



# Oficina de la Procuraduría Estudiantil

---

INFORME ANUAL 2018-2019

Roberto O. Díaz Juarbe, Ph.D.  
Procurador estudiantil

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN.....  | 2  |
| INFORME DE SERVICIOS.....  | 3  |
| Asuntos presentados ante el procurador estudiantil.....                  | 7  |
| RECOMENDACIONES.....   | 10 |
| EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.....   | 10 |
| INICIATIVAS DE DIVULGACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS<br>INSTITUCIONALES..... | 13 |
| LOGROS.....  | 14 |
| TALLERES DE CAPACITACIÓN Y MEJORAMIENTO PROFESIONAL.....                 | 15 |
| Afiliación a organizaciones profesionales.....                           | 15 |
| PARTICIPACIÓN EN COMITÉS Y REUNIONES.....                                | 15 |

## INTRODUCCIÓN

El 17 de octubre de 2005, la Junta de Gobierno de la Universidad de Puerto Rico estableció la Oficina de la Procuraduría Estudiantil con el mandato de apoyar a la Universidad en su compromiso con el diálogo, la comunicación y la mediación como instrumentos fundamentales para la convivencia en la comunidad universitaria. Los servicios de la procuraduría estudiantil se ofrecen con independencia de criterio, por lo cual, no están supeditados a ningún sector particular de la comunidad universitaria.

La Oficina de la Procuraduría Estudiantil es un recurso para atender de manera neutral y confidencial las situaciones que traiga a su consideración estudiantes y otros miembros de la Universidad, siempre y cuando las situaciones que traigan estos últimos, tengan que ver con estudiantes o se relacione con la vida estudiantil. La Oficina provee un espacio seguro para que los miembros de la comunidad universitaria puedan expresar sus inquietudes, resolver disputas y manejar conflictos sin temor a recibir represalias. El rol del procurador estudiantil es asistir informalmente en alcanzar procesos justos y resultados razonables.

La Certificación Número 119 (2014-2015) de la Junta de Gobierno, *Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil*, ordena que anualmente el procurador estudiantil prepare un informe donde presente las estadísticas de los servicios ofrecidos y descripciones cualitativas de los problemas de impacto significativo en la vida estudiantil. El Informe Anual permite al procurador estudiantil hacer recomendaciones para mejorar la convivencia universitaria, pero las decisiones quedan en manos de la administración de la Universidad.

Para efectos de la Universidad de Puerto Rico en Carolina, el Informe Anual cubre del periodo del 1 de septiembre de 2018 al 31 de agosto de 2019. 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. El Informe Anual es público y está accesible digitalmente en la página institucional de la Universidad de Puerto Rico en Carolina.

Enlace: <https://www.uprc.edu/documentos-procuraduria-estudiantil>

Para contactar al procurador estudiantil, puede escribir un correo electrónico a [procuraduria.carolina@upr.edu](mailto:procuraduria.carolina@upr.edu) o llamar al (787) 257-0000, extensión 4583. También puede visitar su oficina ubicada al lado de los ascensores del tercer piso del Edificio de Administración.

## INFORME DE SERVICIOS

En el 2018-2019 el procurador estudiantil recibió 120 visitas nuevas. El nuevo número de visitas fue 73% mayor en comparación al 2017-2018. Al 31 de agosto de 2019, el procurador estudiantil había completado 118 de las solicitudes de servicio, dejando dos (2) solicitudes en progreso.

