

Informe Anual

Oficina de la Procuraduría Estudiantil

Trasfondo

La Oficina de la Procuraduría Estudiantil (OPE) fue establecida en el Recinto de Río Piedras en el año 1991 y desde entonces el rol de la OPE ha ido evolucionando y sus facultades expandiéndose para poder lidiar más efectivamente con las situaciones ante su consideración.

Luego de un proceso de evaluación en los foros de gobernanza universitaria, la Junta de Síndicos de la Universidad de Puerto Rico aprobó la Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil, Certificación Núm. 32 2005-2006 de la Junta de Síndicos de la UPR. Dicha certificación dispuso la creación de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil en cada Recinto y estableció los requisitos y los criterios para nombrar al Procurador o la Procuradora, los principios que deben regir en su gestión y sobre quién recae su nombramiento. El Procurador o la Procuradora Estudiantil o *Student Ombudsman*, como es conocido en los Estados Unidos, es una figura común en las universidades norteamericanas y sirve como facilitador para las y los estudiantes en su gestión universitaria.

Con el paso de los años y la implantación de la Certificación Núm. 32 2005-2006, los procuradores y las procuradoras estudiantiles comenzaron a señalar algunas deficiencias y ambigüedades en la misma. Es por esto que en agosto del año 2014 se inició un proceso de revisión de la certificación que buscaba clarificar algunos de los principios de la Procuraduría Estudiantil y expandió las herramientas disponibles a las y los procuradores para cumplir con sus labores.

El 13 de abril de 2015 la Junta de Gobierno promulgó la Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil, Certificación Núm. 119 2014-2015. Dicha política expandió las facultades conferidas a la Procuraduría, aclaró las ambigüedades sobre la neutralidad, la confidencialidad y el procedimiento de nombramiento del Procurador o de la Procuradora Estudiantil e incluyó entre las funciones esenciales de la Procuraduría su participación como invitado permanente en todos los Senados Académicos del Sistema UPR.

Las procuradurías estudiantiles de la UPR sirven como entes neutrales para procurar la justicia y equidad en la solución de las situaciones ante su consideración. Proveen mecanismos informales e independientes para la resolución de controversias, tales como: mediación, negociación, intercesión y conciliación. Poseen poder de investigación para evaluar objetivamente las quejas que reciben, tienen autoridad para actuar en representación de los individuos o grupos para los cuales procuran soluciones justas,

cuando él o la estudiante lo autorice y sus recomendaciones gozan de un reconocimiento institucional para lograr cambios a nivel estructural.

La Misión de la Procuraduría Estudiantil es ofrecer a la comunidad estudiantil un espacio accesible, neutral, confidencial e independiente para la resolución de conflictos y de asesoría a la comunidad universitaria sobre los derechos y deberes de los y las estudiantes, garantizando un trato justo y razonable a todos los niveles de la institución. Por otro lado, la Visión es elevar la calidad de vida de los y las estudiantes mediante el cultivo del trato justo a una comunidad estudiantil de rica diversidad, esgrimiendo el diálogo y la negociación como elementos inherentes de una cultura universitaria. Fomentar la ampliación de los horizontes democráticos del Recinto a través de la resolución creativa y pacífica de conflictos y del respeto de los derechos del estudiantado y de la comunidad académica en general.

Los principios que rigen los ofrecimientos de la Procuraduría Estudiantil son los siguientes:

- A. Accesibilidad – Los servicios de la Procuraduría Estudiantil se deben ofrecer de forma tal que resulten accesibles, tanto en hora como en lugar, a todos los integrantes de la comunidad universitaria, incluyendo a la población estudiantil nocturna y sabatina.
- B. Neutralidad – No existirá interés personal particular en la solución de los asuntos ante la consideración de la Procuraduría Estudiantil. La evaluación de las situaciones se regirá por el deber de hacer justicia, lo cual implica asumir posturas fundamentadas en torno a las soluciones para los asuntos ante su consideración, salvo en su rol de mediador de conflictos entre partes individuales.
- C. Confidencialidad – Los servicios de la Procuraduría Estudiantil son de naturaleza confidencial, de acuerdo con la Ley y con la privacidad de las personas involucradas. Considerando que la confidencialidad es un principio fundamental, existen las siguientes excepciones generales: situaciones de amenaza, riesgo de daños corporales entre las partes o terceros, daños a la propiedad, procesos de planteamientos de quejas sobre las ejecutorias de la procuraduría y, en los casos de hostigamiento sexual, conforme a la Política Institucional Contra el Hostigamiento Sexual en la Universidad de Puerto Rico, Certificación Núm. 130 2014-2015.
- D. Independencia – Los servicios de la Procuraduría Estudiantil se deben ofrecer con independencia de criterio, por lo cual no podrán estar supeditados a ningún sector particular de la comunidad universitaria.

Entre las situaciones que se atienden con mayor frecuencia en la Oficina de la Procuraduría Estudiantil se encuentran: revisión de calificaciones; deshonestidad académica; problemas con solicitudes administrativas; mediación de conflictos; consultoría informal; talleres y charlas, generales o dirigidas a situaciones de violencia, hostigamiento sexual, discriminación y políticas institucionales. Sin embargo, esta lista no es excluyente y nuestra Oficina atiende todo tipo de situación relacionada con la vida estudiantil.

Por otro lado es menester señalar que la Procuraduría Estudiantil del Recinto de Río Piedras forma parte de la *International Ombudsman Association* (IOA). Esta organización ha establecido unos estándares que rigen la labor de la Procuraduría Estudiantil en los Estados Unidos.

