 I

PROCEDIMIENTO INFORMAL DE LA OFICINA DE LA PROCURADURÍA ESTUDIANTIL PARA RECIBIR, ATENDER Y CANALIZAR SITUACIONES PRESENTADAS A NUESTRA ATENCIÓN

La Certificación 119 (2014-2015)[[1]](#footnote-1) de la Junta de Gobierno de la Universidad de Puerto Rico establece la Política de la Universidad sobre la Procuraduría Estudiantil. Allí, entre otras cosas, se establecen los “principios que deben regir el ofrecimiento de los servicios de procuraduría estudiantil”, así como las funciones del Procurador o Procuradora Estudiantil a nivel Sistema. El Procurador de nuestro Recinto, así como su asistente, Sra. Coralie Pacheco Valcárcel, además son miembros de la International Ombudsman Association (IOA), que establece para sus miembros unos estándares de práctica, que aunque reflejan los principios de la Certificación 119, son más puntuales y específicos respecto a cómo implementarlos.

Tanto la Certificación 119 como los estándares de práctica de IOA aluden e imponen al Procurador el deber de ofrecer servicios de manera informal. La Certificación 119 dispone al efecto que entre las funciones del Procurador esta “[c]omplementar de manera ágil procedimientos establecidos reglamentariamente con el fin de atender, por la vía informal, situaciones conflictivas entre los estudiantes y los demás integrantes de la comunidad universitaria” (Énfasis añadido). A su vez, con aun más detalle, los estándares de práctica de IOA disponen lo siguiente respecto a la informalidad en los procesos:

INFORMALITY AND OTHER STANDARDS 4.1 The Ombudsman functions on an informal basis by such means as: listening, providing and receiving information, identifying and reframing issues, developing a range of responsible options, and – with permission and at Ombudsman discretion – engaging in informal third-party intervention. When possible, the Ombudsman helps people develop new ways to solve problems themselves. 4.2 The Ombudsman as an informal and off-the-record resource pursues resolution of concerns and looks into procedural irregularities and/or broader systemic problems when appropriate. 4.3 The Ombudsman does not make binding decisions, mandate policies, or formally adjudicate issues for the organization.

2 4.4 The Ombudsman supplements, but does not replace, any formal channels. Use of the Ombudsman Office is voluntary, and is not a required step in any grievance process or organizational policy.

4.5 The Ombudsman does not participate in any formal investigative or adjudicative procedures. Formal investigations should be conducted by others. When a formal investigation is requested, the Ombudsman refers individuals to the appropriate offices or individual.

Al amparo de la normativa vinculante dispuesta en la Certificación 119, la Oficina del Procurador Estudiantil de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, ha establecido los pasos seguir para la atención efectiva de situaciones de conflicto entre la Comunidad Universitaria y los estudiantes del Recinto de Río Piedras.

* Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, sea estudiante, personal no docente y docentes, que haya tenido un conflicto que involucre estudiantes, tiene la opción de acudir a la Oficina del Procurador Estudiantil en el Segundo Piso del Centro Universitario para que este ejerza su función como mediador, asesor neutral o intercesor, según sea el caso, y dentro del marco de los derechos y deberes estudiantiles reglamentariamente consignados.
* El miembro de la Comunidad Universitaria es atendido por el Procurador Estudiantil o su Asistente, al momento de su visita.
* Los estudiantes pueden, de ser necesario iniciar contacto a través de correo electrónico o las redes sociales para recibir orientaciones generales, o para coordinar citas.
* Aunque lo preferible es cuadrar una cita para recibir a la persona que nos visita, nuestra Oficina además recibe visitas sin previo aviso (“walk ins”). Estas visitas se atienden al momento, y sólo de manera muy excepcional se calendariza la visita para otra fecha. (A modo de ejemplo, si el Procurador y/o su asistente no estarán disponibles por presentarse a una reunión fuera de la Oficina, y de acuerdo a la naturaleza de lo que la visita vaya a presentar, se podría pactar una fecha ulterior).
* Según en conflicto presentado, se orienta al miembro de la comunidad universitaria según las leyes y reglamentos de temáticas académicas y administrativas, y/o los protocolos vigentes en el Sistema para atender cada situación en particular. Si nuestra intervención o intercesión es requerida y posible, se obtiene el consentimiento del estudiante para gestionarla y se establece comunicación con las partes envueltas en la situación.
* La información que nos provee el estudiante es anotada en una hoja de información de uso absolutamente interno. Dichas hojas las llena y trabaja directamente el Procurador o su Asistente, y son destruidas una vez el caso es atendido. Se toman notas para agilizar nuestra asesoría e intervención y siempre con el compromiso de mantener total confidencialidad sobre los asuntos planteados. Dicha confidencialidad, ordenada tanto por la Certificación 32 como por IOA, cede sólo ante un “riesgo inminente de daño serio” que es el límite planteado en los estándares de práctica de IOA.
* En caso de que el visitante necesite nuestra intervención, luego de ser orientado y haber agotado las acciones dentro de sus responsabilidades o no sentirse apto para realizarlas por sí mismo, se procede según el caso, a trabajar acuerdos y soluciones con las diferentes dependencias de la Institución que tengan que ver con el conflicto presentado. Siempre velando por que cada situación se trabaje dentro de un ambiente de diálogo y comunicación efectiva, justicia, confidencialidad y sana convivencia.
* En los casos donde existe un procedimiento para dirimir la situación, nuestra Oficina vela por que se sigan los pasos establecidos en dichos procedimientos y ofrecemos asesoría a todas las partes respecto a cómo aplica el procedimiento a los hechos del caso particular que se esté viendo. (A modo de ejemplo, la Certificación 14 del Senado Académico (1984-1985) dispone, entre otras cosas, que una revisión de nota puede y debe hacerse a más tardar el semestre siguiente a la sesión académica en al que se ofrece el curso cuya nota desea revisarse. Este es un procedimiento externo e independiente a nuestra Oficina y nuestro rol ahí es anunciar los derechos que allí se recogen, velar porque se cumplan y ofrecer asesoría sobre los mismos).
* Algunos ejemplos de situaciones de conflicto que se presentan en la Oficina del Procurador Estudiantil y son:
  + Académicos- salón de clase, revisiones de nota, cambios de nota, convalidaciones, solicitud de grado, examen de grado, falta de integridad académica;
  + Económicos- ayudas económicas, vivienda;
  + Administrativo-prórrogas, rembolsos, procesos para cambios de nota, bajas administrativas, admisiones,
  + Interpersonales- querellas de seguridad, órdenes de protección, agresión sexual, violencia. Cualquier otro problema que pueda involucrar estudiantes, ya sea con profesores, personal no docente u otros estudiantes.
* Cada caso es atendido de forma independiente siguiendo el esquema informal antes mencionado. A cada situación se le da seguimiento y se establece una comunicación entre el Procurador y el visitante que no cesa sino hasta acabada la situación o problema.

1. http://136.145.9.247/PDF/CERTIFICACION/2014-2015/119%202014-2015.pdf [↑](#footnote-ref-1)