Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Oficina de Procuraduría Estudiantil

Informe Anual 2025-2026

Realizado por:

Ángel M. Burgos
Procurador Estudiantil Interino

Indice de contenido

Informe Anual 2025-2026.....4
Origen y propósito.....4
Misión y visión.....4
Principios que rigen las funciones de las Procuradurías Estudiantiles del Sistema UPR.....5
Análisis de la información.....5
Información recopilada, según las situaciones presentadas.....6
Situaciones Académicas.....6
Gráfico 1. Situaciones atendidas para el año académico 2025-2026.....7
Situaciones administrativas.....7
Gráfico 2. Estatus del solicitante para el año académico 2025-2026.....8
Gráfico 3. Facultad del solicitante para el año académico 2025-2026.....9
Gráfico 4. Género de las personas que solicitaron servicios 2025-2026.....9
Gráfico 5. Cómo conocieron los servicios de la Oficina de Procuraduría Estudiantil 2025-2026. 10
Gráfico 6. Modalidad de los servicios 2025-2026.....10
Gráfico 7. Casos de Agresión Sexual, Acoso, Hostigamiento Sexual y Discrimen por Género atendidos por la OPE para el año académico 2025-2026.....11
Logros.....12
Asuntos Administrativos.....12
Asuntos atendidos desde los deberes y responsabilidades de la Procuraduría Estudiantil.....13
Estudio de necesidades estudiantiles subgraduados y graduados UPRRP.....13
Programa educativo.....13
Servicio a través de las redes sociales y página de internet.....14
Asociación de Procuradores Estudiantiles.....15
Plataformas digitales OPE.....16
Gráfico 8. Programa educativo y de orientación de la OPE a través de la plataforma digital Facebook para el año académico 2025-2026.....17
Gráfico 9. Programa educativo y de orientación de la OPE a través de la plataforma digital Instagram para el año académico 2025-2026.....18
Actividades de educación a la Comunidad Universitaria.....19
Adiestramientos tomados por la Procuradora Estudiantil y la Procurador Estudiantil Auxiliar.....19
Adiestramientos tomados por la Procuradora Estudiantil.....20
Adiestramientos tomados por el Procurador Estudiantil Auxiliar.....20
Plan de trabajo y asuntos pendientes de implementación en año académico 2025-2026.....21
Resumen ejecutivo.....21
Base documental y diagnóstico.....22
Ejes estratégicos y matriz de trabajo.....22
Calendario de implementación.....24
Evaluación del Servicio.....24
Gráfico 10a. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad.....26
Gráfico 10b. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad.....27
Gráfico 10c. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad.....27

ABP

Gráfico 10d. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad.....27
Gráfico 10e. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad.....28
Gráfico 11a. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención.....28
Gráfico 11b. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención.....29
Gráfico 11c. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención.....29
Gráfico 11d. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención.....29
Gráfico 11e. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención.....30
Gráfico 12a. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato..... 30
Gráfico 12b. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato..... 30
Gráfico 12c. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato.....31
Gráfico 12d. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato..... 31
Gráfico 12e. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato..... 31
Gráfico 12f. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato..... 32
Gráfico 13a. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, evaluación general... 32
Gráfico 13b. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, evaluación general... 32
Gráfico 13c. Evaluación de los servicios OPE 2025-2026; variable, evaluación general..... 33
Gráfico 13d. Evaluación de los servicios OPE 2025-2026; variable, evaluación general..... 33
Gráfico 14a. Evaluación de los servicios OPE 2025-2026; variable, modalidad de servicio....33
Retos identificados.....34
Indicadores de seguimiento sugeridos..... 34
Mecanismo de evaluación y revisión del plan.....35
Recomendaciones..... 35
Conclusión..... 37

Informe Anual 2025-2026

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 nuestres 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.

Posteriormente y a raíz del esfuerzo del grupo de procuradores y procuradoras del Sistema UPR, el 13 de abril de 2015 se promulgó la **Política de la Universidad de Puerto Rico sobre las Procuradurías Estudiantiles,** **Certificación Núm. 119 de la JG, 2014-2015**. A través de la Certificación 119, se logró entre otras cosas, establecer que parte de las funciones esenciales de la Procuraduría fuera su participación como invitado permanente en todos los Senados Académicos del Sistema UPR. 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.

Misión y visión

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.

Principios que rigen las funciones de las Procuradurías Estudiantiles del Sistema UPR

- 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.

- 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.

- 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.

- 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 14 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, las y les 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 politicas 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 2025-2026; dentro del marco de las funciones de la oficina. Este análisis se basa en la información recopilada a través del Formulario de Servicios 2025-2026 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.

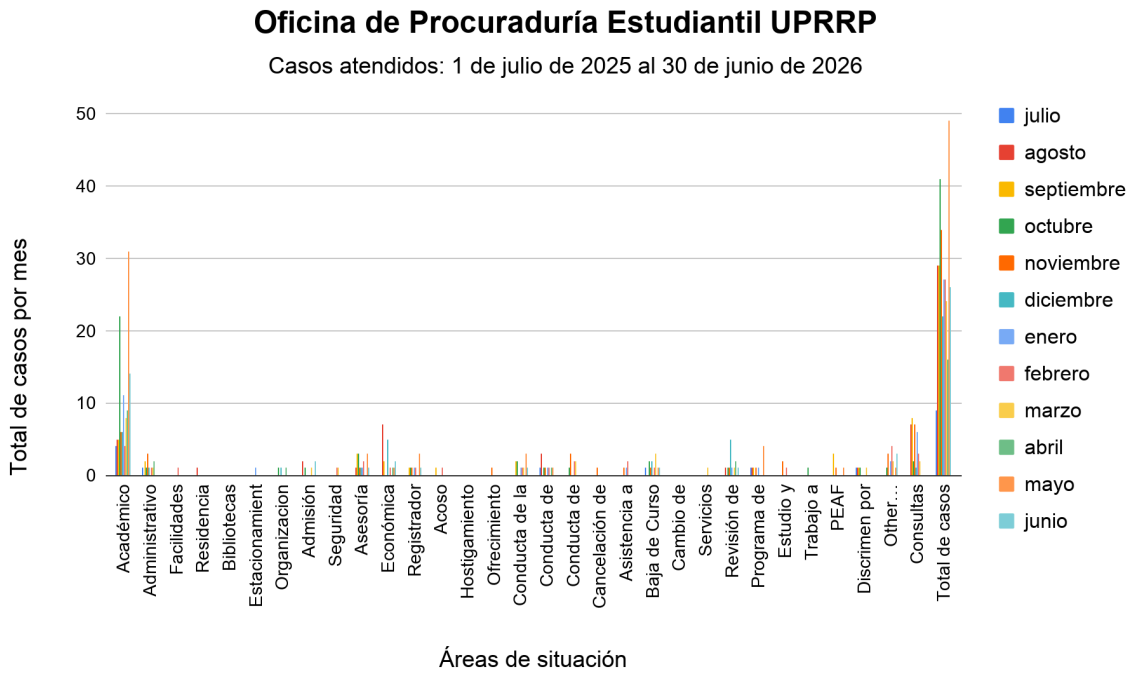
Información recopilada, según las situaciones presentadas

En el año académico 2025-2026, la Procuraduría Estudiantil recibió y atendió alrededor de 333 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 con base en orientaciones sobre derechos y deberes estudiantiles, referidos según las políticas institucionales e intercesiones; teniendo como objetivo que las, los y les estudiantes reciban un trato justo y en cumplimiento con la normativa.

Situaciones Académicas

Las categorías más frecuentes en este período académico 2025-2026 fueron académicas con un 37.5% y de consultas generales con un 10.8%, seguidas por situaciones económicas con un 5.7%. Esta área académica concentra el mayor volumen de casos atendidos durante todo el año, con picos particularmente marcados en octubre y en mayo, coincidiendo con los períodos de baja parcial de cursos a mitad de semestre y con el cierre del año académico, respectivamente. De igual manera, se continúan recibiendo situaciones relacionadas a conducta de la facultad y del personal que afectan directamente el desempeño y la estabilidad emocional del estudiantado, así como casos de discrimen por género que, aunque representan una porción menor del total, ameritan un seguimiento cuidadoso dada su naturaleza sensible.

Gráfico 1. Situaciones atendidas para el año académico 2025-2026



Situaciones administrativas

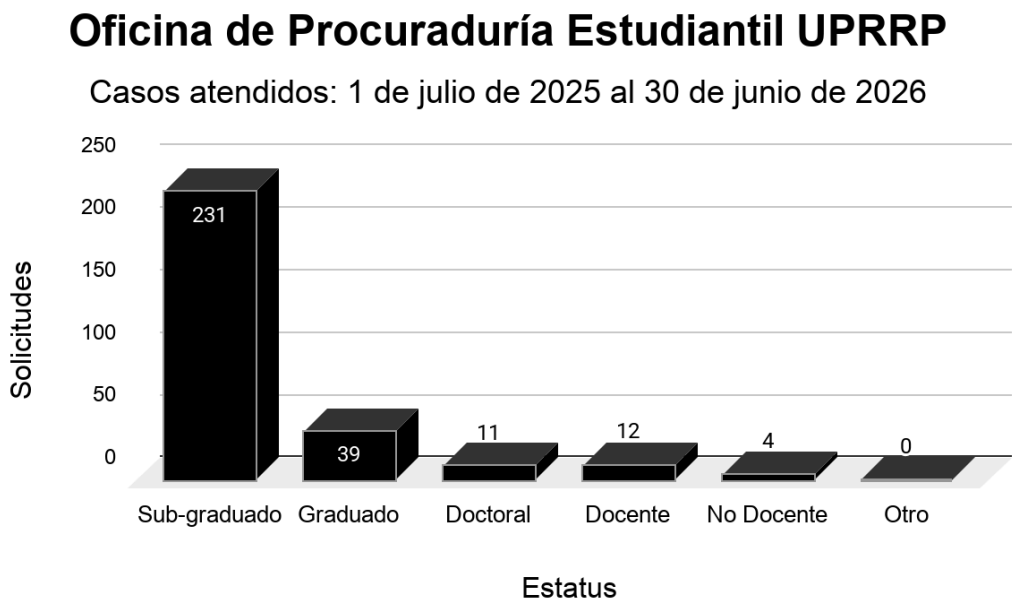
La situación fiscal que vivimos como país y el presupuesto insuficiente que se nos ha otorgado como primer centro docente de enseñanza, continúa afectando el reclutamiento administrativo necesario para mejorar la calidad del servicio. Como se ha mencionado en informes anteriores, la falta de personal necesario para atender la demanda de servicio del estudiantado en nuestro recinto afecta la calidad del servicio y la retención estudiantil, según se puede ver en las situaciones administrativas, asuntos económicos, y consultas generales presentadas ante nuestra atención. Las consultas generales, que representan un 10.8% del total de casos, reflejan en gran medida la necesidad del estudiantado de orientación básica sobre procesos administrativos como matrícula, ayuda económica y otros trámites que en muchas ocasiones no encuentran respuesta oportuna en las oficinas correspondientes, por lo que recurren a la Procuraduría Estudiantil como recurso para asesorarse.

