

Informe Anual 2022-2023

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 buscará 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 de la JG, 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 toda la comunidad universitaria 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 ha formado parte de la *International Ombudsman Association* (IOA) por más de 13 años. Esta organización ha establecido unos estándares que rigen la labor de la Procuraduría Estudiantil en los Estados Unidos. Dichos estándares forman la base de la labor de los procuradores estudiantiles del sistema universitario a través de certificación institucional (Certificación 119 de la JG 2014-2015).

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 2022-2023; 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 e Instagram 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 2022-2023, la Procuraduría Estudiantil recibió y atendió alrededor de 369 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.

Las situaciones académicas, asesoría y revisión de notas figuran entre las situaciones más atendidas durante este año académico 2022-2023. 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. De igual manera, la práctica de intimidar a los estudiantes condicionando su obtención de grado es una que lamentablemente sigue ocurriendo provocando desestabilidad emocional y abandono de estudios.

Las distintas modalidades de enseñanza, se han ido incorporando a la normalidad de la academia, disminuyendo (aunque no desapareciendo del todo) los retos que en un principio fueron presentando para la comunidad universitaria. La creación de nuevas políticas como la Guía Para la Creación, Codificación Uniforme y el Registro de Cursos en la Universidad de Puerto Rico, CERTIFICACIÓN NÚMERO 33-JG (2020-2021), establece los derechos y deberes estudiantiles atemperados a las nuevas modalidades. De igual manera, sirve de guía a los docentes para el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades para con el estudiantado. (<https://apicertificaciones.upr.edu/file/download/24478>). Por otro lado, la Política de Integridad Académica de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Cert. Núm. 64 (2022-2023) del SA, (<https://senado.uprrp.edu-content/uploads/2023/01/CSA-64-2022-2023.pdf>), incorpora la información indispensable en cuanto al cumplimiento cabal de toda la comunidad universitaria en todas las modalidades, para lograr una academia honesta en su entorno de enseñanza-aprendizaje.

Aunque los retos que trajeron las nuevas modalidades han ido disminuyendo, durante este año desde la procuraduría estudiantil se continuaron atendiendo situaciones dentro de este contexto como:

1. Desconocimiento sobre la deshonestidad académica en modalidades a distancia; así como mecanismos onerosos de parte de docentes para contrarrestar las mismas. Cabe destacar que la política sobre la deshonestidad entró en vigor tan recientemente como este año, por lo que aún falta camino por recorrer. Se espera que durante el próximo año académico 2023-2024, se establezca un consejo que se encargará de la planificación, asesoría y coordinación de las actividades educativas o de orientación de esta política, así como de la divulgación y la evaluación de su implantación.
2. Continúan presentándose situaciones como cambios sustanciales en el prontuario sin previo aviso o consenso entre docentes y estudiantes. La modalidad de los exámenes no se ofrecieron acorde a la modalidad y horario de los cursos. Es decir, un examen correspondiente a un curso totalmente en línea fue convocado de manera presencial, fuera de horario del curso y sin acordar.
3. Cambios de modalidad de un curso híbrido y lugar y modalidad de exámenes fuera de lo establecido en prontuario, fueron situaciones que se estuvieron atendiendo a través de los decanos y decanas de estudiantes y decanos y decanas de facultades.
4. Reuniones fuera del horario matriculado del curso, docentes ofreciendo cursos totalmente asincrónicos sin llevar a cabo el proceso de discusión de material, oportunidad de aclarar dudas, dinámicas en las que docentes aclaraban material luego del examen o fecha límite de entrega de trabajo.
5. Continúa la modalidad de algunos docentes que 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 exámenes sin haber discutido el material de la clase.

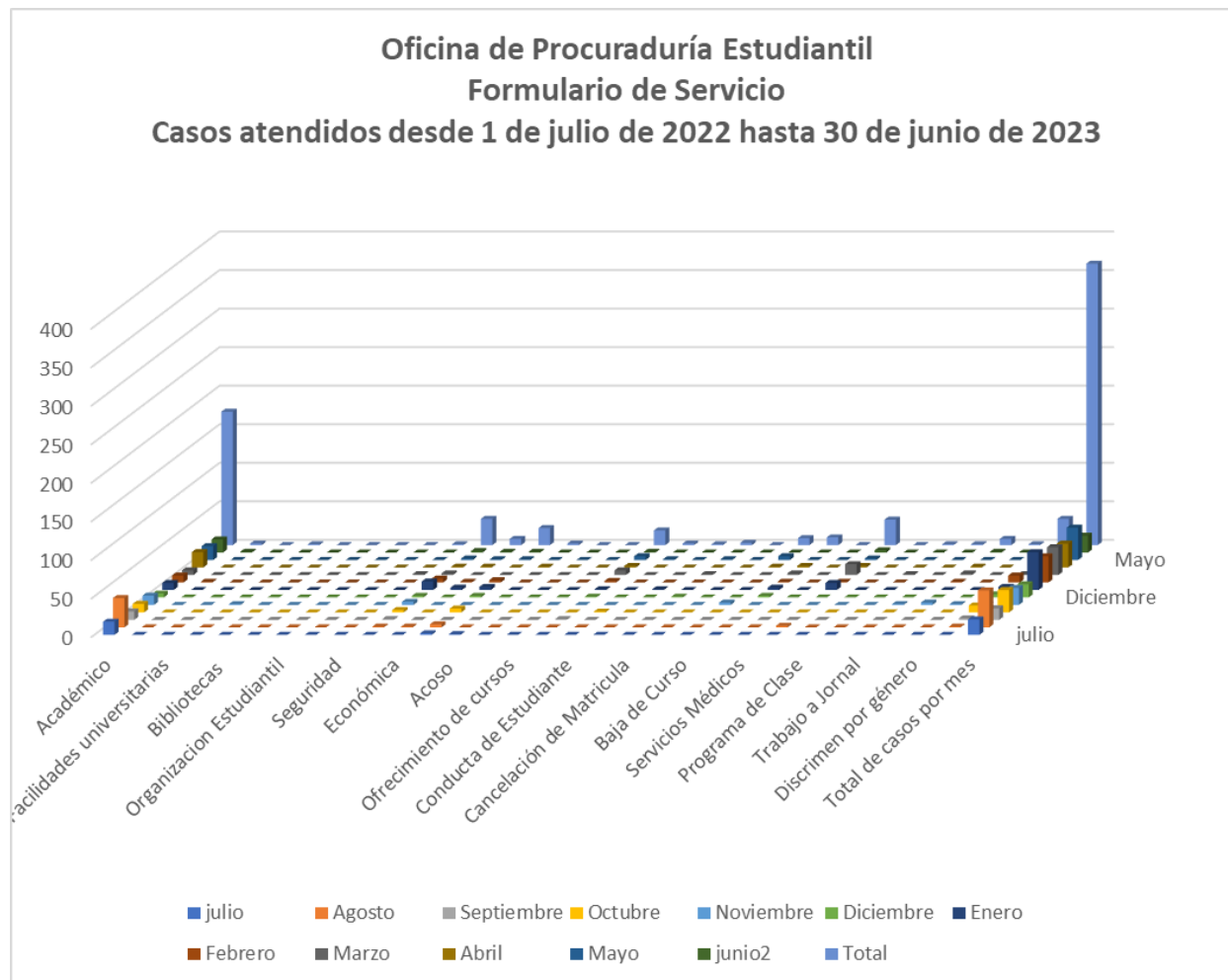
La situación fiscal que vivimos como país y el presupuesto insuficiente que se nos ha otorgado como primer centro docente de enseñanza, continúa afectando el reclutamiento administrativo necesario para mejorar la calidad del servicio. Como mencionado en el informe anterior, la falta de personal necesario para atender la demanda de servicio (en el caso de este año) de 11,000 estudiantes en nuestro recinto; afecta la calidad del servicio y retención del estudiantado, según se puede ver en las situaciones de seguridad, facilidades universitarias, servicios administrativos presentadas ante nuestra atención:

- Situaciones sobre poca iluminación hacia los estacionamientos luego de la salida de los cursos nocturnos. Desde el Comité de Asuntos Estudiantiles del Senado Académico, en el cual la procuradora Pacheco funge como miembro activo, hemos estado dando seguimiento a la divulgación del plan de seguridad del Recinto de Río Piedras, (Certificación Núm. 101, 2020-2021, SA), el cual no se ha efectuado en este año académico. En este esfuerzo queda pendiente verificar el funcionamiento de

teléfonos de emergencia y colocar nuevas unidades o estaciones de estos teléfonos en lugares donde no hay (e.g., áreas de estacionamientos de estudiantes y personal docente y no docente); no existe o por lo menos no se ha divulgado un protocolo a seguir en caso de alguna emergencia en cada facultad o escuela. Aunque a inicios del Primer Semestre 2022-2023 se realizaron trabajos de poda de árboles en algunas áreas para incrementar la iluminación, se desconoce el funcionamiento actual del sistema de iluminación en las distintas áreas del Recinto y especialmente, en las de estacionamientos; carencia de personal paramédico según la necesidad real que puede presentar un recinto de 11,000 estudiantes, así como la disponibilidad de ambulancia, en casos de emergencia; (Informe Anual del CAE ante el SA 2022-2023.)

- Horario accesible al estudiantado nocturno en el funcionamiento del trolley, su horario de servicio-durante este año se logró extender, hasta las 8:30 pm, aún así queda sin cubrir la transportación luego de ese horario correspondiente a los cursos nocturnos que culminan a las 10 pm por falta de personal.
- Procesos de análisis de otorgaciones de grado, certificaciones y diplomas-Los oficiales activos han tenido que asumir el trabajo de los oficiales retirados, afectando la agilidad con la que se puedan atender la cantidad de solicitudes de grado.
- Poca oferta académica y un mismo docente a cargo de todas las secciones, provoca inconformidad con el estudiantado. Sobre todo el que ha tenido situaciones específicas con dicho docente y no desea pasar por la misma experiencia o por temor a represalias.
- Cancelaciones de cursos por situación fiscal en las matrículas realizadas con tiempo de los estudiantes, quienes inesperadamente reciben cancelaciones de cursos durante el proceso de matrícula.

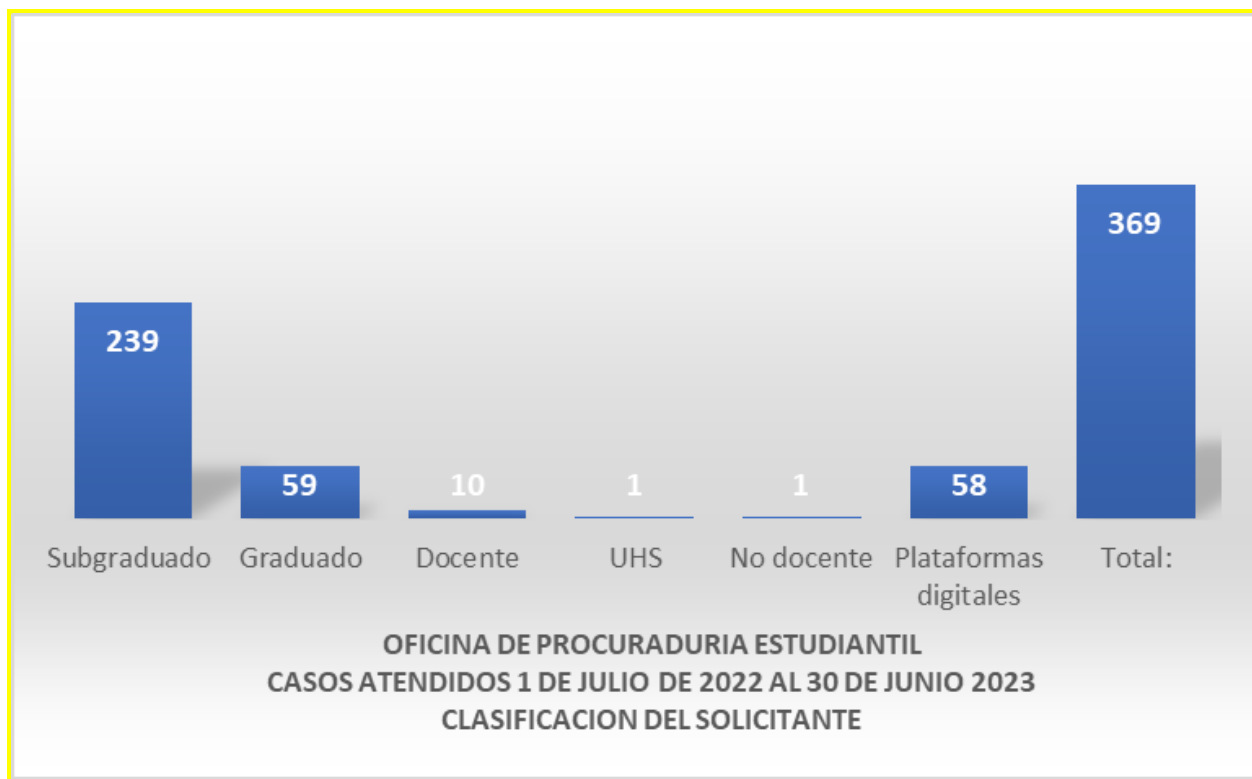
Gráfico 1. Situaciones atendidas para el año académico 2022-2023.



Los estudiantes subgraduados siguen representando el mayor número de solicitantes en comparación con los estudiantes graduados. En el análisis de la información que comparten los estudiantes subgraduados, se continúa reflejando que estos acuden a la procuraduría como primera instancia, ya que manifiestan inseguridad por ser estudiantes nuevos y no conocer los procesos, por temor a represalias, en busca de orientación para conocer sus derechos y deberes; o por que han agotado la alternativa de diálogo ante la facultad, sin tener éxito. En comparación con la información recopilada el pasado año académico, los datos de este año reflejan una disminución de 4 solicitudes, siendo un total de 59 situaciones presentadas por estudiantes graduados, (Gráfico 2). Sin embargo, observamos en el mismo gráfico que hubo un aumento de 42 casos de estudiantes subgraduados. Entre los tipos de conflictos presentados por estudiantes graduados se encuentran solicitudes sobre alguna necesidad de acomodo razonable, alegaciones de cualquier tipo de discrimen o problemas con sus supervisores del Programas de Experiencias Académicas Formativas (PEAF), inconformidad con evaluaciones y decisiones

de comités. Desde la procuraduría fungimos como facilitadores de los procesos entre estudiantes y coordinadores graduados, decanos y personal del Decanato de Estudios Graduados e Investigación.

Gráfico 2. Estatus del solicitante para el año académico 2022-2023.



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

Gráfico 3. Facultad del solicitante para el año académico 2022-2023.

