



Oficina de la Procuraduría Estudiantil

INFORME ANUAL 2020-2021

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
INFORME DE SERVICIOS.....	3
Servicios según las categorías.....	4
RECOMENDACIONES.....	7
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	8
INICIATIVAS DE DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA OFICINA.....	10
OTRAS LABORES.....	10
LOGROS.....	11
TALLERES DE CAPACITACIÓN Y MEJORAMIENTO PROFESIONAL.....	12
Afiliación a organizaciones y grupos profesionales.....	12
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 2020 al 31 de agosto de 2021. 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 fue contactado en 153 ocasiones durante el año académico 2020-2021. Los servicios del procurador estudiantil se ofrecieron de manera remota durante todo el año académico 2020-2021 debido a la pandemia de COVID-19. El procurador estudiantil completó todas las solicitudes de servicio hasta el 31 de agosto de 2021.

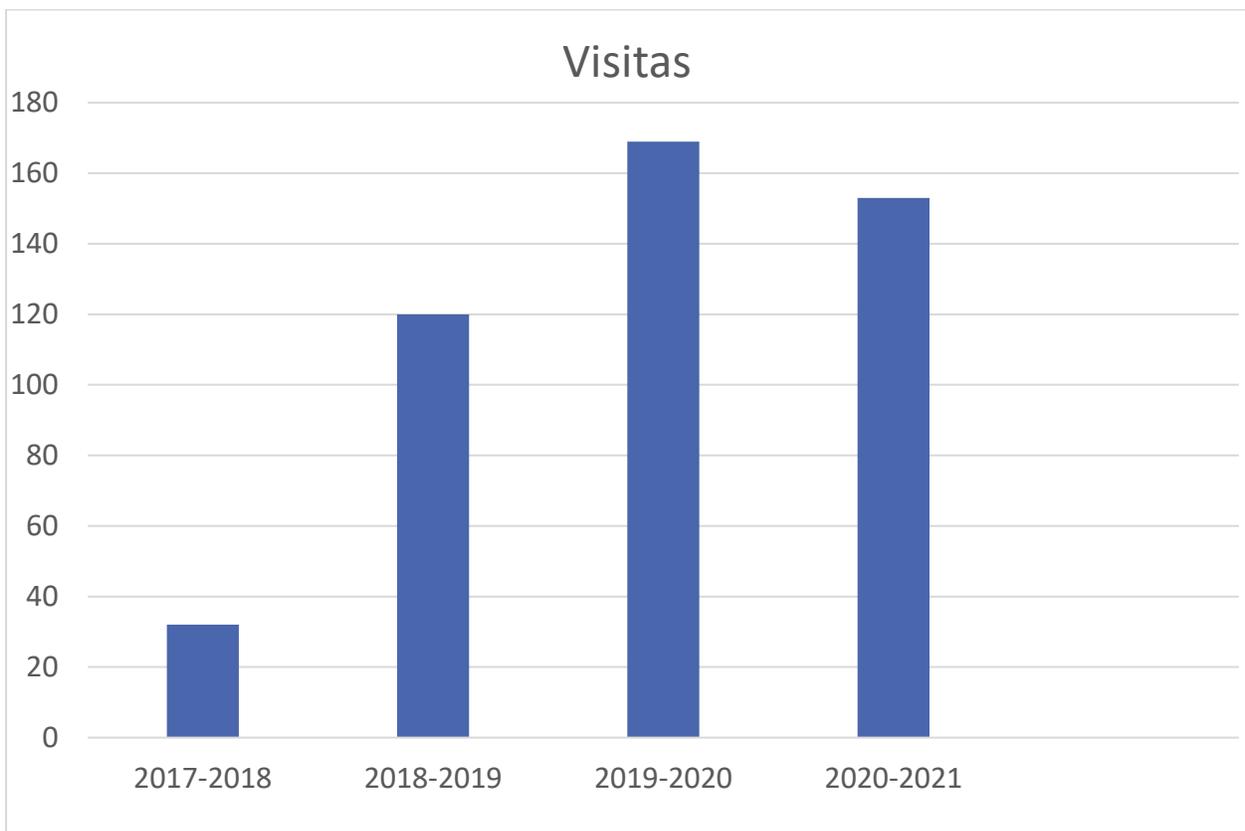


Figura 1. Visitas o contactos durante los periodos 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 y 2020-2021. Los datos del periodo 2017-2018 corresponden solo al tercer cuatrimestre.