Con el propósito de discutir las situaciones que se atienden en la Procuraduría y tener un panorama más amplio, respetando la confidencialidad de las personas que reciben los servicios, se incluyen varias tablas que permiten el análisis de datos importantes dentro del marco de las funciones de la oficina. Varias de estas tablas incluyen datos por año natural y por año fiscal, desde el 2015 hasta el 2017.

Luego del análisis de los datos recopilados, y conforme el requisito de evaluación anual de la Certificación Núm. 119 2014-2015, se incluyen como anejos varias tablas con los datos de los resultados de las evaluaciones realizadas por las personas que han recibido nuestros servicios y que han aceptado completar el formulario de servicios.

Análisis de los datos

Según se abordó en el trasfondo de este informe, en la Procuraduría Estudiantil se atienden muchas situaciones que afectan a los y las estudiantes de distintas formas. Conocer cuáles son las situaciones que más afectan a los y las estudiantes nos permite realizar un análisis sobre las posibles raíces del problema, dónde se está fallando y cómo podemos mejorarlo como institución. Con el propósito de salvaguardar la confidencialidad de las personas que acuden a la OPE, los datos que presentamos son agregados y representan un aproximado.¹

Las cinco situaciones más atendidas, dentro del año académico 2016-2017 son: las académicas, las administrativas, las económicas, revisiones de notas y las interpersonales. En términos de las situaciones académicas, hemos recibido muchos y muchas estudiantes con necesidades de orientación sobre qué es permisible en el salón de clases por parte de un profesor o profesora, cómo debe ser esa relación “estudiante-profesor/a”, qué debe incluir un prontuario, entre otras. Esta falta de conocimiento por parte de los y las estudiantes sobre asuntos tan medulares como lo que es la relación entre el o la estudiante y la profesora o el profesor, a través de un prontuario, puede ser un indicador de falta de orientación a nivel de departamentos (directores o directoras hacia los y las profesoras) y a nivel institucional (orientación a estudiantes de nuevo ingreso).

Se observa un aumento en las situaciones administrativas, dentro de las cuales se puede incluir la burocracia, falta de información o flujo de esta y problemas con los sistemas y procesos institucionales. Esta situación surge particularmente en el proceso de desembolso

¹ Los datos en este Informe son hasta finales de febrero del año 2017 por motivos del cierre del Recinto a finales de marzo. Esperamos realizar un informe adicional sobre las situaciones atendidas durante el periodo de la huelga.

de los fondos federales que sirven como asistencia económica para los y las estudiantes. Cabe destacar que las situaciones económicas que se han presentado en la Procuraduría son serias y demuestran el impacto que la crisis económica ha tenido en la sociedad puertorriqueña y en nuestra Universidad. Muchos y muchas estudiantes acuden ante nuestra Oficina por falta de vivienda y dinero para pago de matrícula. Estas situaciones se agravan cuando el o la estudiante padece de alguna condición de salud y ha tenido problemas para mantener su progreso académico. Sobre esto tenemos que señalar que los y las estudiantes se han visto muy perjudicadas en las ocasiones en que los y las profesoras no cumplen con el censo de asistencia para los fondos de Título IV y como consecuencia no pueden recibir la beca en la fecha correspondiente. Los y las profesoras que incumplen con este deber no han sido penalizadas a pesar de que hemos presentado una preocupación con la reincidencia de profesores y profesoras que incumplen.

Tabla 1. Situaciones atendidas por año natural

Situación	#				%			
	2015	2016	2017	Total	2015	2016	2017	Total
Académica	125	264	42	431	37.8%	39.2%	44.2%	39.2%
Administrativa	90	233	28	351	27.2%	34.6%	29.5%	31.9%
Económica	34	61	11	106	10.3%	9.1%	11.6%	9.6%
Revisión de nota	22	32	5	59	6.6%	4.7%	5.3%	5.4%
Interpersonal	30	7	1	38	9.1%	1.0%	1.1%	3.5%
Maltrato Institucional	2	13	2	17	0.6%	1.9%	2.1%	1.5%
Acomodo Razonable	8	7	1	16	2.4%	1.0%	1.1%	1.5%
Progreso Académico	7	8		15	2.1%	1.2%	0.0%	1.4%
Deshonestidad Académica	8	3		11	2.4%	0.4%	0.0%	1.0%
Otro		9		9	0.0%	1.3%	0.0%	0.8%
Cancelación de matrícula	4	3	1	8	1.2%	0.4%	1.1%	0.7%
Re admisión		8		8	0.0%	1.2%	0.0%	0.7%
Hostigamiento Sexual	1	9	2	12	0.3%	1.3%	2.1%	1.1%
Admisiones		6		6	0.0%	0.9%	0.0%	0.5%
Seguridad		4		4	0.0%	0.6%	0.0%	0.4%
Acoso Sexual		1	1	2	0.0%	0.1%	1.1%	0.2%
Queja contra Profesor		2		2	0.0%	0.3%	0.0%	0.2%
Readmisión		1	1	2	0.0%	0.1%	1.1%	0.2%
Oferta Académica		1		1	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%
Rehabilitación Vocacional		1		1	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%
Vivienda		1		1	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%
Total	331	674	95	1,100	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabla 1.1 Situaciones atendidas por año fiscal

