



Universidad de Puerto Rico en Carolina
Oficina de Rectoría
Oficina de la Procuraduría Estudiantil

Informe Anual
Año Académico 2017-2018

Roberto O. Díaz Juarbe, Ph.D.
Procurador Estudiantil Interino
Septiembre 2018

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
CONTEXTO DE LOS SERVICIOS.....	4
INFORME DE SERVICIOS.....	4
Consultas.....	4
Situaciones atendidas.....	4
Orientación.....	6
Políticas institucionales.....	6
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	7
COMITÉ INSTITUCIONAL	10
PARTICIPACIÓN EN REUNIONES INSTITUCIONALES.....	10
ORGANIZACIONES PROFESIONALES.....	10
DESARROLLO PROFESIONAL.....	10
RECOMENDACIONES.....	11

Oficina de la Procuraduría Estudiantil
Informe Anual
2017-2018

INTRODUCCIÓN

La Certificación Número 119 (2014-2015) de la Junta de Gobierno, *Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil*, establece que anualmente el procurador estudiantil preparará un informe donde presentará las estadísticas de los servicios ofrecidos y descripciones cualitativas de los problemas de impacto significativo en la vida estudiantil, con recomendaciones para mejorar la convivencia universitaria. Para efectos de la Universidad de Puerto Rico en Carolina, el informe anual consiste del periodo del 1 de septiembre de 2017 al 31 de agosto de 2018. La información presentada en este informe no identifica a las personas que recibieron servicios, ni los lugares de procedencia, ni contiene relatos específicos de problemas atendidos. Este informe anual será público y se publicará electrónicamente en la página institucional de la Universidad de Puerto Rico en Carolina (www.uprc.edu).

La Oficina de la Procuraduría Estudiantil apoya a las personas a expresar sus inquietudes, resolver disputas, manejar conflictos y aprender formas efectivas de comunicación. Sirve como un recurso accesible, neutral, confidencial e independiente para atender, a través de mecanismos informales, las situaciones que traiga a su consideración los(as) estudiantes y otros miembros de la Universidad de Puerto Rico en Carolina, siempre y cuando las situaciones que traigan estos últimos, tengan que ver con estudiantes o se relacione con la vida estudiantil. Proporciona un lugar para que cada voz de la comunidad universitaria se escuche y reciba atención imparcial sin temor a recibir represalias. La Oficina de la Procuraduría Estudiantil promueve un sistema de manejo de conflictos justo y apoya los cambios estructurales para lograr este objetivo.

El procurador estudiantil utiliza varios acercamientos al manejo y solución de conflictos.

- A. Sirve como ente neutral para procurar la justicia y equidad en la solución de las situaciones ante su consideración.
- B. Provee mecanismos informales e independientes para la resolución de controversias, tales como: mediación, negociación, intercesión y conciliación.
- C. Posee poder de investigación para evaluar objetivamente las quejas que recibe y rendir informes anuales generales sobre sus servicios al igual que informes específicos especiales.
- D. Tiene autoridad para actuar en representación de los individuos o grupos para los cuales procuran soluciones justas, cuando el(la) estudiante lo autorice.
- E. Sus recomendaciones gozan de un reconocimiento institucional para lograr cambios a nivel estructural.

Para contactar al procurador estudiantil, puede escribir un correo electrónico a procuraduria.carolina@upr.edu o llamar al (787) 257-0000, extensión 4583. También puede pasar por la oficina 261 en el Edificio de Administración.

CONTEXTO DE LOS SERVICIOS

Durante el periodo del 1 de septiembre de 2017 al 15 de marzo de 2018, la Oficina de la Procuraduría Estudiantil, alineada con la misión de la Administración de la Universidad de Puerto Rico, enfocó sus servicios en canalizar las situaciones personales que pudieran tener los(as) estudiantes como consecuencia del paso de los huracanes Irma y María por Puerto Rico, así como facilitar ayuda y recursos. No se presentaron quejas ante la Sra. Alexy M. Ramírez Márquez, pasada procuradora estudiantil. Los(as) estudiantes que visitaron la Oficina de la Procuraduría Estudiantil durante ese periodo recibieron orientación sobre procesos administrativos, readmisión, suspensiones, entre otros.

