



Oficina de la Procuraduría Estudiantil

INFORME ANUAL 2019-2020

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
INFORME DE SERVICIOS.....	3
Servicios según las categorías.....	6
RECOMENDACIONES.....	8
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	9
INICIATIVAS DE DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA OFICINA.....	12
LOGROS.....	12
TALLERES DE CAPACITACIÓN Y MEJORAMIENTO PROFESIONAL.....	13
Afiliación a organizaciones profesionales	13
PARTICIPACIÓN EN COMITÉS Y REUNIONES	13

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 consiste en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020. 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 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

El procurador estudiantil recibió 169 visitas presenciales y virtuales en el año académico 2019-2020. El número de visitas incrementó en un 29% al compararlo con el periodo 2018-2019. Los servicios del procurador estudiantil continuaron ofreciéndose de manera remota durante el tercer cuatrimestre 2019-2020 debido a la pandemia de COVID-19.

El procurador estudiantil completó todas las solicitudes de servicio hasta el 31 de agosto de 2020, incluyendo dos (2) que estaban siendo atendidas al finalizar el periodo 2018-2019.

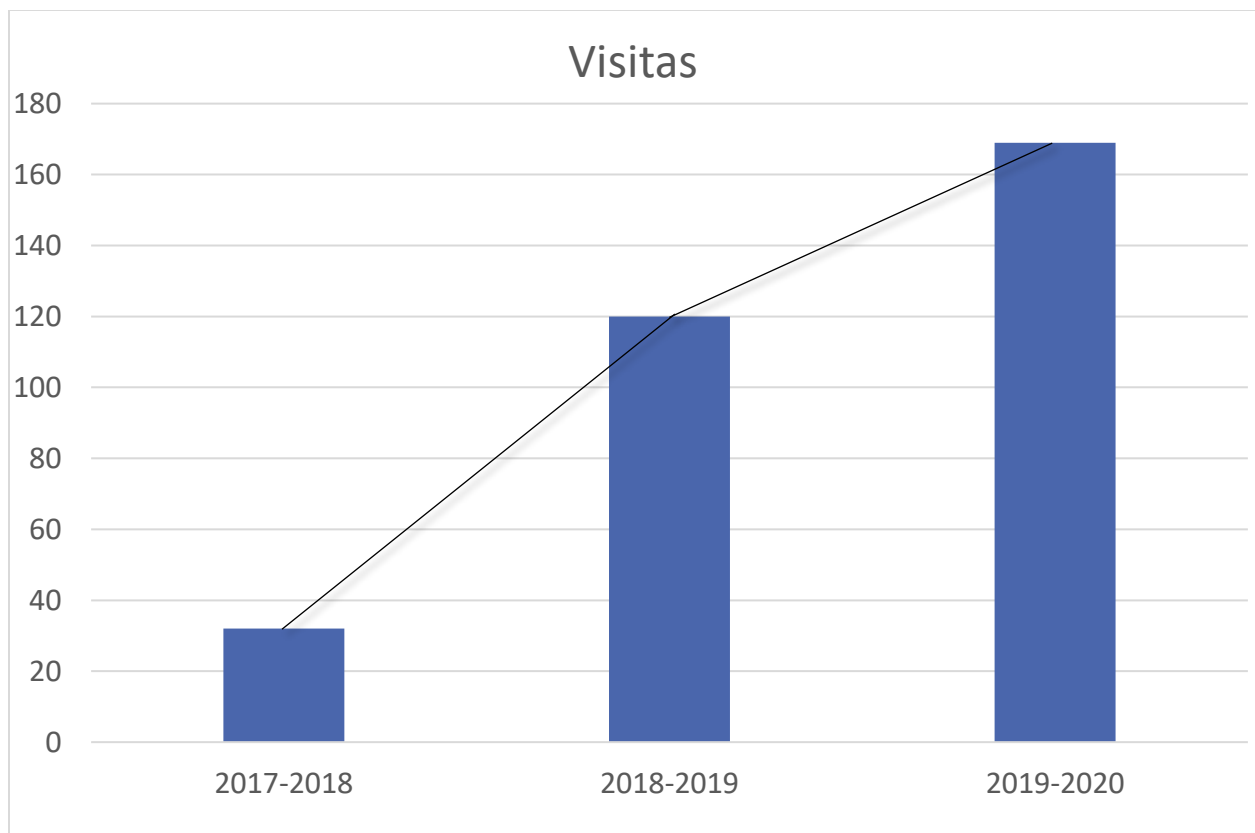


Figura 1. Visitas durante los periodos 2017-2018, 2018-2019 y 2019-2020. Los datos del periodo 2017-2018 corresponden solo al tercer cuatrimestre.