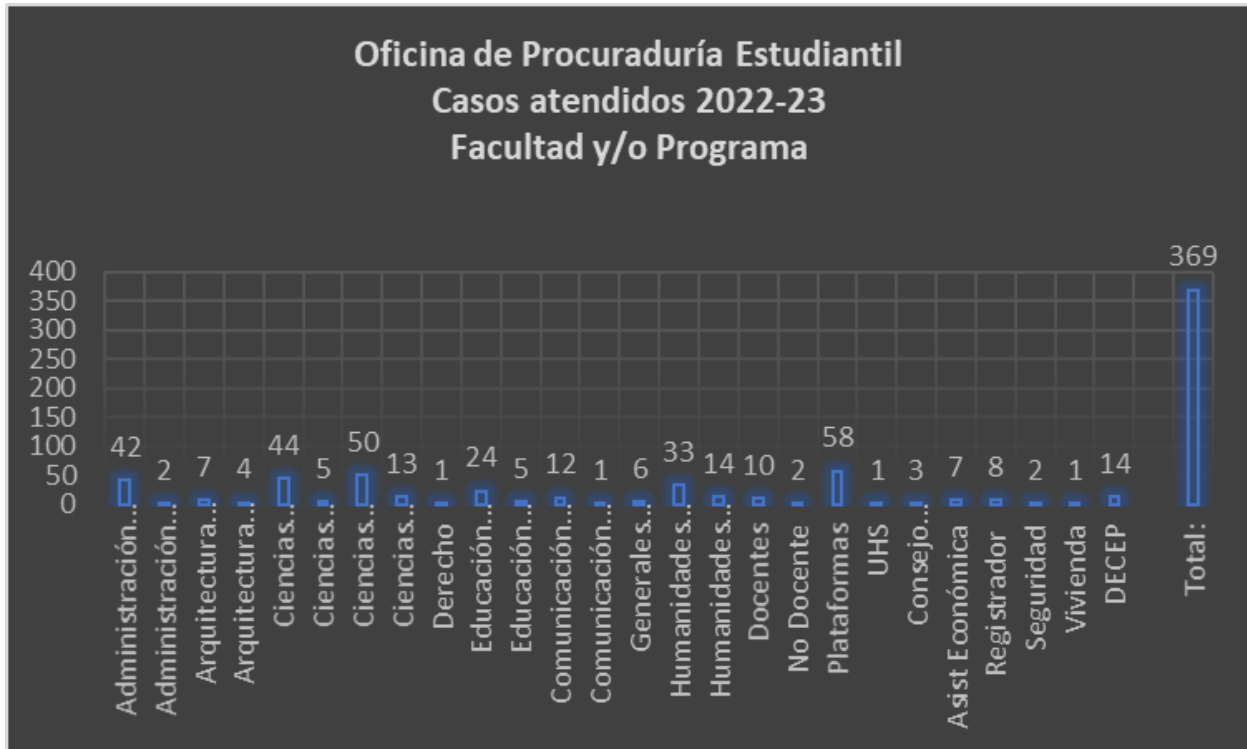
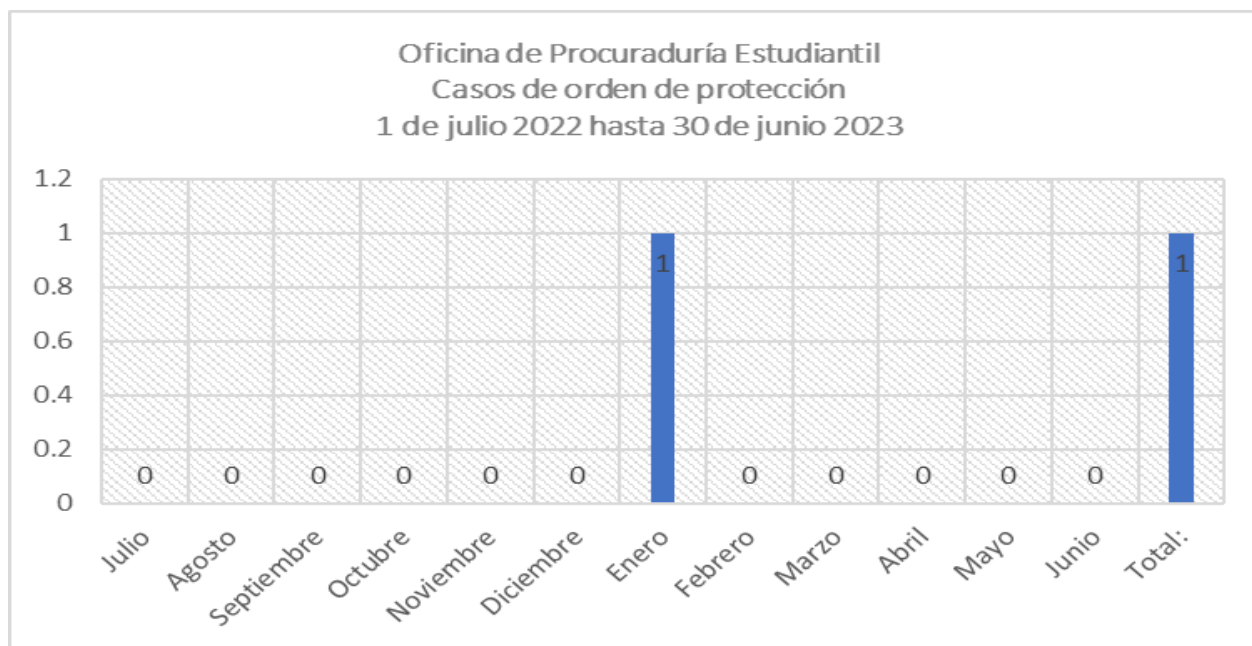
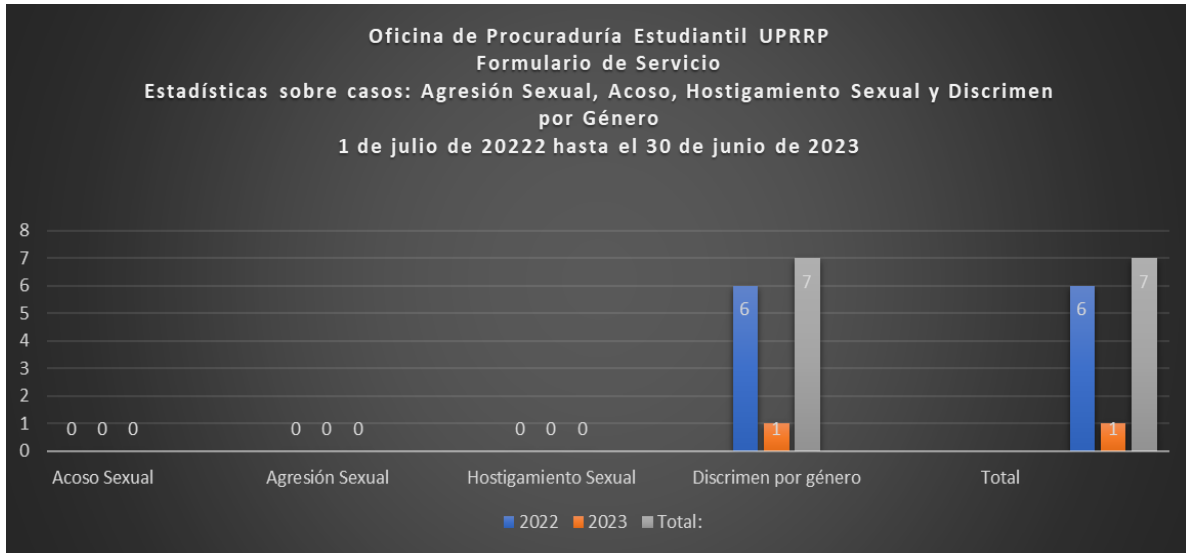


Gráfico 4. Casos de Orden de Protección atendidos por la OPE para el año académico 2022-2023



Durante el año académico 2022-2023, se recibieron en la procuraduría estudiantil 7 casos de violencia de género donde 1 fue por orden de protección y 6 correspondientes a discrimen por género; 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 y 5).

Gráfico 5. Casos de Agresión Sexual, Acoso, Hostigamiento Sexual y Discrimen por Género atendidos por la OPE para el año académico 2022-23.



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 2022-2023 del cual se presenta a continuación los logros alcanzados:

Asuntos Administrativos

- La Sa. Coralie Pacheco, Procuradora Estudiantil, llevó a cabo gestiones administrativas de planificación, dirección y gestión presupuestaria desde su rol directivo.
- El So. Ángel Burgos, gestionó labores en asuntos administrativos de la OPE hasta marzo de 2023 ante el reclutamiento de la Sa. Neysha M. Beltrán, Asistente de Administración II en la OPE.
- 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.
- En coordinación con la Sra. Nathalia Mere Rodríguez, coordinadora del Programa PET, ha continuado el acuerdo colaborativo de dicho programa 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. Para este año académico 2022-2023 hemos tenido asignados dos estudiantes, realizando funciones de apoyo como Asistente Administrativo bajo la coordinación del So. Ángel M. Burgos, Procurador Estudiantil Auxiliar. 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 y las mesas informativas.
- Los hallazgos de una investigación iniciada por nuestra oficina para el año académico 2021-2022 a la Oficina de Conservación e Instalaciones Universitarias (OCIU) se desprende que a raíz de quejas de estudiantes sobre diversos asuntos de seguridad en el campus universitario quedó pendiente de atender el asunto de los trolleys de transportación colectiva. El 26 de agosto de 2022 la OPE a través del So. Ángel M. Burgos, coordinó reunión con la Sa. Mercedes Rivera, otrora directora de CAUCE y con la Sa. Anaisa López, decana Interina de Administración. La decana Anaisa informó que los turnos de los trolleys estaban cubiertos desde las 6 am hasta las 8:30 pm. Para esto OCIU contaba con un plan de trabajo que rotaba el personal a diario cubriendo con horas extras el pago de los conductores.
- En enero de 2023 se inició la gestión con la Oficina de Recursos Humanos para el reclutamiento de la vacante en la OPE del puesto de Asistente de Administración II. En marzo de 2023 dicha vacante fue ocupada por la empleada Neysha M. Beltrán Rivera.

- La Sa. Neysha M. Beltrán, Asistente de Administración II en OPE asistió a la orientación del programa Wordpress, coordinado por la Oficina de Comunicaciones.
- La Sa. Neysha M. Beltrán asistió el 27 de marzo de 2023, a la orientación sobre la revisión en la accesibilidad en páginas electrónicas.
- El So. Ángel Burgos, Procurador Auxiliar asistió a la orientación al plan de clasificación y retribución de la Administración Central de la UPR.
- La Sa. Neysha M. Beltrán, Asistente de Administración II de la OPE asistió a la reunión ERP UPRRP finance module fixed Assets and cash managment.
- El So. Ángel Burgos, Procurador Auxiliar, orientó al personal del Decanato de Asuntos Académicos, decanas Isabel Montañez, Vivian Olivera sobre las facultades y el alcance de la Oficina de Procuraduría Estudiantil. Le proveyó información actualizada de la certificación vigente para propósito de auditoría de la Junta de Instituciones Postsecundarias (JIP).
- El So. Ángel Burgos, Procurador Auxiliar sostuvo reunión agendada por el comité timón y el DAA el miércoles 7 de junio de 2023 con investigadora y representante de la Junta de Instituciones Postsecundarias (JIP) sobre el funcionamiento de la Oficina de Procuraduría Estudiantil y los asuntos apremiantes.
- La Sa. Neysha M. Beltrán, Asistente de Administración OPE asistió el 31 de mayo de 2023 al conversatorio: Seguridad Vial- Participación Pública Significativa. La Sa. Joeidy Flores, Investigadora del Programa Fiesta II nos extendió una invitación al personal de la OPE.
- El 30 de junio de 2023, Alejandra González, Asistente de Administración PET en la OPE asistió a la conferencia: Neuropsicofarmacología. El So. Emmanuel Acevedo, Coordinador del Programa Fiesta II sostuvo una invitación al personal de la OPE.

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. Incluyendo un caso de una madre lactante. Obteniendo resultados a favor del estudiantado.
2. La OPE atendió a la Procuradora de la Defensoría para Personas con Impedimento sobre investigación de querrela de estudiante.
3. Seguimiento de las acciones correctivas sobre el servicio de trolleys provisto por OCIU.
4. El Consejo General de Estudiantes se reunió con el So. Ángel Burgos, Procurador Auxiliar en tres ocasiones. Durante la presidencia de Daniela Gibson, Adrian Maldonado y Simonely Hidalgo. Esto para atender asuntos de derechos estudiantiles, orientación sobre normativas y trabajos del comité de estudios de necesidades.
5. El 18 de octubre de 2022, el So. Burgos y la Sa. Pacheco se reunieron con la Sa. Mayra Santos Febres, directora del Proyecto de Diversificación Académica en Estudios en Afrodescendencia y con su equipo de trabajo. El propósito de la reunión fue establecer acuerdos de colaboración para presentarle al

Comité de Estudios de Necesidades y Recursos propuesta para integrar y poder medir categoría raza como parte del estudio de investigación.

6. 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. Un resumen de dichas recomendaciones es:
 - En el proceso de selección de cursos se identifiquen los mismos con una letra o referencia (como se hizo con las distintas modalidades) que le permita al estudiante saber que ese curso es RLB/RM. Esta acción debe ser dialogada con la Decana de Asuntos Académicos y el Registrador.
 - Que haya una oferta académica suficiente con secciones de cursos disponibles para los que no quieran utilizar estos programas - El que no haya una oferta académica que atienda la necesidad de los que no quieran aceptar los programas, se verán obligados a matricularse en los cursos con RLB/RM para cumplir los requisitos de grado. En ese caso dejaría de ser voluntario.
 - Que se incluya en la guía, cuál es el mínimo de cursos que las facultades deben ofrecer en ambas alternativas (con los programas o sin). Ya de por sí, a causa de la situación fiscal, las Facultades se han visto limitadas en sus ofertas académicas.
 - Identificar otras alternativas, además de los centros certificados por la UPR, como laboratorios en el Recinto equipados para este propósito, de manera que se atienda la situación de estudiantes que no cuentan con transporte para llegar a esos centros.
 - Para atender la necesidad de estudiantes con pocos recursos económicos y que dependan de los centros de la universidad para los exámenes proctoring, estos cumplan con los requisitos de la modalidad y la disponibilidad para el número de estudiantes matriculados que los necesiten.
 - En cuanto a "vestimenta apropiada", se recomendó que se defina lo que es apropiado y cómo cumple con la reglamentación sobre discriminación.
 - Predeterminar con antelación a los exámenes acuerdos de mecanismos de comunicación para los momentos en que la electricidad falle.