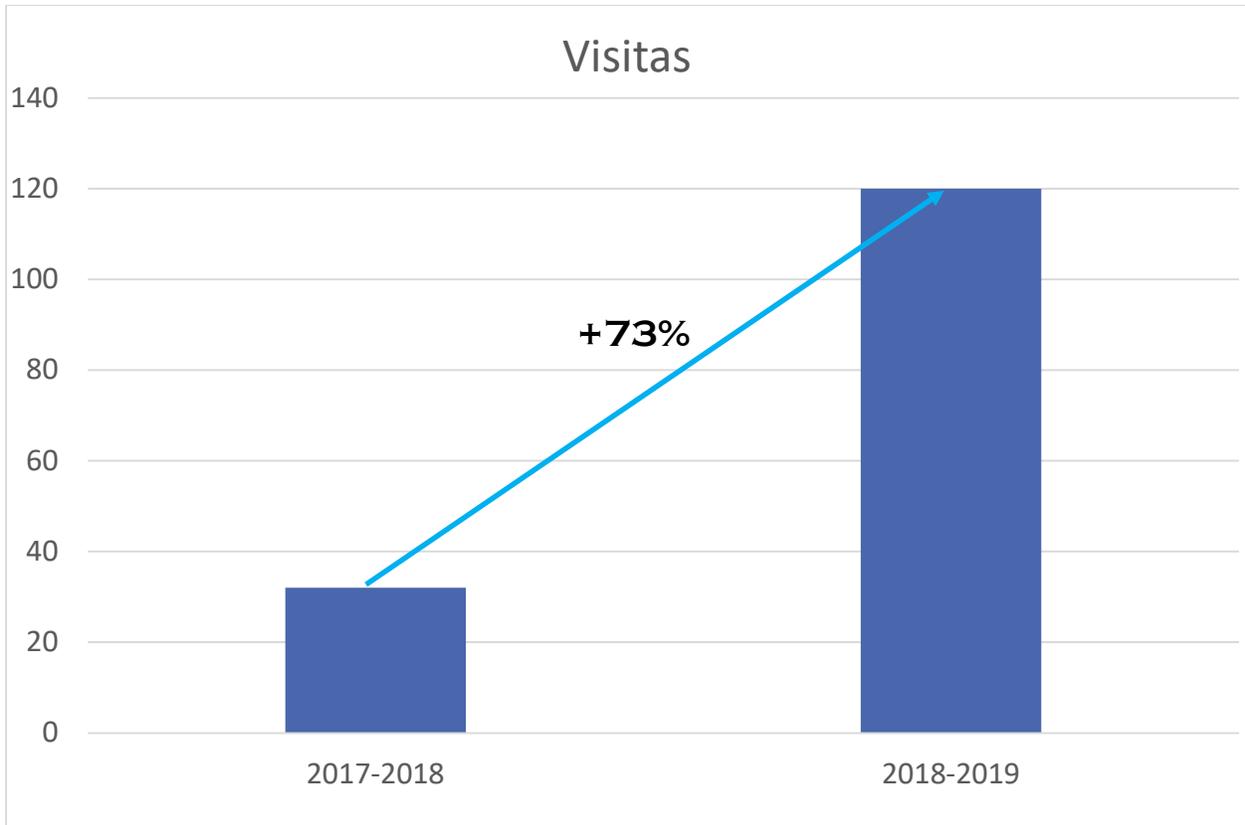


Figura 1. Comparación de visitas durante los periodos 2017-2018 y 2018-2019

Las 120 visitas se dividen en cuatro grupos: estudiantes, facultad, personal administrativo y exalumnos. El personal docente y administrativo que visitó al procurador estudiantil lo hizo para discutir asuntos relacionados con estudiantes o con la vida estudiantil. En la Figura 2 se puede observar la frecuencia relativa para cada uno de los grupos.