Las 169 visitas se dividen en cinco grupos: estudiantes, facultad, personal administrativo, exalumnos y otras. El personal docente y administrativo que visitó al procurador estudiantil lo hizo para discutir asuntos relacionados con estudiantes o con la vida estudiantil. Los dos (2) exalumnos contactaron al procurador estudiantil para presentar situaciones relacionadas a su promedio de graduación. En Otros ubicaron personas que no eran parte de la comunidad universitaria pero que estaban requirieron información u orientación sobre servicios estudiantiles en la UPR Carolina. En la Figura 2 se puede observar la frecuencia relativa para cada uno de los grupos.

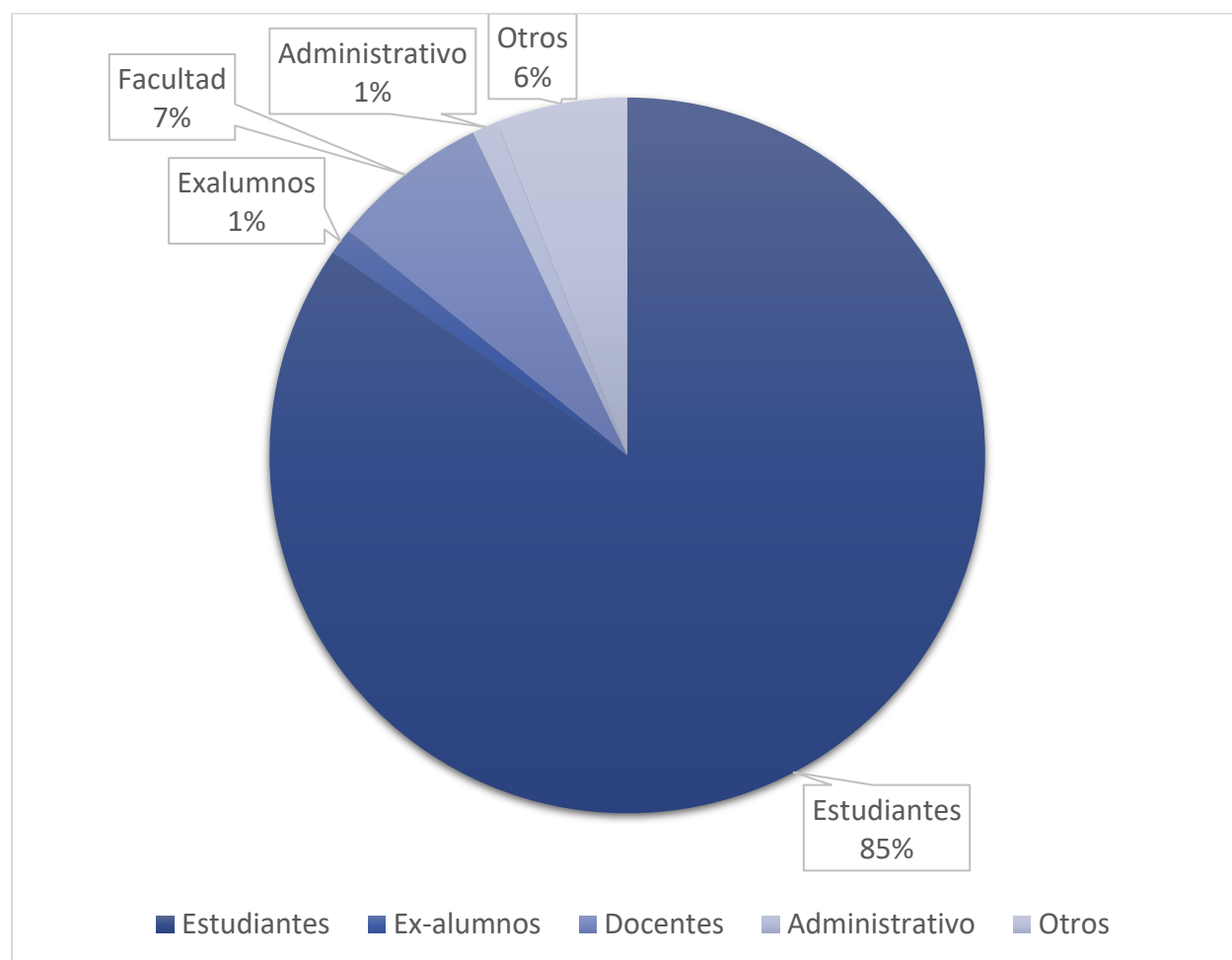


Figura 2. Visitas según el grupo de la comunidad universitaria

Durante el primer y segundo cuatrimestre, las personas preferían contactar a la Oficina de la Procuraduría Estudiantil haciendo una visita presencial. En