Situación	#			%		
	2016	2017	Total	2016	2017	Total
Académica	292	139	431	39.9%	38.2%	39.4%
Administrativa	237	114	351	32.4%	31.3%	32.1%
Económica	70	36	106	9.6%	9.9%	9.7%
Revisión de nota	44	15	59	6.0%	4.1%	5.4%
Interpersonal	35	3	38	4.8%	0.8%	3.5%
Maltrato Institucional	2	15	17	0.3%	4.1%	1.6%
Acomodo Razonable	9	7	16	1.2%	1.9%	1.5%
Progreso Académico	12	3	15	1.6%	0.8%	1.4%
Deshonestidad Académica	11		11	1.5%	0.0%	1.0%
Otro		9	9	0.0%	2.5%	0.8%
Cancelación de matrícula	4	4	8	0.5%	1.1%	0.7%
Re admisión	7	1	8	1.0%	0.3%	0.7%
Hostigamiento Sexual	2	5	7	0.3%	1.4%	0.6%
Admisiones	5	1	6	0.7%	0.3%	0.5%
Seguridad		4	4	0.0%	1.1%	0.4%
Queja contra Profesor		2	2	0.0%	0.5%	0.2%
Readmisión		2	2	0.0%	0.5%	0.2%
Acoso Sexual	1	1	2	0.1%	0.3%	0.2%
Oferta Académica		1	1	0.0%	0.3%	0.1%
Rehabilitación Vocacional		1	1	0.0%	0.3%	0.1%
Vivienda		1	1	0.0%	0.3%	0.1%
Total	731	364	1,095	100.0%	100.0%	100.0%

En términos de la revisión de notas, la Certificación Núm. 53, 2016-2017 del Senado Académico había presentado problemas en su implementación debido a la falta de orientación a la comunidad universitaria sobre dicho proceso. Gran parte de los casos recibidos en la OPE, relacionados a esta normativa, se deben a que hay estudiantes mal informados sobre cómo pueden llevar a cabo el proceso de revisión de calificación. Por otro lado, no todos los profesores y profesoras y los directores y directoras están claras con el proceso, algo que causa conflictos. Es necesario señalar que estas situaciones se agravan cuando los profesores o profesoras no cumplen con la normativa institucional que les requiere la notificación de las notas parciales. Algunas veces se les presenta una nota ficticia al momento de colocar las notas parciales en el sistema para cumplir con el Registrador y esto crea expectativas falsas en los y las estudiantes de lo que puede ser su calificación real. Además, esto ocasiona un aumento en la necesidad de revisión de notas y en otros problemas, tales como la necesidad de solicitar una baja parcial tardía ante el Registrador por no haber tenido la notificación de la nota parcial. Como Procuradora, recomiendo que

se ofrezcan orientaciones sobre el proceso a todo el personal docente y a los y las estudiantes para evitar este tipo de conflictos.

Por otra parte, es importante señalar que, desde mi nombramiento, he atendido once quejas de hostigamiento sexual, cuatro de los cuales se presentaron en un lapso de aproximadamente dos meses. Este es uno de los temas que más me preocupa, pues existe una desinformación que afecta las acciones que se pueden llevar a cabo, tanto por parte del personal docente y no docente, como por parte de los y las estudiantes que presentan sus quejas. Más adelante se incluye una sección en donde se discute el asunto con más detalle.

Asimismo, he observado un aumento en la cantidad de estudiantes que acuden a nuestra Oficina y que no han tratado de utilizar los canales internos, debido a que ya no creen que se podrán resolver los conflictos de esa manera. Es decir, los y las estudiantes cada vez más temen a las represalias que puedan ser tomadas por expresar su sentir, mientras que cuestionan la efectividad de los departamentos y decanatos para la resolución de conflictos.

Tabla 2. Estatus del solicitante (2015-2016)

Estatus académico del/la solicitante	#			%		
	2015	2016	Total	2015	2016	Total
Subgraduado	273	407	680	82.50%	92.50%	88.20%
Graduado	41	27	68	12.40%	6.10%	8.80%
Docente	12		12	3.60%	0.00%	1.60%
Comunidad	3	3	6	0.90%	0.70%	0.80%
Exalumno	1	3	4	0.30%	0.70%	0.50%
UHS	1		1	0.30%	0.00%	0.10%
Total	331	440	771	100%	100%	100%

Esta tabla nos presenta que los y las estudiantes subgraduados son los más que acuden a nuestra Oficina, seguido por los y las estudiantes graduadas. Los docentes y las demás personas que conforman la comunidad universitaria presentan los números más bajos, por lo que deben formar parte de las personas incluidas en los esfuerzos de promoción de nuestros servicios. La Procuraduría Estudiantil tiene la imagen de que solo atiende a los y las estudiantes, sin embargo, nuestro deber es servir a toda la comunidad universitaria, siempre y cuando se trate de un asunto relacionado a los y las estudiantes.

