

Informe Anual

Oficina de la Procuraduría Estudiantil
Universidad de Puerto Rico, Río Piedras (UPRRP)

Origen y propósito

La Oficina de la Procuraduría Estudiantil (OPE) es el espacio que se ofrece a toda la comunidad universitaria para atender cualquier situación que se presente en el día a día de nuestra academia, siempre que involucre a nuestros, nuestras y nuestros estudiantes; velando por un trato justo y equitativo para todos, todas y todes. La Universidad de Puerto Rico, a través de su normativa institucional, está comprometida con el diálogo, la comunicación y la mediación como instrumentos fundamentales para la convivencia en la comunidad universitaria. En esa dirección, se estableció la OPE en el Recinto de Río Piedras en el año 1991; buscando auscultar alternativas viables que permitan solucionar los conflictos presentados sin necesidad de que tengan que escalar a procesos formales; con la excepción del cumplimiento con protocolos y políticas establecidas para atender situaciones específicas, según veremos más adelante en la descripción de los principios que rigen las procuradurías estudiantiles.

Debido a la inexistencia de alguna política institucional que estipulara el propósito y las funciones de las procuradurías estudiantiles, la Junta de Síndicos de la Universidad de Puerto Rico aprobó la Certificación Núm. 32, 2005-2006-JS sobre las procuradurías estudiantiles. Esta 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.

Con el propósito de iniciar un proceso de revisión de la certificación 32, y buscando clarificar algunos de los principios de la Procuraduría Estudiantil, los procuradores y procuradoras a nivel de sistema UPR, se dieron a la tarea de desarrollar un documento que buscara expandir las herramientas disponibles a las, los y les procuradores para facilitar el cumplimiento con sus labores. A raíz de este esfuerzo, el 13 de abril de 2015 la Junta de Gobierno en su reunión ordinaria celebrada el 13 de abril de 2015 promulgó la **Política de la Universidad de Puerto Rico sobre las Procuradurías Estudiantiles, Certificación Núm. 119 2014-2015**. Dicha Certificación fue aprobada con las recomendaciones de la Junta Universitaria contenidas en su Certificación Núm. 28 (2014-15) respecto a la aprobación de las enmiendas a la Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil, con el endoso del Presidente de la Universidad, y con la

recomendación de su Comité de Asuntos Académicos, Investigación y Estudiantiles. A través de la Certificación 119, se 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. El Procurador o la Procuradora Estudiantil o *Student Ombudsman*, como es conocido en los Estados Unidos, es una figura común en las universidades norteamericanas. Los procuradores y las procuradoras estudiantiles a nivel del sistema universitario UPR, sirven como facilitadores para las, los y les estudiantes en su gestión universitaria.

La misión de la Procuraduría Estudiantil es ofrecer a la comunidad estudiantil un espacio accesible, neutral, confidencial e independiente para la resolución de conflictos. En esa dirección los, las y les Procuradores 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. Además, brindan 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. Los, las y les procuradores estudiantiles, 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. 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 participación de todos en el 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.

Como requisito para ejercer la facultad delegada que crea la Ley Número 1 de 20 de enero de 1966 según enmendada, conocida como "**Ley de la Universidad de Puerto Rico**" y según establece el Derecho Administrativo Puertorriqueño en su **Ley Número 38 de 2017** es importante destacar los principios que nos rigen para poder ejercer nuestras funciones como Procuradores Estudiantiles:

- 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.

Por otro lado, es menester señalar que la Procuraduría Estudiantil del Recinto de Río Piedras formó parte de la *International Ombudsman Association* (IOA) por más de 12 años. Esta organización ha establecido unos estándares que rigen la labor de la Procuraduría Estudiantil en los Estados Unidos. A raíz de la situación fiscal que hemos enfrentado como país y por consiguiente como primer centro docente de enseñanza, lamentablemente dicha membresía no ha podido ser renovada. Aun así, nuestro compromiso y certificación, se rige por dichos estándares. Definitivamente, el norte es auscultar los mecanismos fiscales, siempre que sea posible, para renovar dicha membresía; ya que permite el crecimiento y actualización de mecanismos de procuraduría, atemperados a los tiempos.

Análisis de la información

Con el propósito de conocer y realizar un análisis sobre las posibles raíces de los problemas que enfrentan los y las estudiantes, auscultar las áreas de deficiencia y mecanismos de atención efectivos para mejorarlos como institución; la Procuraduría Estudiantil del UPRRP, se da a la tarea de recopilar información sobre los casos recibidos y realizar un análisis sobre las situaciones que más afectan a los y las estudiantes. Esto, con el objetivo de tener un marco claro y directo de hacia dónde debemos esforzarnos para mejorar cada vez más el servicio y el cumplimiento de nuestras políticas institucionales en miras a contribuir al crecimiento del primer centro docente del país que ofrece a su comunidad universitaria,

específicamente a sus estudiantes, un ambiente de honestidad, paz, y enseñanza de calidad en un ambiente seguro.

A continuación se presenta un análisis cualitativo y cuantitativo sobre las situaciones presentadas durante el año académico 2021-2022; dentro del marco de las funciones de la oficina. Este análisis se basa en la información recopilada a través del [Formulario Interno de Servicios](#) de la Procuraduría Estudiantil, el cual se encuentra en nuestra página web. La información recopilada a través de dicho formulario, solo se utiliza para propósitos internos de la OPE, respetando la confidencialidad de las personas que reciben los servicios.

Es importante destacar que, no todos los estudiantes que solicitan nuestros servicios acceden al formulario. Por lo tanto, la información recopilada a través del formulario de servicio no representa la totalidad de la información. Esto significa que la cantidad de situaciones puede ser mayor, pues no negamos el servicio a estudiantes que no llenaran el formulario de servicios. En esa dirección, incluimos en este análisis las situaciones que se reciben a través de la red social facebook; y a través de correo electrónico, que no necesariamente se reflejan a través del formulario de servicios.

Información recopilada, según las situaciones presentadas

En el año académico 2021-2022, la Procuraduría Estudiantil recibió y atendió alrededor de 319 solicitudes de servicio (Gráfico 1). Estas solicitudes fueron recibidas a través de correo electrónico, formulario de solicitud de servicio, llamadas telefónicas, visitas a la oficina y por las plataformas digitales facebook e instagram. Dichas solicitudes fueron atendidas en base a orientaciones sobre derechos y deberes estudiantiles, referidos según las políticas institucionales e intercesiones; teniendo como norte que las, los y les estudiantes reciban un trato justo y en cumplimiento con la normativa. Muchas de las situaciones presentadas reflejan situaciones que se repitieron una y otra vez en la mayoría de las unidades de servicios, facultades y escuelas.

Las situaciones académicas y administrativas siguen figurando entre las situaciones más atendidas durante este año académico 2021-2022, en comparación con años anteriores. Las situaciones académicas comprenden todas aquellas relacionadas al aprovechamiento académico de las, los y les estudiantes. Por mencionar algunas: reposiciones de exámenes y trabajos, reglamentación sobre asistencia y participación, entrega de prontuarios y cumplimiento con el mismo por parte del docente, revisión de calificaciones, y las nuevas modalidades de enseñanza.

Las nuevas modalidades de enseñanza a partir de la pandemia, representaron grandes retos, tanto para los docentes como para nuestros estudiantes. Durante este año académico las facultades y escuelas tomaron las medidas para que la oferta académica contara con un

mínimo de un 75% de los cursos de manera presencial, implantando de manera oficial otras modalidades de enseñanza: híbrida, a distancia, asistidos por tecnologías. Las situaciones más comunes y con más frecuencia que se atendieron dentro de este contexto fueron:

1. El proceso de matrícula, cada curso debía estar representado por la letra de cada modalidad P, H, D, AT; lo que trajo mucha confusión de parte de los estudiantes a pesar de las directrices emitidas por el Decanato de Asuntos Académicos; pues representaba un mecanismo totalmente diferente al acostumbrado antes de la pandemia. Específicamente, las confusiones se concentraron entre las modalidades “D” y “AT”; en la que la D (modalidad a distancia) el 100% de las horas de instrucción son a través del internet y en “AT”, (modalidad asistida por tecnologías) podría incluir un componente presencial o ser 100% a distancia.
2. Cambios sustanciales en el prontuario. Los criterios de evaluación fueron cambiados sin previo aviso ni acuerdo con los estudiantes. No se informó la modalidad de los exámenes en cuanto a los cursos, según la modalidad y se cambiaban las fechas de los exámenes según pautadas en el prontuario sin realizar acuerdos con los estudiantes..
3. No se cumplió con el horario asignado a los cursos matriculados ni con las horas de oficina. Es decir, algunos profesores asignaban exámenes y solicitaban a estudiantes que se conectaran a la clase en un horario distinto al matriculado y más tiempo del que requiere la clase;
4. Falta de comunicación por parte de algunos docentes en los cursos asincrónicos. Desde la Procuraduría se realizó una comunicación a la decana Dra. Leticia Fernández, para solicitar que se atiendan de manera inmediata las situaciones que se han presentado ante la Procuraduría con los cursos asincrónicos. Algunos docentes han optado por limitarse a videos y conferencias grabadas a través de youtube sin establecer contacto con los estudiantes, ni discutir el material, ni aclarar dudas. Por otro lado, se limitan a asignar fechas de examen sin haber discutido el material de la clase. La decana Fernández, acogió la petición y acordó presentarlo ante una reunión con el Rector y los Decanos para auscultar mecanismos de atención. Durante la reunión ordinaria asincrónica del Senado Académico en el periodo que comprende del 22 de septiembre al 28 de septiembre de 2021 se trajo a la atención del pleno este tema a través del informe del comité de asuntos estudiantiles del Senado Académico, a petición de la procuradora estudiantil. Como consecuencia, el 8 de octubre de 2021, la decana Leticia Fernandez, emitió la Carta Circular 002, DAA, 2021-2022 titulada “Interacción con los estudiantes en cursos a distancia” dirigida a directores de departamentos, decanos de facultades y docentes. En dicha comunicación se exhortó a los docentes la necesidad de cumplir cabalmente con la responsabilidad de que las comunicaciones fueran continuas y frecuentes con los estudiantes; y como este incumplimiento afecta el desempeño académico de ellos. La decana informó a la Procuraduría, que se le dieron instrucciones específicas a decanos y directores para asegurarse de que los profesores la recibieran.
5. Algunos profesores, impusieron medidas onerosas a estudiantes para evitar la deshonestidad académica tales como, ofrecer pruebas en un término de horario que

- no era compatible con la complejidad del material; al momento en que lo estudiantes iniciaban los exámenes se les informaba que no podrían regresar atrás;
6. Se les requirió la compra de programas específicos para llevar a cabo la clase por ese medio habiendo alternativas de herramientas gratuitas; y lo que requirió que salieran de sus hogares para comprar materiales (muchas veces difíciles de conseguir) para completar trabajos;
 7. Poca flexibilidad de parte de los y las docentes ante las situaciones y necesidades estudiantiles; sobre todo cuando el acceso al internet y la falta de equipo eran escasos.
 8. Poca flexibilidad ante el tiempo para la entrega de los trabajos o a causa de la desconexión durante un examen por falta de energía momentánea o de señal de internet.

En atención a la situación del país por la pandemia COVID-19, el Senado Académico del UPRRP, aprobó desde el Año Académico 2019-2020 al 2020-2021 varias certificaciones que le permitieron al estudiantado del Recinto de Río Piedras acogerse a la modalidad de Pass/Non-Pass (P/NP) en los cursos subgraduados y graduados en los que se matricularon durante dichos años académicos, de manera voluntaria. Los, las y les estudiantes, luego de conocer la calificación tradicional (A-F) que aparecía en sus cursos en el Sistema de Información Estudiantil, pudieron optar por dicha modalidad. De igual manera, los, las y les estudiantes que, según la normativa universitaria, recibieron un Incompleto, pudieron optar por acogerse a un Incomplete/NonPass (I/NP).

Esta modalidad tuvo su buen propósito, ya que permitió que los, las y les estudiantes que se vieron afectados negativamente, según las calificaciones obtenidas, al acogerse al P (pass), NP (no pass), no les impactaba su promedio y siempre que no fuera menos de “D”, aprobaban el curso. Por otro lado, todo proceso de admisión o evaluación que requirió un cálculo de índice académico se vió impactado según las decisiones finales que el estudiante tomó sobre la modalidad de nota. Es decir, los, las y les estudiantes al acogerse a esta modalidad, pudieron verse afectados según los requisitos de otras universidades en caso de desear trasladarse, los requisitos de reválidas, de estudios graduados, requisitos específicos de programas, según las facultades o programas académicos y requisitos de empleos. Estas advertencias siempre fueron incluidas en las orientaciones sobre dicha modalidad. Sin embargo, para poder acogerse a P/NP, debía ser en la fecha límite designada por la Oficina de la Registradora sin derecho a cambiar de opinión, luego de esa fecha. Esta situación presentó un gran inconveniente cuando se trató de estudiantes que no estaban de acuerdo con la calificación obtenida; y solicitaron acogerse a la Certificación 53 del Senado Académico 2016-2017: *Procedimiento Uniforme de Revisión de Calificaciones*. Es decir, si un estudiante, luego de llevar a cabo este proceso, procedía un cambio de nota de “C” a “A” (por

poner un ejemplo), no tenía la oportunidad de cambiar la modalidad y su promedio no reflejaba el valor de la nota final, ya que la modalidad no impacta el promedio general.