Los estudiantes subgraduados siguen representando el mayor número de solicitantes en comparación con los estudiantes graduados con una totalidad de 231 situaciones. 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 porque 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 un aumento de 32 solicitudes, lo que representa el 77.4% de todas las solicitudes atendidas durante el período. Por otro lado, un total de 39

situaciones fueron presentadas por estudiantes graduados (Gráfico 2), reflejando también un leve aumento respecto al año anterior.

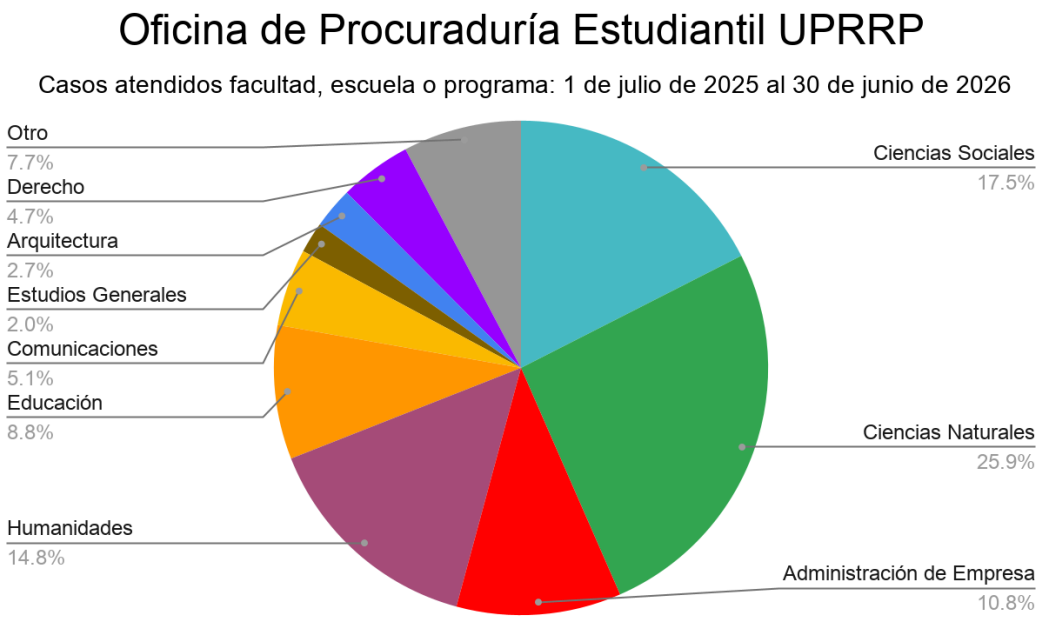
En cuanto a los estudiantes de nivel doctoral, se recibieron 11 solicitudes, mientras que el personal docente presentó 12 situaciones y el personal no docente 4, para un total de 16 solicitudes provenientes de la comunidad de empleados universitarios. No se registraron solicitudes bajo la categoría de "Otro" durante este período. Cabe señalar que estos datos y el Gráfico 2 no incluyen las consultas generales atendidas por la oficina, ya que no se cuenta con la información del estatus del solicitante para ese tipo de contacto. En la Procuraduría servimos de intercesores y facilitadores tanto para los tipos de conflictos académicos y administrativos con los directores, decanos y personal de las oficinas, independientemente del estatus del solicitante, además de orientar a toda la comunidad universitaria en normativas y políticas institucionales.

Gráfico 2. Estatus del solicitante para el año académico 2025-2026



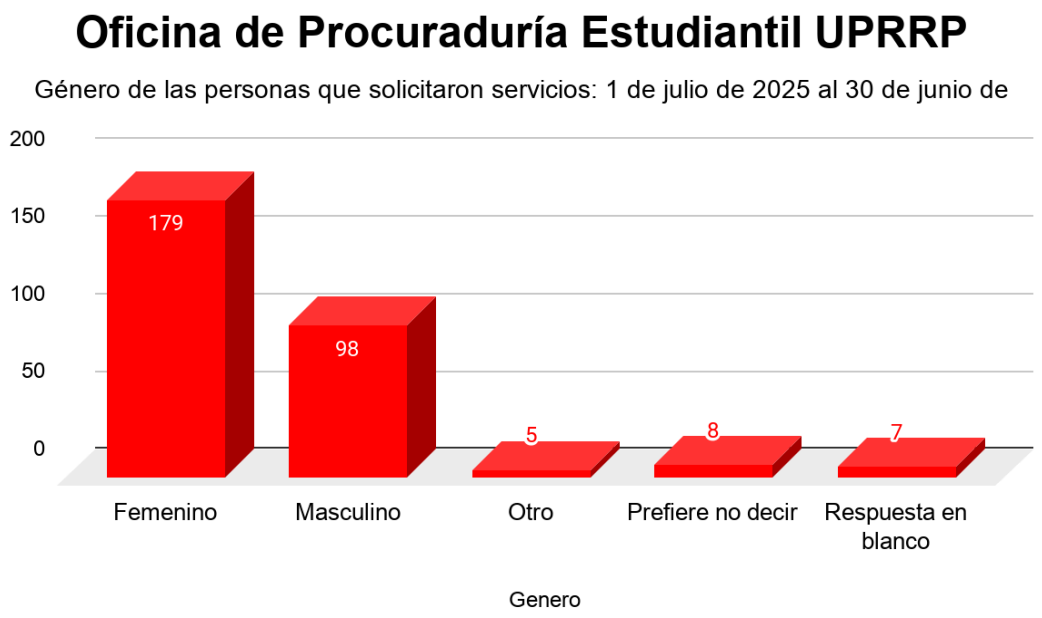
Las cinco facultades que presentan más cantidad de estudiantes que acuden ante nuestra Oficina son: Ciencias Naturales, Ciencias Sociales, Humanidades, Administración de Empresa y Educación (Gráfico 3).

Gráfico 3. Facultad del solicitante para el año académico 2025-2026



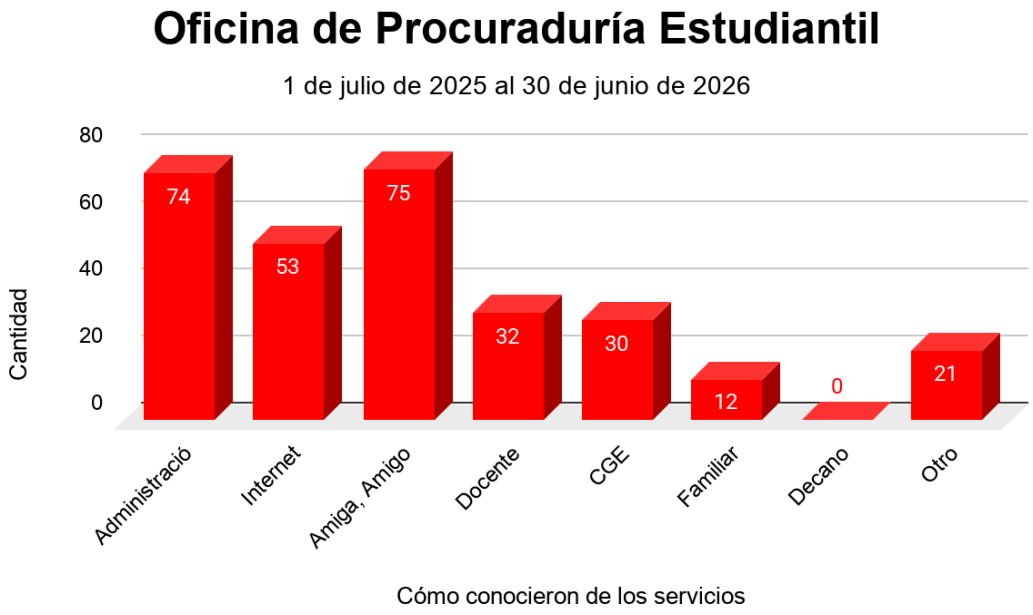
Según observamos en el gráfico 4 las personas que solicitaron servicio de la OPE se identificaron con el género femenino.

Gráfico 4. Género de las personas que solicitaron servicios 2025-2026



¿Cómo conocieron los servicios de la Oficina de Procuraduría Estudiantil las personas que solicitaron atención? Según se observa en el gráfico 5; la mayor parte las personas los conocieron a través de amiga, amigo y/o amigue y de la administración de las facultades, departamentos y escuelas.