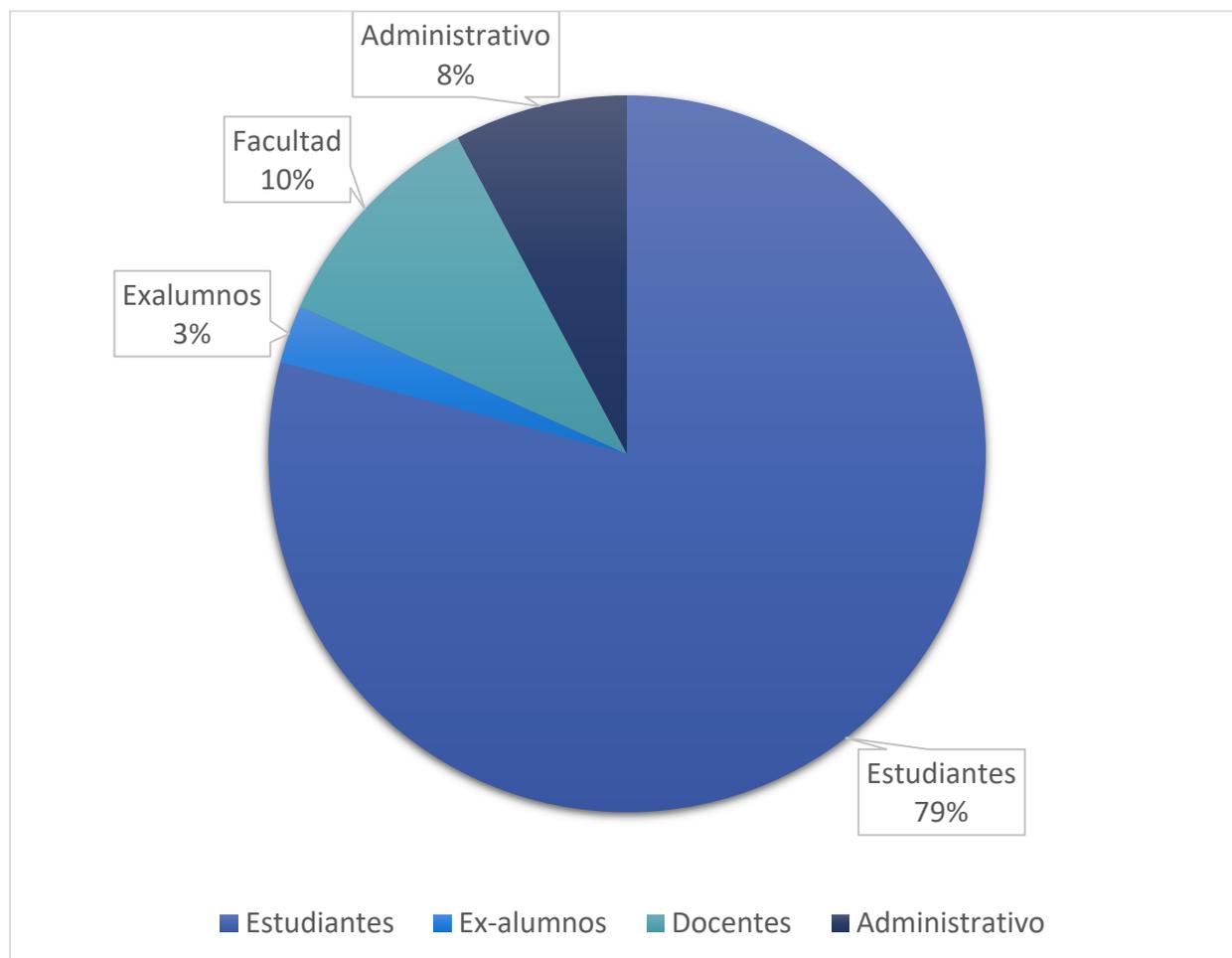


Figura 2. Visitas según el grupo de la comunidad universitaria

- De los/las 95 estudiantes, 90 reportaron el departamento en el que están matriculados. De estos, 39 informaron que son de Justicia Criminal, 16 de Administración de Empresas, 11 de Diseño, 8 de la Escuela de Administración de Hoteles y Restaurantes, 8 de Sistemas de Oficina, 5 de Ciencias Naturales, 3 de Tecnologías en Ingeniería y 1 de Educación.
- Los 12 miembros de la facultad y los 9 del personal administrativo que contactaron al procurador estudiantil pertenecían a los departamentos de Administración de Empresas, Ciencias Naturales, Escuela de Administración de Hoteles y

Restaurantes, Español, Humanidades, Inglés, Justicia Criminal, Sistemas de Oficina y oficinas adscritas al Decanato de Asuntos Estudiantiles.

- Tres (3) exalumnos contactaron al procurador estudiantil para presentar situaciones que ocurrieron mientras eran estudiantes.

Un 65% de las personas que visitaron o contactaron al procurador estudiantil se identificaron con el género femenino, mientras que el restante 35% de las personas se identificó con el género masculino.

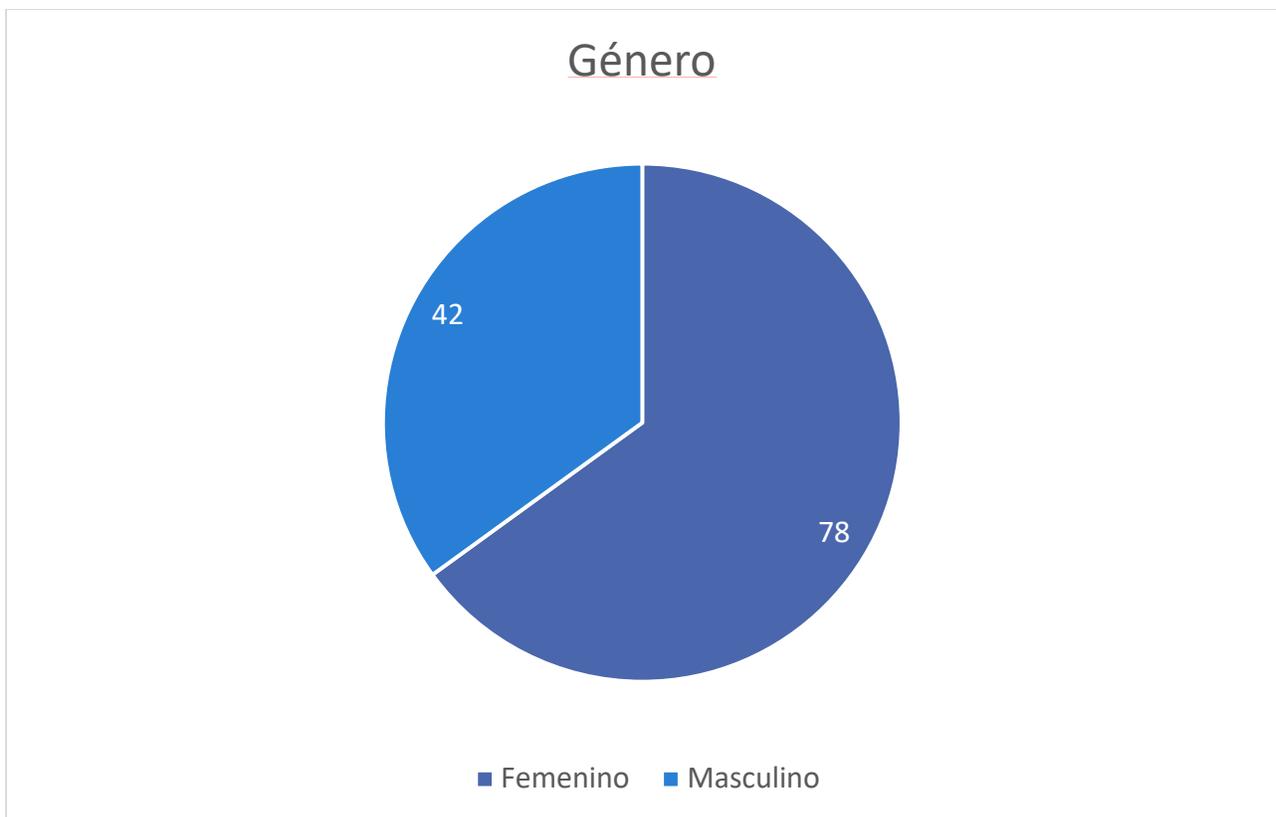


Figura 3. Distribución de frecuencias para el género

Dos terceras partes de las personas que visitaron al procurador estudiantil lo hicieron por cuenta propia. En la Figura 3 se puede apreciar la distribución de frecuencias relativas para las personas que llegaron por cuenta propia o por referido a la oficina.