Tabla 3. Facultad del/la estudiante por año natural

Facultad	#				%			
	2015	2016	2017	Total	2015	2016	2017	Total
Ciencias Sociales	80	142	14	236	24.2%	21.2%	14.9%	21.6%
Ciencias Naturales	73	140	22	235	22.1%	20.9%	23.4%	21.5%
Humanidades	70	95	20	185	21.1%	14.2%	21.3%	16.9%
Administración de Empresas	29	80	7	116	8.8%	11.9%	7.4%	10.6%
Educación	31	69	12	112	9.4%	10.3%	12.8%	10.2%
No indica	10	48	8	66	3.0%	7.2%	8.5%	6.0%
Escuela de Comunicación	6	28		34	1.8%	4.2%	0.0%	3.1%
Estudios Generales	8	20	3	31	2.4%	3.0%	3.2%	2.8%
Arquitectura	7	15	1	23	2.1%	2.2%	1.1%	2.1%
Otro	4	15	1	20	1.2%	2.2%	1.1%	1.8%
Derecho	6	6		12	1.8%	0.9%	0.0%	1.1%
Escuela de Comunicaciones		4	5	9	0.0%	0.6%	5.3%	0.8%
EGCTI	4	2		6	1.2%	0.3%	0.0%	0.5%
Esc. Graduada de Trabajo Social		1	1	2	0.0%	0.1%	1.1%	0.2%
Escuela de Derecho		2		2	0.0%	0.3%	0.0%	0.2%
Escuela de Planificación	2			2	0.6%	0.0%	0.0%	0.2%
Administración Pública		1		1	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%
División de Educación Continua y Est	1			1	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%
Escuela Graduada Economía		1		1	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%
Humanidades/ Lenguas Modernas		1		1	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%
Total	331	670	94	1,095	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabla 3.1 Facultad del/la estudiante por año fiscal

Facultad	#			%		
	2016	2017	Total	2016	2017	Total
Ciencias Sociales	169	67	236	23.1%	18.4%	21.6%
Ciencias Naturales	166	69	235	22.7%	19.0%	21.5%
Humanidades	116	69	185	15.9%	19.0%	16.9%
Administración de Empresas	81	35	116	11.1%	9.6%	10.6%
Educación	76	36	112	10.4%	9.9%	10.2%
No indica	34	32	66	4.7%	8.8%	6.0%
Escuela de Comunicación	28	6	34	3.8%	1.6%	3.1%
Estudios Generales	22	9	31	3.0%	2.5%	2.8%
Arquitectura	13	10	23	1.8%	2.7%	2.1%
Otro	11	9	20	1.5%	2.5%	1.8%
Derecho	7	5	12	1.0%	1.4%	1.1%
Escuela de Comunicaciones		9	9	0.0%	2.5%	0.8%
EGCTI	5	1	6	0.7%	0.3%	0.5%
Esc. Graduada de Trabajo Social		2	2	0.0%	0.5%	0.2%
Escuela de Derecho		2	2	0.0%	0.5%	0.2%
Escuela de Planificación	2		2	0.3%	0.0%	0.2%
Administración Pública		1	1	0.0%	0.3%	0.1%
División de Educación Continua y	1		1	0.1%	0.0%	0.1%
Escuela Graduada Economía		1	1	0.0%	0.3%	0.1%
Humanidades/ Lenguas Modernas		1	1	0.0%	0.3%	0.1%
Total	731	364	1,095	100.0%	100.0%	100.0%

Las cinco facultades que presentan más cantidad de estudiantes que acuden ante nuestra Oficina son: Ciencias Sociales, Ciencias Naturales, Humanidades, Administración de Empresas y Educación.

Logros

Asociación de Procuradores Estudiantiles

La Asociación de Procuradores Estudiantiles (APE) es la organización que agrupa a los y las Procuradoras Estudiantiles del Sistema UPR. Su propósito es coordinar esfuerzos entre los procuradores y procuradoras estudiantiles, discutir casos ejemplares, analizar normativa universitaria y su implantación y proponer reglamentación relacionada con la vida estudiantil. Las reuniones ordinarias se celebran una vez al mes, salvo en ocasiones especiales en las que se celebran reuniones extraordinarias. Se ha continuado con los trabajos para la continuidad de la labor de la APE a través de su Presidenta, la licenciada Ana M. Hernández, Procuradora Estudiantil del Recinto de Bayamón.

Aumento en la utilización de los servicios

Durante el pasado año hubo un aumento en la cantidad de estudiantes que tuvieron acceso a los servicios de la Procuraduría. Parte del plan de trabajo es seguir aumentando la cantidad de estudiantes que reciben nuestros servicios, especialmente en los renglones preventivos, tales como talleres o conferencias a la comunidad universitaria. Por otra parte, es importante aumentar la cantidad de estudiantes que reciben nuestros servicios a través de las redes sociales o por nuestra página en la Internet, para lo cual se estará desarrollando material informativo. Las redes sociales forman parte del aumento sustancial en la utilización de nuestros servicios, pues atiende lo que es la accesibilidad para nuestros y nuestras estudiantes. La siguiente tabla presenta la cantidad de estudiantes que acudieron a nuestra oficina de manera voluntaria y por referido.

Tabla 4. Cantidad de estudiantes por año natural

Clasificación	#				%			
	2015	2016	2017	Total	2015	2016	2017	Total
Referido	74	36		110	22.4%	5.4%	0.0%	10.0%
Voluntario	257	430		687	77.6%	64.2%	0.0%	62.7%
No indica		204	94	298	0.0%	30.4%	100.0%	27.2%
Total	331	670	94	1,095	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabla 4.1 Cantidad de estudiantes por año fiscal

Clasificación	#			%		
	2016	2017	Total	2016	2017	Total
Referido	108	2	110	14.8%	0.5%	10.0%
Voluntario	623	64	687	85.2%	17.6%	62.7%
No indica		298	298	0.0%	81.9%	27.2%
Total	731	364	1,095	100.0%	100.0%	100.0%

Por otra parte, se incluye una tabla con el sexo de los y las estudiantes que recibieron nuestros servicios. Estos datos son importantes, pues nos permite identificar que la cantidad de estudiantes que acudieron a nuestra Oficina, identificadas como mujeres, fue mayor a la cantidad de estudiantes identificados como hombres. Estos números nos sirven para la planificación de las estrategias de promoción de nuestros servicios y la manera en que podemos impactar a nuestras estudiantes. Además, de esta forma podemos identificar que no recibimos a ningún estudiante que se salga del binomio hombre-mujer, durante el año académico 2016-2017, aunque todos y todas sabemos que sí tenemos estudiantes que no se identifican con uno de los géneros (*gender non-conforming*) y que han tenido situaciones en nuestra Universidad que ameritan nuestra intervención. Más adelante se hablará de este tema en detalle.

