

# PROCURADURÍA ESTUDIANTIL

## GUÍA DE SERVICIOS



La Oficina de la Procuraduría Estudiantil (OPE) ofrece un espacio confidencial, neutral e independiente en el cual ventilar las controversias que afecten a nuestros estudiantes. Ofrece ayuda a los estudiantes a buscar soluciones a conflictos con profesores, empleados u otros estudiantes del Recinto. Asimismo, provee servicios a cualquier persona de la comunidad universitaria, siempre que el asunto esté relacionado a un estudiante activo.

Su rol principal es ofrecer asesoría respecto a los distintos derechos y deberes estudiantiles, independientemente de la existencia de un conflicto.

### **¿En qué momento del conflicto se puede acudir ante la OPE?**

Siempre se apuesta a la comunicación, por lo cual se recomienda acudir ante la OPE luego de agotar intentos de resolver el asunto y/o cuando el problema se encuentre en sus comienzos. Aunque de esta forma se evita que la situación empeore o escale, es importante aclarar que no importa la etapa en la que se encuentre un conflicto, un estudiante tiene derecho a acudir en cualquier momento ante la OPE.

### **¿Cuándo la Procuradora Estudiantil puede intervenir en un conflicto?**

Siempre que la persona que acude ante la OPE lo autorice, la Procuradora Estudiantil puede intervenir en la situación presentada en cualquier momento.

### **¿Cuáles son las normativas que regulan a la Procuraduría Estudiantil?**

El quehacer de la Procuraduría Estudiantil está regulado por la política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil, [Certificación Núm. 119, 2014-2015](#) de la Junta de Gobierno de la UPR, así como por los [estándares de práctica](#) de la *International Ombudsman Association* (IOA), organización de la cual gozan membresía completa.

La Procuraduría Estudiantil puede ayudar con las siguientes gestiones:

1. Sirve como ente neutral para procurar la justicia y equidad en la solución de las situaciones ante su consideración.
2. Para esto, la OPE provee mecanismos informales e independientes para la resolución de controversias, tales como: mediación, negociación, intercesión y conciliación.

## GUÍA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE PROCURADURÍA ESTUDIANTIL

3. La intercesión se realiza ante las distintas instancias administrativas del Recinto de Río Piedras para ayudar a hacer valer los derechos estudiantiles.
4. Orientar a la comunidad universitaria sobre el funcionamiento del Recinto, sus políticas institucionales y estructura administrativa. Sus recomendaciones gozan de un reconocimiento institucional para lograr cambios a nivel estructural.

### **¿Cuándo se pueden terminar los servicios de la Procuraduría Estudiantil?**

Las y los estudiantes tienen el deber de llevar a cabo todos los procesos universitarios con respeto y comunicación efectiva. Esto quiere decir que cualquier falta a esos deberes, así como a la reglamentación universitaria, podrán resultar en la terminación de los servicios por parte de la OPE. De ocurrir un asunto que amerite la terminación de los servicios por parte de la OPE, se le notificará por escrito.

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

Proceso de atención de queja ante la Procuraduría Estudiantil

1. Cualquier integrante de la Comunidad Universitaria, sea estudiante, personal docente o no docente, que haya tenido un conflicto que involucre estudiantes activos, tiene la opción de acudir a la Oficina de la Procuraduría Estudiantil para recibir los servicios. Según el caso o la situación, y dentro del marco de los derechos y deberes estudiantiles reglamentariamente consignados, la Procuradora Estudiantil ejercerá su función como mediadora, asesora neutral o intercesora.
  - a. Debe tratarse de un asunto relacionado a un estudiante activo. No se atienden asuntos de estudiantes inactivos. Un estudiante activo es un estudiante que, al momento de solicitar servicios ante la OPE, se encuentra matriculado en el Recinto de Río Piedras.
  - b. El integrante de la Comunidad Universitaria será atendido o atendida por la Procuradora Estudiantil o por la Procuradora Estudiantil Auxiliar. Se puede iniciar el contacto mediante visita a la oficina, a través de llamada telefónica, correo electrónico o las redes sociales para coordinar cita o recibir orientación general.
  - c. El orden de atención será por orden de turno, excepto en los casos excepcionales que requieran atención inmediata.
2. Según el conflicto presentado, se orienta al integrante de la comunidad universitaria según el derecho o normativa aplicable y/o los protocolos institucionales vigentes.

## GUÍA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE PROCURADURÍA ESTUDIANTIL

3. Toda persona que solicite orientación o asistencia a la Procuraduría Estudiantil debe completar el [Formulario Interno de Servicios](#), el cual se encuentra en la página web [www.procuraduria.uprrp.edu](http://www.procuraduria.uprrp.edu). La información allí provista sólo se utiliza para propósitos internos de la OPE. Se toman notas para agilizar nuestra asesoría e intervención y siempre con el compromiso de mantener total confidencialidad sobre los asuntos planteados. Dicha confidencialidad, establecida tanto por la Certificación Núm. 119, 2014-2015 como por la IOA, cede sólo ante un “riesgo inminente de daño serio” que es el límite planteado en los estándares de práctica de IOA.
4. En caso de que el integrante de la comunidad universitaria solicite intervención de la Procuraduría, luego de ser orientado y haber agotado las acciones dentro de sus responsabilidades, o en caso de no sentirse apto para realizarlas por sí mismo, se procede según el caso, a trabajar acuerdos y soluciones con las diferentes dependencias de la Institución que tengan que ver con el conflicto presentado. Siempre velando por que cada situación se trabaje dentro de un ambiente de diálogo y comunicación efectiva, justicia, confidencialidad y sana convivencia.
5. En los casos donde existe un procedimiento para dirimir la situación, la Oficina de la Procuraduría Estudiantil vela por que se sigan los pasos establecidos en dichos procedimientos y se ofrece asesoría a todas las partes respecto a cómo aplica el procedimiento a los hechos del caso particular.
6. Cada caso es atendido de forma independiente siguiendo el esquema informal antes mencionado. A cada situación se le da seguimiento y se establece una comunicación entre la Procuradora y el integrante de la comunidad universitaria que no cesa sino hasta acabada la situación o problema.