Figura 3. Distribución de las personas que llegaron por cuenta propia o por referido a la oficina

El 88% de las personas visitó personalmente al procurador estudiantil. El resto de las personas escribieron al correo electrónico (8%), llamaron (3%) o completaron el formulario electrónico (1%).

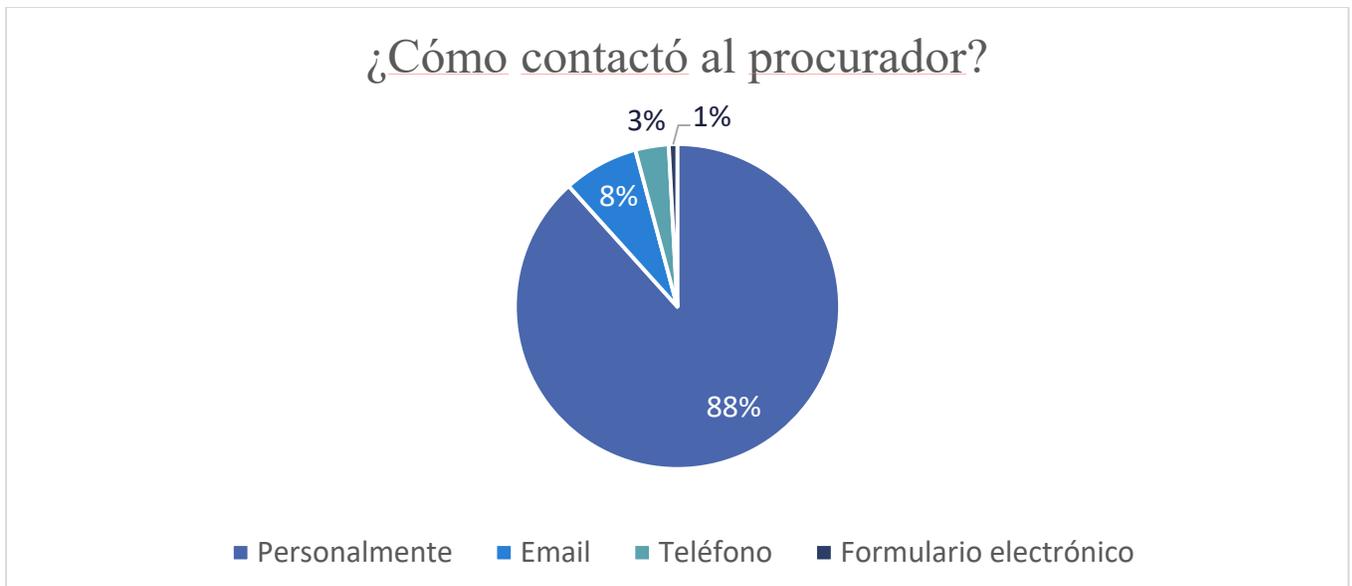


Figura 4. Forma en que contactó al procurador estudiantil

En 119 de las 120 visitas se pudo obtener información sobre las razones por las que buscaron los servicios del procurador estudiantil. De estas, 70 fueron para orientación o asesoramiento, 32 para resolución de una controversia y 11 para información. Hubo 1 investigación y 5 situaciones fueron referidas a otras oficinas. El tiempo que tomó resolver cada situación fue variado según la complejidad y el número de personas involucradas. En la Figura 5 se muestra la distribución de los servicios ofrecidos durante el año académico 2018-2019.