Tabla 5. Sexo de los y las estudiantes por año natural

Sexo	#				%			
	2015	2016	2017	Total	2015	2016	2017	Total
F	199	429	71	699	60.1%	64.0%	75.5%	63.8%
M	131	229	21	381	39.6%	34.2%	22.3%	34.8%
No se puede determinar	1	12	2	15	0.3%	1.8%	2.1%	1.4%
Total	331	670	94	1,095	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabla 5.1 Sexo de los y las estudiantes por año fiscal

Sexo	#			%		
	2016	2017	Total	2016	2017	Total
F	445	254	699	60.9%	69.8%	63.8%
M	275	106	381	37.6%	29.1%	34.8%
No se puede determinar	11	4	15	1.5%	1.1%	1.4%
Total	731	364	1,095	100.0%	100.0%	100.0%

Servicio a través de las redes sociales y página de Internet

La Universidad, nuestros estudiantes y la forma en que se desarrolla el quehacer universitario ha cambiado durante los últimos años. La mensajería interna que nuestra Oficina permite atender situaciones de manera directa, sin que el o la estudiante tenga que esperar a ser atendido en nuestra Oficina. Esto permite seguir trabajando la prevención de la gravedad de los asuntos, pues la accesibilidad facilita la atención a las situaciones que de otra forma tomarían más tiempo en notificar o atender. Por otro lado, aumenta la accesibilidad de la OPE, pues a través de este sistema se han atendido un total de 308 estudiantes.²

Tabla 6. Mecanismo de contacto

Mecanismo de contacto para 2015-2016	#				%			
	F	M	identifica	Total	F	M	identifica	Total
En persona	210	164	10	384	45.80%	58.20%	33.30%	49.80%
Facebook	216	92	16	324	47.10%	32.60%	53.30%	42.00%
Teléfono	27	21	3	51	5.90%	7.40%	10.00%	6.60%
Correo electrónico	6	5	1	12	1.30%	1.80%	3.30%	1.60%
Total	459	282	30	771	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

² Estas cifras no incluyen a los y las estudiantes atendidas durante el periodo de la huelga. En dicho conflicto, desde el 27 de marzo hasta el 11 de junio, se atendieron 245 estudiantes aproximadamente a través de los medios electrónicos.

Las reseñas o *reviews* por parte de nuestros y nuestras estudiantes en la página de *Facebook* son excelentes y todas hablan de la disponibilidad y accesibilidad del servicio. Al día de hoy, nuestra página cuenta con 9,224 *likes* y esperamos aumentar esta cantidad a 15,000. Este aumento será a través de campañas en dónde publiquemos resúmenes de la normativa institucional más importante para los y las estudiantes, entre otras estrategias que atiendan la falta de flujo de información entre el estudiantado y la Universidad.

Esta herramienta nos permite desarrollar campañas para promoción de nuestros servicios y además, campañas educativas que atiendan las necesidades particulares de cada estudiante. Parte del plan de trabajo incluye el desarrollo de material visual e informativo sobre las políticas institucionales dirigidas a estudiantes con diversidad funcional, personas que han sufrido hostigamiento y agresión sexual, estudiantes que han sufrido algún tipo de violencia, entre otros.

Talleres a la Comunidad Universitaria

Durante el transcurso de tres meses se han presentado varios talleres sobre los derechos y deberes de los y las estudiantes, la deshonestidad académica, los servicios de la Procuraduría Estudiantil y la Política Institucional contra el Hostigamiento Sexual. Las siguientes unidades fueron algunas de las cuales sirvieron como espacio para estos talleres:

- Programa de Estudiantes Orientadores
- Personal de la Biblioteca José M. Lázaro
- Estudiantes graduados de la Facultad de Ciencias Naturales
- Procuradores y Procuradoras y Coordinadoras de Título IX de todos los Recinto, ofrecido en Ponce.
- Departamento de Geografía
- CEA-Orientación a profesores y profesoras por contrato

Es importante aumentar la cantidad de talleres ofrecidos y diversificar los temas, por lo cual es necesario identificar a las poblaciones que más necesiten la información y trabajar una propuesta de talleres según los temas. Estos talleres podrán formar parte del calendario de cada semestre.

Nueva página de Internet de la OPE

- Estamos trabajando un nuevo sistema para someter las situaciones en el cual se adelantará la recopilación de los datos necesarios para mejorar nuestros servicios, se ampliarán los datos a recopilar, permitirá desarrollar planes estratégicos en función de las necesidades de los y las estudiantes y de las fallas institucionales y además, será una herramienta para facilitar el escrito del informe anual que debe someterse. Esto puede servir como oportunidad para recopilar otros datos y crear un perfil estudiantil, claro está, velando por la confidencialidad que se requiere en nuestros servicios.