el tercer cuatrimestre, debido a la pandemia de COVID-19, las personas solicitaron los servicios de la oficina utilizando el email y la videoconferencia.

De las 169 visitas, 91 fueron para orientación o asesoramiento, 34 para resolución de una controversia y 20 para solicitar información. Hubo 25 situaciones que fueron referidas a otras oficinas. El tiempo que tomó resolver cada situación varió según la complejidad y el número de personas involucradas. En la Figura 3 se muestra la distribución de los servicios ofrecidos durante el año académico 2019-2020.

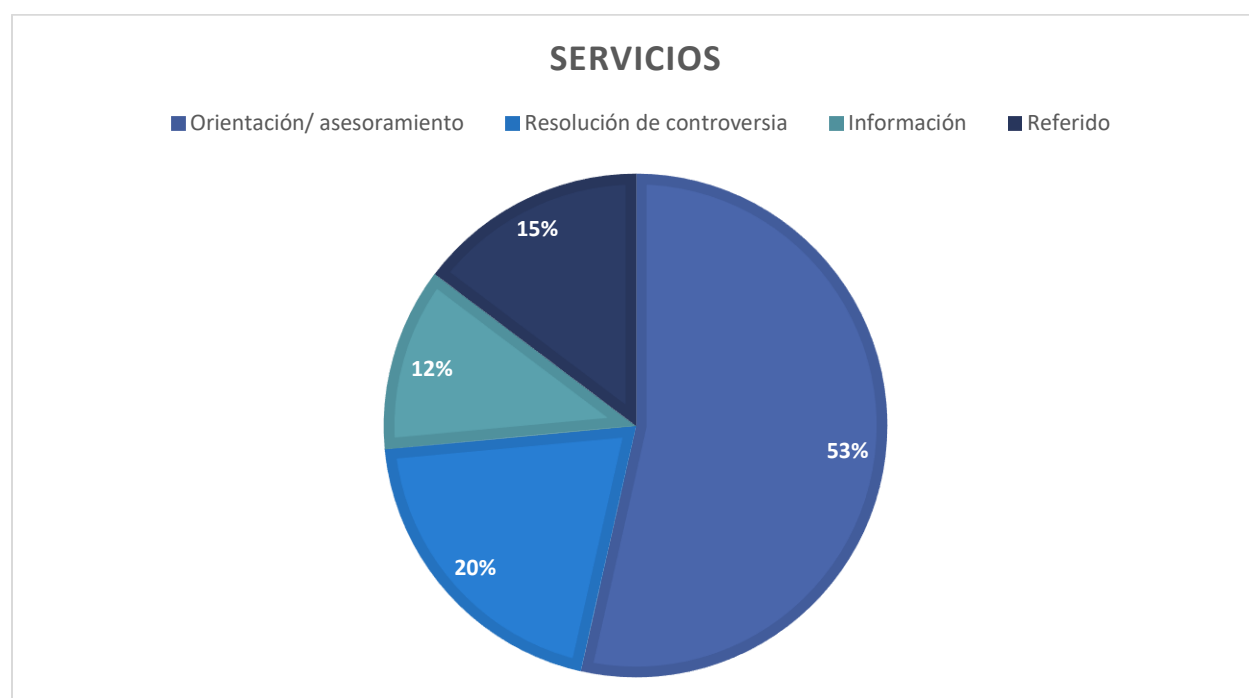


Figura 3. Servicios ofrecidos en el año académico 2019-2020

Servicios según las categorías

En la Figura 4 se puede observar que los asuntos presentados ante el procurador estudiantil fueron de carácter académico (70%), estudiantil (25%), problemas de civilidad (4%) y trato desigual por razón de sexo (1%).