Las descripciones y las estadísticas presentadas en este informe consisten en las situaciones atendidas por el Dr. Roberto O. Díaz Juarbe, procurador estudiantil interino, durante el periodo del 16 de marzo de 2018 al 31 de agosto de 2018.

INFORME DE SERVICIOS

Entre el 16 de marzo y el 31 de agosto de 2018, un total de 24 estudiantes, 7 profesores(as) y 1 director(a) de departamento hicieron contacto con la Oficina de la Procuraduría Estudiantil. El 75% de los contactos con la oficina fueron de manera presencial. El resto de las personas llamaron (22%) o escribieron al correo electrónico (3%). El 62% de las personas se identificaron con el género femenino y el restante 38% con el género masculino. La mitad de las personas fueron para recibir orientación y la otra mitad para presentar situaciones de conflicto. El tiempo que tomó resolver y cerrar cada caso fue variado según la complejidad y el número de personas involucradas. Las situaciones de conflicto tomaron entre 2 a 45 días laborales para resolverse. Todas las situaciones fueron resueltas.

Consultas

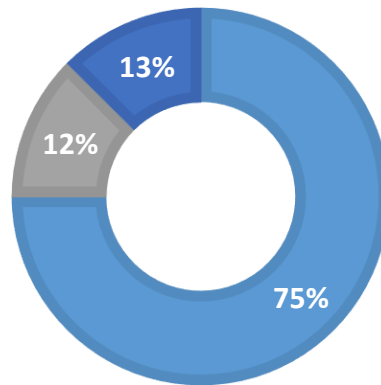
Las 16 consultas fueron sobre asuntos académicos relacionados a los deberes del(la) estudiante, asuntos administrativos tales como procesos de revisión de nota, remoción de incompletos y convalidación de cursos, y una consulta sobre la certificación institucional de vestimenta y uso de celulares en el salón de clase.

Situaciones atendidas

Las situaciones presentadas al procurador estudiantil fueron de carácter académico, administrativo y relacionadas a problemas interpersonales. A continuación, se describen cada una de estas situaciones y se presentan estadísticas.

PORCENTAJE DE SITUACIONES ATENDIDAS EN EL PERIODO DEL 16 DE MARZO AL 31 DE AGOSTO DE 2018

■ Académico ■ Administrativo ■ Problemas interpersonales



- **Situaciones relacionadas a asuntos académicos.** Un 67% de las situaciones que estaban relacionadas a asuntos académicos fueron por inconformidad con el proceso de evaluación del(la) profesor(a): notas, otorgamiento de incompletos y reposición de exámenes. El 33% restante estuvo relacionado con la conducta del(la) profesor(a): tardanzas y ausencias por parte del(la) mismo(a), la expulsión injustificada de un(a) estudiante del salón de clase y por comunicación inefectiva.
- **Situaciones relacionadas a asuntos administrativos.** Una de las dos situaciones relacionadas a asuntos administrativos tuvo que ver con la falta de acceso a la sala de lactancia. La otra queja fue sobre el derecho a reembolso del 50% por concepto de baja parcial.
- **Situaciones relacionadas con problemas interpersonales.** Una queja fue sobre un(a) profesor(a) que no estaba tratando a un(a) estudiante cónsono con su identidad de género. La otra queja fue sobre el trato interpersonal entre un(a) estudiante y un(a) empleado(a) no docente.

Orientación

El procurador estudiantil asistió a la orientación de estudiantes de nuevo ingreso (21 al 24 de agosto de 2018). Presentó los servicios disponibles en la Oficina de la Procuraduría Estudiantil a 671 estudiantes.