7. El 31 de octubre de 2022, el Sr. Ángel Burgos, Procurador Auxiliar sostuvo una reunión en la Oficina de Procuraduría Estudiantil convocada por la licenciada, Orializ Ocasio, coordinadora Título IX, en donde estuvieron presentes el doctor Hernán Rosado, director del Departamento de Servicios Médicos y por último la Sr. Willmar Contreras, Coordinadora de la Oficina de Calidad de Vida. En la reunión se discutieron planes de acción para la atención de los derechos de las estudiantes embarazadas. Dentro de los que podemos destacar son: atención de quejas, capacitación al personal docente y no docente y campañas de orientación.

8. La Sa. Coralie Pacheco, Procuradora Estudiantil participó el 12 de diciembre de 2023 de mesa informativa en actividad del proyecto Siempre Vivas Metro.
9. La procuradora Pacheco, como directora de la OPE, formó parte de la Junta Coordinadora de Seguridad, del cual fue designada por sus miembros como secretaria. El So. Ángel Burgos, Procurador Estudiantil Auxiliar, participó como parte de la Junta Coordinadora de Seguridad Extendida. Ambos procuradores estuvieron presentes en dos Asambleas Estudiantiles celebradas durante el año académico 2022-2023. Además, durante la huelga del sindicato para febrero de 2023 los procuradores estuvieron presentes en los portones en distintos horarios en calidad de representantes de la Junta Coordinadora de Seguridad. La Junta Coordinadora de Seguridad emitió sus recomendaciones a la doctora Angélica Varela, rectora. La Sa. Coralie Pacheco, junto al Presidente de la Junta Coordinadora de Seguridad, el So. Germán Lagares atendieron y activaron a la Junta Coordinadora de Seguridad y la extendida para una situación que surgió en la Facultad de Ciencias Sociales en donde se atendió a través del diálogo un conflicto entre una organización estudiantil y otro grupo de estudiante. El resultado fue la no escalada del conflicto y la solicitud de servir de facilitadores entre las partes para evitar cualquier situación de violencia. La Junta Coordinadora de Seguridad emitió un informé a la Oficina de Comunicaciones, a través de su directora, la Sa. Lorna Castro.
10. Durante el mes de abril de 2023 la OPE coordinó con la Sa. Aida Irizzary, directora del Archivo Central, el recogido de las cajas ya trabajadas en el proyecto de decomisación de documentos inactivos de la OPE.
11. 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. Dicha normativa se presentó al Senado Académico en mayo 2023 y fue devuelta al comité para atender varios planteamientos bajo la Certificación 127 del SA 2022-2023. Se espera que tan pronto el Senado Académico inicie los trabajos del próximo año, continuemos con esta encomienda.
12. El So. Ángel Burgos, Procurador Auxiliar, sostuvo el 21 de abril de 2023 una reunión de orientación con el personal del Programa de Asistencia tecnológica UPR (PRATP UPR) sobre sus servicios y cómo estos pueden ayudar a los estudiantes que nos presenten situaciones de necesidades de equipos asistidos por la tecnología.
13. Desde la OPE se han gestado esfuerzos en conjunto con la Oficina de Título IX; con las y los licenciados Orializ Ocasio y Abiezer Santiago 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.

14. Actividad estudiantes orientadores-la procuradora Pacheco ofreció un taller informativo sobre los derechos y deberes estudiantiles en el mes de agosto.
15. 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.
16. Actividad de feria de Salud y Seguridad del Programa Fiesta II- Personal de la OPE participó de dos mesas informativas durante el año académico 2022-2023 orientando a la comunidad universitaria sobre nuestros servicios, incluyendo la coordinación de medidas cautelares en asuntos de seguridad y de violencia de género con la Oficina de Título IX.
17. El So. Ángel Burgos, Procurador Auxiliar participó junto con el decanato de estudiantes y el Departamento de Servicios Médicos luego del paso del huracán Fiona en septiembre de 2022 en los trabajos de proveer comida y artículos de primera necesidad a la comunidad estudiantil. Además, en coordinación con la Profesora Mercedes Rivera, pasada directora de CAUCE el So. Ángel Burgos se hizo disponible para atender cualquier asunto de la comunidad estudiantil de Río Piedras que requiera de alguna ayuda de su parte.
18. 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. Continuando con el plan de trabajo establecido por la Sa. Coralie Pacheco, procuradora Estudiantil, sostuvimos una reunión de seguimiento con la doctora Mercedes Rivera, directora de CAUCE. El asunto pudo ser traído a la gerencia Administrativa de la Oficina de Rectoría para octubre de 2022. Esto debido a los cambios administrativos que se dieron en ese entonces. Por su parte, la Oficina de Rectoría atendió el seguimiento con la doctora María Zorrilla, Ayudante Ejecutiva de la doctora Angélica Varela Llavona, rectora Interina. Además, la dirección de CAUCE cambió y la Procuradora Coralie Pacheco y el Procurador Auxiliar Ángel Burgos se reunieron con la profesora Monica Pastrana, directora de CAUCE para dialogar sobre la iniciativa. La gerencia de CAUCE tuvo una perspectiva de visión diferente a la OPE en estos esfuerzos. Más adelante, se llevó a cabo una reunión informal con el So. Rosario, director de la DSMR por teléfono donde se le informó el punto donde está la iniciativa de profesionalizar los Oficiales de Seguridad.

En fin, estamos en espera por la disponibilidad del So. Rafael Pagán de Proyecto Corazón para iniciar el proyecto en conjunto con el personal de la OPE y la DSMR.

19. El 26 de abril el personal de la OPE hizo un llamado a través de sus plataformas digitales a la comunidad universitaria para concientizar en el día internacional del "denim day" y la importancia que esto tiene para prevenir la agresión sexual. Nos unimos a esta campaña a COPPAS del CAVV del Departamento de Salud. Este grupo tiene un componente interagencial y de organizaciones sin fines de lucro.
20. La Sa. Coralie Pacheco, Procuradora Estudiantil y el So. Ángel Burgos, Procurador Auxiliar, participaron el 27 de abril de 2023 en una colaboración con COPPAS del lanzamiento de la aplicación rapid kit, en el hotel Sheraton en San Juan. La actividad fue coordinada por el Centro de Apoyo a Víctimas de Violación del Departamento de Salud y la Oficina de Fortaleza. En dicha actividad estuvieron presentes: Pedro Pierluisi, Gobernador de Puerto Rico, Carlos Mellado, Secretario de Salud, Ana Conde, directora del Instituto de Ciencias Forenses, Antonio López Figueroa, Comisionado de la Policía de Puerto Rico, Alexis Torres, Secretario de Seguridad Pública, licenciado Domingo Emanuelli, Secretario de Justicia, Mathew Gamett, Director del laboratorio de Ciencias Forenses de Idaho y Mec Garvin, Directora del Instituto Nacional de Legislación para víctimas del Crimen de Oregon.
21. Enmiendas a la Certificación 53- La procuradora Pacheco delegó en el procurador Burgos presentar ante el la reunión ordinaria del 10 de noviembre en el Senado Académico las siguientes mociones:

- **Moción para que se añada en el calendario académico un renglón individual sobre: Fecha límite para iniciar el proceso de apelación de calificación final correspondiente al semestre anterior, según Cert 53...).** Dicha moción fue atendida en la próxima reunión ordinaria, la cual fue explicada por la procuradora Pacheco y se incorporó en el calendario académico de registraduría.
- **Moción para que se enmiende el punto A de la sección VI: "Decisión del Comité de Apelaciones de Calificaciones" y que diga:"Del estudiante no estar conforme con la decisión del Comité, podrá apelar su decisión según las garantías procesales establecidas por el Reglamento sobre Procedimientos Apelativos Administrativos de la**

Universidad de PR, Certificación Núm. 35 2018-2019 de la JG.- Se logró parcialmente ya que el Comité de Ley y Reglamento propuso enmendar que dijera “ Final y firme en el RRP”. Es decir, se podrá apelar ante el presidente. La procuradora Pacheco intentó explicar que no es cónsono con la reglamentación vigente sobre procedimientos apelativos, Artículo 9- Jurisdicción de las Autoridades, la cual estipula que se apela ante la autoridad nominadora cualquier decisión de un decano. En este caso el o la decana académica preside el comité.

Estudio de necesidades estudiantiles del Recinto de Río Piedras

De acuerdo con el plan de trabajo trazado para el año 2022-2023 se comenzó con las gestiones para auscultar colaboraciones de investigadores dispuestos a liderar un estudio de necesidades estudiantiles del recinto de Río Piedras. El 5 de mayo de 2022 el So. Ángel M. Burgos, Procurador Auxiliar, inició conversaciones con la Escuela Graduada de Administración Pública. El objetivo era que la EGAP acogiera la idea de iniciar con el proyecto de investigación desde un enfoque multidisciplinario y transversal.

Asimismo, para el 12 de julio de 2022 se llevó a cabo una reunión entre el So. Ángel M. Burgos y el So. David Pérez, director del CIS y el IPSI. En la reunión se discutieron los objetivos y la importancia de la iniciativa del estudio de necesidad para el estudiantado y la institución. A estos fines, se acordó convocar una reunión inicial para el 18 de agosto de 2022, en donde participaran investigadores expertos en el tema y la Oficina de Procuraduría Estudiantil como autores de la iniciativa. Esto con el fin de presentarles la idea y así determinar si conformar un comité multidisciplinario de estudios de necesidades. El 18 de agosto acudieron a la reunión los siguientes investigadores expertos en el tema y personal de la OPE:

- David Pérez: director CIS/IPSI
- Yarimar Rosa: directora CIE
- Yamil Ortíz: Estadístico e Investigador CIS
- Coralie Pacheco: Procuradora Estudiantil
- Ángel Burgos: Procurador Estudiantil Auxiliar

La Sa. Coralie Pacheco, Procuradora Estudiantil le comunicó a los presentes la importancia del estudio de necesidad y el resultado fue la creación del comité de estudios de necesidades y recursos. Acordamos que el componente del comité, además de los funcionarios antes mencionados, era vital integrar representación del

Consejo General de Estudiantes y además que contara con el endoso de la Oficina de Rectoría. Del mismo modo, la asignación de dos estudiantes PEAFF.

Por otro lado, el CEN acordó llevar a cabo una reunión mensual para discutir los trabajos en progreso, a través del So. Ángel Burgos. Posteriormente, se envió invitación a la estudiante Daniella Gibson, otrora presidenta interina del CGE para que formara parte de los componentes permanentes del CEN.

El 31 de octubre se llevó a cabo reunión del CEN con la doctora Angélica Varela Llavona, rectora interina para presentarle la iniciativa y auscultar el apoyo de la autoridad nominadora en busca de alternativas financieras y dar a conocer el proyecto a la comunidad universitaria. En representación del comité estuvieron presentes: el doctor David Pérez, el doctor Yamil Ortíz y el So. Ángel Burgos. Dentro de la discusión se puntualizó el objetivo general, el objetivo específico, el alcance y el beneficio para la institución. El resultado de esta gestión tuvo el efecto de contar con el endoso de la Oficina de la Rectoría. Asimismo, el 21 de diciembre de 2022, la doctora Angélica Varela, rectora interina, emitió carta circular a la comunidad universitaria anunciando dicho endoso y destacando la colaboración a toda la comunidad universitaria, especialmente a los decanos y decanas para llevar a cabo el estudio. Tanto, la Sa. Coralie Pacheco, como el Procurador Auxiliar, Ángel Burgos gestionaron reuniones de colaboración con los decanos de Asuntos Estudiantiles de las facultades, el DEGI y la Decana de Estudiantes, Gloria Díaz Urbina.

El 23 de enero de 2023 el Decanato de Estudios Graduados e Investigación (DEGI) asignó al CEN dos estudiantes PEAFF con fecha de terminación hasta el 30 de junio de 2023. Dichos estudiantes estarían bajo la coordinación del doctor Yamil Ortíz. Las tareas que llevarán a cabo son las siguientes: Planificación, coordinación, administración y recopilación del cuestionario de investigación por las facultades, departamentos, escuelas o programas.

Durante los meses de febrero a abril los miembros del comité, incluyendo a la Sa. Pacheco y el So. Burgos trabajaron en la creación del instrumento de investigación.

El comité sometió la documentación requerida para el visto bueno al CIPSHI en abril de 2023 y recibió su aprobación en mayo de 2023.

Por último, al 30 de junio de 2023 se han continuado con los trabajos según el plan de trabajo establecido y se han llevado a cabo 12 reuniones ordinarias durante el año académico 2022-2023. El comité trazó un plan de trabajo para concluir el estudio al 30 de junio de 2024.