Los 153 contactos se dividen en cuatro grupos: estudiantes, facultad, exalumnos y otras. El personal docente que contactó al procurador estudiantil lo hizo para discutir asuntos relacionados con estudiantes. El exalumno contactó al procurador estudiantil para presentar situaciones relacionadas a una segunda concentración. En Otros ubicaron personas que no eran parte de la comunidad universitaria pero que estaban requiriendo 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.

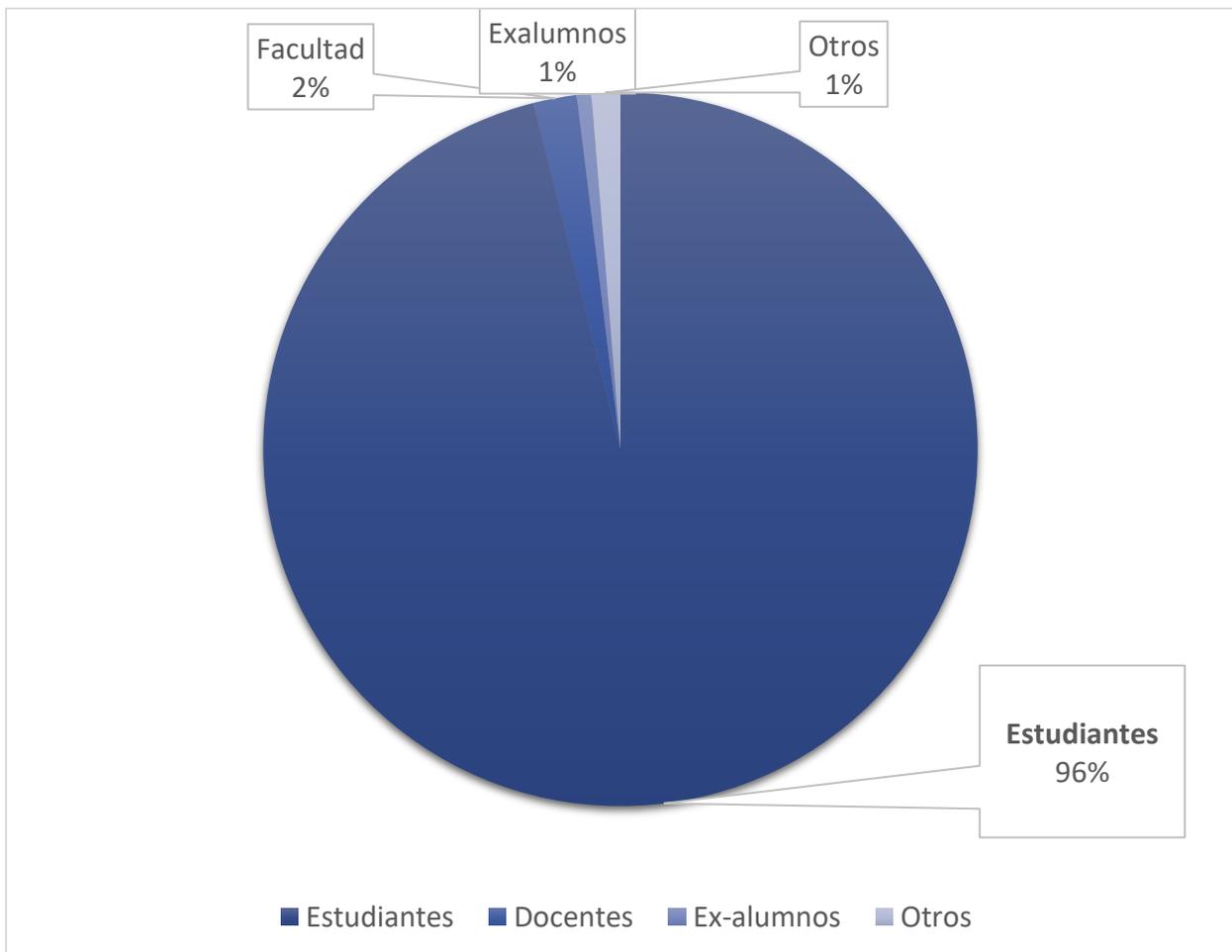


Figura 2. Contactos según el grupo de la comunidad universitaria

Durante el periodo 2020-2021, debido a la pandemia de COVID-19, las personas solicitaron los servicios de la oficina utilizando el email y/o videoconferencia.

De los 153 contactos, 55 fueron para orientación o asesoramiento, 50 para resolución de una controversia y 43 para solicitar información. Hubo 5 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 2020-2021.