- En nuestra página se publicarán los protocolos y políticas institucionales e internos (de la OPE) que inciden en el quehacer universitario de los y las estudiantes. Esta publicación será por tema. Esto deberá cumplir con la normativa federal para las personas con condiciones visuales.
- Publicación de resúmenes de la normativa institucional para fácil comprensión de los y las estudiantes. Estas publicaciones serán por tema.
- A pesar de que nuestro presupuesto se verá reducido por casi \$65,000, apostamos a la creación de material audiovisual para mantener a nuestra comunidad universitaria informada.
 - a. Propósito: Mantener a la comunidad universitaria informada a través de nuestra página, en especial a los y las estudiantes, sobre la normativa institucional relacionada a las áreas identificadas en donde no existe mayor acceso o flujo de información. De esta forma, prevenimos situaciones graves relacionadas a estos temas y democratizamos los espacios y la participación de la comunidad universitaria. Además, estos materiales servirán como recurso para otras unidades. Los siguientes son los temas que he identificado como los más urgentes:
 - i. Revisión de calificaciones
 - ii. Deshonestidad académica
 - iii. Hostigamiento sexual
 - iv. Agresión sexual
 - v. Diversidad funcional
 - vi. Otros
- Actualmente tenemos un chat en nuestra página para que las personas que la visiten nos hagan preguntas.

Recomendaciones

Secciones y servicio directo

La crisis económica por la que atraviesa el país ha surtido efecto en nuestra Universidad. Hemos recibido muchos y muchas estudiantes con quejas sobre la falta de secciones de cursos, materiales y profesores. Esto es un detrimento en la calidad de la enseñanza que ofrece nuestra institución. Además, esto afecta la planificación de los y las estudiantes y las posibilidades de poder graduarse en cuatro años. Urge además, la contratación de funcionarios en las unidades que sirven con pocos empleados, pues la calidad de los servicios disminuye y la burocracia aumenta.

Atención a la salud mental

La cantidad de estudiantes que nos traen situaciones académicas relacionadas a conflictos por salud mental va en aumento.

Estudio de necesidades

El estudio de necesidades permitirá documentar las necesidades de los y las estudiantes para mejorar y ampliar nuestros servicios de acuerdo a las funciones de nuestra Oficina. También, este será una herramienta para establecer estrategias dirigidas a la atención de estas necesidades e incluir a otras oficinas del Recinto que puedan tener un rol importante. Este estudio es inicial y formará parte de una serie de estudios clasificados por poblaciones estudiantiles, según las necesidades y los datos recopilados.

Este estudio se puede llevar a cabo mediante recursos de la UPR. Para esto será necesario identificar personal del Recinto o del Sistema UPR con la capacidad de diseñar un instrumento de investigación y llevar a cabo el análisis de los resultados.

Adiestramientos

Es necesario ofrecer adiestramientos a personas clave dentro de nuestra Universidad para lidiar con varias situaciones serias, como lo son el hostigamiento sexual, el manejo de crisis, violencia sexual, entre otros. Es muy importante que la guardia de seguridad privada y universitaria sean las primeras personas en recibir dichos adiestramientos, pues muchos no tienen conocimiento sobre cómo manejar algunas de las situaciones delicadas relacionadas con nuestros y nuestras estudiantes. La División de Seguridad y Manejo de Riesgos debe estar adiestrada para trabajar con estudiantes que presenten una diversidad dentro de lo que son las construcciones sociales de género, pues muchas de las quejas informales que se han presentado contra ellos están relacionadas al mal manejo y trato de mujeres y personas de la comunidad LGBTTQI. Otras de las personas o funcionarios que deben tomar adiestramientos en distintas áreas lo son:

- Personal gerencial o directivo
- Personal relacionado a la OPE
- Personal relacionado a ofrecer servicios directos a estudiantes

Por último, es importante señalar que la Universidad no ofrece adiestramientos a las personas que llegan a ocupar un puesto directivo. Esto puede ocasionar muchos problemas, pues si las personas no conocen la normativa institucional y las leyes aplicables a lo que puede ser la buena administración de la oficina, las normativas de recursos humanos, entre otros, se presta a que se cometan errores que la Universidad eventualmente tiene que pagar.

Normativas

Es necesario enmendar algunas normativas y desarrollar otras que atiendan a la diversidad de estudiantes que pertenecen a nuestro sistema.

- La **Política Institucional Contra el Hostigamiento Sexual** en la UPR debe ser enmendada para que cumpla con la normativa federal aplicable y con la atención que se le debe dar a este tipo de comportamiento en la Universidad. He visto un aumento en la cantidad de casos y es importante *adiestrar a los funcionarios con puestos de supervisión y a toda la comunidad universitaria en general*. Asimismo, es necesario desarrollar un protocolo que atienda el proceso a seguir cada vez que se presente un caso, pues algunas oficinas lo atienden de una forma, otras de otra manera. Urge atender la situación de hostigamiento sexual en el Recinto de Río Piedras, pues ya parece una situación sistematizada y normal para algunos funcionarios y esto debe ser intolerable.
- La Procuraduría Estudiantil creó una Guía para el cumplimiento con la Política Institucional contra el Hostigamiento Sexual en la Universidad de Puerto Rico, Certificación Núm. 130 2014-2015.
 - Este documento fue creado con el propósito de establecer el proceso a seguir al atender una situación o queja de hostigamiento sexual presentada ante la OPE y educar a los y las estudiantes y a la comunidad universitaria sobre sus derechos ante un posible escenario de hostigamiento sexual. Esta Guía de Cumplimiento es un documento interno de la OPE y de ninguna forma establece derechos adicionales de los ya establecidos según la normativa federal, estatal e institucional.
 - Queda pendiente someter el documento ante la revisión de la OAJ y el visto bueno de la Autoridad Nominadora para la publicación del mismo.
- Además de la Guía interna en la OPE, es necesario que se cree un protocolo oficial interno para el Recinto de Río Piedras sobre Política Institucional contra el Hostigamiento Sexual en la Universidad de Puerto Rico, Certificación Núm. 130 2014-2015.
- Hemos identificado la necesidad de una campaña educativa sobre este tema, por lo que es importante que la Autoridad Nominadora asigne fondos para estos esfuerzos.
- Es necesario desarrollar una política y protocolo que atienda a las **estudiantes embarazadas** o que están lactando a sus hijos o hijas. La Carta de Derechos y Consideraciones promulgada por la Junta de Gobierno no es suficiente para atender a esta población y es necesario atenderla ya. La Universidad debe ser ejemplo de una institución que provee espacios equitativos y sin discriminación por género. Se sugiere que se tome en consideración:
 - Derechos y protocolo interno
 - Espacio para lactancia