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 y la OPE continúan activos colaborando 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 se orienta a la comunidad universitaria por las plataformas digitales de la OPE con referencia científica del Observatorio de violencia de género del CAVV.
- Comisión de Derechos Civiles del ELA; Desde la OPE y en colaboración con el doctor Richie Delgado, se iniciaron conversaciones para el mes de enero de 2023 con el licenciado Ever Padilla, Director de la CDC sobre la posibilidad de ser parte del panel de conferenciantes en el cineforo de la película Mala mala y los derechos del colectivo trans en el contexto universitario.
- Comité de Aceptación a la Multidiversidad en Búsqueda de Inclusión y Equidad (CAMBIE); la doctora Aída L. Jiménez, Director of Clinical Training and Coordinator of Clinical Area Department of Psychology, University of Puerto Rico y la OPE continuaron con el acuerdo de colaboración para que CAMBIE a través de sus estudiantes investigadores ofrecieran a la comunidad universitaria talleres sobre inclusión social que incluya a los estudiantes transgénero.
- Intercambios Puerto Rico; de la OPE se coordinaron futuras charlas o talleres con la nueva coordinadora, Alexandra Barcenás. El acuerdo de colaboración continúa dirigido a talleres a la comunidad universitaria sobre Diversidad e inclusión en el contexto universitario.
- Asociación de Procuradores Estudiantiles UPR; se invitará a miembros de la APE que puedan tener una especialidad en algún tópico de interés educativo para el estudiantado.
- Alianza PR CONCRA y OPE; Se dialogó con el Sr. Alejandro Santiago para tener colaboración educativa y de referido para cualquier asunto o problema que surja en temas de educación en salud.
- 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. Continuamos como aliadas en todas las actividades del proyecto Siempre Vivas Metro. La Sa. Coralie Pacheco, Procuradora Estudiantil, participó de una actividad coordinada por el proyecto Siempre Vivas Metro; **Vigilia Vivas y Presentes**, el 8 de diciembre de 2022 de 6:00 pm. a 8:30 pm. Esto como parte de la **campana de los 16 días de activismo en contra de la violencia doméstica y Jornada 2022 en conmemoración internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.**

- Comité para la prevención primaria de la violencia sexual (COPPAS); el 23 de agosto de 2022 la Sa. Katherine Nieves, coordinadora educativa de COPPAS, tiende invitación a la Oficina de Procuraduría Estudiantil para que sea parte del comité COPPAS. Dicho comité tiene un componente interagencial con profesionales interdisciplinarios que buscan a través de sus experiencias profesionales y académicas formular y recomendar política pública y prevenir asuntos de violencia de género a través de la educación. Desde entonces la Procuradora Coralie Pacheco y el Procurador Auxiliar Ángel Burgos han asistido a 8 reuniones en el cual se atendieron asuntos de educación en prevención de violencia sexual primaria y política pública. Además, el pleno del comité ha discutido los logros alcanzados durante el año 2022-2023. El Procurador Auxiliar Ángel Burgos es parte del comité de Adiestramiento, desarrollando en conjunto con personal interagencial del Gobierno de Puerto Rico el subtema en violencia sexual en adultos mayores. Dentro de los módulos, el objetivo es que pueda tener un impacto tanto en la población de enseñanza a nivel primario, secundario y post secundario. Lo que redundaría en un apoyo de parte de la Oficina de Procuraduría Estudiantil a la Oficina de Título IX, Siempre Vivas Metro y CIAV para trabajar campañas educativas en conjunto.
- La Sa. Coralie Pacheco, Procuradora Estudiantil coordinó un taller básico presencial en la Sala de Reuniones del Consejo General de Estudiantes el 20 de abril de 2023, sobre aspectos básicos en Mediación de Conflictos. El objetivo era la capacitación en estos conceptos a los miembros de la Junta Coordinadora de Seguridad. Dicho taller se llevó a cabo en alianza con la Clínica de Mediación de la Escuela de Derecho de la UPR y su directora, la licenciada y Mediadora Mildred Negrón.

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: **Procuraduría 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. Para el año 2021, se creó bajo la Procuradora Coralie Pacheco la presencia de **procuraduriaiupi** en Instagram. La comunidad universitaria tiene acceso directo inmediato con el Procurador Auxiliar a través de la mensajería de Facebook, e Instagram 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 último, la presencia de la OPE en la plataforma de Instagram ha tenido un aumento considerable en la población del estudiantado entre las edades de 18 a 24 años de edad. Esto ha tenido el efecto, de un aumento en un 95% de nuevos seguidores en esa población de estudiantes. Las consultas frecuentes, por dicha plataforma han aumentado y el equipo de trabajo educativo está dirigiendo la parte creativa a esta plataforma.

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.

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, salud mental e intervención social. 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. Por otro lado, la APE sometió a la VPAE recomendaciones para la formulación de un Protocolo de bullying de aplicabilidad para todo el Sistema UPR. También, recomendó la creación de un documento como un directorio que agrupara a todos, todas y todes el personal y contacto de los servicios estudiantiles en las unidades y los recintos. El 8 de febrero de 2023 la APE se reunió con el doctor Javier Carrión, VPAE y con el doctor Quesada González, VPAAI. Dentro de la agenda se discutió lo siguiente: Protocolo de asistencia/ausencias a clases UPR. La Sa. Coralie Pacheco informó sobre los trabajos que el comité de Asuntos Estudiantiles del Senado Académico lleva a cabo para presentar normativa sobre asistencia en el salón de clases en la UPRRP. Además, se presentaron las recomendaciones desde la APE para la formulación desde la Administración Central sobre la normativa del cyberbullying en la UPR.

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: 323. El total de publicaciones tuvo un alcance de 240,761.00 de usuarios que observaron el contenido publicado y un total de 3,206 me gusta (Gráfico 6).
- Instagram: total de publicaciones: 157. El total de publicaciones alcanzó a 75,358.00 usuarios que observaron el contenido publicado y un total de 3,507 me gusta. (Gráfico 7)

Gráfico 6. Programa educativo y de orientación de la OPE a través de la plataforma digital Facebook para el año académico 2022-2023.

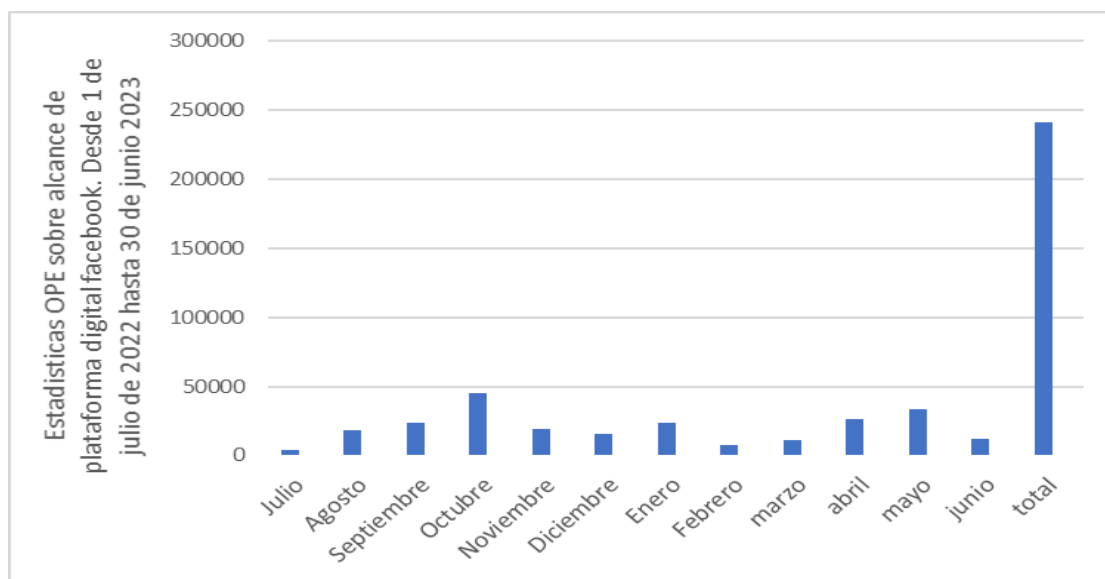


Gráfico 7. Programa educativo y de orientación de la OPE a través de la plataforma digital Instagram para el año académico 2022-2023.



Actividades de educación a la Comunidad Universitaria

Durante el transcurso del año académico 2022-2023 se continuó con el esfuerzo y compromiso en ofrecer talleres o charlas. A continuación, se presentan las actividades ofrecidas por la Procuradora Estudiantil y el Procurador Estudiantil Auxiliar durante el año 2022-2023:

- Presentación de los servicios de la OPE en la actividad de orientación a nuevo ingreso, coordinada por el Decanato de Estudiantes UPRRP. Dicha actividad fue ofrecida a todos los estudiantes de nuevo ingreso. Es decir, durante tres días consecutivos, se convocó a los estudiantes por día y según su Facultad en el Teatro de la UPRRP.. Tanto los decanos de facultades como funcionarios de servicio a estudiantes tuvieron un espacio para hablar de sus servicios y ofrecer información de contacto. La Procuradora Estudiantil, se dio a conocer en dicha actividad y presentó el video de “#conocetusderechosydeberes”. Dicho video permite que los estudiantes reciban un resumen de los servicios de la procuraduría estudiantil y los distintos derechos en su vida académica y estudiantil, así como sus deberes y políticas institucionales a las que hacer referencia. Como resultado de esta actividad, en tres días obtuvimos un aumento de seguidores en nuestra plataforma Instagram de 517. Así mismo, en la plataforma de Facebook un aumento de 81 me gusta.
- Presentación de los servicios de la OPE en la actividad de orientación a nuevo ingreso de Estudiantes Graduados de Ciencias Naturales. Como resultado de esta orientación tuvimos acceso a un grupo de estudiantes graduados que además de ser estudiantes, también habían sido escogidos para ejercer como Ayudantes de Cátedra; por lo que la información de nuestros servicios fue dirigida en ambas direcciones desde la perspectiva de estudiantes y desde una perspectiva de educadores.
- 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 de Ayudas a Víctimas de Violación del Instituto de Prevención y control de la Violencia del Departamento de Salud. Recurso: Maritza Vázquez; Taller en prevención de violencia sexual: **Prevención de violencia sexual en universidades y Agresión sexual en cita.** Dicho taller se ofreció el 26 de octubre de 2023 de manera presencial y tuvo un alcance de 4 personas. Además, el 30 de noviembre de 2023 se ofreció en la modalidad virtual y tuvo una participación de 16 participantes.

- En una alianza con la OPE, el doctor José Martínez, Catedrático en la UPR Carolina. Ofreció el 15 de marzo de 2023 la conferencia titulada: **Victimología; ¿Por qué me pasó a mi? ¿Cómo evito que esto me vuelva a pasar?** El taller se llevó a cabo mediante la plataforma teams y tuvo un alcance de 19 participantes.
- **Conversatorio presencial sobre Sensibilidad y lenguaje inclusivo en la comunidad universitaria.** Comité de Aceptación a la Multidiversidad en Búsqueda de Inclusión y Equidad (CAMBIE). Recurso: Aquiria M. Santiago. A tenor con la carta circular del 16 de septiembre de 2022, del doctor Luis A. Ferrao, rector, sobre la activación de los comités de emergencias por el paso del huracán Fiona, el conversatorio tuvo que ser cancelado.
- **Panel Cineforo: película; Mala Mala. Derechos del colectivo Trans en el contexto universitario.** Panelistas: Dr. Miguel Vázquez Rivera, Ivana Fred Millán, Lcdo. Ever Padilla Ruíz, Justin J Santiago, Samary Pacheco, Lcdo. Abiezer Santiago. Además personal de la Clínica Luz y Vida (a cargo de las pruebas de VIH y de repartir el material promocional). Dicha actividad se llevó a cabo el 29 de marzo de 2023 de manera presencial en la Sala de Reuniones del Consejo General de Estudiantes, en el Centro Universitario. Contó con la colaboración del DCODE, DSM, Calidad de Vida UPRRP, Oficina de Título IX y Comisión de Derechos Civiles del ELA. Para administrar las pruebas de VIH se habilitó un espacio en la Oficina de Procuraduría Estudiantil que garantizara la privacidad y confidencialidad de los pacientes con el apoyo de la Oficina de Calidad de Vida y su coordinadora Willmar Contreras. El alcance total de la actividad fue de 20 participantes y 60 pruebas de VIH realizadas.
- Taller coordinado por el CEA titulado: **Diálogo, Negociación y Mediación como Métodos alternos para la Solución de Conflictos.** El So. Ángel M. Burgos, Procurador Estudiantil Auxiliar, ofreció al CEA dicho taller. El taller se ofreció en septiembre de 2022. El alcance total según el CEA fue de más de 70 participantes en su mayoría docentes del sistema UPR.
- Centro Integral de Apoyo a Víctimas de la Escuela de Derecho (CIAV); Continuando con los acuerdos de colaboración en una fase educativa en tópicos de prevención de violencia y derechos humanos. Se llevaron a cabo dos talleres a través de la plataforma teams. El primero, el 18 de abril de 2023 titulado: **Trata Humana: Una mirada a la explotación sexual en los jóvenes.** El segundo, el 3 de mayo de 2023 titulado: **Violencia doméstica, acecho y cyberbullying.** La licenciada Anabel González, coordinadora de casos del CIAV, fue el recurso que ofreció ambos conversatorios. Ambos conversatorios fueron promocionados a través de la oficina de comunicaciones, correo electrónico de las oficinas de asuntos estudiantiles de las diferentes facultades subgraduados y graduados, 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 35 participantes.
- Coordinadora paz para la mujer: en una alianza entre la OPE y CPM se coordinaron esfuerzos para ofrecer el taller titulado: **Manifestaciones de la Violencia a través de las Redes Sociales.** La periodista y especialista en el tema, María Muñoz, ofreció el taller el 12 de abril de 2023, mediante la plataforma teams. Como parte de los

esfuerzos para que asistieran la cantidad mayor de participantes, se compartió a través de la oficina de comunicaciones, correo electrónico de las oficinas de asuntos estudiantiles de las diferentes facultades subgraduados y graduados, las plataformas sociales IUPI al Día, Recinto de Río Piedras de la UPR, ProcuraduríaUPRRP en facebook, procuraduriaiupi en instagram, entre otras plataformas estudiantiles. El alcance del conversatorio fue de 23 participantes.

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.
- Taller: **El arte del amor propio**. Recurso: Intercambio PR Carlos Marín (5 de octubre de 2022).
- Taller Título IX: **Certificación 107, 2021-2022** (19 de octubre de 2022).
- Taller: **Victimología; ¿Por qué me pasó a mí? ¿Cómo evito que esto me vuelva a pasar?** Recurso: Dr. José M. Martínez; catedrático UPR Carolina (15 de noviembre de 2022).
- Taller de **Prevención de Agresión Sexual en Universidades**. Recurso: Maritza Vázquez; Centro de Ayuda a Víctimas de Violación del Departamento de Salud (30 de noviembre de 2022).
- **El discrimen en el empleo y plan de acción afirmativa**. Oficina de Cumplimiento y Auditoría UPRRP (16 de febrero de 2023).
- Taller: **Estudio de Necesidades** (8 de marzo de 2023).
- Taller: **Aspectos teóricos y metodológicos en la planificación e implementación de estudios de necesidades**. Centro de Investigaciones Sociales.
- Taller: **Aspectos básicos en Mediación de Conflictos**. Clínica de Mediación de Conflictos; Escuela de Derecho UPR.
- Panel Cineforo: película; Mala Mala. **Derechos del colectivo Trans en el contexto universitario**. Panelistas: Dr. Miguel Vázquez Rivera, Ivana Fred Millán, Lcdo. Ever Padilla Ruíz, Justin J Santiago, Samary Pacheco, Lcdo. Abiezer Santiago.
- Coordinadora paz para la mujer: taller titulado: **Manifestaciones de la Violencia a través de las Redes Sociales**. La periodista y especialista en el tema, María Muñoz, ofreció el taller el 12 de abril de 2023.
- Centro Integral de Atención a Víctimas Escuela de Derecho (CIAV); **Trata Humana. Una mirada a la explotación sexual en los jóvenes**.