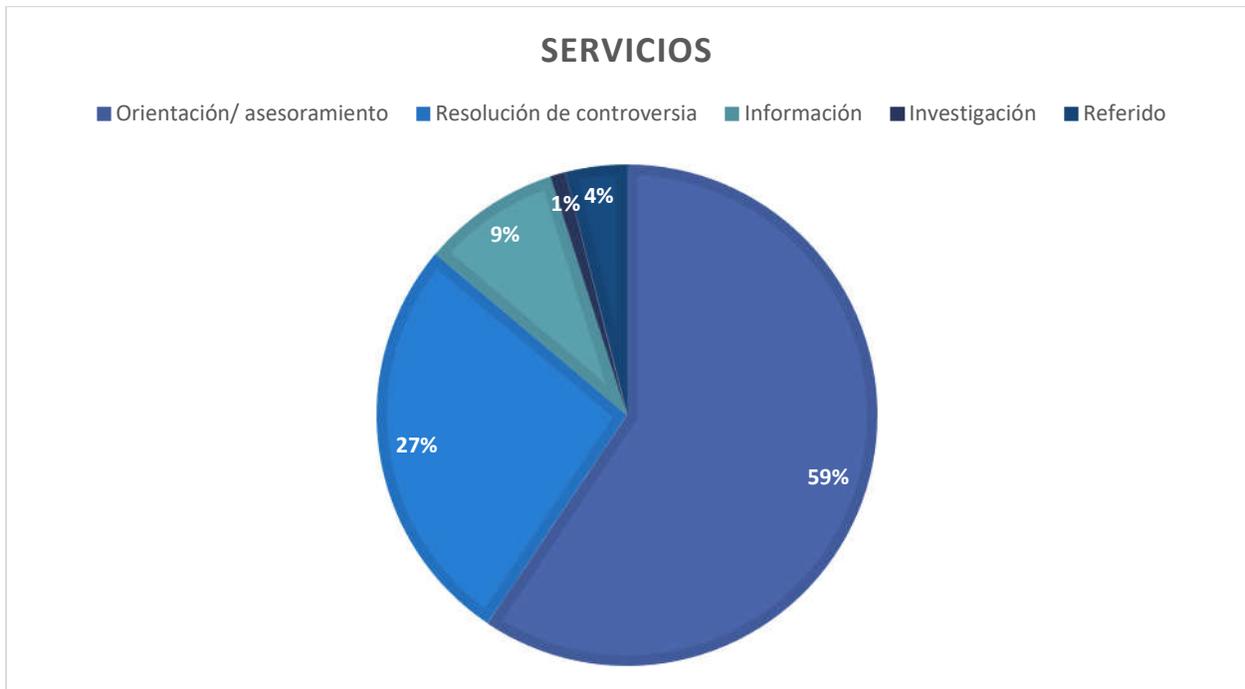


Figura 5. Servicios ofrecidos en el año académico 2018-2019

### Asuntos presentados ante el procurador estudiantil

En la Figura 6 se puede observar que los asuntos presentados ante el procurador estudiantil fueron principalmente de carácter académico (85.7%), seguido de problemas de civildad (7.6%), asuntos estudiantiles (5.9%) y una queja de hostigamiento sexual (0.8%).

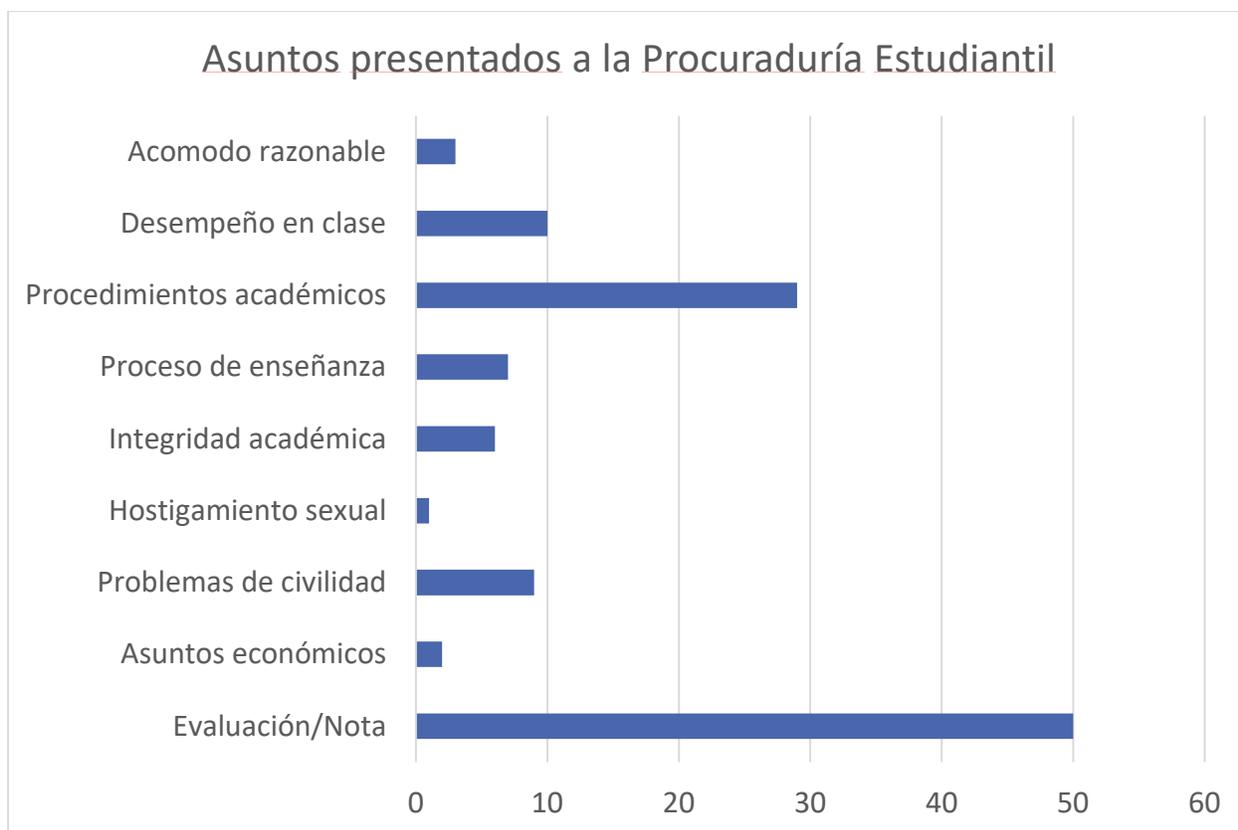


Figura 6. Frecuencia de los asuntos presentados ante el procurador estudiantil

Los **asuntos estudiantiles** agrupan tres categorías: pago o desembolso de dinero, acomodo razonable y derechos de las organizaciones estudiantiles. Las personas visitaron la oficina en búsqueda de información. Además de ofrecerle la información, se le recomendó a la mayoría de los visitantes que acudieran a la Oficina de Asistencia Económica, la Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimentos o al Decanato de Asuntos Estudiantiles para ser orientados sobre el asunto.