Políticas institucionales

- **Política Institucional contra el Hostigamiento Sexual en la Universidad de Puerto Rico.**
 - El procurador estudiantil participó de dos reuniones convocadas por la Vicepresidencia en Asuntos Estudiantiles los días 24 de abril y 24 de mayo de 2018. El propósito de las reuniones era atender asuntos relacionados a políticas sobre discrimen por razón de sexo, hostigamiento sexual, violencia sexual, etcétera, y los roles de las procuradurías estudiantiles y las coordinadoras de cumplimiento de Título IX.
 - El procurador estudiantil recomendó al Senado Académico de la Universidad de Puerto Rico en Carolina modificar el inciso L de la Sección XI del *Manual de la Facultad de la Universidad de Puerto Rico en Carolina* para que incluya el contenido de la última versión de la *Política Institucional contra el Hostigamiento Sexual en la Universidad de Puerto Rico* [Certificación Núm. 130 (2014-2015), Junta de Gobierno]. La recomendación fue acogida y aprobada por el Senado Académico [Certificación Núm. 26 (2017-2018)].

- **Procedimiento para el Trámite de Querellas ante la Procuraduría Estudiantil.**
 - El procurador estudiantil solicitó a la Junta Administrativa de la Universidad de Puerto Rico en Carolina la derogación de la Certificación 49 (2005-2006), conocida como el *Procedimiento para el Trámite de Querellas ante la Procuraduría Estudiantil*. Esta certificación establece un procedimiento administrativo formal para las querellas presentadas ante el procurador estudiantil. Sin embargo, en la Certificación Núm. 119 (2014-2015), *Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil*, la Junta de Gobierno de la UPR establece que el procurador estudiantil manejará y resolverá de manera informal los conflictos que traen los(as) estudiantes a su consideración. Por tanto, el procurador no puede participar de ningún procedimiento judicial o administrativo formal. Debido a que la Certificación Núm. 49 (2005-2006) es incompatible con lo que dispone la *Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil*, el procurador solicitó su derogación.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

La evaluación de los servicios que se ofrecen en la Oficina de Procuraduría Estudiantil se hace a través de un formulario de evaluación que aparece en la página 15 de la Certificación Número 119 (2014-2015) de la Junta de Gobierno. Se creó una versión electrónica del formulario utilizando *Formularios de Google (Google Forms)* El procedimiento de evaluación consiste en que una vez la persona recibe el servicio, el procurador estudiantil le envía el formulario de evaluación a través del email institucional. La persona está en todo su derecho de decidir libre y voluntariamente si quiere evaluar los servicios. Las respuestas son anónimas. En este año académico solo se le envió el formulario a las personas que presentaron una situación de conflicto. La tasa de respuesta fue de 44% (7 de 16 personas).

Accesibilidad						
	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	No puedo decir	Total
La oficina de la Procuraduría es fácil de encontrar.	3	1	1	0	2	7
El horario de servicios es adecuado.	3	2	0	0	2	7
El procurador es accesible; puedes encontrarlo cuando necesitas verlo o visitarlo.	4	2	0	0	1	7
El tiempo de espera después de llegar a la oficina e iniciar la entrevista con el Procurador, es adecuado.	4	3	0	0	0	7
El tiempo de espera para tener una cita con el procurador es apropiado.	4	1	0	0	2	7

Atención						
	Completamente satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Completamente insatisfecho(a)	No puedo decir	Total
El ambiente físico es apropiado para los(as) visitantes.	3	3	0	0	1	7
Al momento de solicitar los servicios, el trato es cortés y respetuoso.	5	2	0	0	0	7
El procurador escucha de manera que puedo	6	1	0	0	0	7

hablar libremente acerca de mis asuntos o preocupaciones.						
El procurador muestra interés legítimo en todas las situaciones presentadas y con las personas involucradas.	5	2	0	0	0	7
El procurador usa efectivamente el tiempo dedicado a la entrevista.	5	2	0	0	0	7

Trato						
	Completamente satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Completamente insatisfecho(a)	No puedo decir	Total
El procurador me ayuda a identificar y organizar los asuntos, haciendo posible un mejor entendimiento de los problemas y sus soluciones.	4	3	0	0	0	7
La entrevista con el procurador facilita el aprendizaje acerca de una variedad de opciones para manejar los asuntos discutidos.	4	3	0	0	0	7
La Oficina de Procuraduría es un lugar seguro y confidencial para visitar y hablar de lo que está sucediendo.	3	3	0	0	1	7
El procurador explicó la confidencialidad relacionada a los servicios, y cuando no aplica la misma.	6	1	0	0	0	7
El procurador sólo revela datos y otra información después de obtener el permiso requerido y luego de obtener el consentimiento informado dentro de la regla “los que necesitan conocer” para hacer efectivamente su trabajo de intervención.	4	3	0	0	0	7