En cuanto a las situaciones administrativas, podemos encontrar quejas sobre pobre calidad del servicio, poca información y asesoría sobre los procesos, errores administrativos del personal que afectan procesos de admisión, readmisión, ayudas económicas, acceso a programas. La situación fiscal que vivimos como país y el presupuesto insuficiente que se nos ha otorgado como primer centro docente de enseñanza, ha provocado que la mayoría de los puestos de carreras del personal que se acoge a la jubilación sean congelados. Las ofertas de empleo que surgen, son por contratos con unos sueldos por debajo del mínimo, lo que resulta en el rechazo de las personas que solicitan. Como resultado, existe una falta de personal necesario para atender la demanda de servicio de 12,000 estudiantes en nuestro recinto; lo que provoca que un servicio que se ofrecía entre 10 empleados (por poner un ejemplo), ahora se realiza entre 1-3 funcionarios, creando una sobrecarga laboral, la cual se refleja en desánimo y poca calidad en el servicio. Por otro lado, la poca iluminación, la falta de poda de árboles y seguridad como resultado de estos, representó un tema de gran preocupación entre estudiantes y docentes. En atención a este tema, el Comité de Asuntos Estudiantiles del Senado Académico, solicitó ante al Rector en reunión ordinaria #2 2021-2022, se pronunciara sobre la seguridad en el Recinto de regreso a estado presencial, específicamente para:

- Conocer la distribución de guardias y los puntos de seguridad del recinto.
- acceso a los estacionamientos y las vallas de seguridad,
- lugares seguros para estacionarse y la seguridad después de las 3:00 pm para aquellos estudiantes en horario nocturno,
- conocer alternativas de acceso a los estacionamientos para estudiantes que quieran estudiar en las bibliotecas,
- funcionamiento del trolley, su horario de servicio
- escolta para aquellos estudiantes que salen de sus trabajos y clases en horario nocturno
- actualización de protocolos y el cumplimiento de éstos para proteger y garantizar la integridad física de víctimas de violencia de género

El Rector acordó en pleno reunirse con el Sr. Víctor Rosario, Director de la División de Seguridad y Manejo de Riesgos (DSMR) para atender estas inquietudes. Como resultado, se otorgó una reunión con el señor Rosario, en la cual participó la Procuraduría y la senadora Nadja Rios Villarini. En dicha reunión, se acordó lo siguiente:

1. El sello del estacionamiento de los estudiantes de nuevo ingreso fue reprogramado para que puedan estacionarse en todos los estacionamientos estudiantiles (N1, E, K,D1 y S). Esta información se anunció a toda la comunidad universitaria a través de cartero y página de Facebook del Recinto.
2. Se auscultó la posibilidad de que se identificara mejor el vehículo que actualmente se usa como trolley; y se recomendó que además del logo, la unidad esté mejor identificada con el servicio que presta. El señor Rosario nos informó que no cuenta con personal suficiente para ofrecer el servicio en el horario nocturno. Dicho servicio es ofrecido por la Oficina de Conservación e Instalaciones Universitarias, Sección de Transportación, quienes ofrecen el servicio hasta las 7:00 p.m.
3. Se sugirió trazar unas rutas seguras para caminar el recinto para evitar zonas boscosas y poco concurridas y que fueran anunciadas en las redes sociales. Se recomendó además que se cree una campaña con consejos de seguridad para prevenir asaltos y robos de equipos.
4. Se identificó que la Oficina de Seguridad ofrece escoltas a estudiantes que salen de clases y/o de laboratorios en horario nocturno. Para solicitar este servicio el estudiante debe de llamar a la Oficina de Seguridad. Se sugirió que esta información fuera divulgada ampliamente; aspecto que representa mucha dificultad para la DSMR, por el poco personal disponible para el servicio.
5. El estacionamiento del Museo de la UPR que colinda con la Biblioteca José M. Lázaro luego de las 5:00 pm permanece abierto para estudiantes graduados que toman cursos en Plaza Universitaria. Sugerimos que esta información se divulgue.
6. Con relación a los protocolos para proteger a los estudiantes de violencia de género, el señor Rosario indicó que la Oficina de Seguridad está en cumplimiento. Estos protocolos incluyen velar por las órdenes de protección, ofrecer servicio de escoltas y reasignación de estacionamiento de ser necesario. Sin embargo, entiende que sus oficiales necesitan recibir mejor adiestramiento para atender situaciones de esta naturaleza. Sugerimos que se adiestre a los oficiales pues son ellos la primera línea de respuesta y ayuda al estudiantado. Más adentrado en el semestre y en la medida en que hemos ido atendiendo los casos de violencia de género, la Lcda. Orialis Ocasio, Coordinadora de Título 9 en el RRP, informó a la procuradora Pacheco que están planificando una serie de adiestramientos para este propósito dirigidos al personal de seguridad.
7. Con relación al alumbrado, el señor. Rosario puntualizó que hay zonas aledañas a la Facultad de Estudios Generales que son peligrosas por la poca iluminación. Sin embargo,

este servicio recae en el Departamento de Electricidad adscrito a la Oficina de Conservación de las Instalaciones Universitarias.

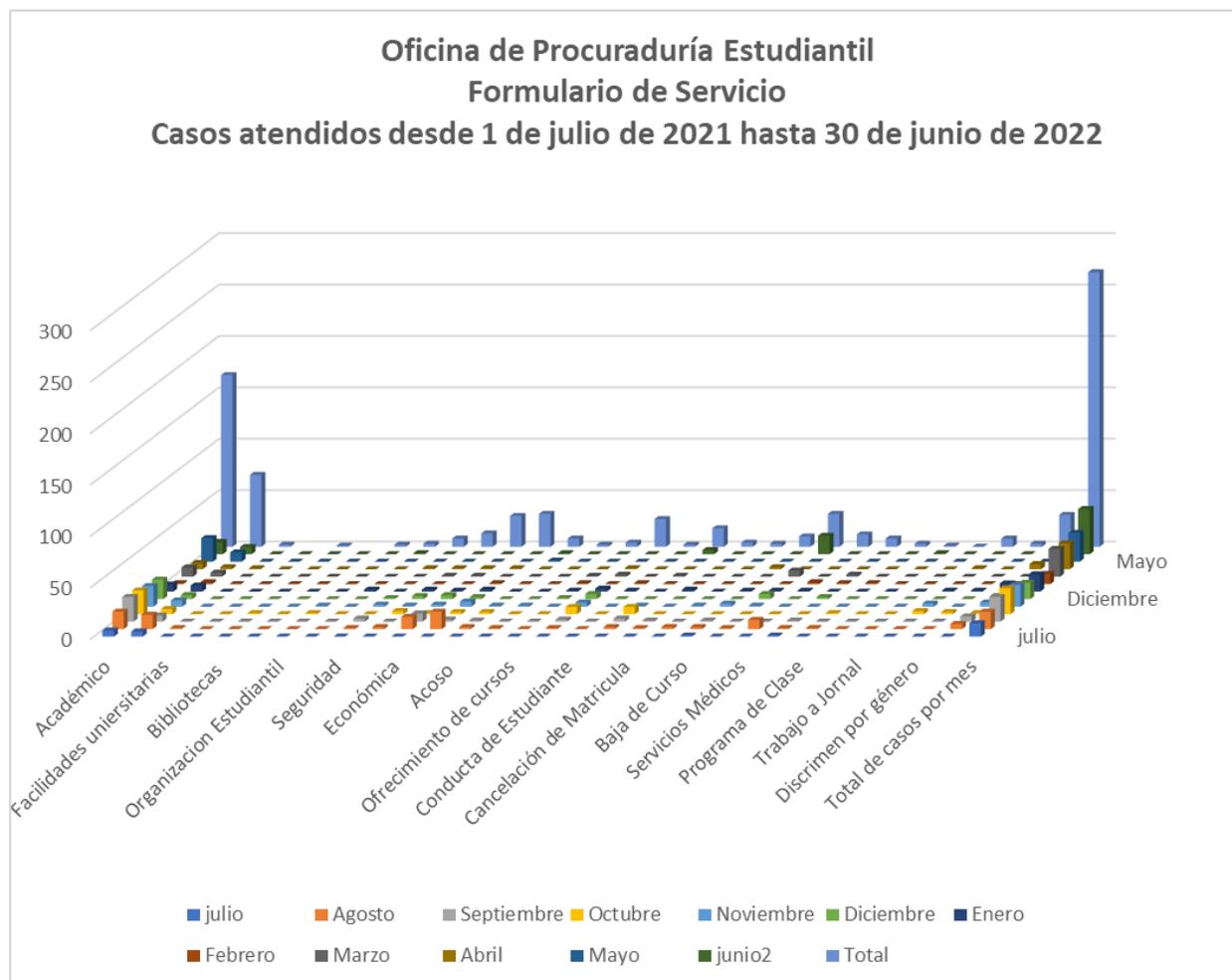
8. Por último, se le solicitó información sobre los teléfonos de emergencias ubicados en el recinto. El Sr. Rosario señaló que la Oficina de DTAA se encarga de darle mantenimiento y servicio a estos equipos. Se le solicitó una lista con los teléfonos que en estos momentos no funcionan, pero nos indicó que la información más actualizada la debe de tener DTAA. Sugerimos dar mantenimiento a estos equipos. A raíz de esta reunión y de los trabajos en el Senado Académico sobre este particular, la DSMR sometió un informe a la DTAA de actualización del funcionamiento de los teléfonos de emergencia en las facultades; y según informó la Decana de Administración del RRP, hay un presupuesto identificado para esto.

En cuanto a las situaciones económicas que se han presentado en la Procuraduría, estas demuestran la complejidad de las situaciones que día a día viven muchos estudiantes tras el impacto tanto de la pandemia, como de las consecuencias de situaciones personales que se reflejan en su desempeño académico; y por consiguiente en su elegibilidad para recibir ayudas. Muchos estudiantes acudieron a la Procuraduría por la falta de acceso de algunos de los oficiales de asistencia económica. Como resultado de la pandemia, la mayoría del personal a cargo de gestionar las ayudas de los estudiantes, se encontraban realizando trabajo remoto, con una gran cantidad de estudiantes a cargo, lo que les dificultaba estar disponibles para todos, identificar errores en sus solicitudes y atender las dudas. Esto provocó atrasos significativos en el recibo de las ayudas económicas de las que dependen para continuar sus estudios. Un aspecto adicional que siguió impactando el recibo o no de ayudas económicas para nuestros estudiantes a pesar de los esfuerzos de Registraduría por medio de su unidad de Anotaciones, es el incumplimiento de algunos docentes en llenar el censo de asistencia, lo cual incide en el desembolso de las ayudas a las que eran elegibles.

Por otro lado, durante el año académico 2021-2022, se recibieron en la procuraduría estudiantil 34 casos de violencia de género donde 21 fueron órdenes de protección y 13 fueron por acoso sexual, hostigamiento sexual y discrimen por genero. Todos referidos a Título 9 según protocolo y en las que se gestionó desde la procuraduría las medidas cautelares correspondientes según cada caso (Gráfico 4). El 24 de febrero de 2022, la Junta de Gobierno aprobó la Certificación Número 107 2021-2022: *Politica y Procedimiento para el Manejo de Situaciones de Discrimen por sexo o Genero en la Universidad de Puerto Rico*. Dicha politica representa una herramienta importantísima para la institución, ya que ofrece una guía a las unidades de servicio a estudiantes, en el manejo acertivo de situaciones relacionadas a discrimen por razón de sexo, género o embarazo, hostigamiento sexual,

violencia sexual, violencia doméstica, violencia en cita y acecho en el ambiente de estudio, asegurando la atención sensible y justa según las leyes federales y estatales.