Los **problemas de civildad** fueron comportamientos interpersonales percibidos como irrespetuosos. Estos comportamientos se dieron entre estudiantes, entre estudiantes y profesores/as y entre estudiantes y empleados/as no docentes. A partir de las particularidades de cada situación, el procurador procedió a ofrecer asesoría para que el/la visitante pudiese resolver por sí mismo la situación, intervino en la búsqueda de una resolución o investigó la queja.

La queja de **hostigamiento sexual** fue referida a la Coordinadora de Título IX para su atención y acción correspondiente.

Los **asuntos académicos** agrupan cinco categorías: desempeño académico, procedimientos académicos, evaluación o revisión de nota, proceso de enseñanza e integridad académica.

- **Desempeño académico:** Estudiantes visitaron al procurador para conversar sobre sus preocupaciones respecto a su desempeño académico en una clase.
- **Procedimientos académicos:** Estudiantes visitaron la oficina procurando información sobre los procesos de alta o baja de cursos, admisión o readmisión y aprobación del segundo bachillerato.
- **Integridad académica:** Estudiantes acudieron al procurador para solicitar orientación sobre las consecuencias de la deshonestidad académica. También acudieron profesores/as para asesorarse sobre cómo proceder ante el comportamiento de deshonestidad académica de estudiantes.
- **Proceso de enseñanza:** Estudiantes presentaron al procurador sus preocupaciones con las estrategias y técnicas de enseñanza que usa el profesor/a en su clase y el efecto negativo que pueda tener en el desempeño del estudiante. Estas preocupaciones se basaban en que el profesor/a no cubría el material del curso, no daba instrucciones claras sobre las tareas asignadas, no aclaraba dudas o contestaba preguntas de los/las estudiantes en el salón, en su oficina o a través del correo electrónico. Esto último se basaba en que el profesor/a no estaba presente en sus horas de oficina y/o no respondía a los correos electrónicos. Estas preocupaciones se atendieron asesorando al/a la estudiante de tal forma que pudiese comunicar su preocupación directamente al profesor/a o la llevase al director/a de departamento, así como a través de intervenciones donde el procurador conversó con el profesor/a sobre las preocupaciones de los/las estudiantes y sobre posibles soluciones.
- **Evaluación/ Revisión de nota:** Estudiantes presentaron quejas sobre diversos aspectos relacionados a las evaluaciones de los cursos. En primer lugar, desconocían sus notas parciales durante el cuatrimestre. Debido a que nunca conocieron cómo iban en la clase, no comprendían en qué se basó la nota final. Esto está atado a un segundo aspecto que es que el profesor/a no entregó copia del prontuario o silabario a los/las estudiantes. Por tanto, los/las estudiantes desconocían el sistema de evaluación del profesor/a. Esto llevó a los/las estudiantes a tener que solicitar una revisión de nota siguiendo el procedimiento establecido por el Senado Académico. El procurador orientó a profesores/as sobre lo establecido en el Reglamento General de Estudiantes de la UPR sobre los derechos de los/las estudiantes respecto a la entrega de prontuario, evaluaciones objetivas y justas, y la revisión de la nota.

Otro asunto relacionado a las evaluaciones de un curso son las reposiciones. Al momento no se ha identificado un mecanismo que proteja al/a la estudiante de situaciones especiales que le impiden poder tomar un examen o entregar un trabajo. Hubo situaciones donde el/la estudiante estuvo hospitalizado y el profesor/a no quería reponerle un examen o aceptarle un trabajo porque en su prontuario decía que no reponía exámenes ni aceptaba trabajos fuera de fecha. En otras ocasiones, el/la estudiante tenía calendarizado una cita médica y a pesar

de comunicárselo con tiempo al profesor/a, no lograba un acuerdo debido a las razones antes expuestas. El procurador buscó alternativas para lograr un acuerdo entre el profesor/a y el/la estudiante. En algunas tuvo éxito, en otras no. Por lo que recomendaba al/a la estudiante acudir al director/a de departamento.

## RECOMENDACIONES

De los asuntos presentados al procurador estudiantil, podemos observar que 42% de ellas tienen que ver con asuntos relacionados a la evaluación del/de la estudiante. A partir de la propia experiencia atendiendo estas situaciones, se recomienda lo siguiente a la Universidad de Puerto Rico en Carolina:

1. Crear un mecanismo para garantizar que los profesores/as cumplan con su responsabilidad de discutir y entregar copia del prontuario y cumplir con las horas de oficina, según lo establece el Reglamento General de Estudiantes de la UPR.
2. Establecer el plazo de tiempo razonable en que una evaluación debe estar accesible al/a la estudiante.
3. Establecer una normativa sobre adelantar o reponer una evaluación que garantice el trato justo hacia el/la estudiante que está en una situación especial. Se debe establecer el proceso que debe ocurrir entre profesor/a y estudiante para acordar adelantar o reponer una evaluación. Se recomienda incluir las situaciones especiales, los plazos de solicitud y respuesta y los documentos que serán aceptados como evidencia para iniciar el proceso de adelantar o reponer una evaluación.
4. Establecer el proceso formal para atender quejas o querellas de estudiantes que entiendan que sus derechos han sido afectados o violentados. En este proceso se debe determinar, además, quién es la autoridad competente dentro de la UPR Carolina que puede recibir la queja o querella, así como los términos para presentar, responder y resolver la misma.