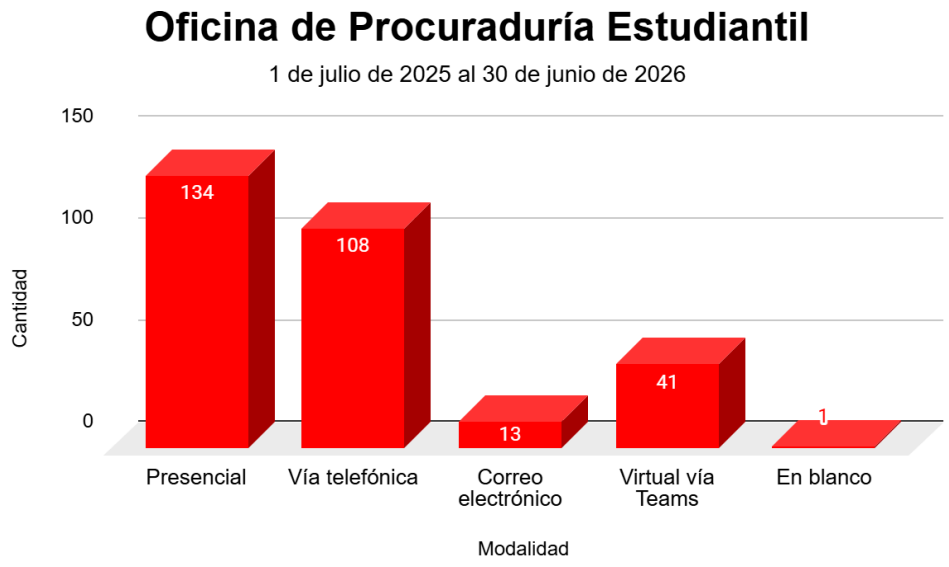
Gráfico 5. Cómo conocieron los servicios de la Oficina de Procuraduría Estudiantil 2025-2026



ABP

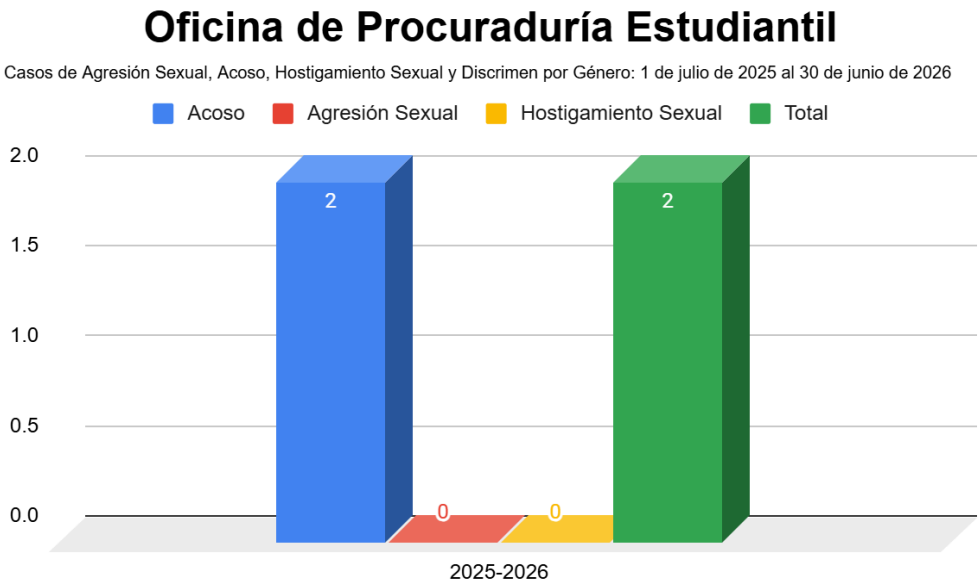
En el gráfico 6 se observa que la modalidad de los servicios más solicitados fue la presencial.

Gráfico 6. Modalidad de los servicios 2025-2026



Durante el año académico 2025-2026, se recibieron en la procuraduría estudiantil 2 casos de violencia de género donde ambos fueron correspondientes a Acoso; todos referidos a Título 9 según protocolo y en las que se gestionó desde la procuraduría las medidas cautelares correspondientes según cada caso (Gráfico 7). No se recibieron denuncias por orden de protección.

Gráfico 7. Casos de Agresión Sexual, Acoso, Hostigamiento Sexual y Discrimen por Género atendidos por la OPE para el año académico 2025-2026



ABR

Logros

De acuerdo con las facultades que nos confiere la ***Certificación 119 2014-2015*** en la OPE se trazó un plan de trabajo para el año académico 2025-2026 del cual se presenta a continuación los logros alcanzados:

Asuntos Administrativos

- Preparación y sometimiento a la Oficina de Rectoría y al Decanato de Asuntos Académicos del plan presupuestario de la OPE, en cumplimiento con la Meta 5 del Plan Anual 2026-2027, contenida en el Plan Estratégico del Recinto de Río Piedras 2024-2029 (24 de noviembre).
- Sometimiento del plan de vacaciones 2026-2027 del personal de la OPE a solicitud de la Oficina de Rectoría (9 de diciembre).
- Evaluación de desempeño de las y los estudiantes Asistentes Administrativos del Programa Estudio y Trabajo (PET) correspondiente al período de agosto a diciembre de 2025 (1 de diciembre).
- Coordinación con la directora del Archivo Central para el recogido de cajas y disposición de documentos confidenciales conforme a la reglamentación aplicable (10 de diciembre).
- Reunión con la gerencia del DEGI para atender y recomendar cambios en normativas (12 de diciembre).
- Asistencia a la presentación de la nueva interfaz MIUPI 2.0, coordinada por el Decanato de Asuntos Académicos y la Dirección de Tecnologías Académicas y Administrativas (DTAA) (15 de diciembre).
- Evaluación de candidatos programa PET en coordinación con el Decanato de Estudiantes, para cubrir una vacante de estudiante Asistente Administrativo en la OPE, con la selección final de una candidata (marzo).
- Participación en la reunión del Comité de Reclutamiento (22 de abril).
- Gestiones continuas de seguimiento al problema de filtración en el techo de las oficinas de la OPE ante la Administración del Centro Universitario y la Oficina de Planificación Física y Desarrollo (OPDF), incluyendo la solicitud de visita ocular con el contratista (octubre 2025 - abril 2026).
- Desempeño continuo, por parte de la Procuradora Estudiantil, de funciones de planificación, supervisión y administración de la Oficina.
- Automatización de la emisión de certificados de asistencia para los participantes de los talleres del Programa Educativo de la OPE.

Asuntos atendidos desde los deberes y responsabilidades de la Procuraduría Estudiantil

Representación institucional en cuerpos y comités universitarios:

- Participación recurrente en las reuniones ordinarias y extraordinarias del Senado Académico y del Comité de Asuntos Estudiantiles (CAE).
- Membresía activa en el Consejo de Integridad Académica Institucional (CIAI) y en el Consejo de Integridad Académica del Decanato de Asuntos Académicos.
- Participación en el Comité para la Prevención Primaria de la Violencia Sexual (COPPAS) del Departamento de Salud, incluyendo la celebración del 50 aniversario del Centro de Ayuda a Víctimas de Violación (CAVV).
- Participación en el Comité Asesor de Educación a Distancia y en la Junta Coordinadora de Seguridad del Recinto de Río Piedras.
- Atención de consultas de otras oficinas de Procuraduría Estudiantil del sistema UPR (Utuado y Arecibo) y participación en la reunión presencial del equipo de Procuradores Estudiantiles de la UPR en el Recinto de Humacao.
- Entrega de ponencia certificada del Senado Académico ante el Senado de Puerto Rico (18 de febrero).
- Representación de la OPE en la Asamblea General de Estudiantes, promoviendo la sana convivencia y la mediación (7 de abril).
- Atención directa a la comunidad estudiantil en los portones del recinto durante el paro estudiantil del 8 al 10 de abril de 2026, como parte de la Junta Coordinadora de Seguridad y la política de Sana Convivencia.

Estudio de necesidades estudiantiles subgraduados y graduados UPRRP

- Participación y coordinación de la vigésimo séptima (27a) reunión ordinaria virtual del Comité de Estudios de Necesidades (CEN-UPRRP) (12 de septiembre de 2025).
- Participación y coordinación de la vigésimo octava (28a) reunión virtual del Comité de Estudios de Necesidades (CEN-UPRRP) (30 de enero de 2026).
- Colaboración continua con el Decanato de Investigación, Innovación y Asociaciones Estratégicas (DIIA) para la divulgación de estudios sobre el bienestar y perfil del estudiantado, en conjunto con el Centro para el Estudio y Gestión Estudiantil (CGE).

Programa educativo

Surge la iniciativa desde la OPE en 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 las facultades contenidas en la certificación 119 2014-2015 sobre las Oficinas de

Procuraduría Estudiantil UPR, en la OPE del Recinto de Río Piedras 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 experiencia universitaria. Dentro de las alianzas queremos destacar los siguientes acuerdos colaborativos:

- Taller “Acoso y sus diferentes modalidades: una mirada en el contexto universitario”, en alianza con el Centro de Ayuda a Víctimas de Violación (CAVV) — 37 participantes (30 de octubre de 2025).
- Taller Virtual “Manifestaciones de violencia a través de las redes sociales”, en alianza con Coordinadora Paz para la Mujer — 17 participantes (5 de noviembre de 2025).
- Taller “La mediación y las metodologías participativas de resolución de conflictos en el contexto universitario”, impartido por el Procurador Auxiliar Ángel Burgos con la Procuradora Pacheco como moderadora — 37 participantes (21 de noviembre de 2025).
- Planificación, en conjunto con la Oficina de Servicios para Estudiantes con Impedimentos (OSEI), de una charla educativa en formato podcast de la OPE, incluyendo la grabación de material educativo (diciembre de 2025).
- Coordinación y confirmación de recurso, así como creación de arte promocional, para el taller educativo sobre inclusión, equidad y diversidad, en cumplimiento con el Plan Estratégico del RRP 2025-2029 (febrero de 2026).
- Taller Virtual “Sensibilidad LGBTQIA+ en el entorno universitario”, ofrecido por el Dr. Richie Delgado (DCODE), avalado por el Comité de Ética Gubernamental del RRP — 64 participantes (20 de febrero de 2026).
- Taller Virtual “Derechos Humanos: Intervención Psicosocial hacia personas sin hogar”, en colaboración con el Departamento de Psicología de la UPRRP, avalado por el Comité de Ética Gubernamental del RRP — 68 participantes (13 de marzo de 2026).
- Inicio de acuerdos de colaboración con la Comisión de Derechos Civiles para el ofrecimiento de un taller virtual adicional a través del programa educativo (marzo de 2026).
- Coordinación con la Escuela Graduada de Psicología para el ofrecimiento de un taller por estudiantes investigadores y practicantes.
- Grabación, en colaboración con OSEI, de una serie de cápsulas informativas sobre servicios para la comunidad universitaria (15 de abril de 2026).
- Grabación del segundo video informativo del canal de YouTube de la OPE, entrevista de la Procuradora Pacheco a la directora de OSEI sobre acomodos razonables y servicios disponibles (abril de 2026).