- Centro Integral de Atención a Víctimas Escuela de Derecho (CIAV); **Violencia doméstica, acoso y ciberbullying.**
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: **Primera Cumbre de Opioides.** UPR Carolina, Universidad Central de Caribe (19 de abril de 2023).
- Colaboración lanzamiento de aplicación Rapid Kit, **capacitación en tópicos de violencia sexual.** CAVV.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: **HIPPA & FERPA**

Adiestramientos tomados por el Procurador Estudiantil Auxiliar

- Escuela de Derecho UPR. Congreso: **Acceso a la Justicia en el Proceso Administrativo.**
- Taller Título IX: **Certificación 107, 2021-2022.**
- Taller de **Prevención de Agresión Sexual en Universidades.** Recurso: Maritza Vázquez; Centro de Ayuda a Víctimas de Violación del Departamento de Salud.
- Taller: **Victimología; ¿Por qué me pasó a mí? ¿Cómo evito que esto me vuelva a pasar?** Recurso: Dr. José M. Martínez; catedrático UPR Carolina.
- **Panel; Violencia Sexual y Redes Sociales; Estrategias de Prevención.** Centro de Ayuda a Víctimas de Violación del Departamento de Salud.
- Taller: **Aspectos teóricos y metodológicos en la planificación e implementación de estudios de necesidades.** Centro de Investigaciones Sociales.
- Taller: **Aspectos básicos en Mediación de Conflictos.** Clínica de Mediación de Conflictos; Escuela de Derecho UPR.
- Panel Cineforo: película; Mala Mala. **Derechos del colectivo Trans en el contexto universitario.** Panelistas: Dr. Miguel Vázquez Rivera, Ivana Fred Millán, Lcdo. Ever Padilla Ruíz, Justin J Santiago, Samary Pacheco, Lcdo. Abiezer Santiago.
- Coordinadora paz para la mujer: taller titulado: **Manifestaciones de la Violencia a través de las Redes Sociales.** La periodista y especialista en el tema, María Muñoz, ofreció el taller el 12 de abril de 2023.
- **El discrimen en el empleo y plan de acción afirmativa.** Oficina de Cumplimiento y Auditoría UPRRP.
- Centro Integral de Atención a Víctimas Escuela de Derecho (CIAV); **Trata Humana. Una mirada a la explotación sexual en los jóvenes.**
- Centro Integral de Atención a Víctimas Escuela de Derecho (CIAV); **Violencia doméstica, acoso y ciberbullying.**
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: **Primera Cumbre de Opioides.** UPR Carolina, Universidad Central de Caribe.
- **Conferencia Magistral sobre la paz;** doctor Carlos Severino.

- Colaboración lanzamiento de aplicación Rapid Kit, **capacitación en tópicos de violencia sexual**. CAVV.
- Administración Central UPR. Capacitación Procuradores Estudiantiles: **HIPPA & FERPA**
- **Taller en Mediación de Conflictos Internacional**: Instituto Hispanoamericano en Gestión de Conflictos.
- Taller: **Igual paga por igual trabajo**. Oficina de Cumplimiento y Auditoría UPRRP.
- Taller: **Acoso laboral en “ Arroz y Habichuelas”** 25 de mayo de 2023. Oficina de Cumplimiento y Auditoría.
- **I Simposio Hispanoamericano de Mediación. La Agenda 2030. El compromiso de los mediadores. Promover sociedades pacíficas e inclusivas. 6 y 7 de junio de 2023**. Instituto Hispanoamericano en Gestión de Conflictos.

Plan de trabajo y asuntos pendientes de implementación en año académico 2023-2024)

- Culminar con la primera etapa del Estudio de Necesidades de Estudiantes subgraduados y graduados de UPRRP.
- Continuación de programa educativo a través de las plataformas sociales facebook e instagram y talleres y conversatorios con colaboradores de la OPE
- Conversatorio sobre Prevención de Violencia Sexual. Trata Humana; Centro Integral de Apoyo a Víctimas de la Escuela de Derecho (CIAV).
- Continuidad con las alianzas con componentes interagencial, académicos y especialistas en tema de interés estudiantil.
- Continuación de programa educativo en Asuntos de Sensibilidad, Equidad y Derechos Humanos.
- Taller informativo sobre: **Diálogo, Negociación y Mediación como Métodos Alternos para la Solución de Conflictos**. La OPE ofrecerá talleres educativos a la comunidad estudiantil y docente.
- Implementación del proyecto “Procuraduría en tu facultad”. La Procuradora Estudiantil, Coralie Pacheco y su equipo de trabajo orientarán en las facultades, departamentos y/o escuelas sobre los servicios que ofrece nuestra oficina. Esto para que la comunidad estudiantil conozca sobre nuestra misión y visión y cuenten con la OPE como parte de su trayecto en la institución.
- Desarrollo de plan de capacitación sobre Mediación de Conflictos en la Gobernanza Democrática y la Justicia Restaurativa. Procurador Auxiliar, Ángel Burgos. Enfoque: comunidad universitaria.
- Continuación de capacitación sobre normativa de deshonestidad académica.
- Conversatorio sobre los Servicios que ofrece la Oficina de Procuraduría Estudiantil.
- Continuación de programa educativo en las plataformas digitales de la OPE sobre los derechos y deberes estudiantiles, mediación y conciliación de conflictos, derechos de estudiantes embarazadas, derechos de estudiantes transgénero, orientación

sobre servicios de otras oficinas administrativas, temas de interés estudiantiles en derechos humanos, prevención de violencia sexual y de género, vivienda, etc.

- Reclutamiento de Asistente de Administración OPE.
- Continuidad de Coordinación del Programa de Estudio y Trabajo en OPE.
- La Sa. Coralie Pacheco, Procuradora Estudiantil, continuará llevando a cabo gestiones administrativas de planificación, dirección y gestión presupuestaria desde su rol directivo.

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. Hemos investigado el cumplimiento de los estándares establecidos en los edificios del Recinto de Río Piedras y Plaza Universitaria. Estamos desarrollando un informe de situación del cual se le presentará a la Oficina de la Rectora para su conocimiento y atender con un posible plan de acción correctiva.
- Normativa de asistencia- se pretende presentar una versión final ante el Senado Académico con las recomendaciones dispuestas en la Certificación 127 del SA 2022-2023.
- Renovación de la Certificación de Mediación de la Sa. Coralie Pacheco, Procuradora Estudiantil y el So. Ángel M. Burgos, Procurador Auxiliar.
- Renovación de 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 2023-2024.
- Actividad estudiantes orientadores-La procuradora Pacheco presentará un taller informativo sobre los derechos y deberes estudiantiles en el mes de agosto. De la misma manera, realizará esta presentación atemperada a los y las docentes en el mes de noviembre.
- 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.
- Coordinación del Programa Educativo de la OPE.
- Coordinación con el So. Victor Rosario fechas disponibles 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.

Evaluación del Servicio

A continuación se presentan los Gráficos: 8, (a), (b), (c), 9 (a), (b), (C), 10, (a), (b), (c), (d), (e), (f), 11, (a), (b), 12, 13, (a), (b), (c), (d), (e) con los resultados obtenidos a través del formulario para la evaluación de los servicios de la OPE durante el año académico

2022-2023; 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 (a)**, el aspecto de accesibilidad en cuanto a si la OPE es fácil de encontrar; el 76.7% estuvo completamente de acuerdo, 13.3% de acuerdo, 3.3% no puedo decir, 3.3% completamente desacuerdo y 3.3% en desacuerdo. El **Gráfico 8 (b)**, la Procuradora es accesible; puedes encontrarlo cuando lo necesites verlo o visitarlo; 94.4% respondió estar completamente de acuerdo, 5.6% de acuerdo. **Gráfico 8 (c)**, el tiempo de espera después de llegar a la oficina e iniciar la entrevista con el Procurador, es el adecuado. 96.7% completamente de acuerdo. 3.3 % no puede decir.

En cuanto al **Gráfico 9 (a)**, podemos observar, la variable atención y su subcategoría; la Procuradora escucha de manera que puedo hablar libremente acerca de mis asuntos o preocupaciones. El 100% respondió estar completamente satisfecho/a. Al igual el **Gráfico 9 (b)**, la Procuradora muestra interés legítimo en todas las situaciones presentadas y con las personas involucradas; el 100% eligió la opción de estar completamente satisfecho/a. En cuanto al **Gráfico 9 (c)**, la Procuradora usa efectivamente el tiempo dedicado a la entrevista, el 100% completamente satisfecho/a.

Asimismo, el **Gráfico 10 (a)**, podemos observar la variable trato y sub categoría; al momento de solicitar los servicios, el trato es cortés y respetuoso. El 100% estuvo completamente satisfecho/a. De igual manera, el **Gráfico 10 (b)**, la Procuradora me ayuda a identificar y organizar los asuntos, haciendo posible un mejor entendimiento de los problemas y soluciones. El 100 % estuvo completamente satisfecho/a. A su vez, el **Gráfico 10 (c)**, la entrevista con la Procuradora facilita el aprendizaje acerca de una variedad de

opciones para manejar los asuntos discutidos, el 96.7 % estuvo completamente satisfecho/a, el restante 3.3 % seleccionó no puedo decir. Por su parte, el **Gráfico 10 (d)**, la Oficina de Procuraduría Estudiantil es un lugar seguro y confidencial para visitar y hablar de lo que está sucediendo. El 93.3% seleccionó estar completamente satisfecho/a y el 6.7 % no puedo decir. El **Gráfico 10 (e)**, la Procuraduría explicó la confidencialidad relacionada a los servicios y cuando no aplica la misma. El 96.7 % estuvo completamente satisfecho/a y el 3.3 % no puede decir. Al mismo tiempo, el **Gráfico 10 (f)**, la procuradora solo releva datos y otra información después de obtener el permiso requerido y luego de obtener el consentimiento informado dentro de la regla “ los que necesita conocer para hacer efectivamente su trabajo de intervención. El 96.7 % estuvo completamente satisfecho/a y el 3.3 % no puedo decir.

Observamos que el **Gráfico 11 (a)**, variable; horario de servicio es adecuado. El 91.7% estuvo completamente de acuerdo y el 8.3% de acuerdo. Por su parte el Gráfico 11 (b); el tiempo de espera para tener una cita con el procurador es apropiado. El 96.7 % estuvo completamente de acuerdo y el 3.3 % de acuerdo. Del mismo modo, el **Gráfico 11 (b)**; el tiempo de espera para tener una cita con el Procurador es apropiado.

Por otra parte observamos el **Gráfico 12**, variable ambiente físico es apropiado para los visitantes. El 90.0% estuvo completamente satisfecho/a y el 10.0% no puedo decir. Mientras que el **Gráfico 13 (a)**, observamos la variable; los servicios de Procuraduría son de alta calidad. El 100% estuvo completamente de acuerdo. Así mismo, el **Gráfico 13 (b)**, variable; tu satisfacción general con el servicio es. Completamente de acuerdo. Mientras, que en el **Gráfico 13 (C)**, la variable; en caso de necesitarlo, ¿regresaría a solicitar los servicios de la Procuraduría? el 97.9 % seleccionó que sí y solo el 2.1% que no. Del mismo modo, observamos la misma cantidad de respuesta en el **Gráfico 13 (d)**, variable; ¿recomendarías el servicio a otros estudiantes?

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 13 (e)**, que la mayor cantidad de los que completaron dicha evaluación utilizaron la modalidad de servicio por correo electrónico, para un 50%. Por otra parte, la modalidad de servicio en persona fue de un 26.7% y por vía telefónica un 23.3%.

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 (a) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Accesibilidad.

Recuento de Accesibilidad [La oficina de Procuraduría es fácil de encontrar.]

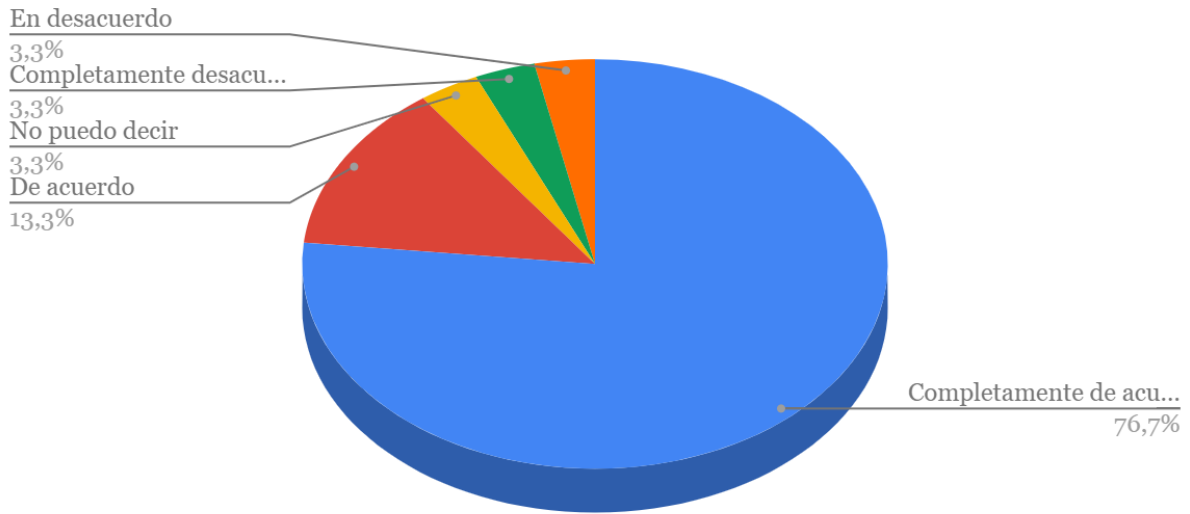


Gráfico 8 (b) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-20223; variable Accesibilidad.

Recuento de Accesibilidad [La Procuradora es accesible; puedes encontrarlo cuando necesitas verlo o visitarlo.]