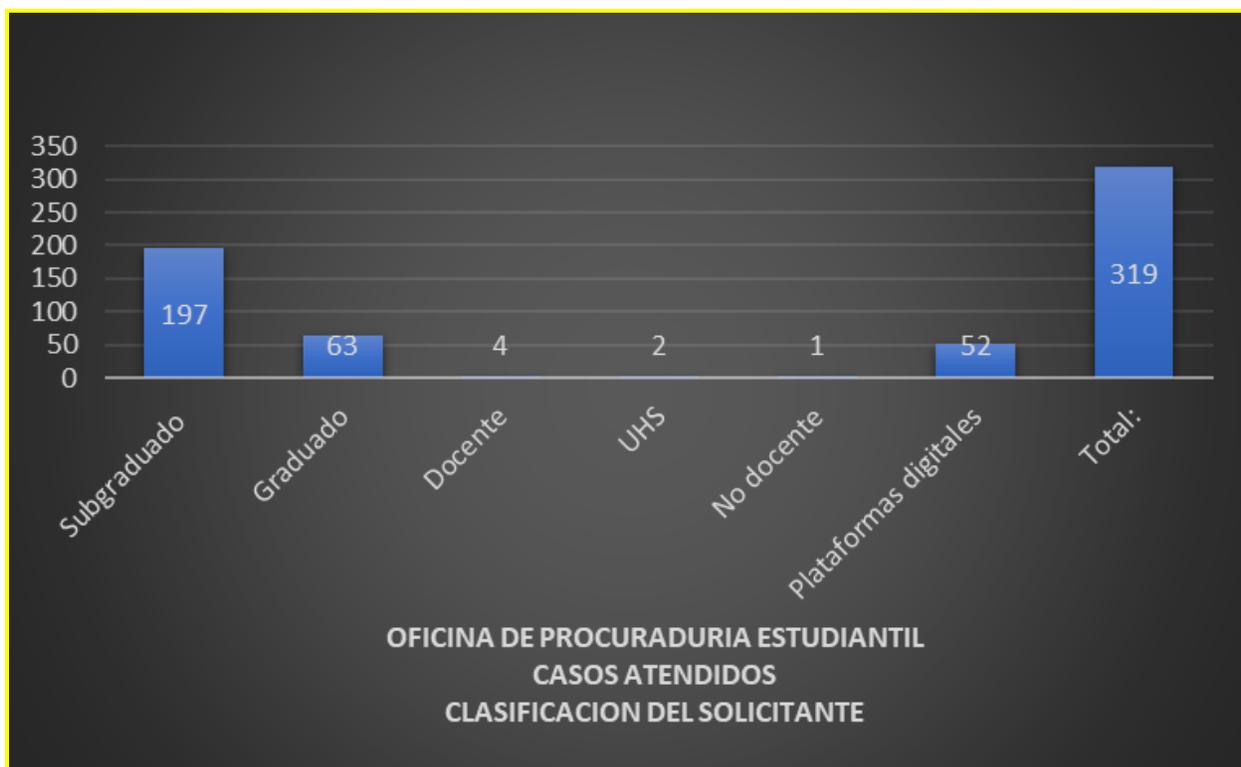
Gráfico 1. Situaciones atendidas para el año académico 2021-2022.



Los estudiantes subgraduados representan el mayor número de solicitantes comparados con los estudiantes graduados. En el análisis de la información que comparten los estudiantes subgraduados, estos acuden a la procuraduría como primera instancia, ya que manifiestan inseguridad por ser estudiantes nuevos y no conocer los procesos y temor a represalias; otros porque han intentado resolver ellos mismos y no han tenido éxito. En el caso de los estudiantes graduados, por la experiencia y madurez en los procesos, usualmente acuden a la procuraduría cuando ya han agotado por ellos mismos los procesos (Gráfico 2). La mayoría de las situaciones presentadas por estudiantes graduados corresponden a estudiantes con alguna necesidad de acomodo razonable o problemas con

sus supervisores del Programas de Experiencias Académicas Formativas (PEAF). Desde la procuraduría fungimos como facilitadores de los procesos entre estudiante y coordinadores graduados, decanos y personal del Decanato de Estudios Graduados e Investigación; donde solo uno de ellos trascendió al Comité de Revisión de Notas del Decanato de Asuntos Académicos, según Certificación 53, 2015-2016 del Senado Académico.

Gráfico 2. Estatus del solicitante para el año académico 2021-2022.



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.

Gráfico 3. Facultad del solicitante para el año académico 2021-2022.

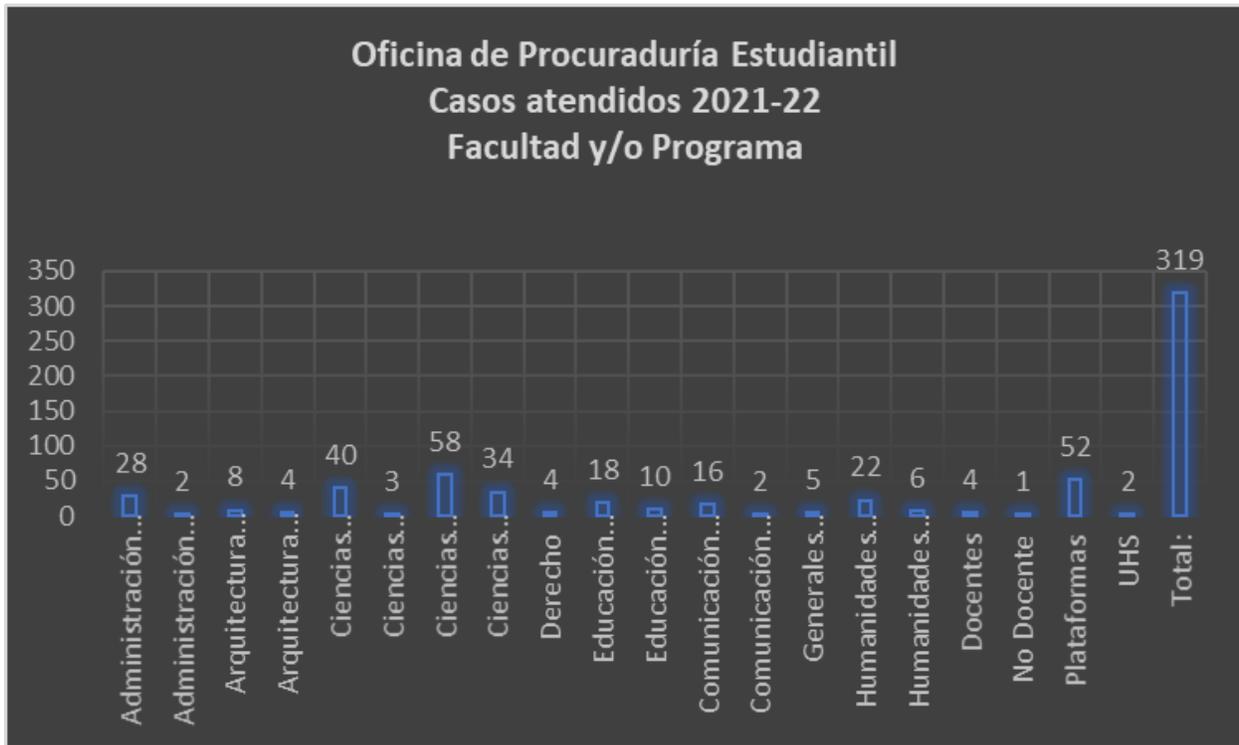


Gráfico 4. Casos de Orden de Protección atendidos por la OPE para el año académico 2021-2022..

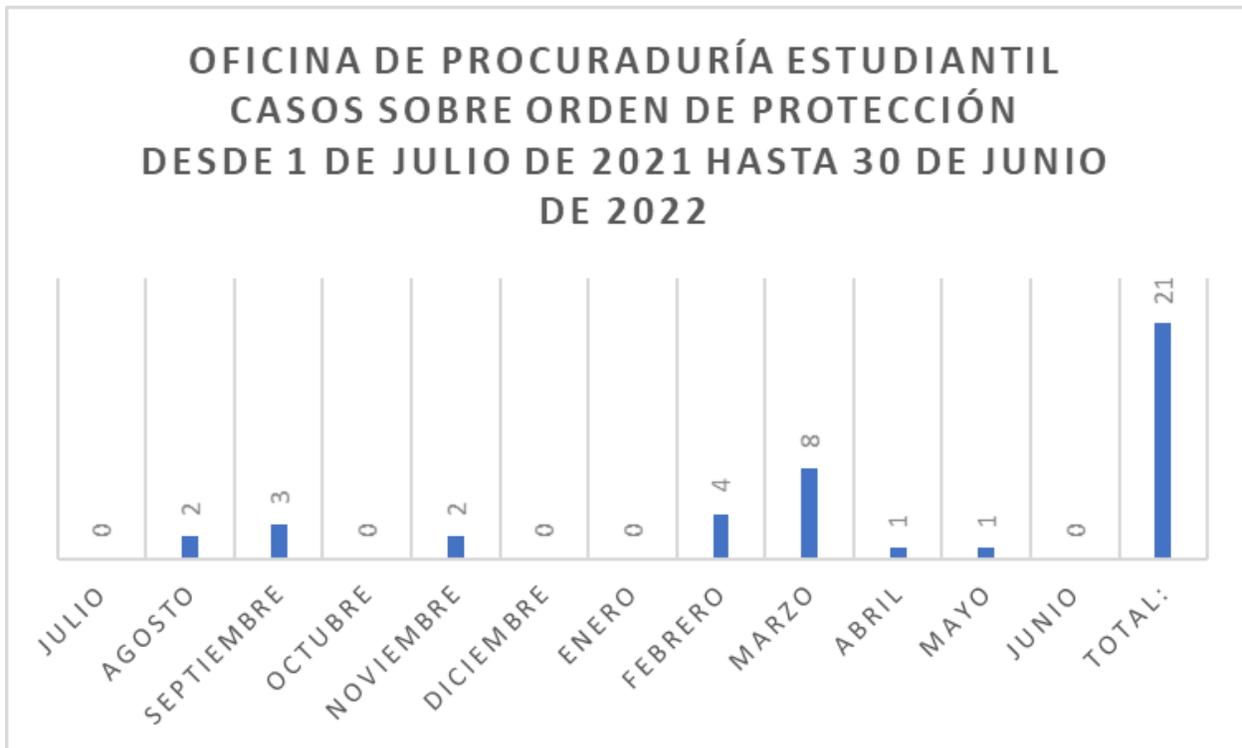
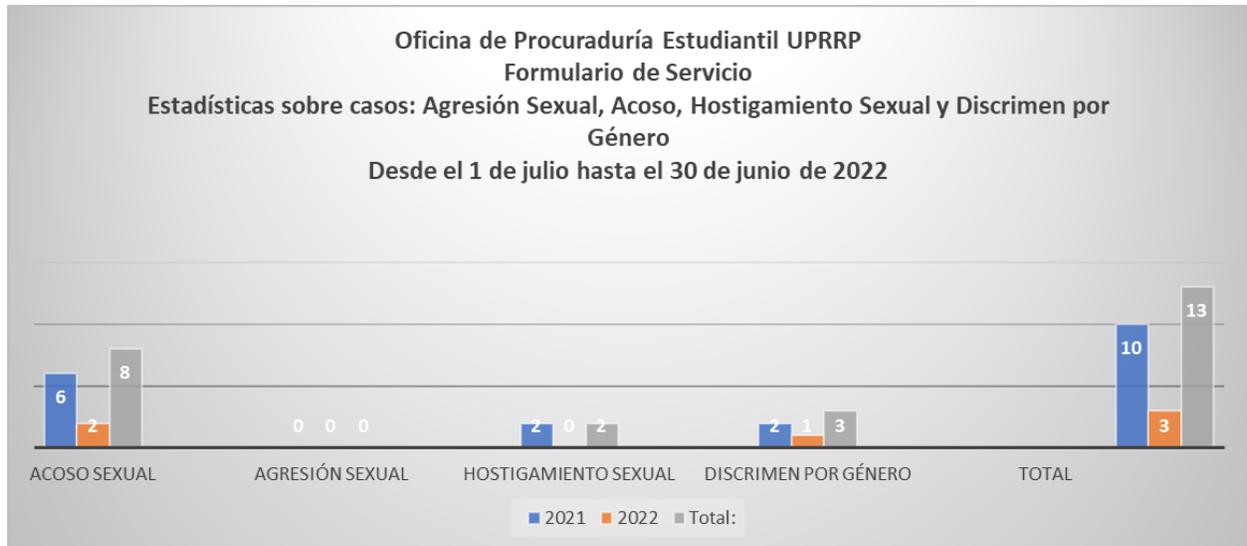


Gráfico 5. Casos de Agresión Sexual, Acoso, Hostigamiento Sexual y Discrimen por Género atendidos por la OPE para el año académico 2021-22.



Logros

De acuerdo con las facultades que nos confiere la **Certificación 119 2014-215** en la OPE se trazó un plan de trabajo para el año académico 2021-2022 del cual se presenta a continuación los logros alcanzados:

Asuntos Administrativos

- Nombramiento de la Sra. Coralie Pacheco Valcárcel, Procuradora Estudiantil Auxiliar, como Procuradora Estudiantil en propiedad.
- Nombramiento del Sr. Ángel M. Burgos como sustituto en la posición de Procurador Estudiantil Auxiliar.
- Creación de la pagina de Instagram: ***procuraduriaiupi***
- Creación de nuevo logo de la Procuraduría Estudiantil. Surge en un acuerdo colaborativo con la Oficina de Artes Gráficas adscrita a la Oficina de Eventos. Fue sometido y aprobado por la Oficina de Comunicaciones de la UPRRP y posteriormente se implementó en los documentos, páginas web y plataformas oficiales de la OPE.
- En coordinación con la Sra. Nathalia Mere Rodríguez, coordinadora del Programa PET, inicia para el mes de septiembre de 2021 el programa de estudio y trabajo conocido por sus siglas (PET) en la Oficina de Procuraduría Estudiantil. Dentro de los acuerdos de contratación se estipuló que los estudiantes que iniciaran su experiencia administrativa tenían como requisito tomar una charla de confidencialidad y completar un documento de acuerdo de confidencialidad. Así, en su inicio se asignó un estudiante como Asistente Administrativo bajo la coordinación del Sr. Ángel M. Burgos, Procurador Estudiantil Auxiliar y a cargo de la fase administrativa de la OPE. Luego, para el mes de noviembre se comenzaron los trámites para un segundo estudiante que fue integrado en el mes de enero de 2022. Los estudiantes del programa PET han sido educados en temas de lenguaje inclusivo, sensibilidad, derechos humanos, violencia, normativas y políticas institucionales, lo que ha tenido un efecto en tener un rol fundamental de orientar a sus pares a través de las plataformas sociales de la OPE.
- A solicitud del subcomité del Senado Académico del Recinto de Río Piedras de la UPR a cargo del borrador ***de la Política de Integridad Académica***, participé de la revisión de dicho documento desde la visión de las situaciones presentadas ante la Procuraduría sobre este tema.
- El 28 de enero de 2022, el Sr. Luis A. Ferrao designó a los funcionarios de la OPE, la Sra. Coralie Pacheco, Procuradora Estudiantil y al Sr. Ángel Burgos como Campus Security Authority. Luego, como parte de los requisitos de la responsabilidad de los roles ambos funcionarios completaron los talleres requeridos por la Coordinadora de Título IX.
- El 23 de marzo de 2022, el Sr. Luis A. Ferrao designó al Sr. Ángel M. Burgos como miembro del Comité Institucional para la Prevención de Violencia de Género.