Servicio a través de las redes sociales y página de internet

Las plataformas sociales se han convertido en una de las herramientas más efectivas para el desarrollo del quehacer universitario. Desde el año 2015, contamos con nuestra página de Facebook: Procuraduria UPRRP, la cual a través de su mensajería interna nos permite atender situaciones de manera directa, sin que los, las y les estudiantes 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.

- Octubre 2025: video sobre la Normativa de Integridad Académica (Certificación 66, SA 2023-2024) con alcance de 1,037 personas en Facebook y 731 en Instagram.
- Diciembre 2025: contenido diario sobre los 16 días de activismo contra la violencia de género con más de 6,000 visualizaciones; contenido general de la OPE con un total de 50,000 visualizaciones sobre fechas académicas, becas, internados, índice académico, incompletos y bajas parciales, entre otros temas.
- Enero 2026: alcance de 43,400 vistas en Facebook y 72,300 en Instagram.
- Febrero 2026: alcance de 10,800 personas en Facebook y 42,000 en Instagram.
- Marzo 2026: alcance de 13,700 personas en Facebook y 51,000 en Instagram.
- Abril 2026: alcance de 24,500 personas en Facebook y 27,600 en Instagram.
- Divulgación sostenida a través de las plataformas digitales de la OPE sobre fechas de matrícula, prórrogas, calendario académico, solicitudes de graduación, ayudas económicas, becas, empleo estudiantil, seguridad y bienestar, así como recursos institucionales (Certificación 118, derechos bajo Título IX, entre otros).
- Divulgación del calendario y manual de prematrícula, con 16,800 visitas registradas (noviembre de 2025).

Asociación de Procuradores Estudiantiles

- Participación en la reunión del equipo directivo de la APE (22 de agosto de 2025).
- Participación en la reunión de la Asociación de Procuradores Estudiantiles (25 de agosto de 2025).
- Preparación de la agenda de convocatoria para la reunión ordinaria del equipo de Procuradores Estudiantiles (28 de agosto de 2025).
- Colaboración del Procurador Auxiliar en asuntos pendientes de la Asociación de Procuradores Estudiantiles UPR (3 de enero de 2026).
- Participación y coordinación de la reunión ordinaria de la APE junto a la Vicepresidencia de Asuntos Estudiantiles (30 de enero de 2026).

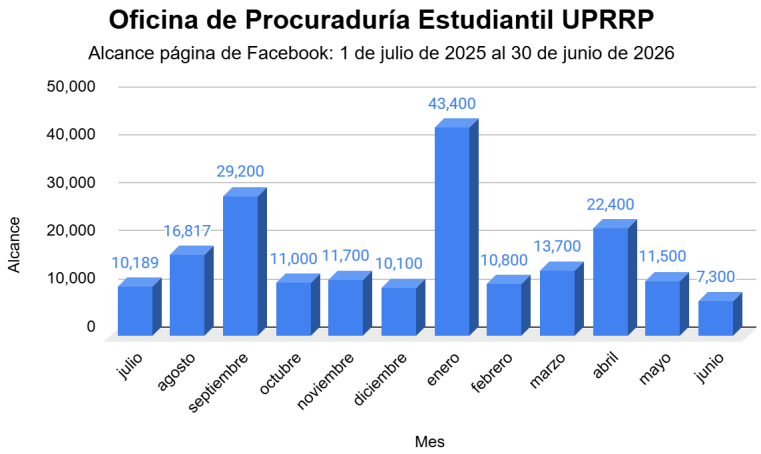
- Asistencia a la reunión presencial del equipo de Procuradores Estudiantiles de la UPR en el Recinto de Humacao, para atender planes de trabajo dirigidos a mejorar la calidad de los servicios al estudiantado (14 de noviembre de 2025).

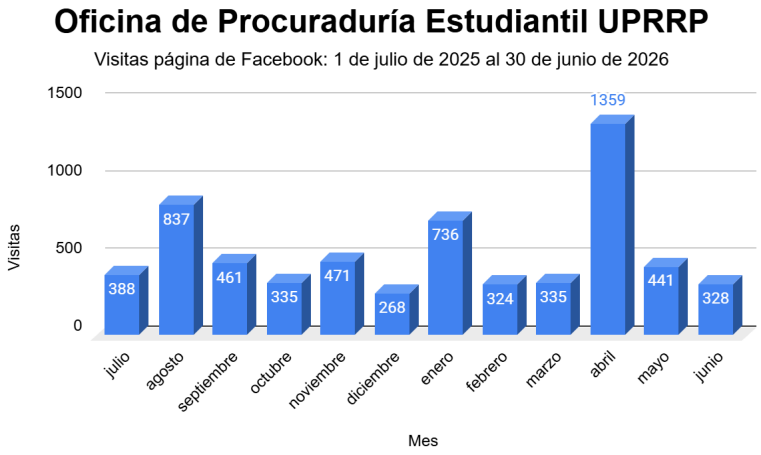
Plataformas digitales OPE

- Creación y divulgación de video informativo sobre el Ombuds Day, visibilizando el rol de la Procuraduría Estudiantil (9 de octubre de 2025).
- Automatización de los certificados de asistencia para los participantes de los talleres del Programa Educativo.
- Mantenimiento y promoción de los recursos digitales de acceso a los servicios de la OPE, incluyendo códigos QR y linktree, para facilitar consultas y garantizar la confidencialidad.
- Producción de material audiovisual para el podcast de la OPE, en colaboración con OSEI (diciembre de 2025).
- Grabación de cápsulas informativas sobre servicios institucionales, en colaboración con OSEI (abril de 2026).
- Producción del segundo video del canal de YouTube de la OPE (abril de 2026).

ABP

Gráfico 8. Programa educativo y de orientación de la OPE a través de la plataforma digital Facebook para el año académico 2025-2026





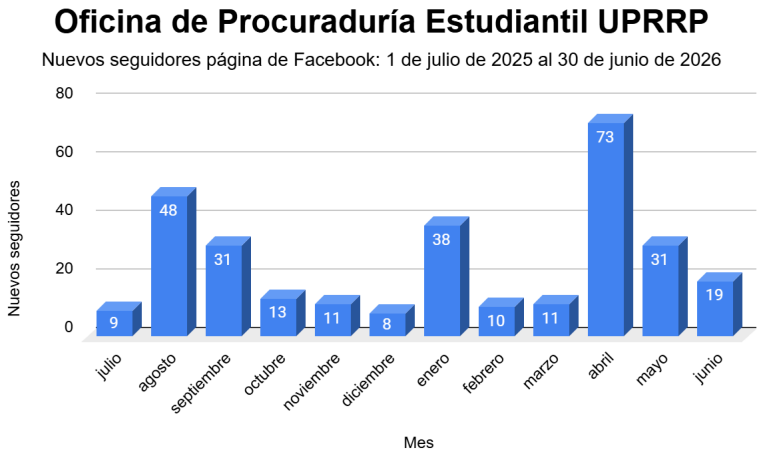
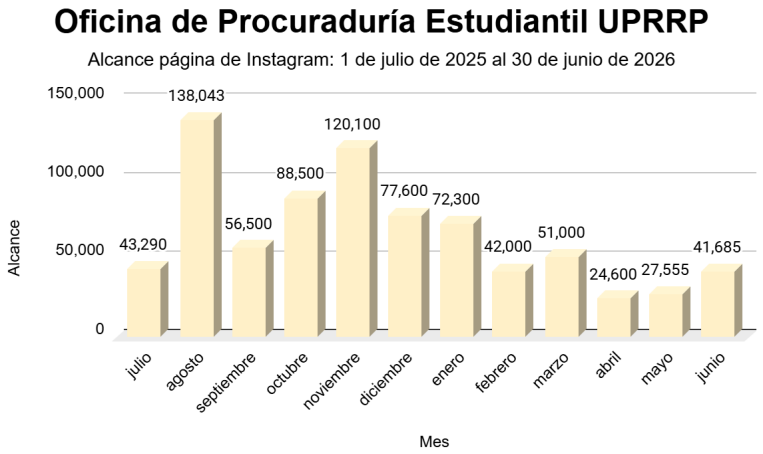
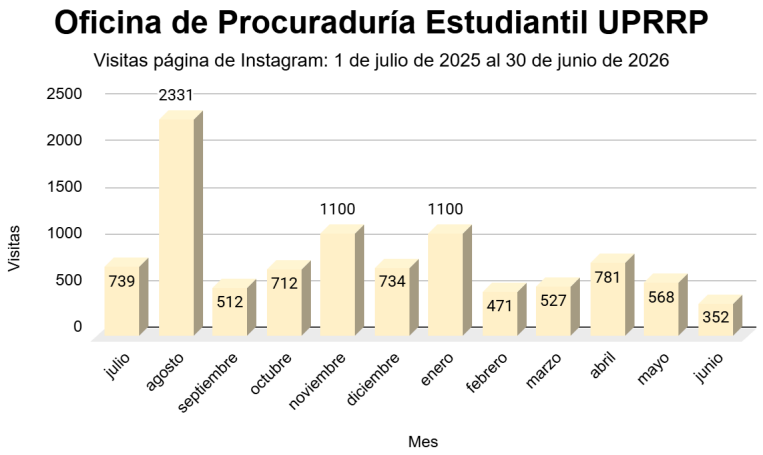
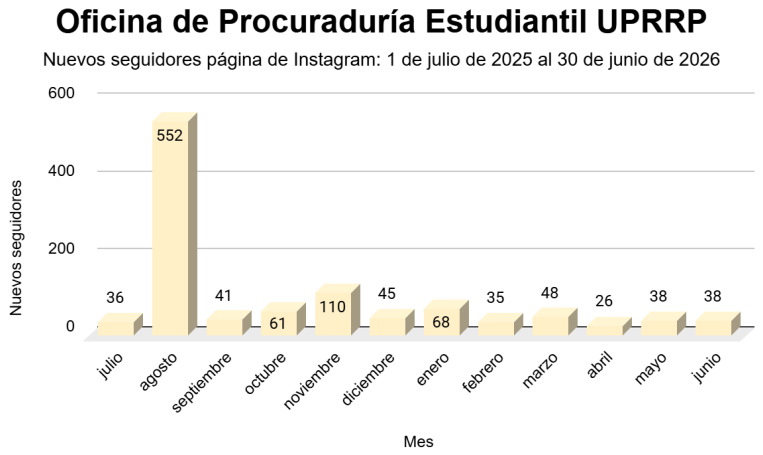