## 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 breve del formulario utilizando *Formularios de Google (Google Forms)* El procedimiento de evaluación consiste en que el procurador estudiantil le envía al visitante 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 se le envió el formulario a la mayoría de las

personas que contactaron o visitaron la oficina. No obstante, la tasa de respuesta fue de 11% (11 de 99 personas).

|   | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Neutro | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No hubo respuesta / No aplica | Total |
|---|-----------------------|------------|--------|---------------|--------------------------|-------------------------------|-------|
| <b>Accesibilidad</b>  |                       |            |        |               |                          |                               |       |
| Fue fácil ubicar la Oficina de la Procuraduría Estudiantil y/o encontrar el sitio web ( <a href="http://www.uprc.edu/oficina-de-procuraduria-estudiantil">http://www.uprc.edu/oficina-de-procuraduria-estudiantil</a> ) | 4                     | 4          | 1      | 1             | 0                        | 1                             | 11    |
| El Procurador Estudiantil respondió a su contacto inicial de manera oportuna (dentro de los 5 días laborales posteriores a mi correo electrónico o mensaje telefónico).   | 7                     | 2          | 0      | 0             | 0                        | 2                             | 11    |
| <b>Atención</b>   |                       |            |        |               |                          |                               |       |
| Se le dio la oportunidad de exponer sus puntos de vista y expresar sus preocupaciones.  | 7                     | 2          | 1      | 0             | 0                        | 1                             | 11    |
| <b>Trato</b>  |                       |            |        |               |                          |                               |       |
| El Procurador Estudiantil actuó de manera imparcial.  | 3                     | 3          | 4      | 0             | 0                        | 1                             | 11    |
| La comunicación de su problema, inquietud o queja fue manejada de manera confidencial por el Procurador Estudiantil.  | 8                     | 3          | 0      | 0             | 0                        | 0                             | 11    |
| El Procurador Estudiantil le trató con respeto y fue de gran ayuda.   | 9                     | 2          | 0      | 0             | 0                        | 0                             | 11    |
| <b>Evaluación general</b>   |                       |            |        |               |                          |                               |       |

|   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|----|
| En general, ¿está satisfecho(a) con la ayuda que recibió de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil?  | 8 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| ¿Recomendaría la Oficina de la Procuraduría Estudiantil a otros miembros de la comunidad universitaria que tengan un problema, inquietud o queja?   | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| <b>¿Qué recomendaría o sugeriría para mejorar nuestros servicios?</b>   |   |   |   |   |   |   |    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que orienten a los profesores, para que en lugar de ser entes obstaculizadores y abusivos. Aprenda a respetar la integridad e inteligencia de los estudiantes. Si los profesores no nos pisotean, no tendríamos necesidad de acudir a este foro.</li> <li>• Que se esclarezcan y/o establezcan los procedimientos de intervención para el estudiante hacia alguna inquietud, queja o problema.</li> <li>• Dar a conocer a la comunidad universitaria los servicios de la Procuraduría.</li> <li>• Entregar y repasar manual de estudiantes a Facultad anualmente.</li> </ul> |   |   |   |   |   |   |    |

Los resultados principales de la encuesta de servicios fueron los siguientes:

- Sobre el principio de **accesibilidad**, podemos observar que un 73% de las personas expresaron que fue fácil ubicar la Oficina y/o el sitio web, mientras que una persona expresó estar en desacuerdo. El 100% de las que respondieron a la pregunta de si el procurador respondió a su contacto inicial de manera oportuna dijeron estar totalmente de acuerdo o de acuerdo.
- Un 82% respondió que percibió que el procurador le dio la oportunidad de exponer sus puntos de vista y expresar sus preocupaciones.
- Sobre el principio de **neutralidad**, 6 de las 10 personas que respondieron la encuesta percibieron que el procurador actuó de manera imparcial, mientras que 4 respondieron no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Ninguna expresó estar en desacuerdo.
- Las 11 personas están totalmente de acuerdo o de acuerdo con que el procurador atendió la situación guardando estricta **confidencialidad**, los trató con respeto y fue de gran ayuda.

- En general, el 91% de las personas que respondieron la encuesta de servicio dijeron estar totalmente satisfecho o satisfecho con la ayuda que recibió por parte del procurador. Una persona expresó no estar de acuerdo ni en desacuerdo.
- El 100% expresó que recomendaría la Oficina de la Procuraduría Estudiantil a otros miembros de la comunidad universitaria que tengan un problema, inquietud o queja.

