamos y Coordinadora de PACSH en la Universidad de Alberta) por habernos brindado información crucial sobre las dos oficinas de *Ombuds* y sobre la evolución de la administración de los problemas de acoso y derechos humanos en la dos instituciones desde la década de 1970 hasta los años 2000. Estamos agradecidos por su generosidad en tiempo y por su cálido sentido del humor. Los Servicios de Archivos de Concordia fueron de gran apoyo para recrear la evolución de las políticas. Son los guardianes de nuestra memoria.

Ofrecemos un agradecimiento especial a los miembros de AC-CUO sin cuya retroalimentación no hubiéramos podido presentar una representación certera del contexto canadiense.

Bibliografía

- “Tariq Ramadan accusé de viol par la militante Henda Ayari”, *Le Monde*, 20 de octubre de 2017, consultada en: http://www.lemonde.fr/societe/article/2017/10/20/tariq-ramadan-accuse-de-viol-par-henda-ayari_5203987_3224.html.
- “A Crowdsourced Survey of Sexual Harassment in the Academy”, *The professor is in*, December 1, 2017, consultada en: <https://theprofessorisin.com/2017/12/01/a-crowdsourced-survey-of-sexual-harassment-in-the-academy>.
- “A word about the Association”, Association of Canadian College and University Ombudspersons, consultada en: <https://accuo.ca/about/a-word-about-the-association/>.
- “Computer Centre Incident”, Universidad de Concordia, consultada en: <https://www.concordia.ca/offices/archives/stories/computer-centre-incident.html>.
- “Concordia releases report of its review of sexual assault policies”, Universidad de Concordia, August 26, 2015, consultada en: <http://www.concordia.ca/cunews/main/stories/2015/08/26/sexual-assault-policy-review-working-group-report-released.html>.
- “Reporte sobre Servicios Disponibles para Apelaciones, denuncias y asuntos disciplinarios estudiantiles”, Comité de Reportes y Revisiones

del Consejo sobre la Situación de Vida Estudiantil, Reporte núm. 6, Mayo 1989, p. 14.

“Review of the University of Alberta’s Response to Sexual Assault”, University of Alberta, USA, January 2016, consultada en: <http://www.deanofstudents.ualberta.ca/CampusResources/~media/deanofstudents/Documents/Reports/UofASexualAssaultReview.pdf>.

“Sexual pests are dealt with in new university brochure”, The Link, (1981), p. 5.

“Sexual Violence Policy”, University of Alberta, USA, Policies and Procedures On-Line (UAPPOL), June 23, 2017, consultada en: <https://policiesonline.ualberta.ca/PoliciesProcedures/Polices/Sexual-Violence-Policy.pdf>.

Aron, Nina R., “Groping in the Ivy League led to the first sexual harassment suit—and nothing happened to the man”, Timeline, October 20, 2017, consultada en: <https://timeline.com/carmita-wood-sexual-harassment-f2c537a0e1e8>.

Belson, Suzanne, “National Read Aloud Day”, 1990.

Boncompain, Julie, Ombuds Office Promoting Fairness Annual Report 2014-2015, Universidad de Concordia, 2015, p. 1, consultada en: <https://www.concordia.ca/content/dam/concordia/offices/ombuds/docs/Ombuds-Annual-Report-2014-15.pdf>.

Bonnie Honig, “Code of ethics would clarify the sexual harassment puzzle”, The Georgian, 1978, p. 3.

Celebrating Ombuds in Higher Education: ACCUO 1983-2013, ACCUO, 2013, consultada en: <http://accuo.ca/wp-content/uploads/2017/07/ACCUO30En.pdf>.

Código de Conducta (no-académico) de la Universidad de Concordia, Política A-41, aprobado por la Junta de Gobernadores el 8 de diciembre de 1977.

Eerkes, Deborah, “Responding to Sexual Violence on Campus”, Centro de Conferencias Lister, La Universidad de Alberta, Edmonton, December 6, 2017.

Facts 2017-2018, University of Alberta Facts 2017-2018: consultada en: <https://www.ualberta.ca/https://cloudfront.ualberta.ca/~media/ualberta/about/facts-brochure-2017-18-final-2-2.pdf>.

- Gail Young, *The Inept Professor, Jack The Ripper, The Reluctant, Proceedings of the First Canadian Conference of College and University Ombudsmen*, 1979.
- Goldhill, Olivia and Sarah Slobin, "One spreadsheet reveals the horrifying ubiquity of sexual harassment in academia", Quartz, December 12, 2017, consultada en: <https://qz.com/1153654/sexual-harassment-in-academia-a-crowdsourced-survey-reveals-the-scale-me-too/>.
- Junta de Gobernadores, Minutas de la sesión de la Junta de Gobernadores, 1995, punto 4, p. 3.
- Kantor, Jodi and Megan Twohey, "Harvey Weinstein Paid Off Sexual Harassment Accusers for Decades", The New York Times, October 5, 2017, consultada en: <https://www.nytimes.com/2017/10/05/us/harvey-weinstein-harassment-allegations.html>.
- Keys, Suzanne, "Violence: no campus is immune", Concordia University Magazine, 1990.
- Krakauer, Jon, *Missoula: Rape and the Justice System in a College Town, USA*, Nueva York, Doubleday, 2015.
- Matrícula Estudiantil 2016/2017, Universidad de Concordia, consultado en: consultada en: <https://www.concordia.ca/about/fast-facts.html>.
- Perfil Lingüístico de los Estudiantes de Concordia 2016/2017 – Consolidado, Universidad de Concordia, consultado en: consultada en: <https://www.concordia.ca/about/fast-facts.html#tab3>.
- Reporte del Comité Ad Hoc para la Restructuración de la Oficina de Asuntos Estudiantiles, GFC, Universidad de Alberta. Septiembre de 1976, W.A.G. Voss (Presidente), p. 456.
- Reporte del Comité Asesor de Revisión sobre la Oficina de Ombudsman de la Universidad, Junta de Gobernadores, Universidad de Alberta, Edmonton, Archivos de la Universidad de Alberta, Abril 1973, consultada en: <http://www.ualberta.ca/ARCHIVES>
- Robichaud c. Canada, 2 R.C.S. 84, 1987, consultada en: <https://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/236/index.do>.
- Schoeck, Ellen, Entrevista personal con Brent Epperson, Edmonton, Alberta, 13 de Diciembre de 2017.