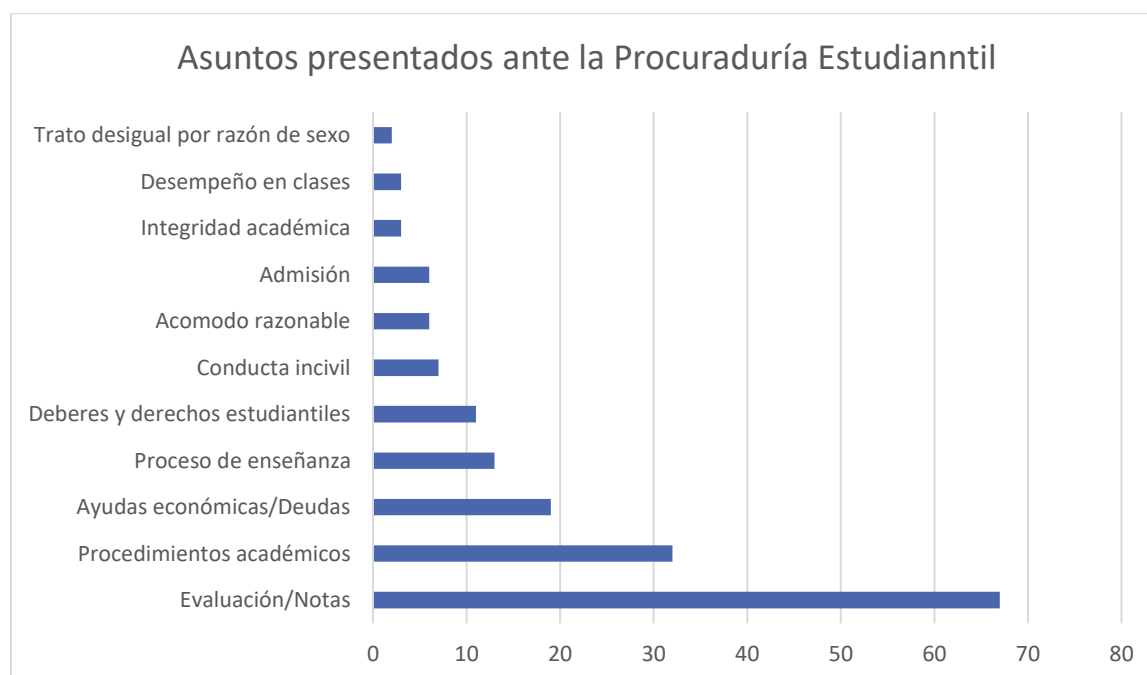


Figura 4. Frecuencia de los asuntos presentados ante el procurador estudiantil

Los **asuntos estudiantiles** agrupan cuatro categorías: ayudas económicas o deudas, acomodo razonable, admisión, y deberes y derechos estudiantiles. Las personas visitaron o contactaron la oficina en búsqueda de información. Además de ofrecerle la información, se le recomendó a la mayoría que contactaran a la Oficina de Asistencia Económica, la Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimentos (OSEI) o la Oficina de Admisiones.

Los **problemas de civilidad** fueron comportamientos interpersonales percibidos como irrespetuosos. Estos comportamientos se dieron entre estudiantes y entre estudiantes y profesores/as. A partir de las particularidades de cada situación, el procurador procedió a ofrecer orientación/asesoría para que el/la visitante pudiese atender por sí mismo la situación o, cuando la persona lo solicitaba, intervino en la búsqueda de una resolución.

Dos estudiantes presentaron situaciones de **trato desigual por razón de sexo**. Uno de los casos consistió en unos comentarios realizados por un profesor/a, y dirigidos hacia la estudiante, que fueron percibidos como sexistas. El otro caso consistió en la aparente

aplicación no equitativa de las normas de vestimenta en un salón de clase por parte de un profesor/a. El procurador estudiantil ayudó a las estudiantes a evaluar opciones para que su queja fuese escuchada, incluyendo la intervención del procurador si así lo solicitaban.