- Desde la OPE se inició una investigación con la Oficina de Conservación e Instalaciones Universitarias (OCIU) a raíz de quejas de estudiantes en cuanto a diversos asuntos de seguridad en el campus universitario. Los asuntos traídos fueron los siguientes:
 - **Falta de poda de árboles cercano a las facultades,**
 - **falta de iluminación,**
 - **trolleys en horario nocturno,**
 - **estacionamientos averiados.**

La investigación comprendió desde febrero hasta abril de 2022. Se dialogó con la Sra. Elizabeth Flores, directora de OCIU sobre los asuntos de su unidad: poda de árboles, falta de iluminación y servicio de trolleys. Para el mes de abril se corroboró en una inspección por el campus, llevada a cabo por el Procurador Auxiliar, Ángel Burgos que se atendió como acción correctiva la luminaria de los postes y la poda de árboles. Posteriormente en un diálogo efectuado con la señora Flores confirmó dichos trabajos. El tercer asunto está pendiente para el próximo año fiscal, ya que no cuentan con los fondos suficientes para extender el horario de servicio de trolleys hasta las 11:00 p.m. Como parte del diálogo con la señora Flores, solicitó horarios nocturnos viables para mantener el servicio. Para evidenciar la necesidad se le solicitó a la decana Isabel Montañez, de la División de Investigación y Avalúo del Decanato de Asuntos Académicos la cantidad de estudiantes nocturnos en el recinto. Por otro lado, se dialogó con el Consejo General de Estudiantes con el propósito de indagar el acuerdo que en el pasado el CGE tenía con el municipio de San Juan conocido como RED que comprendía transporte público desde la UPR hasta la comunidad de Río Piedras. La señora Flores quedó pendiente de auscultar el diálogo con el Municipio de San Juan.

Asuntos atendidos desde los deberes y responsabilidades de la Procuraduría Estudiantil

1. La OPE trabajó casos de discrimen en conjunto con la Oficina de Asesoría Jurídica. Obteniendo resultados a favor del estudiantado.
2. La OAJ solicitó las recomendaciones de la procuraduría en torno a un borrador de guía para el monitoreo de exámenes. Dichas recomendaciones fueron sometidas por la procuradora estudiantil partiendo de las situaciones presentadas ante la OPE que afectaron a los, las y les estudiantes solicitantes y velando por sus derechos.
3. La procuradora Pacheco, como directora de la OPE, formó parte de la Junta Coordinadora de Seguridad, en la cual el Sr. Ángel Burgos, Procurador Estudiantil Auxiliar, fue parte de la Junta Coordinadora de Seguridad extendida en colaboración con el Decanato de Administración en dos Asambleas Estudiantiles celebradas durante el año académico 2021-2022.

4. Durante el mes de mayo la OPE inició la coordinación con la Sra. Aida Irizzary sobre un proyecto de decomisación de documentos inactivos de la OPE. En el mes de junio se comenzó con el proyecto.
5. Debido a la frecuencia de situaciones presentadas ante la OPE por mecanismos onerosos para medir la asistencia y participación de los estudiantes de parte de algunos docentes, la procuradora Pacheco se encuentra trabajando junto al Subcomité de Asuntos Estudiantiles del Senado Académico en un borrador sobre la falta de una normativa institucional en cuanto a ausencias en el salón de clases y los criterios de evaluación de un curso. Se espera que tan pronto el Senado Académico inicie los trabajos del próximo año, continuemos con esta encomienda.
6. Desde la OPE se han gestado esfuerzos en conjunto con la Oficina de Título IX; la Sra. Sonia Ortíz, directora de la Oficina de Cumplimiento y Auditoría (OCA) y la licenciada Orializ Ocasio, coordinadora de Título IX respectivamente, para trabajar mano a mano con la procuraduría estudiantil sobre casos que involucran asuntos de seguridad en el recinto como: violencia de género, acoso u hostigamiento sexual, entre otros clasificados en la Ley federal de Título IX. La OPE ha asistido a la OCA en el área académica con los departamentos, facultades y escuelas en las medidas cautelares cuando surgen órdenes de protección emitidas por algún tribunal del Poder Judicial. Esto ha tenido un impacto positivo en garantizar que la parte peticionaria como el peticionado puedan continuar teniendo acceso a la educación. Por otro lado, la procuradora Pacheco colaboró en el mes de abril de 2022, con la coordinadora de Título IX, licenciada Ocasio y grabó una cápsula informativa en colaboración con el Centro para la Excelencia Académica sobre los servicios que se le brindan a estudiantes víctimas de violencia por género y las medidas cautelares que se le brindan en la OPE a todos, todas y todes los estudiantes que presentan una orden del tribunal o una queja sobre cualquiera de la categorías de la violencia en conjunto con la Oficina de Título IX.
7. Actividad estudiantes orientadores-ofrecí un taller informativo sobre los derechos y deberes estudiantiles en el mes de agosto.
8. Actividad de nuevo ingreso del Decanato de Estudiantes-la Procuraduría Estudiantil colaboró con dicho decanato en la participación de una mesa informativa sobre los servicios de la procuraduría.
9. En el mes de mayo en situaciones traídas por un estudiante exalumno y otra por conocimiento informado, surgió la falta de una política para atender exalumnos y ciudadanos de río piedras que llegan a la IUPI a buscar servicios y no cuentan con hogar. Situaciones donde se han sentido discriminados por la División de Seguridad y Manejo de Riesgos (DSMR); así como por otros estudiantes. Ante la responsabilidad que tiene la procuraduría estudiantil de velar por atender las quejas de todos, todas y todes, en busca de alternativas viables, en la OPE tomamos la iniciativa desde una perspectiva humanista, sensible y de empatía hacia los ex alumnos y los ciudadanos, a la vez que

atendemos el aspecto de seguridad presentado por algunos estudiantes, de aunar esfuerzos con CAUCE y otras entidades sin fines de lucro. No podemos olvidar el contexto histórico que tiene la comunidad de Río Piedras con la IUPI y así mismo los servicios que estos buscan. Conociendo este aspecto, nos dirigimos a la Oficina de Centro de Acción Urbana Comunitaria y Empresarial (CAUCE) y sostuvimos una reunión inicial con la doctora Mercedes Rivera quien nos ofreció alternativas con organizaciones sin fines de lucro que pueden atender el asunto desde un punto de vista humano. A tales efectos, solicitamos una reunión con la Sra. Aurora Sotográs, Ayudante Ejecutiva del Rector, con el propósito de tener una reunión en común con la dirección de la División de Seguridad y Manejo de Riesgos para hacerlos parte del esfuerzo junto con CAUCE. Más adelante, en junio se llevó a cabo la reunión donde se le informó al señor Rosario la iniciativa de profesionalizar los Oficiales de Seguridad con herramientas de enfoque social comunitario en casos de personas sin hogar y cómo gestar el acercamiento adecuado. Adicional se proveería un directorio con las ONG que tienen acuerdo con CAUCE y se le ofrecerán talleres gratuitos al personal de seguridad por expertos en el tema. El Sr. Rosario estuvo de acuerdo. Tenemos pendiente el envío de una petición formal, ya acordada de manera verbal al Proyecto Corazón que pertenece a las organizaciones no gubernamentales.

10. Para el mes de abril la Oficina de Asuntos Legales de Administración Central realizó una consulta a la OPE sobre normativa existente sobre excusas académicas.
11. La OPE fue invitada por la Oficina del Rector a una reunión sobre asuntos de seguridad, representada por la procuradora Pacheco. La reunión tenía el propósito de identificar aplicaciones móviles que alertarán sobre algún asunto de seguridad que surja en el campus de la IUPI cumpliendo con la ley federal Clery Act. Dentro del equipo de la OPE, el señor Ángel Burgos realizó una investigación inicial del tema y se la presentó a la procuradora Pacheco, resultando en que la UPR en Humacao contaba desde el año 2015 con una aplicación a tales efectos. Presente los hallazgos a los demás funcionarios presentes en dicha reunión. Luego, según se estableció en la reunión se investigaría desde la OPE más sobre el proveedor de servicio. El señor Burgos logró reunirse con el director de la Oficina de Calidad de Vida de la UPR Humacao, profesor José A. Baldaguez Matos. El señor Baldaguez proveyó información o insumo sobre su experiencia con el proveedor INVID. Esto porque en la UPRH la Oficina de Calidad de Vida es la encargada de trabajar los temas de la Ley Clery Act, ya que los Oficiales de Seguridad son de la compañía privada. Además, de la conversación resultó que la señora Yoselyn Ponce, quien actualmente es Ayudante del Rector en comunicaciones, fue parte integral de la implementación del programa en la UPRH. El señor Burgos sostuvo una reunión con la señora Ponce y en efecto, confirmó la información. De la reunión se le somete un informe preliminar a la señora Aurora Sotográs sobre los hallazgos y ésta designó a la señora Ponce para que

diera un informe o presentación de la experiencia con el proveedor de servicio ante el comité que se constituirá para tales efectos.

Programa educativo

Surge la iniciativa desde la OPE de buscar crear alianzas en redes con organizaciones sin fines de lucro (ONG), agencias de gobierno, comisiones, centros de apoyo a víctimas, profesionales de la conducta humana, etc. Esto para iniciar una campaña educativa a la comunidad universitaria sobre temas de derechos humanos y violencia en todas sus categorías. Como parte de la certificación 119, en la OPE entendemos que la educación a todos los componentes de la comunidad universitaria tiene un efecto positivo en la comunidad estudiantil y por ende en su vida universitaria. Dentro de las alianzas queremos destacar los siguientes acuerdos colaborativos:

- Centro de Ayudas a Víctimas de Violación del Instituto de Prevención y control de la Violencia del Departamento de Salud; La Sra. Coralie Pacheco, directora de la OPE y la doctora Rebecca Ward, directora del CAVV, establecieron un acuerdo de colaboración para llevar a cabo conversatorios y talleres dirigidos a la comunidad universitaria sobre temas de prevención en violencia y derechos humanos que incluyan a los estudiantes Transgénero como parte del cumplimiento con la Ley federal de Título IX. Además el CAVV autorizó se compartiera a través de nuestras plataformas sociales contenido educativo de la revista científica y observatorio en asuntos de prevención de violencia. Para ello, el Sr. Ángel M. Burgos, Procurador Estudiantil Auxiliar se reunió con la funcionaria del CAVV, Sra. Katherine Nieves en las oficinas del programa, donde se coordinó fechas futuras para comenzar la fase educativa y el CAVV proveyó material educativo en versión impresa que se distribuyó en los tableros de edictos del centro universitario. Durante los meses de enero hasta la fecha se ha creado contenido educativo a través de las plataformas sociales de la OPE logrando alcances significativos.
- Comisión de Derechos Civiles del ELA; Desde la OPE se iniciaron conversaciones para el mes de septiembre de 2021 con el licenciado Ever Padilla, Director de la CDC sobre la posibilidad de ofrecer temas a la comunidad universitaria en derechos humanos. Para el mes de noviembre la CDC inició talleres educativos a través de la plataforma teams del cual se acordó que se divulgarán en nuestras plataformas y páginas oficiales para el beneficio de la comunidad estudiantil. Se quedó pendiente que luego de la pandemia se auscultaba ofrecer talleres de manera presencial.
- Comité de Aceptación a la Multidiversidad en Búsqueda de Inclusión y Equidad (CAMBIE); La Sra. Coralie Pacheco, directora de la OPE y la doctora Aída L. Jiménez, Director of Clinical Training and Coordinator of Clinical Area Department of Psychology, University of Puerto Rico establecieron un

acuerdo de colaboración para que CAMBIE a través de sus estudiantes investigadores ofrezcan a la comunidad universitaria talleres sobre inclusión social que incluya a los estudiantes transgénero.