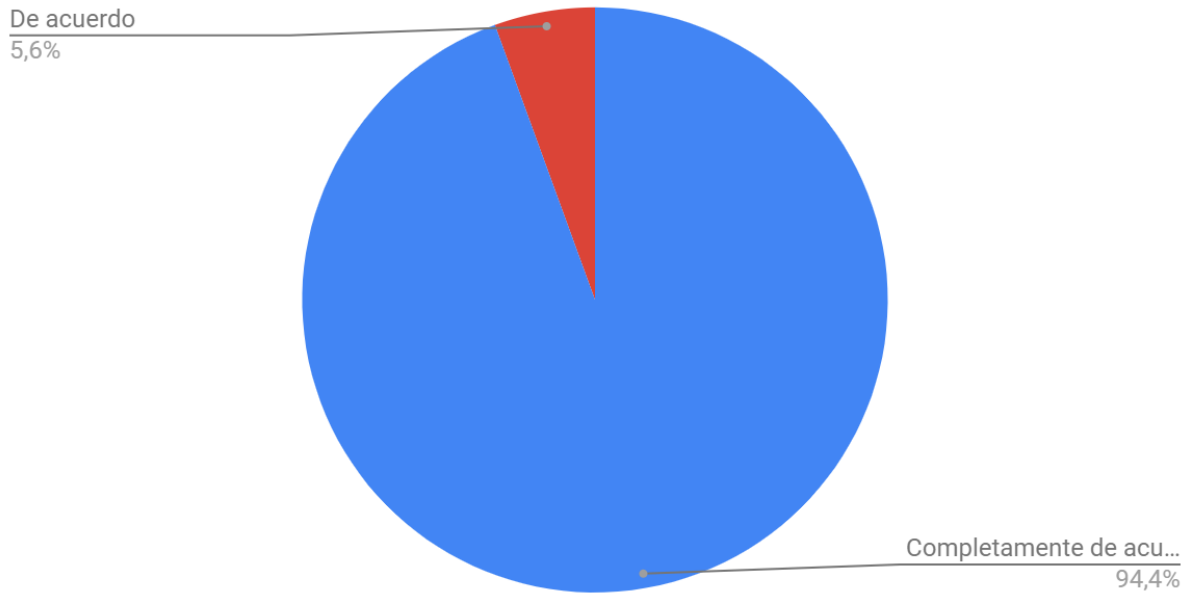


Gráfico 8 (c) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Accesibilidad.

Recuento de Accesibilidad [El tiempo de espera después de llegar a la oficina e iniciar la entrevista con el Procurador, es adecuado.]

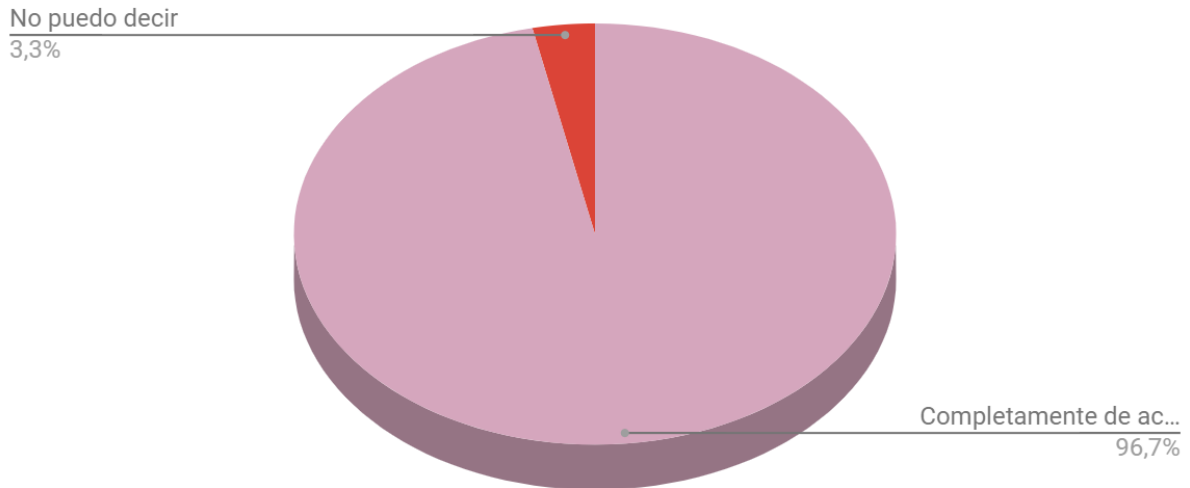


Gráfico 9 (a) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Atención.

Recuento de Atención [La Procuradora escucha de manera que puedo hablar libremente acerca de mis asuntos o preocupaciones.]

● Completamente satisfecha/o

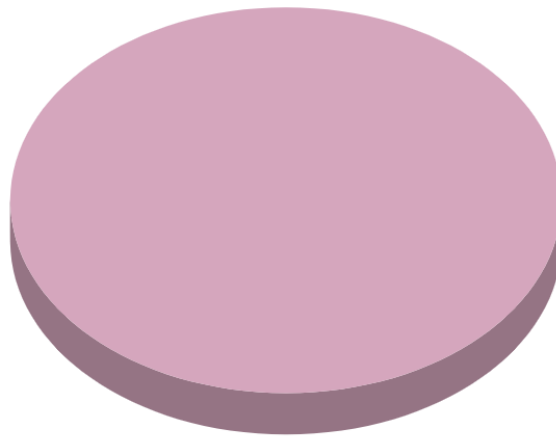
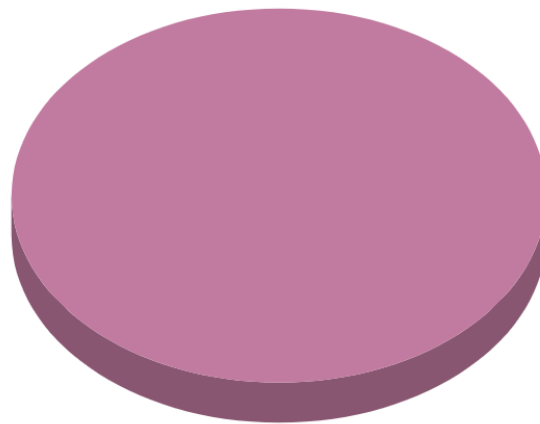


Gráfico 9 (b) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Atención.

Recuento de Atención [La Procuradora muestra interés legítimo en todas las situaciones presentadas y con las personas invo...



● Completamente satisfecha/o

Gráfico 9 (c) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Atención.

Recuento de Atención [La Procuradora usa efectivamente el tiempo dedicado a la entrevista.]

● Completamente satisfecha/o

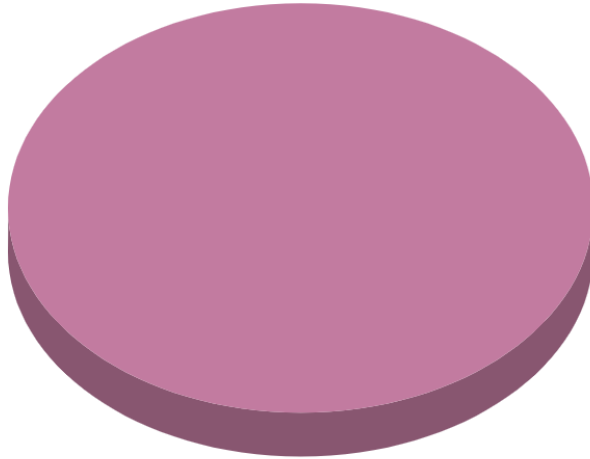


Gráfico 10 (a) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Trato.

Recuento de Atención [Al momento de solicitar los servicios, el trato es cortés y respetuoso.]

● Completamente satisfecha/o

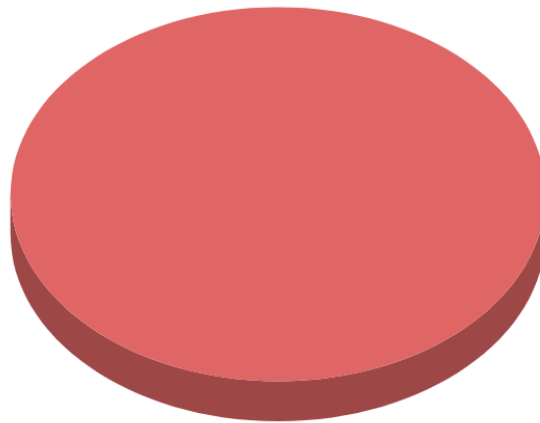


Gráfico 10 (b) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Trato.

Recuento de Trato [La Procuradora me ayuda a identificar y organizar los asuntos, haciendo posible un mejor entendimiento de los problemas y sus soluciones.]

● Completamente satisfecha/o

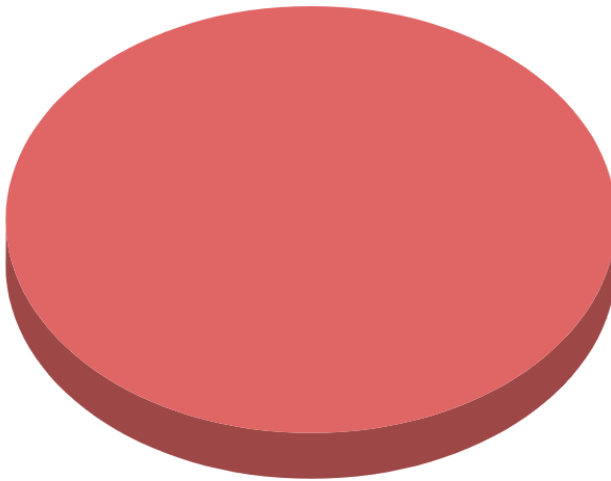


Gráfico 10 (c) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Trato.

Recuento de Trato [La entrevista con la Procuradora facilita el aprendizaje acerca de una variedad de opciones para manejar los asuntos discutidos.]

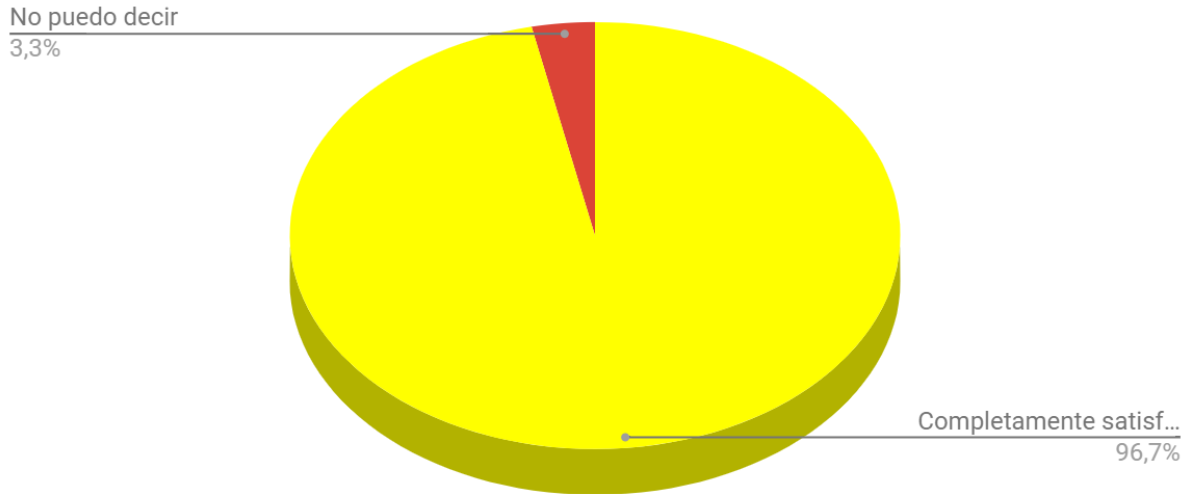


Gráfico 10 (d) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Trato.

Recuento de Trato [La Oficina de Procuraduría es un lugar seguro y confidencial para visitar y hablar de lo que está sucediendo.]

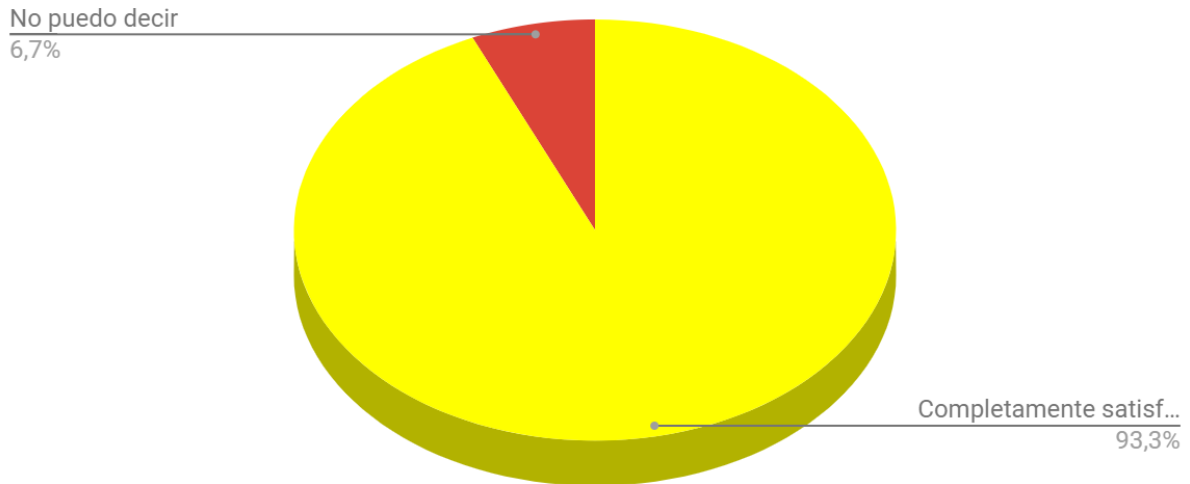


Gráfico 10 (e) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Trato.

Recuento de Trato [La Procuradora explicó la confidencialidad relacionada a los servicios, y cuando no aplica la misma.]

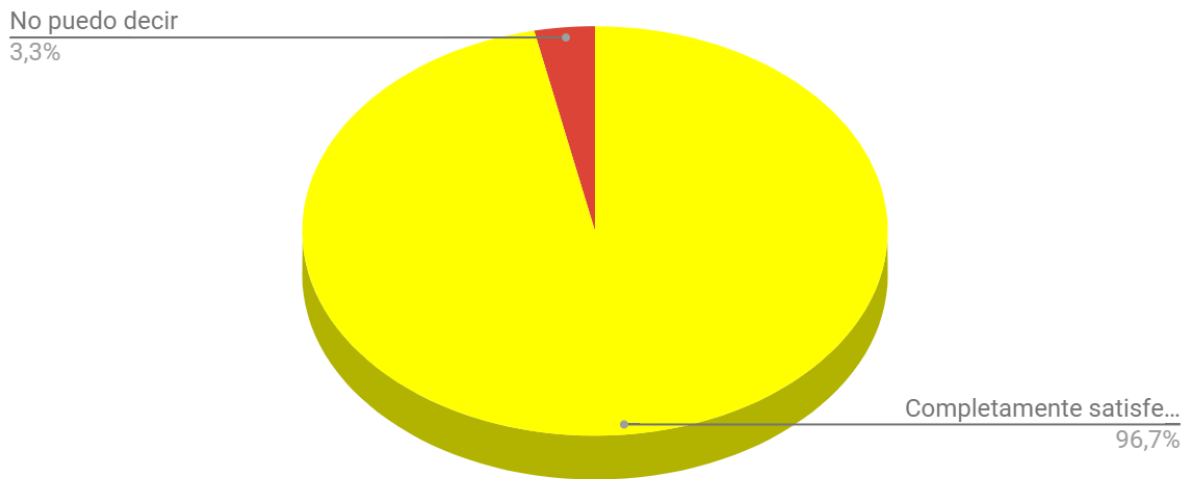


Gráfico 10 (f) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Trato.