- Acomodo razonable
- Con el propósito de conocer las necesidades de las estudiantes embarazadas, y de las unidades que prestan servicios estudiantiles, la Oficina de Procuraduría Estudiantil realizó un cuestionario/consulta sobre las consideraciones y derechos de las estudiantes embarazadas. Como parte de este esfuerzo solicitamos que 17 unidades que ofrecen servicios estudiantiles contestaran unas preguntas relacionadas a la Carta de Consideraciones y Derechos de la Estudiante Embarazada en la UPR, promulgada por el pasado Presidente de la UPR, el doctor Urayoán Walker.
- Los resultados de esta consulta nos presentaron que existe gran desconocimiento sobre esta política.
- Estamos en el proceso de hacer el informe de esta consulta con sus resultados para hacer las sugerencias pertinentes.
- Es necesario desarrollar lo que será el **acomodo razonable para personas con diversidad funcional** que están completando estudios graduados. Han surgido muchas situaciones en donde no se respeta el derecho de acomodo razonable de estudiantes graduados, debido a la falta de orientación y adiestramiento sobre esto. Se sugiere que se desarrolle una nueva política que tome esto en cuenta.
- El Senado Académico tiene pendiente aprobar la recomendación sobre la **Carta de Derechos del Estudiante Investigador**. La Procuraduría tiene recomendaciones para enmendar la Carta de Derechos propuesta, sin embargo, esta Carta de Derechos solo sería recomendada por mí si se incluye un protocolo uniforme (o que atienda las particularidades de cada Recinto) que pueda hacer valer estos derechos de los y las estudiantes.
- Es muy importante que la Autoridad Nominadora nombre a una persona para el puesto de **Coordinador o Coordinadora de Cumplimiento con Título IX (TIX)**. Traemos este asunto ya que la UPR queda en incumplimiento con la normativa federal de TIX al no tener una persona en este puesto. Por otro lado, al realizar estas funciones la OPE se puede ver afectada de manera directa, pues si realizamos investigaciones relacionadas a la Política Institucional Contra el Hostigamiento Sexual en la Universidad de Puerto Rico, Certificación Núm. 130 2014-2015 entre estudiantes, podríamos tener un conflicto de interés con nuestras funciones. La OPE no debería tener la función de recomendar medidas disciplinarias contra estudiantes.
- Guía para el cumplimiento con el **Protocolo para la Prevención y Manejo en Casos de Violencia Sexual** en la Universidad de Puerto Rico, Certificación Núm. 140 2016-2017.
 - Es necesario crear un documento que establezca el proceso uniforme a seguir al atender una situación de violencia o agresión sexual presentada ante la OPE y/o cualquier unidad correspondiente. De esta forma podemos educar a los y las estudiantes y a la comunidad universitaria sobre sus derechos ante un posible escenario de violencia sexual.

- Estuve en dos reuniones con la doctora Carmen Rivera Vega, pasada Rectora Interina del Recinto de Río Piedras, con el propósito de informarla sobre el incumplimiento de nuestro Recinto con la Certificación Núm. 140 2016-2017. Esto por la falta de protocolo en nuestro Recinto para atender la violencia sexual y la necesidad de constituir el **Comité de Respuesta Inmediata** con el coordinador o coordinadora nombrado por la Autoridad Nominadora. Al día de hoy no tenemos este Comité constituido es muy importante que se nombre a un coordinador o coordinadora, pues si tuviéramos que atender una situación de violencia sexual estamos desprovistos y desprovistas del Protocolo y del comité.
 - La segunda reunión con la pasada Rectora Interina fue para seguimiento y conversar con el Grupo de Trabajo de Género, junto con la Coordinadora del Programa de Estudios de la Mujer y Género, la Dra. Mabel Rodríguez, para trabajar con las propuestas del grupo y atender la necesidad de cumplir con la normativa relacionada a la violencia sexual. La Dra. Rivera Vega, junto con el Dr. Hiram Meléndez Juarbe, identificaron unas áreas en las cuales la Rectora Interina podía atender las necesidades el Programa y del grupo. Queda pendiente el nombramiento de la Coordinadora o Coordinador del Comité de Respuesta Inmediata y lo que el nuevo Rector Interino otorgue al Programa de Estudios de la Mujer y Género, según los acuerdos pautados en esa reunión.
- **Campaña educativa sobre el Plan de Trabajo para el Cumplimiento con la Reglamentación sobre Estudiantes Transgénero, Certificación Núm. 56 2016-2017.**
 - La Junta de Gobierno de la UPR aprobó la mencionada certificación con el propósito de cumplir con el *Dear Colleague Letter on Transgender Students*. Esta certificación establece unos deberes para la Procuraduría Estudiantil, entre estos la educación a la comunidad universitaria sobre los derechos de las personas trans.
 - Parte del mandato por la Junta de Gobierno con la Certificación Núm. 56 2016- 2017 es el establecimiento de reglamentación institucional que proteja los derechos de las personas trans. Con el propósito de cumplir con mis funciones como Procuradora, comencé una mesa de trabajo para la posibilidad de aprobar una Política de no discriminación a personas trans en el Recinto de Río Piedras.
 - Las unidades y personas en la mesa de trabajo fueron la pasada Coordinadora de Cumplimiento de Título IX, el Programa Pro Bono Derechos Sexuales de la UPR, el Consejo General de Estudiantes y la Clínica de Asistencia Legal por Discrimen por Orientación Sexual e Identidad de Género de la Escuela de Derecho de la UPR. Este documento tendría el propósito de servir como Política de no discriminación en