- Intercambios Puerto Rico; La Sra. Coralie Pacheco, directora de la OPE inició conversaciones con el Sr. Carlos M. Marín García, Navegador de Prevención de Intercambios Puerto Rico para tener acuerdos de colaboración y ofrecer talleres a la comunidad universitaria sobre Diversidad e inclusión en el contexto universitario.
- Asociación de Procuradores Estudiantiles UPR; La Sra. Coralie Pacheco, directora de la OPE en el mes de octubre ofreció un taller educativo a los Procuradores Estudiantiles del sistema UPR sobre Mediación de Conflictos en el contexto universitario, con motivo de la celebración del día Internacional del Ombudsman.
- Por otro lado, entre las iniciativas iniciadas se formuló un comité de expertos académicos en tópicos de derechos humanos y profesionales en la conducta humana sobre la violencia en todas sus categorías desde el interior de la UPR y fuera. El contexto inicia a través de los casos atendidos por los procuradores estudiantiles y con una genuina preocupación por el reflejo del macro de lo que experimenta Puerto Rico en los temas de derechos humanos y violencia que la universidad en el micro no está ajena a estos problemas sociales. Entre los componentes se destaca: Observatorio de Violencia de la Escuela Graduada de Psicología UPRRP, Centro Integral de Apoyo a Víctimas de la Escuela de Derecho (CIAV), Profesionales de la conducta Humana del Recinto de Río Piedras y Trabajadores Sociales del Colegio de Trabajadores Sociales. Es importante puntualizar que los colaboradores desde éste comité multisectorial están disponibles para colaborar desde la OPE. Ya que, una vez se iniciaron los esfuerzos de buscar alternativas para atender los asuntos de violación a los derechos humanos y de violencia coincidimos con el proyecto siempre vivas metro y su coordinadora Adli Cordero Espada. En esos momentos tuvimos reuniones sobre los esfuerzos en común y lo adelantado que se encontraba el reconocer al proyecto siempre vivas metro como timón de un comité para prevenir y atender la violencia en la UPR. Decidimos desde la OPE no duplicar esfuerzos y apoyar en todas las actividades al proyecto Siempre Vivas Metro. Participamos de dos actividades coordinadas por el proyecto Siempre Vivas Metro; **vigilia en contra de la violencia y el encendido de color turquesa de la torre de la IUPI como parte de la concientación del mes de abril en contra de la violencia**. No obstante, retomaremos en el próximo año académico los temas de derechos humanos.

Servicio a través de las redes sociales y página de internet

Las plataformas sociales se han convertido en una de las herramientas más efectivas para el desarrollo del quehacer universitario. Desde el año 2015, contamos con nuestra página de

Facebook: **Procuraduria UPRRP**, la cual a través de su mensajería interna nos permite atender situaciones de manera directa, sin que los, las y les estudiante tengan que esperar a ser atendidos en nuestra Oficina. Obtienen acceso directo inmediato con el Procurador Auxiliar a través de la mensajería de Facebook, quien atiende de manera general las consultas recibidas a través de este mecanismo. De entender que es un proceso que requiere mayor confidencialidad, orientación, intercesión y/o consejería, se procede a coordinar con los solicitantes un mecanismo más personal, que varía desde llamadas telefónicas, correos electrónicos o reuniones en persona. De esta manera, si es una consulta general que requiere de información sencilla y orientación, permite que tanto el estudiante como la Procuraduría ahorre tiempo y esfuerzo, logrando una agilidad en el proceso. Además, nos permite seguir trabajando la prevención en la gravedad de los asuntos, pues la accesibilidad facilita la atención a las situaciones que de otra forma tomarían más tiempo en ser notificadas o atendidas. Por otro lado, nos hemos percatado de una disminución en cuanto a las consultas recibidas a través de facebook a consecuencia de que un gran número de seguidores han emigrado a la utilización de Instagram como red social favorecida. A estos efectos, y con el propósito de mantener al estudiantado informado y aumentar el flujo de información entre ellos y la Institución a través de las nuevas tendencias digitales, hemos creado nuestra página en Instagram: **procuraduriaiupi**, aumentando los esfuerzos entre el Procurador Estudiantil Auxiliar, nuestros colaboradores de PET y la procuradora Pacheco, para continuar con el desarrollo de contenido para publicaciones en las que se ofrezca información y/o resúmenes de la normativa institucional más importante para las y los estudiantes, fechas límites, servicios de interés para la comunidad estudiantil, entre otras estrategias que atiendan la falta de flujo de información entre el estudiantado y la Universidad.

Asociación de Procuradores Estudiantiles

La Asociación de Procuradores Estudiantiles (APE) es la organización que agrupa a los y las Procuradoras Estudiantiles del Sistema de la 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. La continuación de los esfuerzos dirigidos a la educación continua a través de adiestramientos gratuitos y otros desarrollos fue parte fundamental de nuestros objetivos, así como maximizar las áreas de pericia de cada procuradora y procurador. Durante el mes de octubre se celebra el día de los procuradores. Con el propósito de visibilizar las labores de los procuradores y procuradoras estudiantiles, cada Procuraduría del sistema UPR, plasmó el logo sobre el día del Ombuds, según la ABA y se compartió en las redes sociales información sobre las

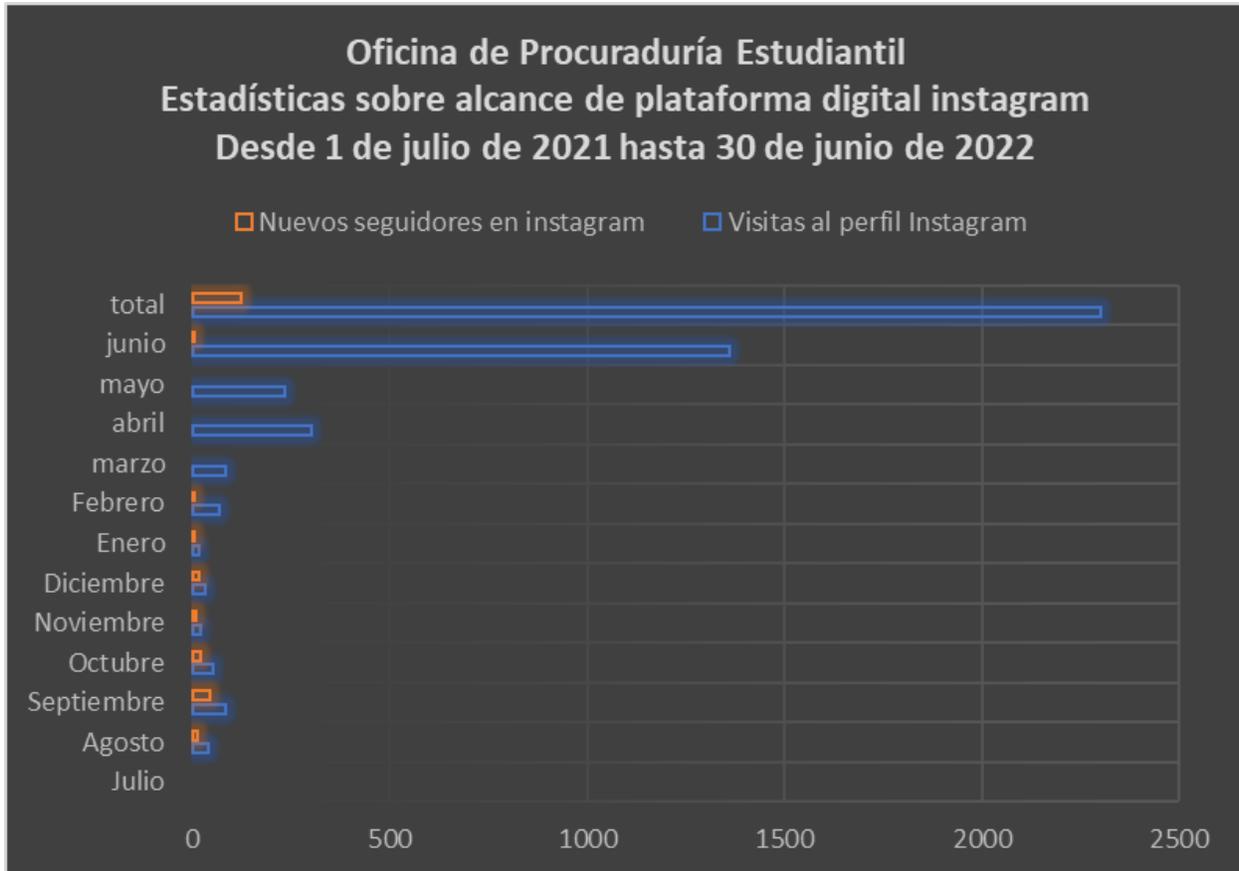
procuradurías, sus funciones y alcance. Además, la procuradora estudiantil sirvió como recurso para los procuradores del sistema en el ofrecimiento de un taller como educación continua titulado: *Diálogo, Negociación y Mediación como métodos alternos a la solución de conflictos*, desde una perspectiva académica. La APE, solicitó y gestionó a través de la Oficina de Vicepresidencia en la Administración Central de la UPR una serie de talleres de capacitación a los procuradores estudiantiles del sistema UPR en temas de derechos humanos, sensibilidad, diversidad e inclusión. El resultado de estos talleres a la OPE tuvo un objetivo a su vez en educar y orientar a la comunidad estudiantil de la IUPI a través de las plataformas sociales de la OPE de una manera inclusiva y sensible. A continuación el alcance que tuvo la creación de publicaciones educativas en facebook e instagram sobre derechos y deberes, normas institucionales, mediación de conflictos, orientaciones sobre prevención y acción sobre temas de derechos humanos y violencia:

- Facebook: total de publicaciones: 167. El total de publicaciones tuvo un alcance de 70,865.00 de usuarios que observaron el contenido publicado y un total de 261 nuevos usuarios (Gráfico 6).
- Instagram: total de publicaciones: 101. El total de publicaciones alcanzó a 2,300.00 usuarios que observaron el contenido publicado y un total de 151 nuevos usuarios. (Gráfico 7)

Gráfico 6. Programa educativo y de orientación de la OPE a través de la plataforma digital Facebook para el año académico 2021-2022.



Gráfico 7. Programa educativo y de orientación de la OPE a través de la plataforma digital Instagram para el año académico 2021-2022.



Como miembros activos del grupo de procuradores estudiantiles del sistema, cada procurador y procuradora, a solicitud de la vicepresidencia de asuntos estudiantiles de la AC, participamos en la revisión de la política institucional a nivel de la Administración Central que creó la ***Certificación 107 2021-2022*** de la Junta de Gobierno titulada: ***Política y Procedimiento para el Manejo de Situaciones de Discrimen por Sexo o Género en la Universidad de Puerto Rico.***

Actividades de educación a la Comunidad Universitaria

Durante el transcurso del año académico 2021-2022 se ofrecieron varios talleres o charlas. A continuación, se presentan las actividades ofrecidas por la Procuradora Estudiantil y el Procurador Estudiantil Auxiliar durante el año 2021-2022:

- Conversatorio con Docentes de EEUPR: Aspectos éticos y problemáticas en la evaluación académica; la relación entre estudiante y profesor.
- Conversatorio con Docentes UPRRP, CEA: Aspectos éticos y problemáticas en la evaluación académica; la relación entre estudiante y profesor
- Centro Integral de Apoyo a Víctimas de la Escuela de Derecho (CIAV); la procuradora estudiantil junto a la licenciada Irma Rosado, directora del CIAV establecieron acuerdos de colaboración para iniciar una fase educativa en tópicos de prevención de violencia y derechos humanos. El 26 de octubre se llevó a cabo un conversatorio a distancia por la plataforma teams titulado: Trata Humana: **Una mirada a la explotación sexual en los jóvenes**. La Sra. Ileana Cintrón Cruz, coordinadora de casos del CIAV, fue el recurso que ofreció el conversatorio. Dicho conversatorio fue promocionado a través de la oficina de comunicaciones, las plataformas sociales IUPI al Día, Recinto de Río Piedras de la UPR, ProcuraduriaUPRRP en facebook, procuraduriaiupi en instagram, entre otras plataformas estudiantiles. El alcance del conversatorio fue de 21 participantes.
- Primer conversatorio a través de la plataforma teams titulado: **Transformando la universidad: Acciones Afirmativas y Sensibles**. En dicho conversatorio tuvimos como recurso a Alejandro Santiago Calderón , Trabajador Social y Activista LGBTTIQ+. Desde la OPE se establecieron acuerdos como colaborador educativo con el señor Santiago, quien es un recurso con basta experiencia educativa en temas de sensibilidad, lenguaje inclusivo, y derechos humanos para el colectivo LGBTTIQ+. Dicho conversatorio se llevo a cabo el 26 de octubre de 2021 y fue promocionado a través de la Oficina de Comunicaciones del RRP, las plataformas sociales IUPI al Día, Recinto de Río Piedras de la UPR, ProcuraduriaUPRRP en facebook, procuraduriaiupi en instagram, entre otras plataformas estudiantiles. El alcance del conversatorio fue de 23 participantes. Cabe destacar que, luego de ofrecido el conversatorio, la Oficina de Procuraduría Estudiantil de la UPR de Arecibo nos contactó para solicitarnos el contacto del recurso, lo que posteriormente culminó en un taller a la comunidad estudiantil de UPRA.
- Taller coordinado por el CEA titulado: **Diálogo, Negociación y Mediación como Métodos alternos para la Solución de Conflictos**. Tanto el Sr. Ángel M. Burgos, Procurador Estudiantil Auxiliar, como la procuradora Pacheco ofrecieron al CEA dicho taller. El primer taller se ofreció en agosto de 2021 y el segundo en marzo de 2022. Al momento confirmamos la disponibilidad del próximo año académico para ofrecer cuatro talleres, dos por semestre al CEA. Dentro de los enfoques futuros, vamos a desarrollar el tema de la Mediación de Conflictos dirigida a que la comunidad estudiantil conozca más sobre este método alterno.