Figura 3. Servicios ofrecidos en el año académico 2020-2021

Servicios según las categorías

En la Figura 4 se puede observar que los asuntos presentados ante el procurador estudiantil fueron de carácter académico (85%), estudiantil (14%) y de civilidad (1%).

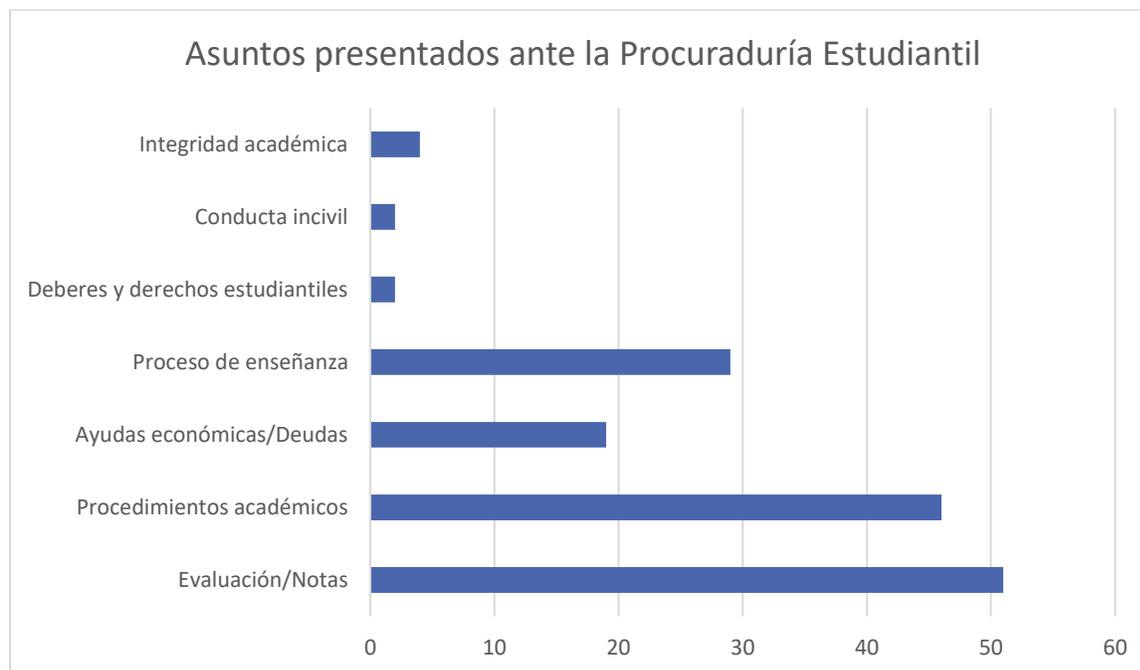


Figura 4. Frecuencia de los asuntos presentados ante el procurador estudiantil

Los **asuntos estudiantiles** agrupan dos categorías: ayudas económicas, reembolso o deudas, y derechos estudiantiles. Las personas contactaron la oficina en búsqueda de información. Además de ofrecerle la información, se le recomendó a la mayoría que contactaran a las oficinas de Asistencia Económica, Pagaduría o Recaudaciones. Una situación común fue la dificultad que tuvo el estudiantado para recibir respuestas a sus dudas y preguntas en un tiempo razonable. No recibían respuesta o la respuesta era breve sin dar más información sobre qué está pasando con su beca, desembolso, deuda reflejada, etc.

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 la persona pudiese atender por sí mismo la situación o, cuando la persona lo solicitaba, intervino en la búsqueda de una solución.

Los **asuntos académicos** agrupan cuatro categorías: procedimientos académico-administrativos, evaluación o revisión de nota, procesos de enseñanza e integridad académica.

- **Procedimientos académico-administrativos:** Estudiantes contactaron 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.
- **Procesos de enseñanza:** Estudiantes presentaron al procurador sus preocupaciones con las formas en que el profesor/a estaba manejando la clase y el efecto negativo que pueda tener en su desempeño. Un problema frecuente que enfrentó el estudiantado fue la reducción de la interacción y comunicación con el profesorado debido a que los cursos fueron a distancia debido a la pandemia de COVID-19. 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 se comunicó con el profesor/a sobre las preocupaciones de los/las estudiantes y sobre posibles soluciones.
- **Evaluación/ Revisión de nota:** Estudiantes presentaron quejas sobre las evaluaciones de los cursos. En primer lugar, estudiantes recibieron incompletos sin haberlos solicitado y sin recibir comunicación por parte del profesor/a. Aun cuando se comunicaban con el profesor/a, este no respondía con prontitud sobre cuál era la razón del incompleto y cuál era el trabajo que debían entregar. Otro asunto relacionado con las evaluaciones fue la dificultad del estudiantado para discutir sus evaluaciones con los profesores/as de forma virtual.