Recuento de Trato [La Procuradora sólo revela datos y otra información después de obtener el permiso requerido y luego de obtener el consentimiento informado dentro de la regla "los que necesitan conocer" para hacer efectivamente su trabajo de intervención.]

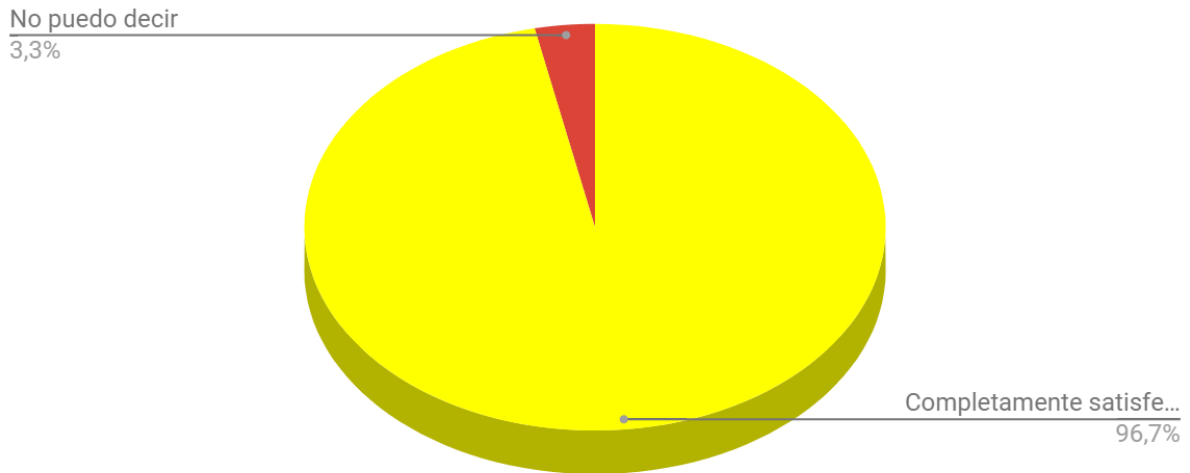


Gráfico 10 (g) Evaluación de los servicios de la OPE 2022-2023; variable Trato.

Recuento de Trato [En su trabajo diario el Procurador muestra cómo lleva a cabo todas las medidas razonables para salvaguardar la confidencialidad de las conversaciones y la información ofrecida.]

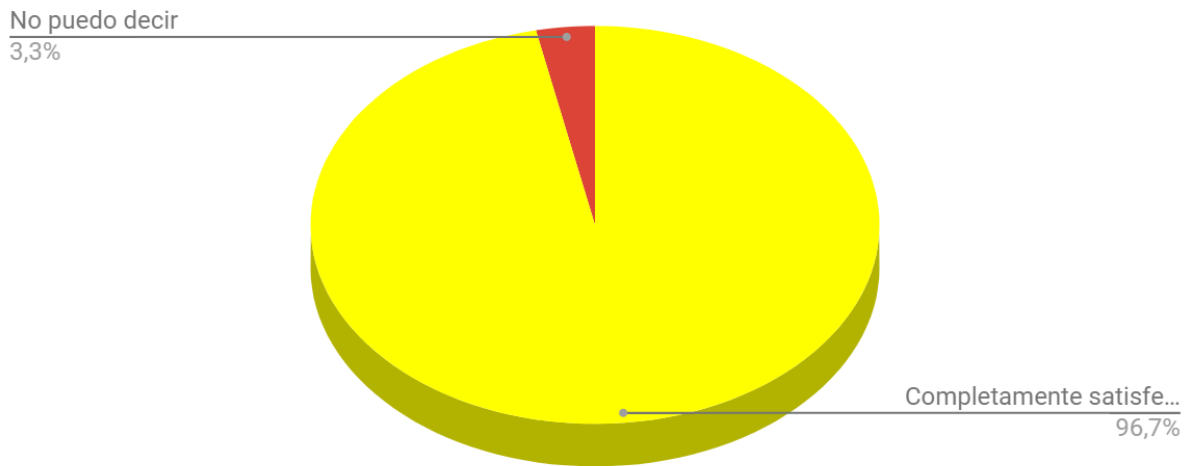


Gráfico 11 (a) Evaluación de los servicios OPE 2022-2023; variable horario de servicio es adecuado.

Recuento de Accesibilidad [El horario de servicios es adecuado.]

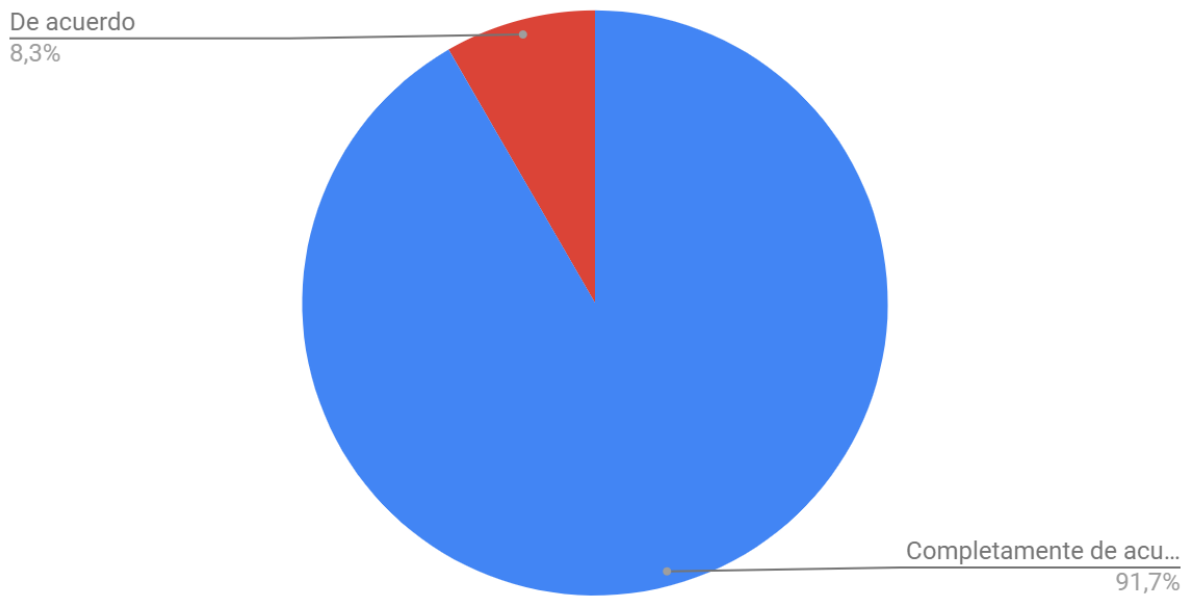


Gráfico 11 (b) Evaluación de los servicios OPE 2022-2023; variable horario de servicio es adecuado.

Recuento de Accesibilidad [El tiempo de espera para tener una cita con el Procurador es apropiado.]

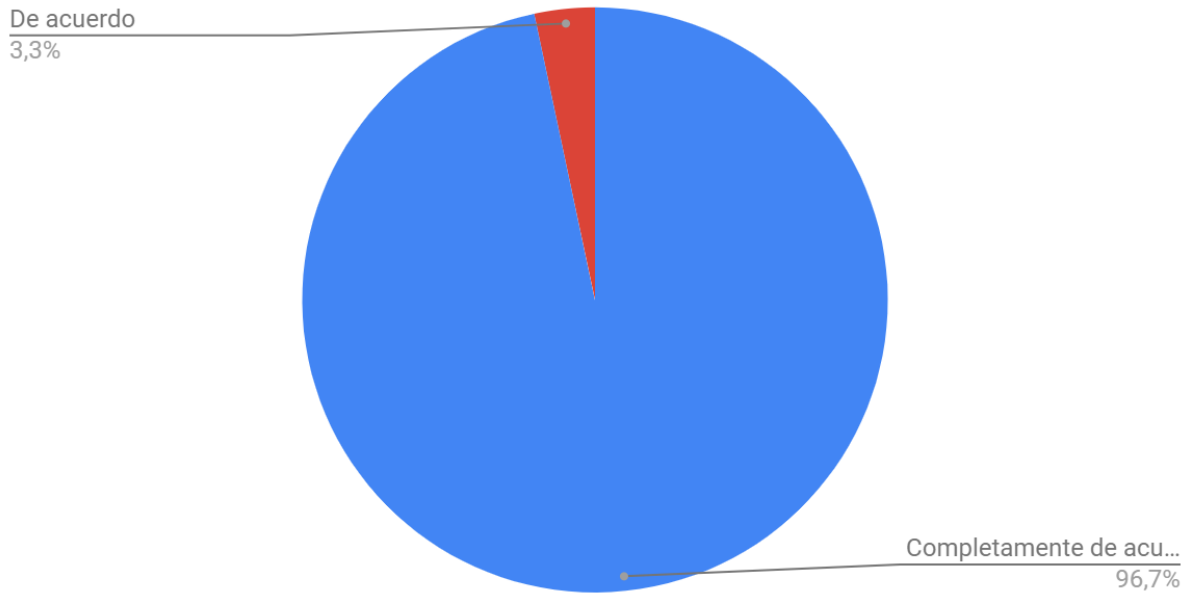


Gráfico 12. Evaluación de los servicios OPE 2022-2023; variable Ambiente físico es apropiado para los visitantes.

Recuento de Atención [El ambiente físico es apropiado para los visitantes.]

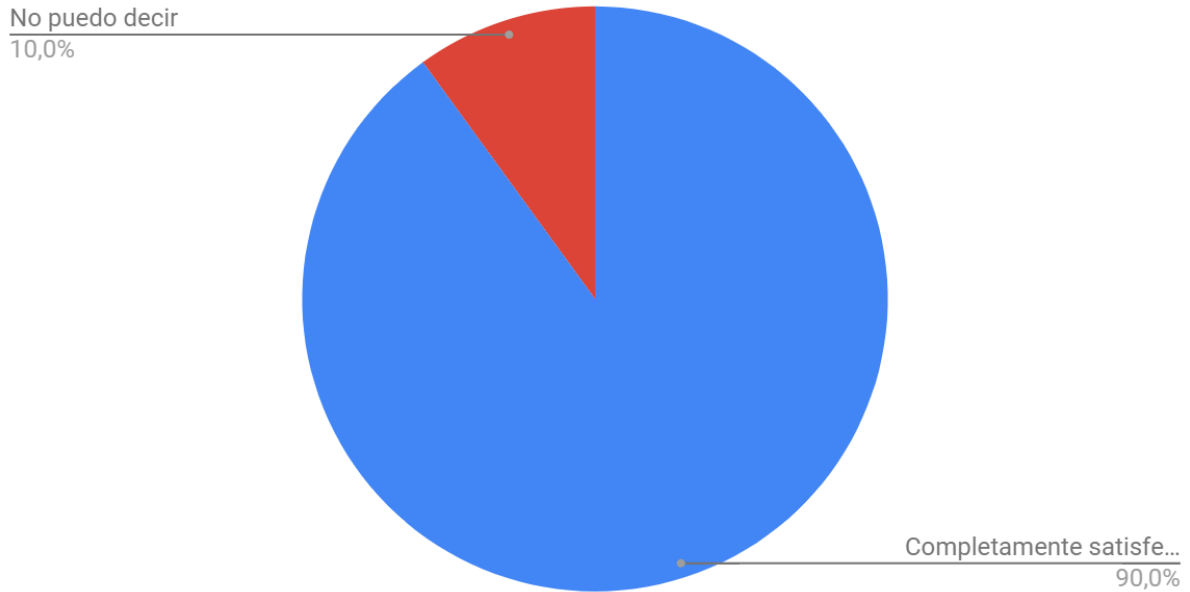


Gráfico 13(a), Evaluación de los servicios OPE 2022-2023; variable evaluación general y modalidad.

Recuento de Evaluación General [Los servicios de Procuraduría son de alta calidad.]

● Completamente de acuerdo

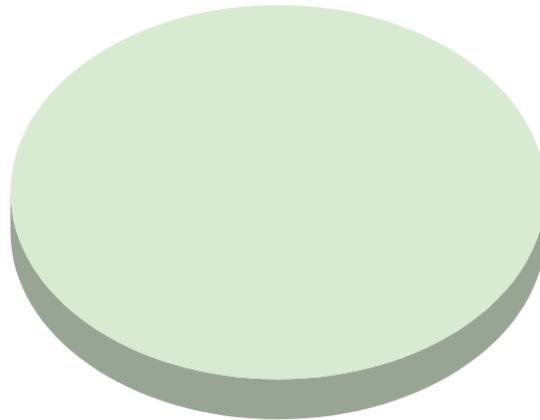


Gráfico 13 (b) Evaluación de los servicios OPE 2022-2023; variable evaluación general y modalidad.

Recuento de Evaluación General [Tu satisfacción general con el servicio es.....]

● Completamente de acuerdo

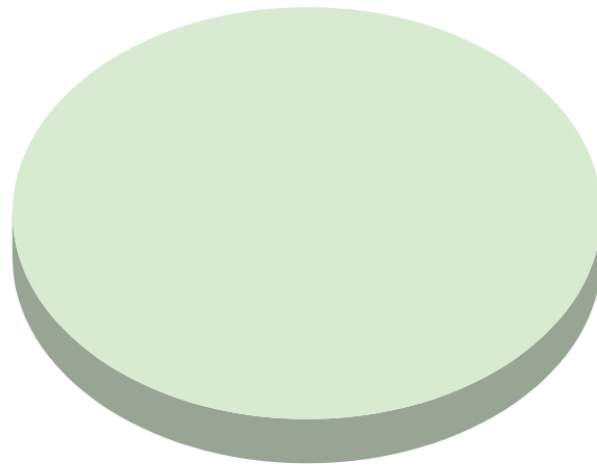


Gráfico 13(c) Evaluación de los servicios OPE 2022-2023; variable evaluación general y modalidad.

Recuento de En caso de necesitarlo, ¿regresaría a solicitar los servicios de la Procuraduría?