Gráfico 9. Programa educativo y de orientación de la OPE a través de la plataforma digital Instagram para el año académico 2025-2026







Actividades de educación a la Comunidad Universitaria

- Campaña de visibilización de los servicios de la OPE durante la Semana del Ombuds 2025, incluyendo mesa informativa en la Feria de Organizaciones Estudiantiles (8 de octubre) y participación en el Ombuds Day (9 de octubre).
- Mesa informativa en la Facultad de Administración de Empresas — 45 personas orientadas (14 de octubre de 2025).
- Mesa informativa en la Escuela de Derecho — 43 personas orientadas (21 de octubre de 2025).
- Mesa informativa en el Centro Universitario — 140 personas orientadas (octubre de 2025).
- Campaña de 16 días de activismo contra la violencia de género, incluyendo divulgación de contenido y actividad de sensibilización sobre masculinidades transformadoras junto a COPPAS y el CAVV (4-25 de noviembre de 2025).
- Mesa informativa “Procuraduría Estudiantil en tu Facultad” en la Facultad de Ciencias Naturales — 40 estudiantes orientados (18 de noviembre de 2025).
- Mesa informativa en la Feria de Estudios Graduados, en colaboración con el personal PET — 25 personas orientadas (4 de febrero de 2026).
- Mesa informativa en la Facultad de Comunicaciones — 35 personas orientadas (26 de marzo de 2026).
- Mesa informativa en la Facultad de Educación — 25 personas orientadas (16 de abril de 2026).
- Taller sobre los servicios de la OPE dirigido a estudiantes de experiencias clínicas y educativas de la Facultad de Educación (14 de enero de 2026).
- Participación del personal PET en la Cumbre Afro 2026 (16 de marzo de 2026).
- Divulgación institucional del Mes de la Prevención de la Violencia Sexual, en armonía con la Ley Núm. 80-2024, junto al CAVV y el comité COPPAS (abril de 2026).
- Participación en la celebración del 50 aniversario del Centro de Ayuda a Víctimas de Violación (CAVV), como parte del comité COPPAS (17 de abril de 2026).

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

- Conversatorio “Éxito en los estudios graduados”, participando como recurso (16 de septiembre de 2025).
- Taller informativo a estudiantes y docentes internacionales sobre actualización de políticas y normativas federales, y taller sobre normativas y políticas federales del DARI (24 de septiembre de 2025).
- Talleres informativos sobre la Certificación 66 (2022-2023) del Senado Académico, dirigidos a estudiantes orientadores, en representación del Consejo de Integridad Académica Institucional (7, 16 y 22 de octubre de 2025).
- Webinar “Ahorro de tiempo, colaboración efectiva e innovación educativa: el impacto de M365 Copilot Chat en la comunidad universitaria” (18 de septiembre de 2025).
- Taller “Ética y Escritura en tiempos de ChatGPT”, ofrecido por la profesora Rosa Lozada, de la Biblioteca de la UPR en Bayamón (26 de septiembre de 2025).
- Webinar “2025 International Day of Action for Academic Integrity (IDoA)” (15 de octubre de 2025).
- Taller de Prevención del Suicidio, impartido por el DCODE (5 de diciembre de 2025).
- Webinar del Ciclo de Evaluación del Aprendizaje: “Aspectos éticos y problemáticas en la evaluación del aprendizaje y la relación estudiante-docente”, del Centro para la Excelencia Académica (CEA), participando como recurso (6 de marzo de 2026).
- Webinar “¿Qué es difamación y cómo defenderse de una reclamación?”, del CEA (6 de marzo de 2026).

Adiestramientos tomados por el Procurador Estudiantil Auxiliar

- Webinar “Propiedad Intelectual y la Academia” (18 de septiembre de 2025).
- Participación en el Alternative Dispute Resolution Skills Building and Technology Innovations Committee Meeting (30 de septiembre de 2025).
- Taller “Impartiality at what cost? An Ombud's dilemma?” y webinar “Empowering Voices, Resolving Challenges”, en el marco del Ombuds Day (9 de octubre de 2025).
- Webinars “Del caso a la acción: Organiza tu espacio y tu mente” y “Social Engineering/Ingeniería Social” (16 de octubre de 2025).
- Taller de Mediación, ofrecido por la American Bar Association (24 de octubre de 2025).
- Taller “Ciberseguridad y Derecho: Retos y Responsabilidades” (28 de octubre de 2025).

- Taller “Derecho & Mediación”, de la Escuela de Derecho de la Universidad Interamericana, por invitación de la Oficina de Ética Gubernamental (6 de noviembre de 2025).
- Webinar “La libertad de expresión, dentro y fuera de la academia: aspectos generales” (13 de noviembre de 2025).
- Webinar “Responsabilidad en el uso de la inteligencia artificial: una mirada desde la psicología y la prevención” (18 de noviembre de 2025).
- Webinar “Violencia Sexual en entornos digitales e inteligencia artificial: Retos para la investigación y el procesamiento criminal”, por invitación del Departamento de Justicia (5 de diciembre de 2025).
- Prueba virtual previa al Taller de Sensibilidad LGBTTIQ+, en coordinación con el DCODE y el Dr. Richie Delgado (13 de febrero de 2026).
- Conferencia virtual “Interpretación y análisis de la evidencia en la escena del crimen”, de la UPR en Carolina (11 de febrero de 2026).
- Participación en el ODR ExpoTech 2026 (Virtual): “Descubriendo la Mediación Agéntica Internacional” (21-22 de abril de 2026).

ABP

Plan de trabajo y asuntos pendientes de implementación en año académico 2025-2026

Resumen ejecutivo

El Plan de Trabajo 2026–2027 establece las prioridades operacionales, educativas y de mejoramiento institucional de la Oficina de Procuraduría Estudiantil (OPE) del Recinto de Río Piedras. Se formula tomando como base principal el Informe Anual 2025–2026, correspondiente al período del 1 de julio de 2025 al 30 de junio de 2026, y utilizando el Informe Anual 2024–2025 únicamente como referencia comparativa. Su propósito es traducir los hallazgos documentados en acciones medibles, con calendario e indicadores de seguimiento.

La gestión de la OPE continuará guiándose por los principios de accesibilidad, neutralidad, confidencialidad e independencia, y por el uso de orientación, diálogo, negociación, mediación, intercesión y referidos conforme a la normativa aplicable. El plan combina la atención individual de situaciones con un enfoque preventivo que permita identificar patrones recurrentes y comunicar recomendaciones sistémicas a las unidades concernidas.

Las prioridades propuestas son: (1) fortalecer la oportunidad y trazabilidad de la atención; (2) ampliar la orientación sobre derechos y deberes y normativas académicas; (3) desarrollar espacios de diálogo con unidades académicas y administrativas; (4) impulsar accesibilidad, diversidad, equidad e inclusión; (5) consolidar el programa educativo y la divulgación digital; (6) dar seguimiento a asuntos estructurales que afectan la experiencia estudiantil; y (7) robustecer el avalúo y la rendición de cuentas.

Base documental y diagnóstico

Este plan se fundamenta en los informes anuales provistos. El diagnóstico utiliza los datos correspondientes al período del 1 de julio de 2025 al 30 de junio de 2026 y, cuando resulta pertinente, los compara con el año 2024–2025.. Las metas para 2026–2027 son propuestas de planificación y deberán validarse según la capacidad de personal y el presupuesto disponible.

La OPE reportó alrededor de 261 solicitudes de servicio en 2024–2025 y 333 en 2025–2026, un aumento aproximado de 27.6%.	Planificar capacidad de atención, seguimiento y registro consistente; no depender exclusivamente del formulario de servicios.
En 2025–2026, las situaciones académicas representaron 37.5%; las consultas generales, 10.8%; y las económicas, 5.7%.	Priorizar orientación sobre procesos académicos, matrícula, ayudas económicas y canales de servicio.
En 2025–2026 se registraron 231 situaciones de estudiantes subgraduados; el informe indica que este grupo representó 77.4% de las solicitudes clasificadas por estatus, sin incluir consultas generales.	Reforzar orientación temprana, divulgación en facultades y recursos accesibles para estudiantes de nuevo ingreso y subgraduados.
Se identificaron preocupaciones sobre llamadas no contestadas o respuestas tardías en áreas de servicio y sobre trato hostil o poco receptivo de parte de personal docente.	Promover canales de comunicación claros, capacitación en normativa y trato respetuoso, y espacios de diálogo con las unidades pertinentes.
Persisten retos mencionados en los informes: limitaciones de recursos humanos y presupuesto, filtración en el techo de la oficina, accesibilidad para estudiantes veteranos, falta de personal en áreas críticas y situaciones de convivencia.	Mantener una matriz de asuntos institucionales con unidad concernida, gestión, fecha de seguimiento y estado.
El informe 2025–2026 identifica la necesidad de continuar el Estudio de Necesidades Estudiantiles, fortalecer el programa educativo y las alianzas, y atender temas de diversidad, equidad e inclusión.	Vincular la educación, la revisión de políticas y las recomendaciones a evidencia de casos y a los resultados disponibles del estudio.



Ejes estratégicos y matriz de trabajo

Las siguientes metas e indicadores son propuestas para discusión y aprobación. Los objetivos cuantitativos deben revisarse al cierre del primer semestre, una vez se establezca la línea base de 2026–2027.

Eje	Acciones principales	Evidencia / indicador	Frecuencia	Meta propuesta	Coordinación
1. Atención, seguimiento y calidad del servicio	Estandarizar el registro de solicitudes; revisar semanalmente asuntos pendientes; documentar próximo paso, fecha de seguimiento y resultado; ofrecer alternativas de contacto cuando proceda.	Registro de servicios; revisión interna de casos abiertos; evaluación del servicio.	Registro actualizado; revisión mensual; informe semestral agregado.	Propuesta: 100% de las solicitudes registradas en el sistema de control disponible; revisión mensual de todos los asuntos abiertos; establecer línea base de tiempo de respuesta en el primer trimestre.	Procurador/a Estudiantil y personal de apoyo, según disponibilidad.