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 matrícula o baja de cursos, aprobación del segundo bachillerato, entre otros.
- **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 tuvo situaciones de salud que le impedían cumplir con el plazo de entrega de un trabajo académico. No obstante, el profesor/a no aceptaba considerar la situación especial del/la estudiante 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 40% de ellas tienen que ver con asuntos relacionados a la evaluación del/de la estudiante. Este porcentaje es similar al presentado en el Informe Anual 2018-2019. A partir de la experiencia atendiendo estas situaciones durante el 2018-2019 y 2019-2020, el procurador estudiantil recomienda a la Universidad de Puerto Rico en Carolina lo siguiente:

1. Establecer el **plazo de tiempo razonable en que una evaluación debe estar accesible** al/a la estudiante.
2. 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.
3. 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.

Además, el procurador estudiantil ofrece dos recomendaciones orientadas a fortalecer la sana convivencia en la UPR Carolina:

4. Establecer **reglas y guías para tener animales en el Recinto de Carolina** con miras al mejoramiento de la sana convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria.
5. Fortalecer una cultura de **servicio centrada en el/la estudiante** que fomente la atención y apoyo a las necesidades del estudiantado, así como la percepción de un trato justo en las interacciones empleado-estudiante y en la toma de decisiones y manejo de los procesos académicos y administrativos.

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. La tasa de respuesta fue de 18% (22 de 120 personas).

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No hubo respuesta / No aplica	Total
Accesibilidad							
Fue fácil ubicar la Oficina de la Procuraduría Estudiantil y/o encontrar el sitio web (http://www.uprc.edu/oficina-de-procuradoria-estudiantil)	11	6	2	1	0	2	22
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).	18	2	2	0	0	0	22
Atención							
Se le dio la oportunidad de exponer sus puntos de vista y expresar sus preocupaciones.	19	0	3	0	0	0	22
Trato							

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No hubo respuesta / No aplica	Total
El Procurador Estudiantil actuó de manera imparcial.	12	8	1	0	1	0	22
La comunicación de su problema, inquietud o queja fue manejada de manera confidencial por el Procurador Estudiantil.	17	2	2	0	0	0	21
El Procurador Estudiantil le trató con respeto y fue de gran ayuda.	18	1	1	1	0	0	21
Evaluación general							
En general, ¿está satisfecho(a) con la ayuda que recibió de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil?	17	3	0	0	2	0	22
¿Recomendaría la Oficina de la Procuraduría Estudiantil a otros miembros de la comunidad universitaria que tengan un problema, inquietud o queja?	18	2	0	0	2	0	22
¿Qué recomendaría o sugeriría para mejorar nuestros servicios?							
- No mejoraría nada, es EXCELENTE en su trabajo, espero que siempre mantenga su puesto. - Que realmente ayuden a los estudiantes cuando se le violan sus derechos. Que no se queden como estatuas viendo las barbaridades que hacen los profesores. - Creo que deben dar más promoción sobre la localización de la oficina del procurador estudiantil. Ese sería mi única recomendación, ya que en todo los demás aspectos, supera y superó mis expectativas. - La elaboración de proyectos que promocionen los servicios y su importancia. - Una mejor oficina. - Hasta el momento no tengo alguna recomendación al respecto puesto que, están manejando cada caso con la responsabilidad que se merece. - Ninguna! El Procurador ha sido siempre muy amable, está siempre dispuesto a ayudar y es muy atento! De verdad que ha sido de gran ayuda para muchas situaciones en las que me he encontrado. Le doy las gracias!							