nuestro Recinto para cumplir con la normativa federal de TIX y la Certificación Núm. 56 2016-2017.

- Queda pendiente la redacción completa del documento, con las sugerencias, y presentarlo a OAJ, si la Autoridad Nominadora así lo cree pertinente.
- Por otra parte, es necesario que el protocolo atienda las posibles situaciones violentas que pueden sufrir nuestros o nuestras estudiantes trans, debido al maltrato institucional al cual muchas veces son sometidos y sometidas. Se sugiere que se tome en consideración:
 - Política
 - Protocolos
 - Vivienda
 - Registrador
 - Salón de clases
 - Baños y duchas
 - Seguridad
- Por otro lado, para la implementación de la Certificación Núm. 56 2016-2017 es necesario que se adiestre a toda la comunidad universitaria, en especial a la Guardia Universitaria y la guardia privada, pues son las primeras personas que usualmente atienden situaciones de riesgo.

Anejos

Tablas con los resultados de las evaluaciones

Tabla 7. Accesibilidad

Accesibilidad						
	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente de desacuerdo	No puedo decir	Total
La oficina de Procuraduría es fácil de encontrar	36	18	5		22	81
El horario de servicios es adecuado	54	15	2		10	81
La Procuradora es accesible; puedes encontrarlo cuando necesitas verlo o visitarlo	58	9	1		13	81
El tiempo de espera después de llegar a la oficina e iniciar la entrevista con la Procuradora, es adecuado	50	5	2	1	23	81
El tiempo de espera para tener una cita con la Procuradora es apropiado	49	7		2	23	81

Tabla 8. Atención

Atención						
	Completamente satisfecha/o	Satisfecha/o	Insatisfecha/o	Completamente insatisfecha/o	No puedo decir	Total
El ambiente físico es apropiado para los y las visitantes	47	13			21	81
Al momento de solicitar los servicios, el trato es cortés y respetuoso	70	6			5	81
La Procuradora escucha de manera que puedo hablar libremente acerca de mis asuntos o preocupaciones	70	5			6	81
La Procuradora muestra interés legítimo en todas las situaciones presentadas y con las personas involucradas	71	6	1		3	81
La Procuradora usa efectivamente el tiempo dedicado a la entrevista	62	9	1		9	81

Tabla 9. Trato

Trato						
	Completamente satisfecha/o	Satisfecha/o	Insatisfecha/o	Completamente insatisfecha/o	No puedo decir	Total
La Procuradora me ayuda a identificar y organizar los asuntos, haciendo posible un mejor entendimiento de los problemas y sus soluciones	65	10	2		4	81
La entrevista con la Procuradora facilita el aprendizaje acerca de una variedad de opciones para manejar los asuntos discutidos	63	9			9	81
La Oficina de Procuraduría es un lugar seguro y confidencial para visitar y hablar de lo que está sucediendo	51	8			22	81
La Procuradora explicó la confidencialidad relacionada a los servicios, y cuando no aplica la misma	61	6	4		10	81
La Procuradora 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	58	5	2		16	81
En su trabajo diario la Procuradora muestra cómo lleva a cabo todas las medidas razonables para salvaguardar la confidencialidad de las conversaciones y la información ofrecida	61	5	1		14	81

Tabla 10. Evaluación General

Evaluación general						
	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Completamente de desacuerdo	No puedo decir	Total
Los servicios de Procuraduría son de alta calidad	72	6			3	81
Tu satisfacción general con el servicio es...	72	7	1		1	81

Tabla 11. Preguntas sobre recomendación de servicio

	Si	No				
En caso de necesitarlo, ¿regresaría a solicitar los servicios de la Procuraduría?	80	1				81
Si tu respuesta en la pregunta anterior es NO, agradeceríamos que nos indique ¿por qué?	El sistema es uno bueno pero a la hora de la verdad los profesores hacen caso omiso y terminan haciendo lo que quieren.					0
¿Recomendarías el servicio a otros estudiantes?	81					81
Si tu respuesta en la pregunta anterior es NO, agradeceríamos que nos indique ¿por qué?						
Si en algún ítem del cuestionario marcaste la letra C (“no puedo decir”), por favor, indicarnos, por qué no puedes dar una opinión acerca del mismo:	Ver las respuestas en el original					
Otras sugerencias o comentarios o recomendaciones:						
Modalidad de servicio						