2. Orientación sobre derechos, deberes y normativa	Desarrollar talleres y materiales sobre asistencia y reposiciones, revisión de calificaciones, integridad académica, nombre escogido, procesos de matrícula y graduación, ayudas económicas y canales de reclamación.	Calendario educativo; listas de asistencia; materiales y certificados; retroalimentación.	Al menos una actividad educativa por mes lectivo, sujeta a calendario y recursos; revisión trimestral de temas a partir de casos recurrentes.	Programa educativo OPE; Centro para la Excelencia Académica; OCA; facultades y escuelas.	Propuesta: 8–10 actividades en el año académico y materiales reutilizables en formato accesible.
3. Diálogo y prevención con unidades académicas y administrativas	Celebrar reuniones focalizadas con decanatos, direcciones y oficinas de servicios para identificar obstáculos, aclarar normativa y acordar canales de comunicación y seguimiento.	Minutas no confidenciales; lista de acuerdos institucionales; estado de acciones.	Reuniones trimestrales o según necesidad; seguimiento de acuerdos cada 60–90 días.	Decanato de Asuntos Académicos; facultades; Registraduría; Asistencia Económica; Recursos Humanos y otras unidades concernidas.	Propuesta: identificar 3–5 temas sistémicos prioritarios y documentar acuerdos y estado de seguimiento.
4. Accesibilidad, DEI y revisión de políticas	Continuar el Comité de Revisión de Políticas en Diversidad, Equidad e Inclusión; apoyar la orientación sobre nombre escogido y accesibilidad; identificar barreras de acceso y recomendar ajustes a las unidades competentes.	Agenda y acuerdos del comité; materiales de orientación; registro de recomendaciones agregadas.	Reuniones según calendario del comité; revisión trimestral de avances.	Comité DEI; OSEI; OCA; unidades responsables de las políticas.	Propuesta: calendario de trabajo aprobado, campaña educativa y al menos una recomendación documentada basada en hallazgos, si la evidencia lo sustenta.
5. Programa educativo, divulgación y acceso a servicios	Mantener “Procuraduría en tu facultad” y mesas informativas; actualizar QR, página y enlaces; preparar contenido breve, inclusivo y accesible; explorar continuidad o desarrollo de podcast según recursos.	Calendario de publicaciones; métricas de alcance; número de mesas; consultas generadas.	Publicación periódica; presencia en facultades cada semestre; revisión mensual de métricas.	Comunicaciones; facultades, escuelas, departamentos; organizaciones estudiantiles.	Propuesta: al menos una actividad de divulgación por semestre en cada área priorizada según demanda y capacidad; reportar métricas mensuales sin equiparar vistas con personas únicas.
6. Seguimiento de asuntos estructurales y retención	Dar seguimiento a problemas recurrentes sobre respuestas tardías de oficinas, servicios administrativos, accesibilidad, seguridad, transportación y condiciones físicas; elevar recomendaciones a la unidad competente.	Matriz de asuntos; comunicaciones de seguimiento; respuestas de las unidades; estado de recomendaciones.	Revisión trimestral; escalamiento según urgencia y competencia.	Rectoría; Administración; OPDF; DSMR; Registraduría y otras unidades pertinentes.	Propuesta: mantener una matriz actualizada con responsable institucional, fecha de gestión, próxima acción y estado; emitir síntesis semestral de asuntos sistémicos.
7. Avalúo, datos y rendición de cuentas	Uniformar categorías de servicio; promover la evaluación voluntaria; analizar tendencias por tema, facultad, modalidad y resultado; proteger datos identificables y separar consultas generales de casos clasificados.	Tablero o tabla de indicadores agregados; evaluación del servicio; informe anual.	Revisión trimestral; informe de medio año y cierre anual.	OPE; apoyo de planificación institucional cuando esté disponible.	Propuesta: producir dos revisiones de tendencias durante el año y un informe anual con limitaciones metodológicas explícitas.

8. Desarrollo profesional y colaboración sistémica	Identificar necesidades de adiestramiento en mediación, comunicación, políticas institucionales, prevención de violencia, accesibilidad y manejo confidencial de información; participar en espacios de la APE.	Plan de adiestramiento; evidencia de participación; recursos compartidos.	Plan anual; revisión al cierre de cada semestre.	OPE; Asociación de Procuradores Estudiantiles; CEA y colaboradores especializados.	Propuesta: al menos dos actividades de desarrollo profesional pertinentes, sujeto a presupuesto y oferta.

Calendario de implementación

Período	Prioridades de ejecución	Productos esperados
agosto–diciembre 2026	Actualizar calendario educativo; completar o dar seguimiento al módulo de nombre escogido; impulsar orientación sobre derechos y deberes; continuar campaña de los 35 años y visibilidad de la OPE; establecer línea base de tiempo de respuesta y registro de casos.	Calendario de actividades; materiales; matriz de seguimiento; línea base inicial de indicadores.
Enero–marzo 2027	Revisar tendencias del primer semestre; reuniones focalizadas con unidades; mesas informativas; dar seguimiento a asuntos de accesibilidad y condiciones físicas; revisar la satisfacción y el acceso a los servicios.	Informe intermedio; acuerdos de seguimiento; actualización de contenidos y prioridades.
Abril–junio 2027	Intensificar orientación en períodos de matrícula, bajas y cierre académico; analizar asuntos de graduación y certificaciones; evaluar resultados del programa educativo; preparar recomendaciones para el próximo año.	Resumen de hallazgos; evaluación anual; propuestas de continuidad y mejoras.
Durante todo el año	Atención de solicitudes; referidos según normativa; seguimiento de asuntos abiertos; participación pertinente en el Senado Académico y espacios institucionales; divulgación digital y registro de métricas.	Registro de servicios actualizado; informes mensuales; evidencia de actividades y acuerdos.

ABP

Evaluación del Servicio

A continuación se presentan los Gráficos: 10, (a), (b), (c), (d), (e), 11 (a), (b), (c), (d), (e), 12, (a), (b), (c), (d), (e), (f), 13, (a), (b), (c), (d), 14 (a), con los resultados obtenidos a través del formulario para la evaluación de los servicios de la OPE durante el año académico 2025-2026; 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 10 (a)**, el aspecto de accesibilidad en cuanto a si la OPE es fácil de encontrar; el 43.2% estuvo completamente de acuerdo, 32.4% de acuerdo, 13.5% no puedo decir y 10.8% en desacuerdo. El **Gráfico 10 (b)**, el horario de servicio es adecuado; 81.1% respondió estar completamente de acuerdo, 16.2% de acuerdo y 2.7% no puedo decir. **Gráfico 10 (c)**, El Procurador es accesible; puedes encontrarlo cuando necesitas verlo o visitarlo; 78.4% completamente de acuerdo, 18.9% de acuerdo y 2.7% no puedo decir. **Gráfico 10 (d)**, el tiempo de espera después de llegar a la oficina e iniciar la entrevista con el Procurador, es adecuado; 78.4% completamente de acuerdo, 13.5% de acuerdo y 8.1% no puedo decir. **Gráfico 10 (e)**, podemos observar, la variable accesibilidad; el tiempo de espera para tener una cita con el Procurador es apropiado; 83.8% completamente de acuerdo, 10.8% de acuerdo y 5.4% no puedo decir.

Gráfico 11 (a), El ambiente físico es apropiado para los visitantes; 64.9% completamente satisfecha/o, 18.9% no puedo decir y 16.2% satisfecha/o. **Gráfico 11 (b)**, al momento de solicitar los servicios, el trato es cortés y respetuoso; el 97.3% seleccionó que está completamente satisfecha/o y 2.7% respondió satisfecho/a. El **Gráfico 11 (c)**, El Procurador escucha de manera que puedo hablar libremente acerca de mis asuntos o preocupaciones; 89.2% completamente satisfecha/o y 10.8% satisfecha/o. En cuanto al **Gráfico 11 (d)**, El Procurador muestra interés legítimo en todas las situaciones presentadas y con las personas involucradas; 89.2% completamente satisfecha/o y 10.8% satisfecha/o. Asimismo, el **Gráfico 11 (e)**, El Procurador usa efectivamente el tiempo dedicado a la entrevista; 91.9% completamente satisfecha/o y 8.1% satisfecha/o.

Continuando con la variable Trato, el **Gráfico 12 (a)**, El Procurador me ayuda a identificar y organizar los asuntos, haciendo posible un mejor entendimiento de los problemas y soluciones; el 86.5% está completamente satisfecha/o y 13.5% satisfecha/o. El **Gráfico 12 (b)**, su subcategoría, la entrevista con el Procurador facilita el aprendizaje acerca de una variedad de opciones para manejar los asuntos discutidos; el 81.1% seleccionó estar completamente satisfecha/o, 16.2% satisfecha/o y 2.7% no puedo decir. A su vez, el **Gráfico 12 (c)**, la Oficina de Procuraduría Estudiantil es un lugar seguro y confidencial para visitar y hablar de lo que está sucediendo; el 86.5% seleccionó estar completamente satisfecho/a, 8.1% no puedo decir y 5.4% satisfecha/o. El **Gráfico 12 (d)**, el Procurador explicó la confidencialidad relacionada a los servicios y cuando no aplica la misma; el 89.2% estuvo completamente satisfecho/a, 5.4% no puedo decir y 5.4% satisfecha/o. Al mismo tiempo, el **Gráfico 12 (e)**, el Procurador 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; el 83.8% estuvo completamente satisfecho/a, 8.1%

no puedo decir y 8.1% satisfecha/o. **Gráfico 12 (f)**, 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; el 83.8% estuvo completamente satisfecho/a, 8.1% no puedo decir, 5.4% satisfecha/o y 2.7% insatisfecha/o.

Gráfico 13 (a), variable Evaluación General; los servicios de Procuraduría son de alta calidad; 81.1% completamente de acuerdo, 13.5% de acuerdo y 5.4% no puedo decir. **Gráfico 13 (b)**, la subcategoría; tu satisfacción general con el servicio es…; 89.2% completamente de acuerdo, 8.1% de acuerdo y 2.7% no puedo decir. Observamos que el **Gráfico 13 (c)**, variable evaluación general y la subcategoría; en caso de necesitarlo, ¿regresaría a solicitar los servicios de la Procuraduría?, el 100% respondió que sí. **Gráfico 13 (d)**, ¿recomendarías el servicio a otros estudiantes?, el 100% de las respuestas válidas indicó que sí.