Adiestramientos tomados por la Procuradora Estudiantil y la Procurador Estudiantil Auxiliar

La educación continua es parte fundamental del funcionamiento y desarrollo profesional de cualquier profesión. Como parte de esta visión, en la Procuraduría Estudiantil fomentamos que nuestro equipo de trabajo continúe desarrollando las áreas con las cuales trabajamos, especialmente aquellas relacionadas a los métodos alternos para la resolución de conflictos. Sin embargo, cumplir con esta visión en tiempos de austeridad fiscal ha sido un reto. Nos hemos dado a la tarea de continuar desarrollando las áreas profesionales relacionadas a la Procuraduría Estudiantil con adiestramientos gratuitos o a bajo costo para la Universidad. En las próximas secciones se presenta la cantidad de adiestramientos tomados por la Procuradora Estudiantil y el Procurador Estudiantil Auxiliar.

Adiestramientos tomados por la Procuradora Estudiantil

- Administración Central UPR. Disposición y cambios de la Ley de Veteranos sección 1018.
- Centro para la Excelencia Académica (CEA). ¿Cómo sobrevivir a la incertidumbre en el ambiente educativo?
- Centro para la Excelencia Académica (CEA). Comunicación efectiva: ¿En mayúscula o minúscula? Cinco mitos de la ortografía y cómo combatirlos.
- Centro Integral de Atención a Víctimas Escuela de Derecho (CIAV); Trata Humana.
- Centro para la Excelencia Académica (CEA); Taller APA.
- Oficina de Cumplimiento y Auditoría (OCA); ¿Qué es la violencia doméstica?
- Oficina de Título IX; Trauma y violencia de género.
- Centro para la Excelencia Académica y Administrativa (CEA). Conversatorio: Aspectos éticos y problemáticas en la evaluación del aprendizaje.
- Escuela Graduada de Trabajo Social UPR. Trabajo Social y la perspectiva de género para una práctica profesional transformadora.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Sensibilidad hacia la diversidad e inclusión.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Mediación y resolución de conflictos.
- Taller deshonestidad académica. Dra. Nannete Portalatin.
- Taller deshonestidad académica. Facultad de Educación.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Lenguaje inclusive: justicia de lenguaje...
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Equidad de Género en el Ambiente Universitario.
- Centro para la Excelencia Académica (CEA). Cumplimiento con el Jeanne Clery Act para las autoridades de seguridad del campus (CSA's).

- Centro para la Excelencia Académica (CEA). Cambios en la Regulación Federal del Título IX.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Derechos humanos y cómo se evita el discrimen.

Adiestramientos tomados por el Procurador Estudiantil Auxiliar

- Centro para la Excelencia Académica (CEA). Comunicación efectiva: ¿En mayúscula o minúscula? Cinco mitos de la ortografía y cómo combatirlos.
- Centro Integral de Atención a Víctimas Escuela de Derecho (CIAV); Trata Humana.
- Oficina de Cumplimiento y Auditoría (OCA). ¿Qué es la violencia doméstica?
- Oficina de Título IX; Trauma y violencia de género.
- Escuela Graduada de Trabajo Social UPR. Trabajo Social y la perspectiva de género para una práctica profesional transformadora.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Sensibilidad hacia la diversidad e inclusión.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Mediación y resolución de conflictos.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Lenguaje inclusive: justicia de lenguaje...
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Equidad de Género en el Ambiente Universitario.
- Centro para la Excelencia Académica (CEA). Cumplimiento con el Jeanne Clery Act para las autoridades de seguridad del campus (CSA's).
- Centro para la Excelencia Académica (CEA). Cambios en la Regulación Federal del Título IX.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: Derechos humanos y cómo se evita el discrimen.

Plan de trabajo y asuntos pendientes de implementación en año académico 2022-2023)

Continuación de programa educativo a través de las plataformas sociales facebook e instagram y talleres y conversatorios con colaboradores de la OPE:

- Conversatorio sobre derechos humanos de los estudiantes transgénero, políticas institucionales y orientación de los baños inclusivos. Recurso: Alejandro Santiago, Trabajador Social y Activista LGBTTIQ+.
- Conferencia sobre Victimología; ¿Por qué me pasó a mi? ¿Cómo evito que ésto me vuelva a pasar? Dr. José Martínez, Catedrático UPR Carolina.
- Taller en prevención de violencia sexual: Prevención de violencia sexual en universidades y Agresión sexual en cita. Recurso: Maritza Vázquez; Centro de

Ayudas a Víctimas de Violación del Instituto de Prevención y control de la Violencia del Departamento de Salud.

- Conversatorio sobre Prevención de Violencia Sexual. Trata Humana; Centro Integral de Apoyo a Víctimas de la Escuela de Derecho (CIAV).
- Taller informativo sobre: **Diálogo, Negociación y Mediación como Métodos Alternos para la Solución de Conflictos**. La OPE ofrecerá talleres educativos a la comunidad estudiantil, en coordinación con el CEA.
- Taller sobre Derechos Humanos y Civiles; La equidad y la igualdad ante la Ley. No discriminación y la dignidad de las personas LGTBTIQ+. Recurso: Comisión de Derechos Civiles del ELA.
- Conversatorio sobre Sensibilidad y lenguaje inclusivo en la comunidad universitaria. Comité de Aceptación a la Multidiversidad en Búsqueda de Inclusión y Equidad (CAMBIE).
- Taller sobre Derechos Humanos y Equidad de Género. Una mirada desde los estudiantes transgénero. Intercambios Puerto Rico

Servicios de la Procuraduría Estudiantil

- Desde la OPE se continuará orientando sobre los derechos de los estudiantes transgénero y la reglamentación que cubre los baños inclusivos en la UPRRP.
- Se continuará con el desarrollo de un borrador de una guía para medir los criterios de evaluación correspondiente a participación y asistencia. Como mencionado anteriormente, el Subcomité de Asuntos Estudiantiles del Senado Académico, al cual pertenece la procuradora, está desarrollando una guía con el propósito de atender varias situaciones que se han presentado ante la procuraduría sobre medidas onerosas implantadas por algunos docentes, amparados en la libertad de cátedra, para evaluar asistencia y participación.
- Renovación de la Certificación de Mediación de la señora Pacheco. A raíz de la situación fiscal que estamos atravesando, no se ha podido gestionar las matrículas a los cursos de educación continua requeridos para la renovación.
- Gestionar la posibilidad de renovar la membresía de la Asociación Internacional de Procuradores Internacionales (IOA) por sus siglas en inglés. Esto dependerá de la aprobación del presupuesto para este nuevo año académico 2022-2023.
- Adquisición de computadoras con la capacidad adaptarse al uso de escritorio, así como movibles. Esta gestión, se inició con la evaluación de necesidad de cambio de equipo en la procuraduría por parte del Sr. Ruben Rodríguez, Director de la División de Tecnologías Académicas y Administrativas. El señor Rodríguez sometió la solicitud de cambio de equipo ante el Comité de Evaluación de Tecnologías del Recinto. Esta gestión aún se encuentra en proceso.
- Actividad estudiantes orientadores-La procuradora Pacheco presentará un taller informativo sobre los derechos y deberes estudiantiles en el mes de julio. De la misma manera, realizará esta presentación atemperada a los y las docentes en el mes de octubre.

- Actividad de nuevo ingreso del Decanato de Estudiantes-la Procuraduría Estudiantil colaborará con dicho decanato en la participación de una mesa informativa sobre nuestros servicios.
- Culminación de los hallazgos de la investigación y el seguimiento de las acciones correctivas sobre los teléfonos de emergencias.
- Participar de la reunión inicial del Comité Institucional para la Prevención de Violencia de Género.
- Coordinación del Programa Educativo de la OPE.
- Redacción de informe a la Sra. Aurora Sotográs sobre el esfuerzo de la OPE en conjunto con Cauce para profesionalizar a los Oficiales de Seguridad en temas de intervención con personas sin hogar y brindar herramientas que puedan ser de beneficio para la comunidad universitaria y de Río Piedras. Además se someterá una comunicación al Sr. Rafael Pagán, director de la ONG proyecto Corazón quien tiene acuerdo de colaboración con CAUCE y que junto a la Sra. Mercedes Rivera ofrecerá los talleres.
- Coordinación del Programa PET.

Evaluación del Servicio

A continuación se presentan los Gráficos 8, 9 y 10 con los resultados obtenidos a través del formulario para la evaluación de los servicios de la OPE durante el año académico 2020-2021; basados en los criterios propios de una procuraduría, según Certificación 119 2014-2015, JG y descritos en el origen y propósito de este Informe. Es importante recalcar que no todos los solicitantes llenan la evaluación de los servicios, aunque la mayoría de las veces manifiestan al momento de culminar la atención de su caso su satisfacción de los servicios. Cuando hacemos referencia a la mayoría de las veces, es que lamentablemente algunos solicitantes no quedan completamente satisfechos, ya que esperan recibir un resultado específico que les favorezca sin importar los criterios específicos y particulares de su situación. Desde la OPE, siempre atendemos las situaciones partiendo de los derechos estudiantiles, pero también de sus deberes, lo cual resulta un proceso difícil al momento de aceptar responsabilidades. Las políticas y reglamentaciones institucionales también influyen en el resultado esperado, ya que regulan los procesos administrativos y académicos, los cuales debemos cumplir. Esto no significa que no existan casos extraordinarios en los cuales realizamos recomendaciones específicas según las posibilidades; aun así, la decisión final está fuera de nuestro control. Siempre dirigimos nuestras intervenciones a que las experiencias sean para mejorar y evitar repeticiones en futuras situaciones; sin dejar de buscar alternativas que aminoren el problema.

Según podemos observar en el **Gráfico 8**, el aspecto de accesibilidad en cuanto a tiempo y espacio resultó siendo totalitariamente un “Completamente Satisfecho”. Es decir, todos los solicitantes que acudieron a la OPE y completaron la evaluación del servicio, manifestaron estar completamente satisfechos con la accesibilidad de los servicios; en tiempo y espacio donde se encuentran ubicados, así como con el tiempo en recibir citas y la espera en ser atendidos por la procuradora estudiantil o el procurador auxiliar.

En la medición sobre la calidad de la atención por parte de la OPE, según se puede observar en el **Gráfico 9**, el proceso de escucha activa y confidencial donde pueden hablar de sus asuntos y preocupaciones libremente y confiados, lo adecuado del espacio físico y el uso efectivo del tiempo para resolver sus asuntos, resultó de igual manera en un “Completamente Satisfecho” por parte de los solicitantes que llenaron la evaluación del servicio. En dicha gráfica se muestra, además, el mismo resultado en cuanto a que la procuradora y el procurador auxiliar muestran un interés legítimo en todas las situaciones con las personas involucradas. Lo que nos adentra en el análisis del **Gráfico 10**, el cual muestra total satisfacción de los solicitantes en las medidas utilizadas para salvaguardar la confidencialidad a través de los procedimientos realizados por la procuradora y procurador auxiliar, incluyendo la orientación sobre cuándo no aplica la misma. Dicha gráfica, además, muestra una visión de los solicitantes completamente satisfactoria, al percibir a la procuradora y al procurador auxiliar como recursos que les ayuda a identificar y organizar los asuntos, haciendo posible un mejor entendimiento de los problemas y sus soluciones.

Para concluir con este análisis cualitativo referente a la evaluación de los servicios de la OPE en general y la modalidad, podemos observar en el **Gráfico número 11**, la correlación de las variables dependiente e independiente como indicadores de la evaluación general y la modalidad del servicio brindado. De la totalidad de los que completaron la evaluación de los servicios de manera general que incluyen las variables independiente: los servicios de Procuraduría son de alta calidad y tú relación general con el servicio es; en la variable dependiente todos estuvieron completamente de acuerdo. En cuanto a la variable independiente: en caso de necesitarlo, ¿regresaría a solicitar los servicios de Procuraduría? La totalidad de los que completaron la evaluación seleccionó que sí. Además la variable independiente: ¿Recomendarías el servicio a otros estudiantes? tiene una correlación con la variable mencionada anteriormente con un resultado de que todos los que completaron la evaluación seleccionaron que sí. Lo vemos reflejado en el color azul y amarillo en el gráfico 11. La variable independiente, 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; vemos que no tiene ningún tipo de cantidad asignada. Porque los que completaron el cuestionario no seleccionaron esta opción. En la variable independiente modalidad, la

totalidad seleccionó la variable dependiente correo electrónico. La totalidad de los resultados de las variables dependientes e independientes se ilustran al principio del Gráfico n 11 con los colores azul, amarillo y verde.