RECOMENDACIONES

A partir de las situaciones atendidas por el procurador estudiantil durante el 2020-2021, este recomienda a la Universidad de Puerto Rico en Carolina lo siguiente:

1. Fortalecer las destrezas de comunicación mediadas por tecnologías del personal no docente con el propósito de incrementar las comunicaciones efectivas con el estudiantado.
2. Robustecer el conocimiento y las destrezas de la facultad y el estudiantado en el uso efectivo de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos de enseñanza-aprendizaje, prestando atención al aspecto de la comunicación y la interacción mediada por tecnologías.

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 a la persona que recibió los servicios 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 casi todas las personas que contactaron la oficina (144, 92%). La tasa de respuesta fue de 6% (8 de 144 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.	4	1	0	0	0	3	8
Fue fácil encontrar información en el sitio web de la Procuraduría Estudiantil (http://www.uprc.edu/oficina-de-procuraduria-estudiantil)	4	1	0	0	0	3	8
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	1	0	0	0	0	8
Atención							
Se le dio la oportunidad de exponer sus puntos de vista y expresar sus preocupaciones.	7	1	0	0	0	0	8
Trato							
El Procurador Estudiantil actuó de manera imparcial.	7	1	0	0	0	0	8
La comunicación de su problema, inquietud o queja fue manejada de manera confidencial por el Procurador Estudiantil.	7	1	0	0	0	0	8
El Procurador Estudiantil le trató con respeto.	7	1	0	0	0	0	8
Evaluación general							
En general, ¿está satisfecho(a) con la ayuda	7	1	0	0	0	0	8

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	No hubo respuesta / No aplica	Total
que recibió de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil?							
¿Recomendaría la Oficina de la Procuraduría Estudiantil a otros miembros de la comunidad universitaria que tengan un problema, inquietud o queja?	7	1	0	0	0	0	8
¿Qué recomendaría o sugeriría para mejorar nuestros servicios?							
<ul style="list-style-type: none"> • Por el momento no se me ocurre nada. Mi experiencia fue una muy placentera y de mucha ayuda. Muy agradecida con este servicio. • No tengo ninguna recomendación pues siempre me contestan rápido por correo electrónico y siempre me ayudan con la situación que pueda tener en ese momento 							

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

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

- Sobre el principio de **accesibilidad**, podemos observar que un 100% de las personas expresaron que fue fácil ubicar la Oficina y/o el sitio web. Un 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 100% 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**, las 8 personas que respondieron la encuesta percibieron que el procurador actuó de manera imparcial.

- Las 8 personas están totalmente de acuerdo o de acuerdo con respecto a que el procurador atendió la situación guardando estricta **confidencialidad**.
- Un 100% de los participantes de la encuesta informó percibir que fueron tratados con respecto por el procurador estudiantil y que fue de gran ayuda.
- En general, el 100% de las personas que respondieron la encuesta de servicio dijeron estar totalmente satisfecho o satisfecho con la ayuda que recibió por parte del procurador.
- 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 LOS SERVICIOS DE LA OFICINA

- El procurador estudiantil colocó información de la oficina en la plataforma de Centro de Apoyo y Servicio al Estudiante (CASE) de la UPR Carolina.
- Todos los cuatrimestres el procurador estudiantil promovió los servicios de su oficina a través de Cartero Carolina.
- El procurador estudiantil presentó los servicios de su oficina en el panel “Violencia de género: Recursos y manejos” (13 de mayo 2021).

OTRAS LABORES

- El procurador estudiantil redactó el Informe sobre cumplimiento con Certificación 119 (2014-2015), según solicitado por la Presidencia de la UPR.
- El procurador estudiantil diseñó el Plan de Comunicación sobre Gobernanza Universitaria en la UPR Carolina, según solicitado por la Vicepresidencia de Acreditación y Avalúo. El plan será desarrollado e implementado en el año académico 2021-2022.