En su trabajo diario el procurador muestra cómo lleva a cabo todas las medidas razonables para salvaguardar la confidencialidad de las conversaciones y la información ofrecida.	4	3	0	0	0	7
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	---

Evaluación general						
	Completamente satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Completamente insatisfecho(a)	No puedo decir	Total
Los servicios de Procuraduría son de alta calidad.	5	2	0	0	0	7
Tu satisfacción general con el servicio es...	4	3	0	0	0	7
Durante la entrevista, el procurador ofrece y clarifica responsablemente sus recomendaciones para manejar los asuntos.	4	3	0	0	0	7

Preguntas sobre recomendación de servicio			
	Sí	No	Total
En caso de necesitarlo, ¿regresaría a solicitar los servicios de la Procuraduría?	7	0	7
¿Recomendarías el servicio a otros estudiantes?	7	0	7

Otras sugerencias o comentarios o recomendaciones:
Quizás cambiar la oficina y hacerla que se vea más accesible para que los estudiantes puedan encontrarla, ya que le tuve que preguntar a muchas personas. Muchas personas desconocían.

Modalidad de servicio	
	Cantidad
En persona	4
Correo electrónico	3

Todas las personas que evaluaron los servicios de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil expresaron estar completamente satisfechas (62%) o satisfechas (38%) con la manera en que se manejó las situaciones. Perciben que la Procuraduría es un lugar seguro y confidencial. Respecto al principio de la confidencialidad, el 57% expresó estar completamente satisfecho(a) en cuanto al manejo de las situaciones y el restante 43% dijo sentirse satisfecho(a). El 100% de las personas dijo que recomendaría los servicios de la Procuraduría a otros(as) estudiantes y que volverían de necesitar nuevamente los servicios.

COMITÉ INSTITUCIONAL

- Comité de Respuesta Inmediata para Intervención en Situación de Violencia Sexual

PARTICIPACIÓN EN REUNIONES INSTITUCIONALES

- Invitado permanente del Senado Académico de la Universidad de Puerto Rico en Carolina
- Grupo de Procuradores(as) Estudiantiles y Coordinadores(as) de Título IX, Vicepresidencia en Asuntos Estudiantiles

ORGANIZACIONES PROFESIONALES

- Asociación de Procuradores Estudiantiles – UPR
- Asociación de Psicología de Puerto Rico

DESARROLLO PROFESIONAL

- Manejo efectivo de conflictos, International Coaching Institute P.R., 10 de agosto de 2018
- Discrimen por género, Título IX y política para estudiantes trans, Vicepresidencia en Asuntos Estudiantiles, 25 de junio de 2018
- Título IX, el hostigamiento sexual y la normativa institucional, Vicepresidencia en Asuntos Estudiantiles, 8 de mayo de 2018

RECOMENDACIONES

- Promover la accesibilidad a la Oficina de la Procuraduría Estudiantil.
- Lograr que la Administración universitaria identifique un espacio neutral, confidencial y equipado para la Procuraduría Estudiantil.
- Orientar a la comunidad universitaria sobre la importancia y los beneficios de utilizar los métodos alternos y los servicios ofrecidos por la Procuraduría Estudiantil para el manejo y resolución de conflictos.
- Difundir de los derechos, deberes y normativas institucionales a través de los medios de comunicación oficial de la universidad y mediante el ofrecimiento de talleres.
- Facilitar que tanto los(as) estudiantes como los(as) profesores(as) vean a la Procuraduría Estudiantil como una herramienta para atender eficientemente las situaciones relacionadas al estudiantado y las relaciones estudiante-profesor(a).
- Promover que las personas encargadas de los servicios estudiantiles identifiquen las situaciones donde resultará beneficioso referir a los(as) estudiantes a la Procuraduría Estudiantil.
- Incrementar el contacto directo entre el procurador estudiantil y la comunidad universitaria para desarrollar estrategias que fomenten un clima universitario de respeto y diálogo.