Finalmente, queda evidenciado que los servicios de la OPE son de alta calidad, recomendables y vistos como una opción de servicio positivo a la comunidad universitaria. Los resultados obtenidos de la evaluación de nuestros servicios son una recompensa del gran esfuerzo que día a día realizamos en el quehacer universitario para sumar a un entorno de calidad, respeto y justicia. Dichos resultados nos animan a continuar con el compromiso de mantenernos al servicio como facilitadores en la comunidad universitaria en pos de un trato justo e inclusivo para nuestros estudiantes como parte más importante de nuestra comunidad.

Gráfico 8. Evaluación de los servicios de la OPE 2021-2022; variable Accesibilidad.

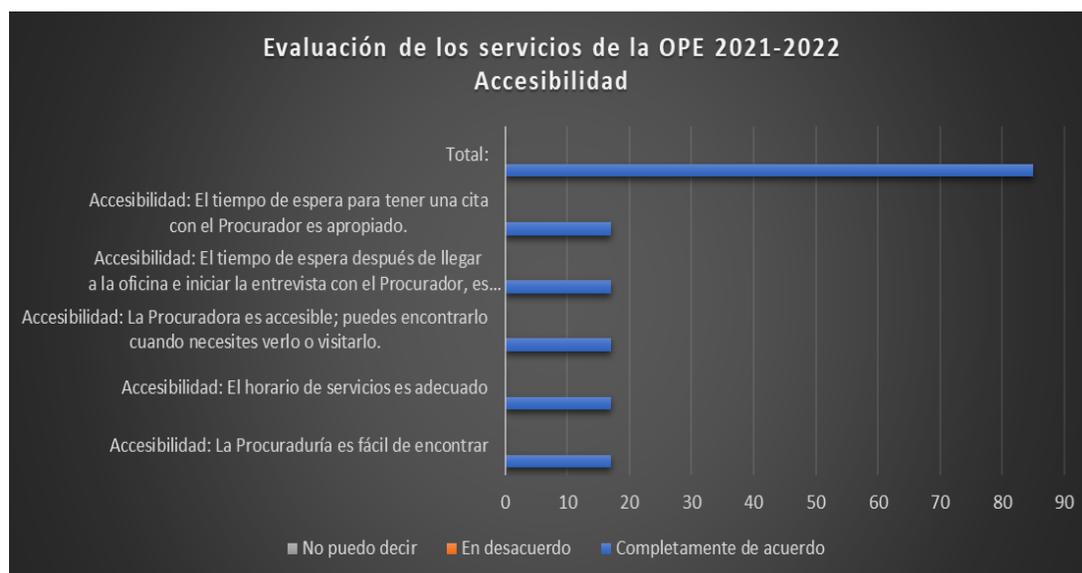


Gráfico 9. Evaluación de los servicios de la OPE 2021-2022; variable Atención.



Gráfico 10. Evaluación de los servicios de la OPE 2021-2022; variable Trato.

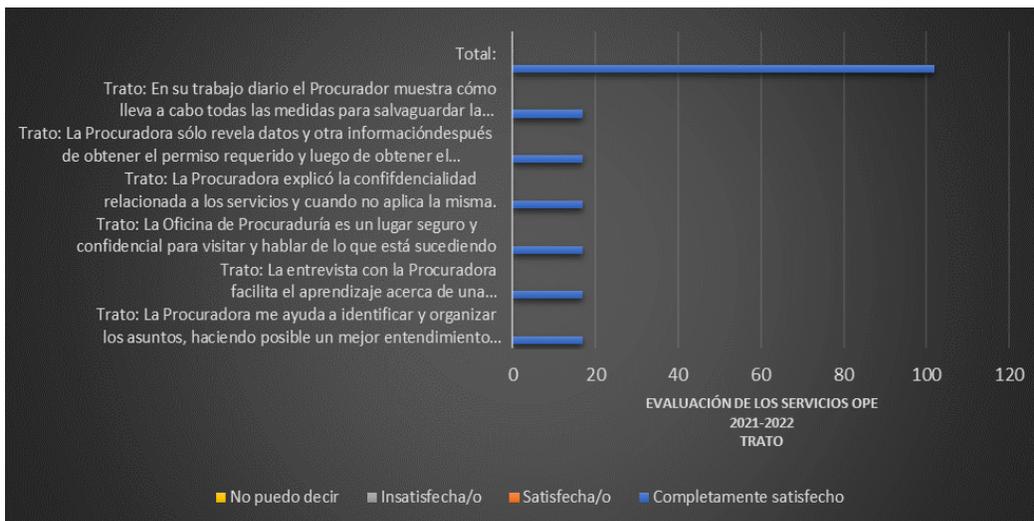
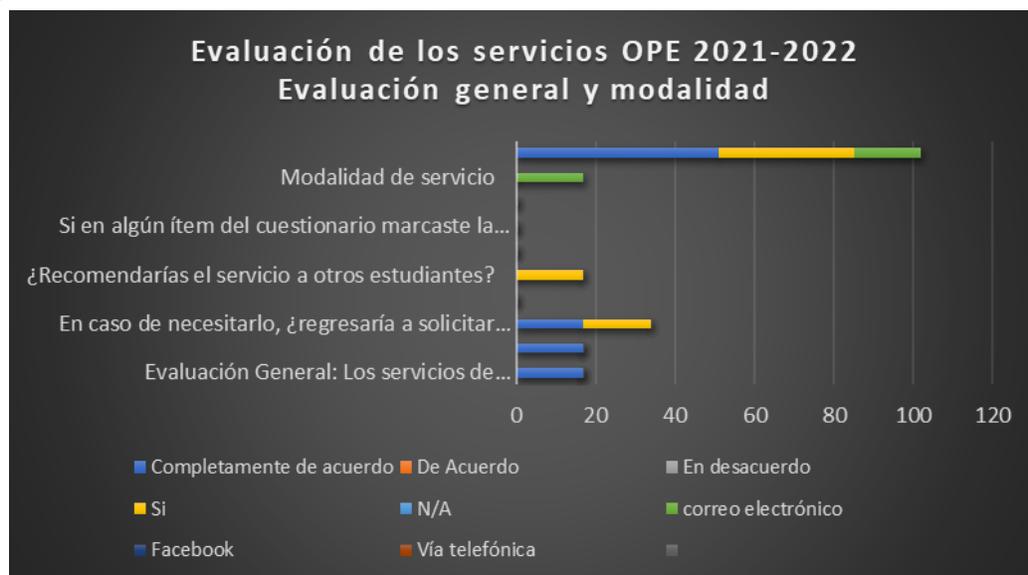


Gráfico 11. Evaluación de los servicios OPE 2021-2022; variable evaluación general y modalidad.



Recomendaciones

Oferta académica, reclutamiento de docentes y servicio directo

La necesidad de un aumento en porcentaje de los cursos presenciales para el próximo año académico 2021-2022, debe ser atendida con prioridad. La modalidad en línea, no necesariamente representa el mejor mecanismo para una parte de la población estudiantil. Parte del pulso palpado de las quejas presentadas por los estudiantes relacionado a cursos en línea, resultó ser la dificultad para conectarse por diversos factores que exponemos a continuación:

- Estatus económico-facilidad para tener equipos necesarios y acceso a internet para cursos en línea.
- Falta de energía eléctrica que afecta la conexión a los cursos y la calidad de la conexión a internet, lo que se agrava según la complejidad de los requisitos de cada curso.
- La necesidad de compartir equipos y la conexión al internet cuando algunos estudiantes eran miembros de una misma familia. Esto les presentaba un reto cuando tenían cursos en los mismos horarios.
- Deficiencias en el cumplimiento de los acomodos razonables. En el proceso de entrevistas a los docentes en atención de los asuntos de acomodo razonable presentados ante la OPE y OSEI, éstos no comprendía sus derechos y actuaban en perjuicio del estudiante. Algunos docentes asumen que el estudiante faltaba a la

política de integridad académica por el hecho de no poder medir al estudiante de manera presencial.

Por otro lado, dentro de las quejas presentadas por los estudiantes, está la escasez de cursos disponibles en todas las facultades, programas y escuelas. Es importante aumentar la plantilla docente para cumplir con la misión y visión de la UPR en cuanto a la retención y acreditación de la *Middle State Commission and Higher Education*. Relacionado con este asunto, se atendieron quejas de estudiantes que acudieron a la OPE para darse de baja total de la IUPI. Una de las razones fundamentales era la falta de cursos disponibles y el tiempo adicional que le tomaría concluir su carrera universitaria. Manifestaban que se trasladarían a otra institución privada que atendiera el poder concluir sus estudios universitarios en el tiempo establecido. Además de la necesidad de reclutamiento del personal docente, también es importante destacar la necesidad de reclutar a docentes en puestos con funciones administrativas para aumentar el servicio al estudiantado. La nueva reglamentación sobre no permitir a docentes por contrato ejercer puestos de dirección, ha afectado el servicio de calidad a la comunidad estudiantil. Es decir, a muchos de los docentes con puestos permanentes no les interesan los puestos administrativos, lo que crea una escasez de personal para ejercer dichas funciones. A su vez, al limitar las funciones administrativas a docentes permanentes, abre la puerta a que dichas funciones se ejerzan por docentes que no necesariamente tienen el compromiso, ni la sensibilidad necesaria para retener y graduar a estudiantes, lo que resulta en grados inconclusos y transferencias a universidades privadas. Del mismo modo, la necesidad de puestos de servicio directo por no docentes resulta cada vez más necesaria. Por mencionar un ejemplo, la escasez de oficiales de orientación es cada vez mayor, aumentando las situaciones con estudiantes por falta de evaluaciones académicas que los conducen a error. Muchas facultades tienen a un decano o decana de Asuntos Estudiantiles realizando las funciones de un oficial de orientación sumado a sus tareas como decanos o decanas de estudiantes, lo que presenta una dilación en los servicios cuando el estudiante va a solicitar los mismos.

Como último punto, la IUPI debe de moverse de acuerdo a los cambios en los tiempos. Esto sin duda es fundamental para mantener vivo el proyecto educativo del país. Sin embargo, debe de tomar en cuenta las realidades y necesidades de los estudiantes actuales y pensar en el futuro de los que vendrán. Una alternativa de innovación puede ser una encuesta sobre la modalidad de enseñanza preferida por los estudiantes subgraduados y graduados; y a la vez ir cambiando y añadiendo a los currículos según la modalidad. Es recomendable que este esfuerzo se lleve a cabo con el insumo de los estudiantes; e integrando CGE, Senado Académico, Decanato de Asuntos Académicos a través del DIIA, la Facultad de Comunicaciones e Investigación, la Escuela Graduada de Administración Pública y su Centro de Investigación Multidisciplinaria y la Facultad de Educación. El proyecto debe verse como un plan a corto, mediano y largo plazo. Tomando en cuenta, lo expuesto anteriormente, de las realidades de los estudiantes ya matriculados con decisiones informadas al comenzar sus estudios universitarios.

Adiestramientos

Es necesario ofrecer adiestramientos o talleres a estudiantes y a personas clave dentro de nuestra Universidad para que puedan atender todas las situaciones serias, como lo son: el hostigamiento sexual, el manejo de crisis, la violencia sexual, la revisión de calificaciones, deshonestidad académica, inclusión y sensibilidad, entre otros. Parte de la responsabilidad de educar a la comunidad universitaria sobre los temas que impactan a los, las y les estudiantes recae en nuestra oficina. Es por esto que, y según hemos mencionado en este informe, durante el año académico se coordinarán varios talleres, conversatorios y charlas como parte del programa educativo de la OPE sobre temas acerca de nuestro rol y servicios para estudiantes subgraduados y graduados. De igual manera, entendemos sumamente importante educar y dar a conocer la alternativa de métodos alternos que tienen los docentes y estudiantes en la Mediación de Conflictos en la OPE. Sin duda alguna el Paradigma de la Mediación de Conflictos continúa en avanzada a nivel mundial en países de latinoamérica, Estados Unidos y Europa como parte del funcionamiento gubernamental, incluyendo las universidades del estado. Un ejemplo de ello, es la inclusión del rol del mediador en la nueva ***Política Institucional de Hostigamiento Sexual en la certificación 107 2021-2022***. Dentro de la OPE hemos planificado para el año académico 2022-2023 de 7 a 8 actividades con académicos del sistema UPR, profesionales expertos en materia, Organizaciones No Gubernamentales y la OPE como recurso. Esto como parte del cumplimiento con la misión educativa.