A continuación, se presenta una lista no exhaustiva de las situaciones más comunes que son presentadas ante la Procuraduría Estudiantil:

- **Revisión de calificaciones.** Al amparo de la reglamentación vigente, todo estudiante tiene el derecho de revisar su calificación en un curso. La Procuraduría ofrece asesoría sobre cómo debe llevarse el proceso de revisión de notas como tal, qué se puede solicitar a un profesor o profesora, dentro de qué término, qué alternativas existen caso a caso si no se está satisfecho con el resultado de la revisión, etc. Además, están disponibles para mediar en el proceso de revisión de ser necesario, tanto para revisiones individuales como para revisiones presentadas por

grupos de estudiantes. Es importante señalar que el derecho es a *revisión* de la calificación, cosa que puede o no redundar en un *cambio* de nota.

- **Deshonestidad académica.** Se ofrece asesoría sobre la reglamentación vigente en torno a plagio, deshonestidad académica, fraude en la entrega de trabajos o exámenes, etc. Esta asesoría incluye proveer información sobre las conductas sancionables, las sanciones en sí, los derechos de apelación y foros pertinentes entre otros. Además, pueden ayudar a determinar si lo que se va a presentar en una clase constituiría plagio o deshonestidad académica (por la forma en que se utilizan las referencias, por las directrices de haya impuesto el profesor o profesora, por haber entregado el trabajo o una versión de este en otra clase, etc.) Toda esta asesoría es confidencial siempre que no exista un riesgo inminente de daño serio. La asesoría, además, puede ser solicitada por Facultades y Escuelas que sospechen de conducta deshonestas (compra-venta de exámenes, uso de tecnología para intercambiar respuestas, entrega de trabajos preparados por gente distinta al estudiante, etc.)
- **Problemas con solicitudes administrativas.** Puede intervenir para darle seguimiento a las solicitudes que hayan realizado, y para hacer lo posible por agilizar el resultado de trámites administrativos. Además, se ofrece asistencia y orientación respecto a cómo y dónde apelar una decisión con la cual no se está de acuerdo. Esto puede incluir, entre otras, situaciones de vivienda universitaria, asistencia económica, servicios bibliotecarios, bajas administrativas, transcripciones de crédito o cualquier otra gestión no académica para la cual necesites una respuesta del Recinto.
- **Mediación de conflictos.** Se provee la alternativa de la mediación para atender conflictos donde al menos una de las partes sea un estudiante, independientemente de que la otra parte sea un profesor, empleado no docente u otro estudiante. En este contexto, una situación se puede tornar en conflicto cuando las partes o una de ellas se niega al diálogo, ya sea en el entorno académico o administrativo, ocasionando entonces la necesidad de acudir a la Procuraduría para solicitar mediación. La mediación es voluntaria, confidencial, no adversarial, y pone la solución del conflicto en manos de las partes, no de una autoridad superior a ellos en la cual habrá “un perdedor y un ganador”. La idea detrás de la mediación es que las partes lleguen de forma autónoma a una solución satisfactoria para todos. A modo de ejemplo, hemos participado como mediadores en situaciones interpersonales de varios tipos, en procesos de revisión de nota que se tornan adversariales. Si la mediación no fuese posible, o si alguna de las partes no la acoge como forma de solucionar la situación, informan a las partes cuál es la instancia formal en la cual presentar su problema.

- **Consultoría informal.** Aun si no existe una situación, pero se anticipa que una pueda surgir, o si se desea recibir orientación previo a tomar una decisión, la Procuraduría Estudiantil puede ofrecer asesoría informal y confidencial sobre los derechos y deberes como estudiante. Este servicio es particularmente útil si se desea orientación sobre lo que dispone el Reglamento de Estudiantes del Recinto y de cómo aplicaría a una situación específica, a qué se enfrentaría si se lleva a cabo X o Y actividad no permitida por el Recinto, hasta qué derechos puede tener y qué temas no se hayan respetado o no se respetarán en su momento. En ese sentido es importante que reiteremos que nuestra orientación sería totalmente confidencial, por lo cual ninguna instancia del Recinto podrá aludir a tu comunicación con nosotros para un trámite formal.
- **Talleres y charlas, generales o dirigidas.** Se ofrecen talleres y charlas sobre nuestras funciones y sobre temas específicos relacionados a derechos estudiantiles.
- **Situaciones de violencia.** Se ofrece orientación sobre cómo atender situaciones de violencia en el Recinto: dónde y cómo elevar querrelas de seguridad, cómo poner en aviso al Recinto en cuanto a órdenes de protección vigentes, arreglos con Facultades, Escuelas y Oficinas sobre cómo implementar dichas órdenes, entre otras. Están también disponibles para mediar en situaciones de conflictos universitarios, siempre que no se trate de violencia de género, y para ofrecer recomendaciones a los programas y políticas vigentes sobre manejo de conflictos, situaciones de crisis de salud mental donde exista un elemento de peligrosidad y de prevención de violencia de género.
- **Hostigamiento sexual.** Se ofrece orientación sobre la reglamentación federal de TIX aplicable y el proceso institucional. También se refieren situaciones a TIX.
- **Discrimen.** Se atienden asuntos de discrimen según la normativa y leyes aplicables.