Gráfico 14 (a), observamos la modalidad de servicios brindados: 51.4% en persona, 29.7% vía telefónica y 18.9% vía correo electrónico, lo que refleja una diversificación mayor en las vías de acceso a los servicios en comparación con el año anterior.

Finalmente, queda evidenciado que los servicios de la OPE continúan siendo 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.

ABP

Gráfico 10a. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad

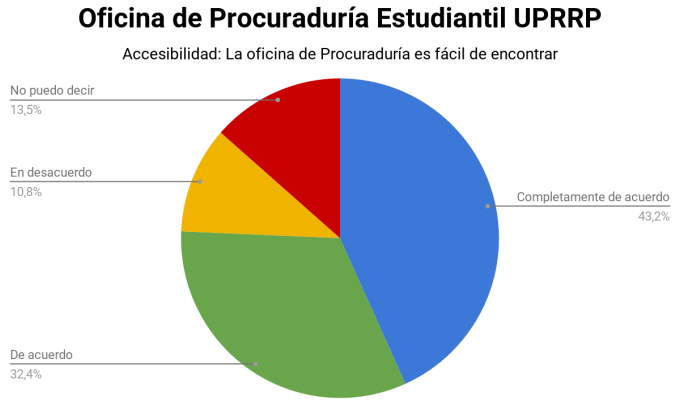
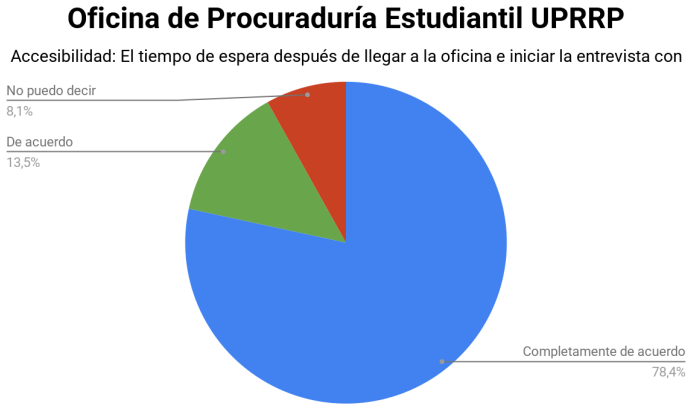


Gráfico 10b. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad





ABP

Gráfico 10c. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad

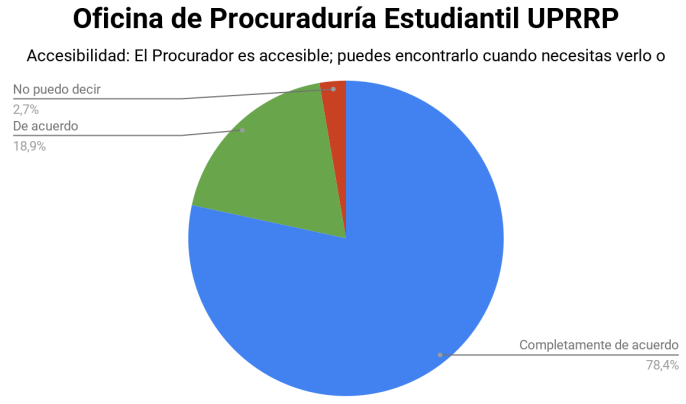
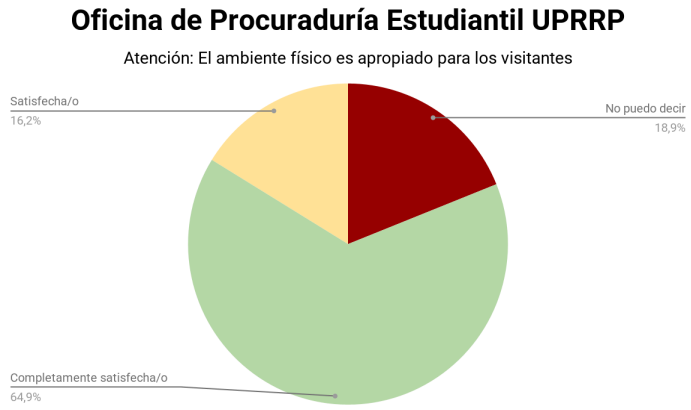
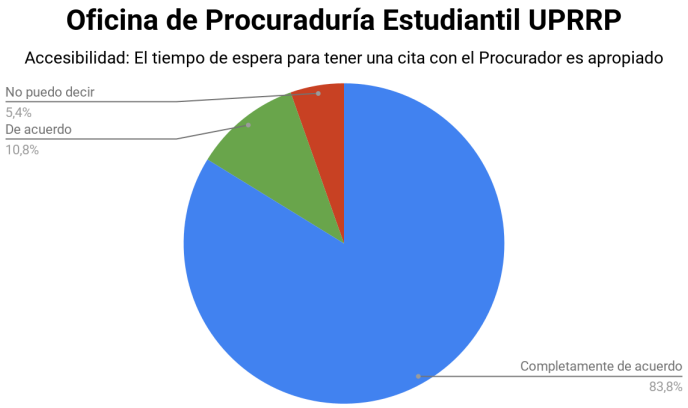


Gráfico 10d. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad

Gráfico 10e. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable Accesibilidad
Gráfico 11a. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención





ABP

Gráfico 11b. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención

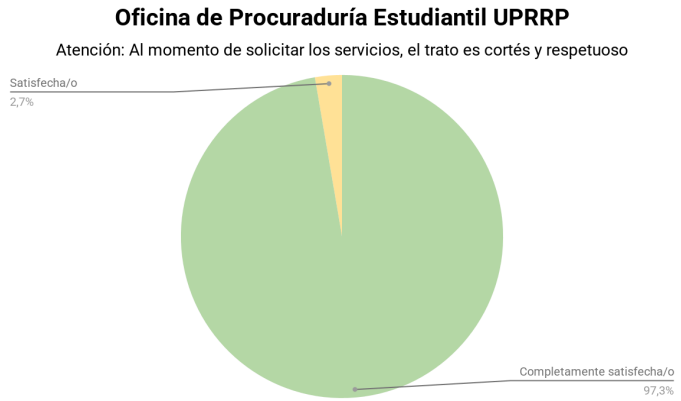
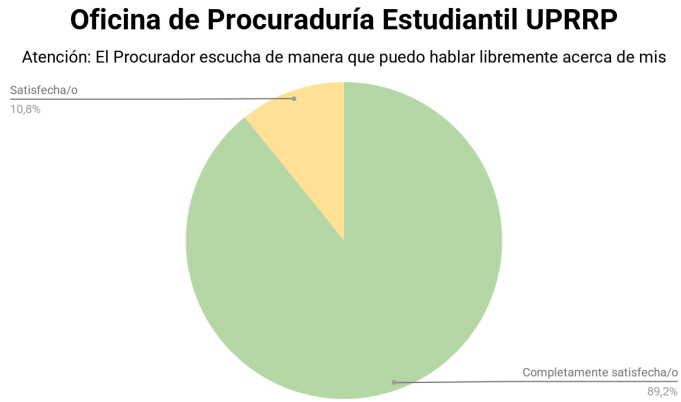


Gráfico 11c. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención



ABP

Gráfico 11d. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención



Gráfico 11e. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Atención

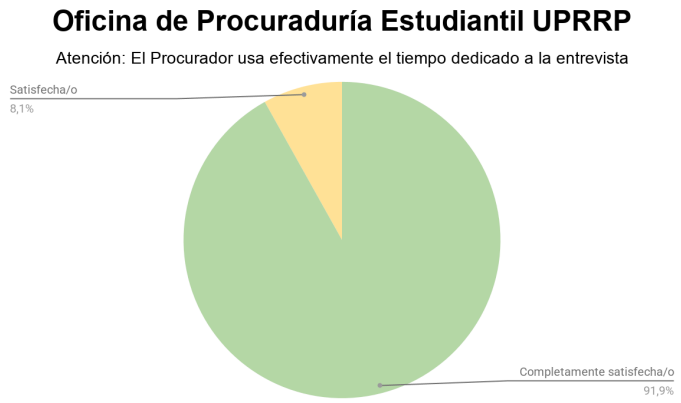
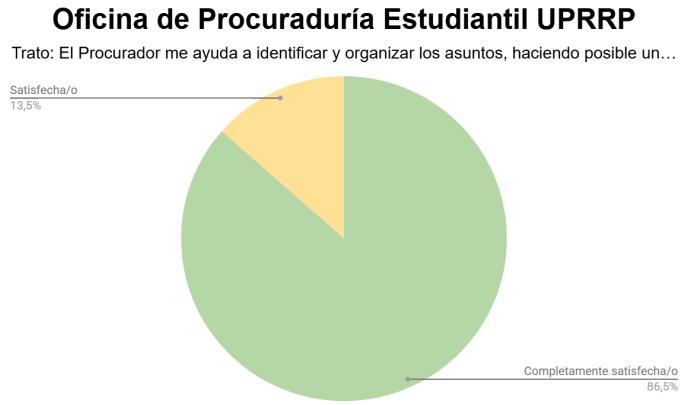