Discrimen por género

De la misma manera, es recomendable que desde Tituló 9 se inicien una serie de talleres de orientación sobre la nueva directriz emitida por la Dra. Mayra Olavarría, ex Presidenta Interina, para el reconocimiento de nombre escogido por estudiantes transgénero y no binario del sistema universitario. Haciendo referencia al cumplimiento de la Certificación 56, 2016-2017 de la JG sobre el plan de trabajo para estudiantes transgénero consono con la normativa del Departamento de Educación y Justicia Federal, a partir del año académico 2022-2023 los, las y les estudiantes podrán solicitar cambiar su nombre de nacimiento por su "Nombre Escogido" para que aparezca en los sistemas de información del sistema universitario; no así en informes ni certificaciones institucionales los cuales por ley deben tener el nombre de nacimiento asociado con el número de estudiante. Según informa la ex presidenta interina en su carta circular del 30 de junio de 2022 a los señores rectores y señoras rectoras, el nombre escogido será el que aparecerá en los listados de clases, tarjetas de identificación y directorios internos, que atiende el derecho de los estudiantes transgenero. Para acogerse al proceso de "Nombre Escogido", los, las y les estudiantes deben llenar una solicitud y seguir los trámites correspondiente con Título 9, Oficina de Sistemas de Información de AC y Decanatos de Estudiantes correspondientes, quienes notificarán a las registradurías de los recintos). Dichos talleres deben incluir las bases

reglamentarias federales y estatales que sustentan las nuevas directrices para colaborar con que la autoridad nominadora cumpla con el deber de la puesta en vigor de la nueva reglamentación que asegura la integración de una diversa comunidad universitaria. De la misma manera, orientar sobre el derechos de los, las y les estudiantes trans y no binarios y el proceso a llevar a cabo para los, las y les estudiantes que interesen cambiar su nombre de nacimiento al escogido.

Un buen comienzo podría ser que en busca de unir esfuerzos desde diferentes unidades, la autoridad nominadora creara un comité para trazar una ruta a iniciar un plan educativo a través del Centro para la Excelencia Académica dirigido tanto a estudiantes como al personal docente y no docente. Este comité pudiera estar integrado por componentes de las siguientes unidades: Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, Oficina de Cumplimiento y Auditoría/Título 9, DCODE y la Oficina de Procuraduría Estudiantil.

División de Seguridad y Manejo de Riesgos

La profesionalización de los componentes de Seguridad en el campus es fundamental para la experiencia estudiantil durante su carrera universitaria y a su vez incide en la retención estudiantil, el cumplimiento con la ley federal Clery Act y la acreditación de la Middle States Commission and Higher Educations. Durante el año académico 2021-2022 hemos visto un aumento sustancial en la cantidad de órdenes de protección de estudiantes en el campus. Además, de casos de exposiciones deshonestas. De entrevistas a los gerenciales de la División de Seguridad y Manejo de Riesgos se desprende que hay una cantidad mayor de oficiales de seguridad privados, que universitarios, de los cuales no tienen adiestramientos en manejos de crisis e intervenciones. Se hace sumamente importante tener un plan de adiestramiento que incluya a las dos categorías de oficiales que cuenta el recinto en la actualidad. Dentro de los cuales puede incluir los siguientes temas: Derechos Humanos; sensibilidad y lenguaje inclusivo, discrimen por género. Reglamento general de Estudiantes y Reglamento de Estudiantes UPRRP, Manejo de Crisis, intervención desde una perspectiva de servicio público comunitaria-social. A pesar de que los oficiales privados no son funcionarios públicos, tienen una facultad delegada para actuar como un servidor público; lo que hace meritorio desarrollar oficiales de seguridad comunitarios profesionalizados. En esa línea y como mencionado anteriormente en los esfuerzos de la OPE durante este año 2021-2022, desde nuestras funciones, se han iniciado esfuerzos con CAUCE, Rectoría y la DSMR para ir marcando pasos que resulten en alcanzar ese objetivo.

Seguimiento de casos en foros formales

Continúa la necesidad de dar seguimiento a los casos ya sometidos ante la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ). Año tras año se repiten situaciones traídas ante la Procuraduría que han sido previamente referidas a OAJ ya sea por la Procuraduría, como por los Decanos y Decanas de Facultad. Aunque los casos son atendidos en su momento buscando alternativas justas para los, las y les estudiantes, la mayoría de las veces resultan soluciones momentáneas que no sacan de raíz el problema y cada vez son menos las opciones y alternativas viables para atender dichas situaciones años tras año. En muchos casos, nos consta la determinación de Rectoría, pero cuando referimos las situaciones, en ocasiones el tracto se pierde, resultando en una reincidencia de situaciones que afectan tanto a los estudiantes como a las unidades académicas y administrativas encargadas de realizar nombramientos de docentes.

Necesidad de servicios internos entre unidades para el mejor funcionamiento y servicio a estudiantes

Para mejorar la calidad de los servicios y mantener la retención de nuestros estudiantes es importante dar prioridad a la educación del personal docente y no docente sobre el buen servicio y la retención. Desde la OPE hemos sido parte como recursos del Centro para la Excelencia Académica en temas que contribuyen al mejoramiento del funcionamiento del servicio al estudiante. En la actualidad sometimos un nuevo tema al CEA sobre los servicios de la Procuraduría Estudiantil para su evaluación. Nos encontramos analizando otros temas para someterle al CEA, que puedan tener resultados en beneficio de la comunidad estudiantil. Recientemente, la División de Educación Continua y Estudios Profesionales (DECEP), creó una Certificación dirigida al buen servicio. Bajo este programa se capacitaron a funcionarios públicos de la Rama Ejecutiva y Corporaciones Públicas. La procuradora Pacheco, a través de una reunión sincrónica del Senado Académico, solicitó información sobre la posibilidad de ofrecer esa Certificación a la comunidad universitaria de nuestro Recinto. Se recibió respuesta por parte de uno de los Ayudantes del Rector, en la que se informó que se había presentado la inquietud al Director de la DECEP y que se contemplaba el ofrecimiento de dicha certificación a docentes y no docentes. Es necesario darle seguimiento a esta iniciativa e incorporar a la Oficina de Recursos Humanos para que toda la comunidad universitaria se beneficie y crezca en un servicio óptimo y de calidad; ya que durante este año académico hemos recibido un sin número de quejas referente al trato y calidad del servicio del personal docente y no docente de la IUPI. Por otro lado, es meritorio actualizar de forma recurrente la Guía Telefónica del Recinto y los directorios telefónicos provistos en la página oficial uprrp.edu; de esta manera toda la comunidad universitaria, especialmente nuestros estudiantes pueden beneficiarse del acceso a información actualizada y procedimientos. El acceso a los funcionarios de las distintas oficinas que ofrecen servicio al estudiante, cada vez es más difícil; no hay respuesta a las llamadas a través de las extensiones previstas en la Guía Telefónica. Es meritorio que cada unidad provea un directorio de correos y extensiones a través de sus páginas oficiales según las

áreas de servicio para asegurar un acceso directo y eficiente, según la necesidad del solicitante.

Vivienda

La falta de viviendas estudiantiles en el recinto ha creado una pérdida de acceso a vivienda asequible para estudiantes de escasos recursos económicos, estudiantes que viven fuera del área metropolitana y extranjeros.

En la OPE se ha referido estudiantes sin techo a organizaciones sin fines de lucro que trabajan con fondos del Departamento de Vivienda Federal. Se han iniciado esfuerzos desde la OPE que ha traído a CAUCE para atender la problemática desde un punto de vista humano y empático. De hecho, hemos creado publicaciones en las plataformas digitales en cuanto a directorio de hospedajes disponibles de la página web del Departamento de Asuntos al Consumidor (DACO) y el alcance que ha tenido ha estado por más de las 8,000 visitas, lo que representa una situación real dentro del estudiantado. CAUCE se encuentra coordinando y desarrollando soluciones con la comunidad de Río Piedras. Sugerimos la creación de un comité multisectorial que incluya el programa de vivienda del Decanato de Estudiantes, para que trabaje con los datos relacionados a las necesidades de vivienda estudiantil y con los posibles acuerdos colaborativos entre nuestro Recinto y organizaciones sin fines de lucro que ofrecen servicios a personas sin hogar.

Atención a la salud mental y acomodos razonables

En la Procuraduría Estudiantil recibimos con frecuencia visitas de estudiantes que sienten que, debido a que sus acomodos razonables responden a condiciones de salud que no son visibles, el personal docente no le entiende o no sabe cómo manejar situaciones. Se ha identificado que muchas veces esto se debe a que el personal docente y no docente no cuenta con las herramientas necesarias para atender y entender a los, las y les estudiantes con condiciones de salud no visibles y que puedan tener un efecto en el comportamiento de ellos. Es un hecho, que a raíz de los eventos naturales y la pandemia de salud que aún sigue vigente, las situaciones de salud mental se han exacerbado. Es recomendable prestar especial atención a este asunto. El Consorcio de Recursos Universitarios Sembrando Alianza de Alerta a las Drogas, el Alcohol y la Violencia (CRUSADA), ha hecho estudios académicos investigativos sobre la correlación entre el problema de salud mental y la retención universitaria. Estos destacan la importancia del personal docente en la identificación y coordinación con los profesionales de salud mental de las instituciones universitarias y la atención a las señales de los estudiantes con algún tipo de crisis. En ese sentido, urge que el personal docente y no docente que ofrece servicio directo al estudiantado tome adiestramientos y/o talleres dirigidos a conocer más sobre estos temas y a obtener las herramientas necesarias para lidiar con situaciones o condiciones que

pueden tener un efecto en el desempeño académico de los, las y les estudiantes; cómo pueden llevar a cabo evaluaciones diferenciadas; y/o cómo pueden realizar un referido al DCODE o la OSEI. Estos talleres o adiestramientos deberían ser obligatorios. Por otro lado, los servicios no dan abasto y es necesario que se desarrolle un plan para referir a los, las y les estudiantes a otros proveedores de salud mental de manera gratuita.

Finalmente, a raíz de dos años de la pandemia el Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE) atiende de manera virtual a los estudiantes que acuden para ser atendidos. Aunque esto ha representado un esfuerzo muy valioso y una continuidad en el ofrecimiento de estos servicios, es meritorio que se incluya nuevamente la atención presencial inmediata para estudiantes que presentan alguna crisis de emergencia. De esto modo, aumentamos la accesibilidad y rapidez en la atención de las situaciones presentadas, sobre todo las de emergencias.

Estudio de necesidades estudiantiles y/o perfil del estudiante del Recinto de Río Piedras

Desde mayo del 2016 la OPE, a iniciativa de la Lcda. Carolyn Guzmán, otrora Procuradora Estudiantil, la Procuraduría Estudiantil ha apostado a la importancia de realizar un estudio de necesidades de la comunidad estudiantil. Esto permitiría documentar las necesidades de los, las y les estudiantes para mejorar y ampliar nuestros servicios de acuerdo a las funciones de nuestra Oficina y demás unidades. Esto también nos permitirá establecer estrategias para atender estas necesidades e incluir a otras oficinas del Recinto que puedan tener un rol importante. Este estudio es inicial y formaría parte de una serie de estudios por poblaciones estudiantiles, según las necesidades y los datos recopilados. Para esto sería 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. Se han iniciado diálogos con la Escuela Graduada de Administración Pública, el Centro de Investigaciones Sociales y el Instituto de Investigación Psicológica para sostener una reunión inicial en el mes de agosto de 2022 para analizar y discutir ideas para la consideración de una propuesta de investigación.

Normativas institucionales

Es necesario enmendar algunas normativas y desarrollar otras que atiendan la diversidad de estudiantes que pertenecen a nuestro sistema. A continuación se mencionan algunas:

- Normativa sobre ausencias y/o política de asistencia en el Recinto de Río Piedras.
 - Actualmente no existe una normativa uniforme que establezca límites de medición a este asunto. El diseñar un instrumento que sirva de guía para los docentes y estudiantes a través de una política sobre asistencia, permitirá

procesos de aprendizajes basados en los objetivos de la enseñanza y no únicamente basados en asistencia; lo cual en estos momentos depende de la total discreción de las y los profesores. Es decir, nuestra reglamentación universitaria establece que la asistencia es obligatoria; sin embargo, no existe una política uniforme para atender los casos en que un o una estudiante tiene que ausentarse por razones justificadas. Esto ha ocasionado conflictos que han sido presentados ante la OPE para mediación..

- o Se recomienda que el Recinto de Río Piedras establezca una política de asistencia a través del Senado Académico. Esto deberá tomar en cuenta la diversidad estudiantil y aquellas y aquellos estudiantes que se ausenten por estar en representación oficial de la UPR.
- Normativas o guías internas para el personal docente relacionadas al acomodo razonable para personas con diversidad funcional que están completando estudios graduados.
 - o Han surgido situaciones en donde no se respeta el derecho de acomodo razonable de estudiantes graduados debido a la falta de orientación y adiestramiento sobre el tema. Las particularidades de cada programa graduado y escuela pueden ser una de las razones, y cómo eso se ajusta a las necesidades del o la estudiante.
 - o Se sugiere que se desarrolle una guía interna, ya sea por OSEI y/o en conjunto con cada programa graduado y el DEGI, para evitar situaciones como las que se han presentado.

Cada situación presentada en la Procuraduría Estudiantil años tras año, representa un gran reto para nuestras funciones como facilitadores de los procesos buscando la justicia, como norte los derechos y deberes estudiantiles. A través del diálogo, la mediación, la intercesión y la educación como mecanismos esenciales de comunicación, en la OPE aspiramos a continuar mejorando nuestros servicios y a ser esas manos extendidas que colaboren con la misión y visión de nuestra institución en ofrecer a nuestra comunidad universitaria un ambiente de paz, sensibilidad, honestidad, inclusión, seguridad y formación académica de alto nivel.