## INICIATIVAS DE DIVULGACIÓN DE NORMAS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES

A continuación, se desglosan las iniciativas de divulgación de normas y políticas institucionales realizadas por el procurador estudiantil:

- 6 de septiembre de 2018 – Divulgación de los **derechos de estudiantes trans** a través de Cartero Carolina.
- 28 de septiembre de 2018 – Publicación del **Informe Anual 2017-2018 de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil** en la página web de la UPR Carolina.
- 26 de octubre de 2018 - Discusión **Política Institucional Contra el Hostigamiento Sexual en la Universidad de Puerto Rico** con los directores/as de departamentos y oficinas adscritas al Decanato de Asuntos Académicos.
- 30 de octubre de 2018 – Taller a la facultad de la UPR Carolina: **Diversidad sexual en el salón de clases: Estrategias para la inclusión**. Facilitado por la Dra. Angélica Torres Sotero, coordinadora de Título IX, y Dr. Roberto Díaz Juarbe, procurador estudiantil.
- 19 de marzo de 2019 - **Cine foro: Hablemos de la agresión sexual**. Organizado por Coordinadora Paz para las Mujeres, Departamento de Atlético y Procuraduría Estudiantil.
- 27 de marzo de 2019 - Discusión de la **Política Institucional Contra el Hostigamiento Sexual en la Universidad de Puerto Rico** con el Consejo General de Estudiantes de la UPR Carolina. Facilitado por la Dra. Angélica Torres Sotero, coordinadora de Título IX, y Dr. Roberto Díaz Juarbe, procurador estudiantil.
- 12 de abril de 2019 – Actualización y reorganización de la información de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil en la página web de la UPR Carolina.
- 23 de abril de 2019 – Taller a la facultad del Departamento de Inglés: **Diversidad sexual en el salón de clases: Estrategias para la inclusión**.

Facilitado por la Dra. Angélica Torres Sotero, coordinadora de Título IX, y Dr. Roberto Díaz Juarbe, procurador estudiantil.

## Promoción de actividades

Universidad de Puerto Rico en Carolina  
Título IX • Procuraduría Estudiantil

UPR  
CAROLINA

TALLER PARA LA FACULTAD  
**Diversidad sexual**  
en el salón de clases:  
Estrategias para la inclusión

martes,  
**30**  
octubre  
2018  
11:00 a.m.  
SOFI - 203

Espacios limitados  
Reservaciones:  
Sra. Carmen L. Collin  
Analista de Recursos Humanos,  
787-257-0300 ext. 4423  
correo electrónico: carmen.collin@upr.edu  
en o antes del jueves, 23 de octubre de 2018.  
Las horas contacto serán acreditadas  
a la Oficina del Contrator.

**THE HUNTING GROUND**

CINE FORO: HABLEMOS DE LA AGRESIÓN SEXUAL

RECURSOS:  
ADLI M. CORDERO Y HERIBERTO RAMÍREZ

Dirigido a toda la comunidad universitaria

19 de marzo (martes)  
10:30 a.m. - 12:30 p.m.  
Teatro UPR-Carolina

Te invita: Coordinadora Paz para las Mujeres  
Departamento Atlético y Procuraduría Estudiantil

COORDINADORA  
PAZ POR LA MUJER

AGUARES

#janguero  
consenti2

## LOGROS

- Por primera vez en la UPR Carolina, se hizo público un Informe Anual de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil, entrando en cumplimiento con lo establecido en la Certificación Núm. 119 (2014-2015) de la Junta de Gobierno de la UPR.
- Se logró el compromiso del Rector para que la Oficina de la Procuraduría Estudiantil sea ubicada en un espacio accesible, privado y neutro a partir del año académico 2019-2020.
- Se estableció relaciones de colaboración con las personas encargadas de los departamentos académicos y los servicios al/a la estudiante con el propósito de referir al procurador estudiantil aquellas situaciones que podrían ser resueltas de manera informal. Como resultado, hubo un aumento de estudiantes referidos a la Procuraduría Estudiantil.
- En comparación con el año académico 2017-2018, este año se incrementaron las iniciativas de divulgación de normas y políticas institucionales.

## TALLERES DE CAPACITACIÓN Y MEJORAMIENTO PROFESIONAL

El procurador estudiantil participó de los siguientes talleres de capacitación y mejoramiento profesional:

- Adiestramiento de respuesta rápida ante situaciones de comportamientos suicida, 19 de octubre de 2018, UPR Río Piedras
- Simposio Campus Libre de Violencia Sexual, 2 de noviembre de 2018, UPR Mayagüez
- Talleres sobre trauma informado, trauma vicario y autocuidado, 13 y 20 de marzo de 2019, UPR Carolina
- Certificado en línea en Asuntos de la Ley 238, 20 de marzo de 2019, UPR Río Piedras

## Afiliación a organizaciones profesionales

- Asociación de Procuradoras y Procuradores Estudiantiles de la Universidad de Puerto Rico
- International Ombudsman Association
- Asociación de Psicología de Puerto Rico

## PARTICIPACIÓN EN COMITÉS Y REUNIONES

El procurador estudiantil participó de los siguientes comités y reuniones:

- Comité de Respuesta Inmediata para Intervención en Situación de Violencia Sexual
- Comité Coordinador Institucional para Asuntos Relacionados a Violencia en Relaciones de Pareja, Agresión Sexual y Acecho de la Universidad de Puerto Rico en Carolina
- Comité Multisectorial para la prevención de Hostigamiento Sexual en la UPR Carolina
- 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
- Vista pública de la Comisión Especial del Senado de Puerto Rico para investigar los protocolos sobre hostigamiento y acoso sexual en el empleo en el Gobierno de Puerto Rico. (Resolución del Senado 919)