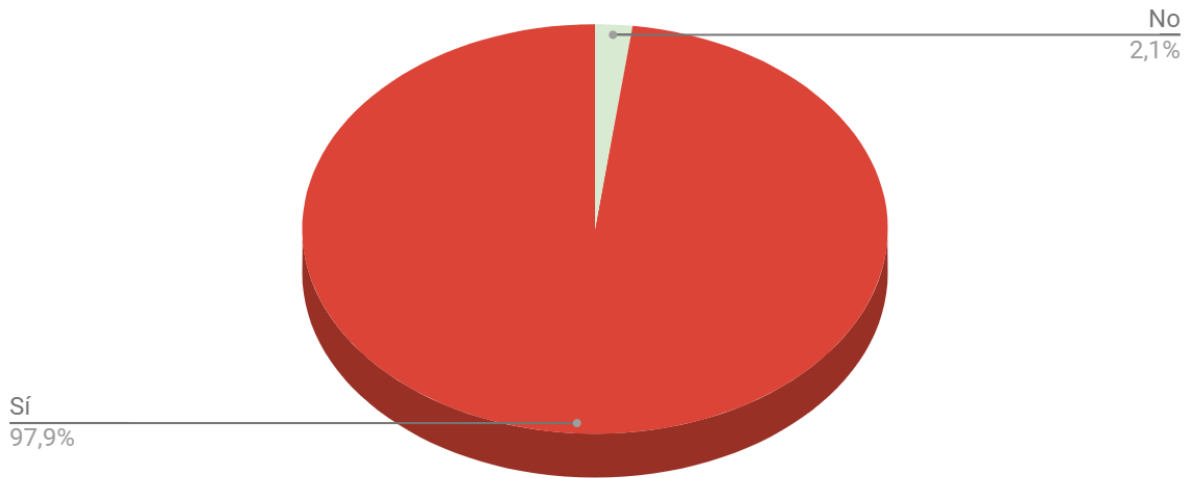


Gráfico 13(d) Evaluación de los servicios OPE 2022-2023; variable evaluación general y modalidad.

Recuento de ¿Recomendarías el servicio a otros estudiantes?

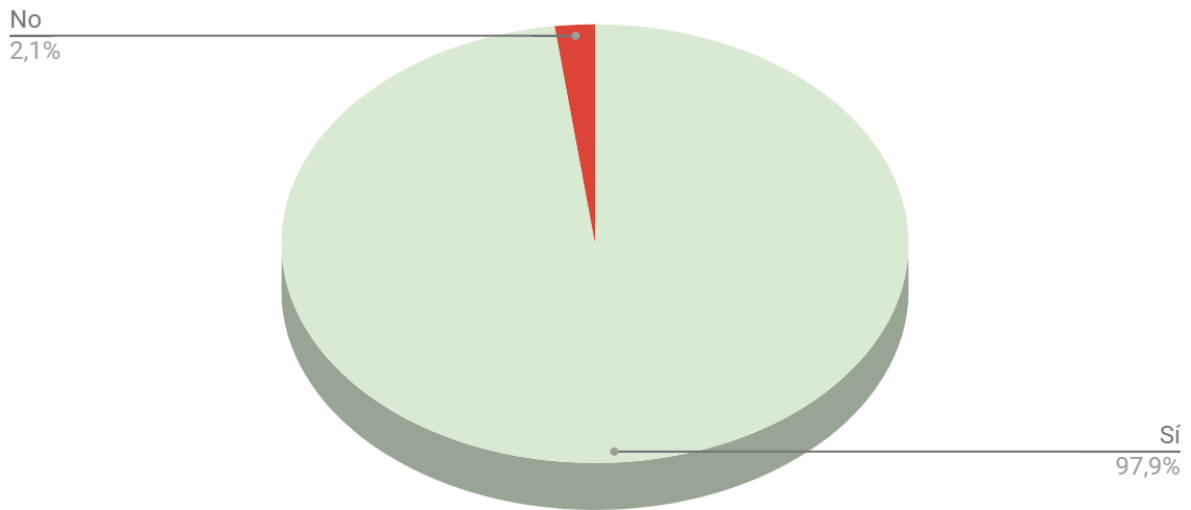
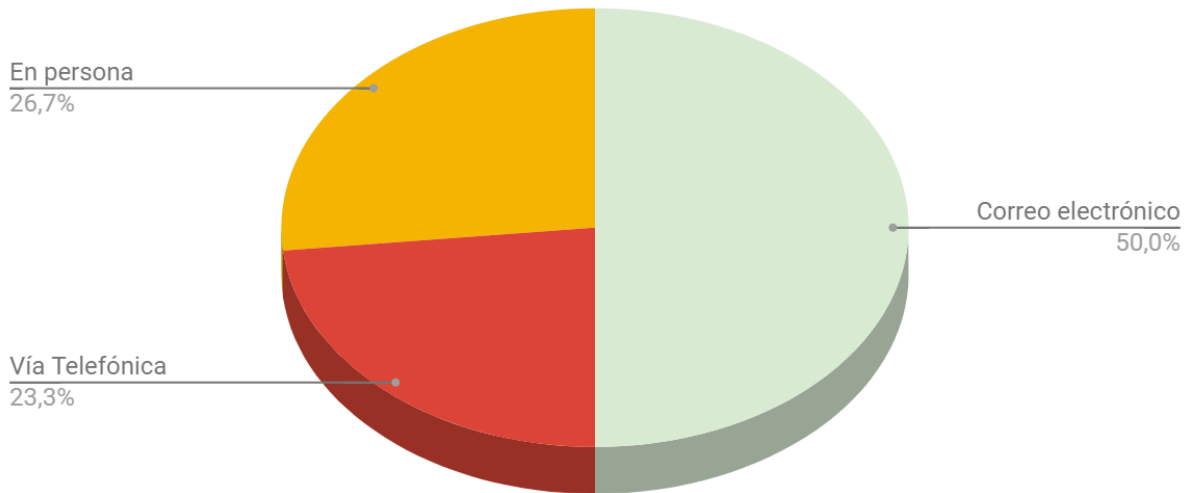


Gráfico 13(e) Evaluación de los servicios OPE 2022-2023; variable evaluación general y modalidad.

Recuento de Modalidad de servicio



Recomendaciones

Oferta académica, reclutamiento de docentes y servicio directo

La necesidad de un aumento en el ofrecimiento de los cursos presenciales para el próximo año académico 2023-2024 continúa siendo un asunto de prioridad; para que se atempere a las diversas realidades de la comunidad estudiantil. Por lo tanto, el reclutamiento de docentes es un asunto que debe continuar siendo atendido con prioridad. Nos encontramos en un proceso de acreditación por la *Middle State Commission and Higher Education* y la diversidad en la oferta académica es un punto medular para el éxito de dicho proceso.

El reclutamiento de personal no docente y docente en puestos administrativos es crucial para aumentar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad estudiantil. Este aspecto debe representar una prioridad en la asignación del presupuesto institucional. En años anteriores, hemos hecho referencia a la normativa que restringe las funciones administrativas, como el ofrecimiento de la dirección de programas y departamentos solo a docentes permanentes; lo que provoca que servicios tan importantes para la comunidad estudiantil sean desempeñados por docentes que carecen del compromiso y la sensibilidad necesaria para atender las necesidades presentadas por el estudiantado. Esto impacta eventualmente en la retención estudiantil y todo lo que conlleva. Es crucial dar seguimiento a las gestiones con la Oficina del Contralor y la Oficina de Asesoría Jurídica para auscultar mecanismos extraordinarios que atiendan con excepción a la regla las particularidades del primer centro docente del país en dirección a continuar mejorando los servicios que se le ofrecen al estudiantado.

Adiestramientos

Con el propósito de mantener un recinto seguro y en cumplimiento, es necesario establecer un plan de trabajo educativo por parte de distintas unidades que tienen a cargo el velar por cumplir con leyes federales y estatales como Título 9, Oficina de Servicios a Estudiantes con Impedimento, Calidad de Vida, Asistencia Económica, entre otras.

Así mismo, la continuidad con los adiestramientos o talleres a estudiantes, docentes y no docentes por parte de la OPE en temas que afecten a la comunidad estudiantil y universitaria sobre: derechos y deberes estudiantiles y docentes en modalidades híbridas, en línea y a distancia, el hostigamiento sexual, el manejo de crisis, la violencia sexual, la revisión de calificaciones, deshonestidad académica, inclusión y sensibilidad, entre otros; continúa siendo parte de nuestro plan de trabajo para el Año Académico 2023-2024. Es importante continuar con educar y dar a conocer los procesos de diálogo y la mediación como mecanismos alternos para la resolución de conflictos que aumenten la eficacia en la

comunicación entre los miembros de nuestra comunidad, sin necesidad de que las situaciones tengan que escalar a mecanismos formales. 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. Dentro de la OPE hemos planificado para el año académico 2023-2024 de 6 a 7 actividades con académicos del sistema UPR, profesionales expertos en materia, Organizaciones No Gubernamentales y la OPE como recurso.

Discrimen por género

Desde la Oficina de Procuraduría Estudiantil se ha gestionado con la Oficina de Título IX el plan de trabajo para atender la normativa del nombre escogido. Actualmente estamos en la espera por la Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles donde se está formulando una política para atender este asunto de derechos humanos. Una vez se formule la normativa es recomendable que desde Tituló 9 se inicien una serie de talleres de orientación. 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 Mayra Olavarría, 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. Por otro lado, desde la Oficina de Procuraduría Estudiantil hemos orientado y atendido quejas de discrimen por

género; siendo éstas referidas a la Oficina de Título IX para su atención según el protocolo establecido por ley. Además, hemos servido de apoyo para coordinar medidas cautelares en los casos referidos y que el Coordinador/a de Título IX nos ha solicitado colaboración.

Finalmente, llevamos a cabo un Panel Cine foro de la Película: Mala mala el 29 de marzo de 2023. En dicha actividad se conversó, hubo discusión, y se orientó sobre los derechos del colectivo trans en el contexto universitario, incluyendo a la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

División de Seguridad y Manejo de Riesgos

Como destacado en años anteriores, la profesionalización de los componentes de seguridad en el campus es fundamental para la experiencia estudiantil durante su carrera universitaria y que 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. En vista de que durante el año académico 2022-2023 continuaron los casos de órdenes de protección de estudiantes en el campus, sigue siendo de vital importancia adiestrar al personal de la Oficina de Seguridad y Manejo de Riesgos sobre mecanismos de atención y y protocolos establecidos por ley en estos casos. En esa línea continuamos en los esfuerzos colaborativos entre la OPE, Título IX y la DSMR durante este año 2022-2023, con el propósito de alcanzar ese objetivo.

Aunque desde el Decanato de Administración se nos informó que los servicios de transportación que ofrece la DSMR tienen un horario establecido, este no ha sido divulgado a la comunidad estudiantil; y no atiende la necesidad de los estudiantes nocturnos que salen a las 10:00 pm; ya que como mencionado anteriormente el servicio es solo hasta las 8:30 pm por falta de personal en ese horario. Es recomendable unir esfuerzos con entidades gubernamentales para ofrecer alternativas accesibles a esta población. Recomendamos que la DSMR establezca acuerdos de colaboración con el CGE y Oficina de Comunicaciones para mantener informada a la comunidad.

Seguimiento de casos en foros formales

Continúa la necesidad de dar seguimiento a los casos ya sometidos ante la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) y a la Oficina de Título IX. Año tras año se repiten situaciones traídas ante la Procuraduría que han sido previamente referidas a OAJ y a TIX 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. Los estudiantes sienten que sus casos no son atendidos por la extensa espera a que tengan respuestas de estas oficinas ante sus denuncias.

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.

Para concluir, entendemos meritorio que se establezcan normativas a través del senado académico o Administración Central que establezcan términos específicos para atender las denuncias que el estudiantado presenta en estas instancias formales. Esto pudiera tener un efecto en la rendición de cuentas y en la agilidad de la atención de parte de las oficinas responsables.

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

La necesidad de educar al personal docente y no docente sobre el buen servicio y la retención, continúa siendo una área de oportunidad. Un ejemplo de adiestramiento podría ser: manejo adecuado de servicio al cliente e intervención con personas en crisis; escuchar vrs. oír, sensibilidad, entre otros. La digitalización o automatización de procesos ha incidido en desvincular el trato humano con el estudiantado, lo cual redundo en el desconocimiento de normativas, cumplimientos y servicios que estos tienen disponibles. Hemos observado que la mayoría de las oficinas de servicios estudiantiles carecen de un personal que brinde una orientación alterna a un correo electrónico o procesos automatizados. En algunas ocasiones no quieren atender al estudiante de manera presencial y tampoco mediante llamada telefónica. La accesibilidad y transparencia en la información es importante para el estudiante estar informado.

Vivienda

La falta de viviendas estudiantiles en el recinto podría incidir directamente en una disminución de admisiones a nuestro recinto. La falta de acceso a vivienda para estudiantes de escasos recursos económicos, estudiantes que viven fuera del área metropolitana y extranjeros hacen que posibles admitidos decidan cursar sus estudios en otras universidades que ofrecen dicho servicio.

En la OPE se han 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 con el Consejo General de Estudiantes para atender la problemática desde un punto de vista humano y empático. Hemos continuado creando 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 4,000 visitas, lo que representa una situación real dentro del estudiantado.

En fin, recomendamos nuevamente 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. Además, la búsqueda de fondos externos para atender la necesidad de vivienda es crucial.

Normativas institucionales

Hay que desarrollar normativa que atienda directamente los deberes de los docentes en las nuevas modalidades.

- Se recomienda que ya sea desde el Decanato de Asuntos Académicos o desde el Senado Académico, se cree una normativa específica para los cursos de modalidad híbrida, a distancia y en línea. Según situaciones presentadas ante la OPE, podemos ver que varios docentes continúan con la práctica de ofrecer de manera presencial, cursos que fueron seleccionados por el estudiante en modalidad híbrida, a distancia, en línea y fuera de los horarios y días seleccionados.
- Es recomendable que el CAE continúe con el esfuerzo de que el Recinto de Río Piedras apruebe 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.
- Continúa la necesidad de crear normativas o guías internas para el personal docente relacionadas al acomodo razonable para personas con diversidad funcional que están completando estudios graduados.
 - 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.
 - 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.

La misión de procurar la justicia y la equidad en atención a las situaciones que se presentan ante la OPE, siempre van a representar un gran reto para los que tenemos esa responsabilidad; ya que cambiar perspectivas, visiones y costumbres siempre ofrece un grado de resistencia. Esto requiere un accionar activo en busca de datos e información que sirvan de evidencia para proponer nuevas reglamentaciones y cambios. Nuestro compromiso ha sido y seguirá siendo auscultar mecanismos justos y equitativos en pos de nuestra comunidad estudiantil para ser un recurso institucional que sume a parte de la misión y visión de nuestra institución: ofrecer a nuestra comunidad estudiantil y universitaria un ambiente de paz, sensibilidad, honestidad, inclusión, seguridad y formación académica de alto nivel.