LOGROS

- La cantidad de personas que contactaron la oficina este año académico estuvo por encima del promedio de visitas y contactos de los últimos dos años académicos. Dando a entender que la oficina pudo operar con relativa normalidad a pesar de los retos que trajo la emergencia por la pandemia de COVID-19.
- Además de mantener los servicios al estudiante, el procurador estudiantil promovió la revisión y actualización del borrador del Reglamento Interno de Estudiantes de la UPR Carolina. Como resultado, el Decanato de Asuntos Estudiantiles acogió que se incorporasen en el borrador del Reglamento Interno de Estudiantes de la UPR Carolina unos procesos que había recomendado en el informe anual 2019-2020, a saber:
 - El plazo de tiempo razonable para que una evaluación esté accesible al/a la estudiante.
 - La normativa sobre adelantar o reponer una evaluación que garantice el trato justo hacia el/la estudiante que está en una situación especial. Se estableció el proceso que debe ocurrir entre profesor/a y estudiante para acordar adelantar o reponer una evaluación. Se incluyeron 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.
 - El proceso para atender quejas o querellas de estudiantes que entiendan que sus derechos han sido afectados o violentados. En este proceso se determinó 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.
- El borrador del Reglamento Interno de Estudiantes fue un esfuerzo colaborativo entre la Oficina de la Procuraduría Estudiantil, el Decanato de Asuntos Estudiantiles, el Consejo General de Estudiantes y los Senadores Académicos miembros del Comité de Asuntos Estudiantiles.
- El Reglamento Interno de Estudiantes fue aprobado por el pleno del Senado Académico el 20 de mayo de 2021 y fue tramitado a la Junta Universitaria para el debido proceso de aprobación (Certificación Núm. 42 2020-2021).
- Una vez se complete todos los procesos institucionales de aprobación, la UPR Carolina contará por primera vez en su historia con un Reglamento Interno de Estudiantes. Cumpliendo así con el Reglamento General de Estudiantes de la UPR.
- Otra recomendación que hizo el procurador estudiantil en el informe anual 2019-2020 fue establecer unas 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. Durante este año académico 2020-2021 el procurador estudiantil logró que el Decanato de Asuntos Administrativos y el Decanato de

Asuntos Estudiantiles acogieran la recomendación. El procurador estudiantil sometió a ambos decanatos el borrador de una política sobre animales en la UPR Carolina. Este documento será presentado por los decanos a la Junta Administrativa durante el próximo año académico 2021-2022 para el proceso de aprobación.

TALLERES DE CAPACITACIÓN Y MEJORAMIENTO PROFESIONAL

- Aspectos éticos y problemáticas en la evaluación del aprendizaje y la relación estudiante-docente (webinario), 25 de enero de 2021, Centro para la Excelencia Académica, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Diálogo, negociación y mediación como métodos alternos para solución de conflictos (webinario), 12 de febrero de 2021, Centro para la Excelencia Académica, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.
- Discrimen y Hostigamiento Sexual en el Empleo (webinario), 7 de mayo de 2021, Universidad de Puerto Rico en Carolina.
- Principios Fundamentales del Servicio Público (webinario), 13 de mayo de 2021, Centro para el Desarrollo del Pensamiento Ético.
- Procesos administrativos para un desempeño ético (webinario), 18 de mayo de 2021, Centro para el Desarrollo del Pensamiento Ético.
- Aspectos biosocial, sicosocial y legal de la violencia doméstica (webinario), 2 de junio de 2021, Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles UPR.
- Prevención de la violencia en el noviazgo (webinario), 3 de junio de 2021, Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles UPR.
- Violencia de Género y Mejores Prácticas en el Contexto Universitario (adiestramiento virtual), 4 de junio de 2021, Proyecto Construyendo Equidad entre Géneros de la UPRCA.

Afiliación a organizaciones y grupos profesionales

- International Ombudsman Association
- Asociación de Psicología de Puerto Rico
- Grupo de las Procuradurías Estudiantiles de la Universidad de Puerto Rico

PARTICIPACIÓN EN COMITÉS Y REUNIONES

El procurador estudiantil participó de los siguientes comités y reuniones:

- Comité de Apoyo del Programa de Ayuda al Empleado y a su Familia Inmediata
- Comité de Asuntos Estudiantiles del Senado Académico de la UPR Carolina
- Comité de Atención y Prevención de Violencia de Género en la UPRCA
- Comité de Retención
- Comité Ley Núm. 11
- Grupo de Trabajo del Estándar 2 del Self-Study de la UPR Carolina (Standard II - Ethics and Integrity)
- Grupo de Trabajo del Verification of Compliance MSCHE
- Grupo de Trabajo para el Plan Estratégico UPR Carolina 2021-2025 – Meta 2: Diversificar la matrícula
- Invitado permanente del Senado Académico de la UPR Carolina