Razones por la que contactaron a la Oficina de la Procuraduría Estudiantil	
	Cantidad
1. Adquirir información	9
2. Para obtener asesoramiento	6
3. Facilitar la comunicación con otras personas	8
4. Para determinar si me habían tratado justamente	6
5. Para discutir opciones o alternativas para que yo pueda manejar el problema yo mismo	7
6. Para que el Procurador Estudiantil intervenga y ayude con la resolución del problema, preocupación o queja	16
7. Cambio de nota de un curso de concentración	1

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

- Sobre el principio de **accesibilidad**, podemos observar que un 77% de las personas expresaron que fue fácil ubicar la Oficina y/o el sitio web, mientras que dos personas expresaron tener una opinión neutral y una persona expresó estar en desacuerdo. Un 91% respondió estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con la pregunta de si el procurador respondió a su contacto inicial de manera oportuna.
- Un 86% 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**, 20 de las 22 personas que respondieron la encuesta percibieron que el procurador actuó de manera imparcial, mientras que uno respondió no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Solo una persona expresó estar muy en desacuerdo en la percepción de neutralidad.
- Las 22 personas están totalmente de acuerdo, de acuerdo o tienen una opinión neutral con respecto a que el procurador atendió la situación guardando estricta **confidencialidad**.
- Un 95% de los participantes de la encuesta informó percibir que fue tratado con respecto por el procurador estudiantil y que 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.
- Igualmente, el 91% de los participantes expresó que recomendaría la Oficina de la Procuraduría Estudiantil a otros miembros de la comunidad universitaria que tengan un problema, inquietud o queja.

Además de la encuesta sobre los servicios de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil, en el año académico 2019-2020 la Oficina de Investigación, Planificación y Efectividad

Institucional administró el **Inventario General de Satisfacción 2016-17 al 2019-20**. El inventario fue completado por 194 estudiantes. En dicho inventario se incluyeron cuatro premisas sobre los servicios de la Procuraduría Estudiantil. Los resultados para el año académico 2019-2020 fueron los siguientes:

Premisas sobre los servicios del Procurador del Estudiante	Porcentaje de respuestas satisfactorias a premisas presentadas
1. Satisfacción con la ayuda recibida para resolver problemas o conflictos	80%
2. Satisfacción con la orientación sobre los derechos, deberes y políticas institucionales	86%
3. La seguridad y confiabilidad para visitar y hablar sobre problemas o conflictos	86%
4. Recomendaría los Servicios	89%

INICIATIVAS DE DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA OFICINA

- El procurador estudiantil grabó un video para los estudiantes de nuevo ingreso. Dicho video e información de la oficina están en la plataforma de Orientación de Estudiantes de Nuevo Ingreso (OENI) de la UPR Carolina.
- El procurador estudiantil promovió los servicios de su oficina a través de Cartero Carolina.

LOGROS

- El Decanato de Asuntos Académicos acogió la recomendación del procurador estudiantil de solicitar a los profesores/as que certifiquen que ellos/as discutieron y entregaron copia del prontuario durante la primera semana de clases de cada sesión académica. Esto comenzará a implementarse en el primer cuatrimestre 2020-2021.
- El Decanato de Asuntos Académicos acogió la recomendación del procurador estudiantil de que había que reforzar que los profesores/as notificasen a sus estudiantes las calificaciones recibidas o el promedio obtenido en el curso previo al periodo de bajas parciales.
- En el año académico 2019-2020 le fue asignado un espacio físico a la Procuraduría Estudiantil. Esta oficina está ubicada en un lugar que propicia la privacidad de las personas que buscan servicios.

- La Oficina de la Procuraduría Estudiantil pudo continuar ofreciendo sus servicios a distancia durante la pandemia de COVID-19.

TALLERES DE CAPACITACIÓN Y MEJORAMIENTO PROFESIONAL

- El rol del Ombuds en las instituciones de educación superior, 11 de octubre de 2019, Asociación de Procuradoras y Procuradores Estudiantiles de la Universidad de Puerto Rico.
- In the Room Where it Happens: Inside Ombuds Practices (Webinar), 9 de junio de 2020, International Ombudsman Association.
- Listening: An Ombuds' Superpower (Webinar), 16 de junio de 2020, International Ombudsman Association.
- 2020 Title IX Regulations: Policy Implications and Practical Application (Live, Online Classes), 23 al 26 de junio de 2020, National Association of Clery Compliance Officers and Professionals (NACCOP).
- Ley 90 del 7 de agosto de 2020, para Prevenir y Prohibir el Acoso Laboral en Puerto Rico, 26 de agosto de 2020, PAE - Universidad de Puerto Rico en Carolina.

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