Gráfico 12a. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato



ABP

Gráfico 12b. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato

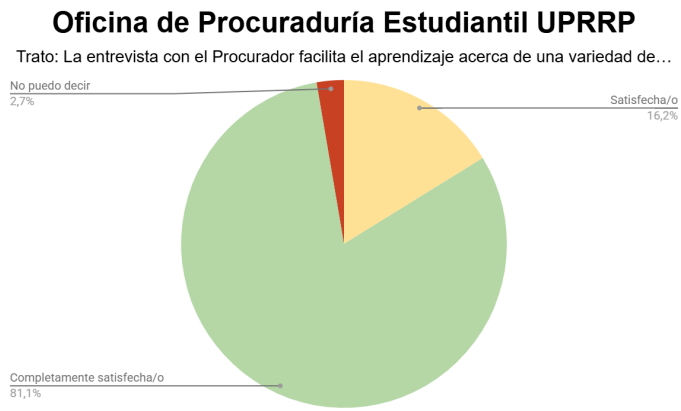


Gráfico 12c. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato

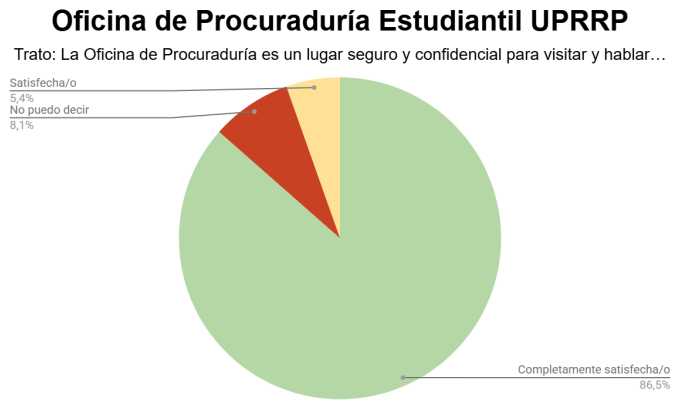
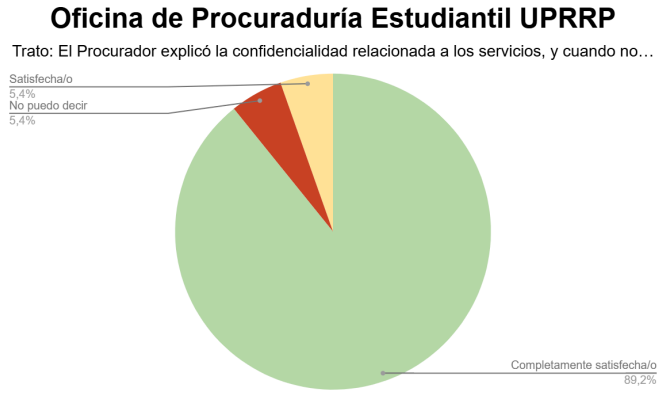


Gráfico 12d. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato



ABP

Gráfico 12e. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato

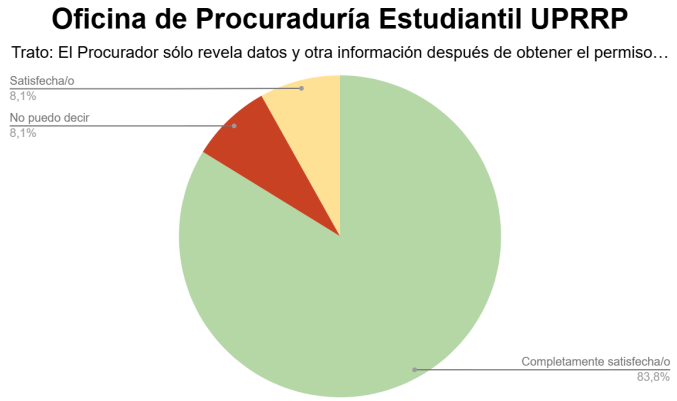


Gráfico 12f. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, Trato

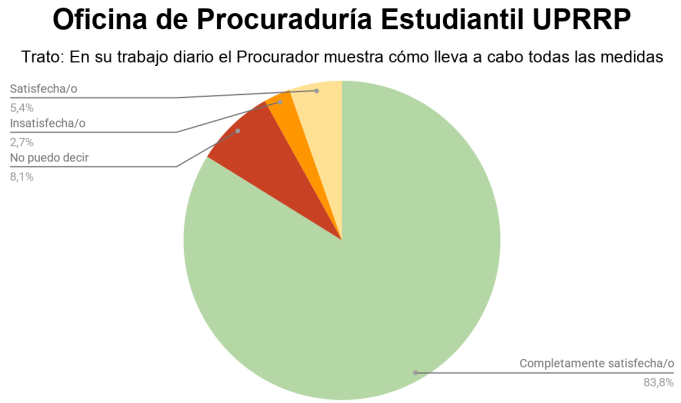
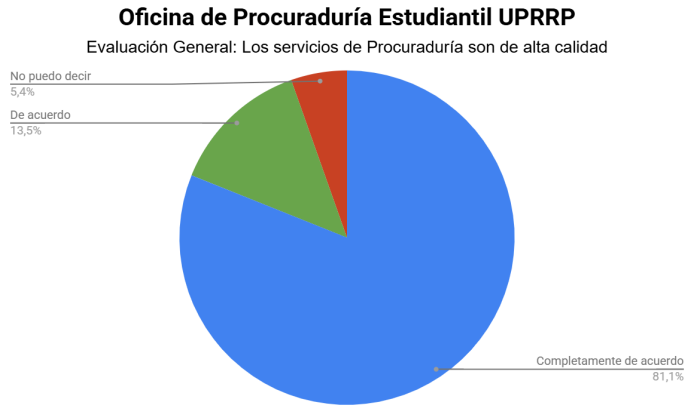


Gráfico 13a. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, evaluación general



ABP

Gráfico 13b. Evaluación de los servicios de la OPE 2025-2026; variable, evaluación general

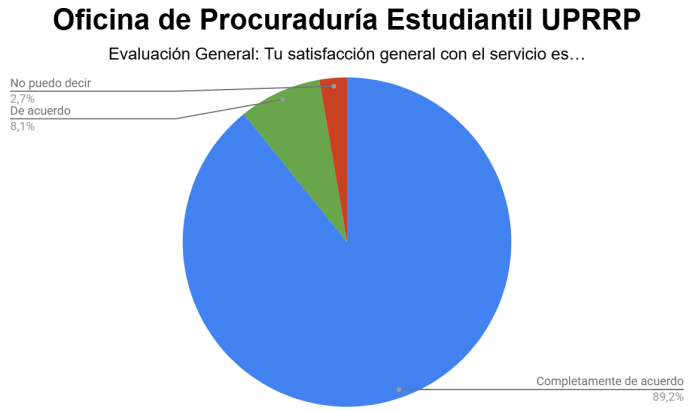


Gráfico 13c. Evaluación de los servicios OPE 2025-2026; variable, evaluación general

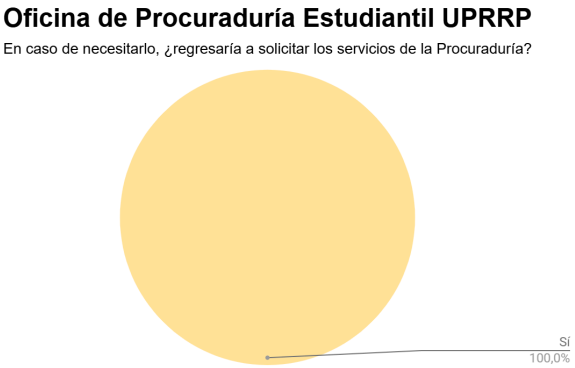
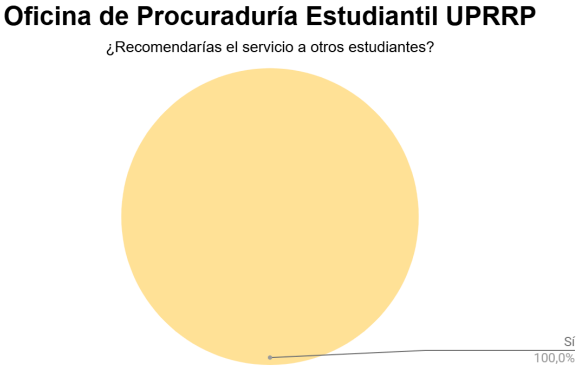
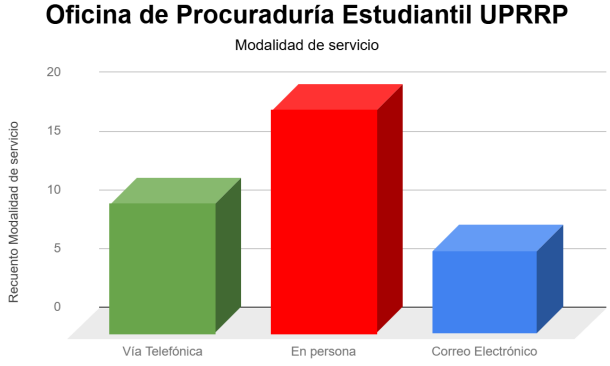


Gráfico 13d. Evaluación de los servicios OPE 2025-2026; variable, evaluación general



ABP

Gráfico 14a. Evaluación de los servicios OPE 2025-2026; variable, modalidad de servicio



Retos identificados

- Filtración en el techo de las oficinas de la OPE
- Limitaciones de recursos humanos y presupuestarios que afectan la capacidad de respuesta.
- Falta de accesibilidad para estudiantes veteranos.
- Falta de personal administrativo en áreas críticas del Recinto.
- Conflictos de convivencia relacionados con la Certificación 62.
- Situaciones de conflicto académicas, administrativas e interpersonales presentadas ante la OPE.
- Cambios en la normativa federal sobre el cálculo del progreso académico.
- Falta de sensibilidad por parte del personal docente y no docente en la atención a situaciones extraordinarias.

Indicadores de seguimiento sugeridos

Indicador	Método de cálculo / fuente	Frecuencia	Precaución
Solicitudes recibidas	Conteo de solicitudes registradas por canal, con criterios uniformes.	Mensual y anual	Informar que pueden existir gestiones no capturadas en el formulario.
Estado de atención	Resueltas, en trámite, pendientes de entrevista y referidas, según categorías acordadas.	Mensual	Definir cada categoría para evitar doble conteo.
Tiempo de primera respuesta	Días laborables entre recepción y primer contacto sustantivo, cuando sea posible medirlo.	Trimestral	Establecer línea base antes de fijar un objetivo definitivo.
Actividades educativas	Número de talleres, orientaciones, mesas y conversatorios; temas y participantes.	Trimestral	Distinguir actividades planificadas, ofrecidas y canceladas.
Alcance digital	Vistas, alcance, interacciones, clics y consultas atribuibles cuando se pueda medir.	Mensual	No equiparar vistas con personas únicas ni con cambios de conducta.
Evaluación del servicio	Resultados agregados de accesibilidad, atención, trato y evaluación general.	Semestral y anual	Indicar tasa de respuesta y que la participación no es universal.
Recomendaciones sistémicas	Cantidad emitida, respondida, en progreso y cerrada; evidencia de seguimiento.	Trimestral	No publicar detalles que permitan identificar casos.
Accesibilidad y DEI	Actividades, materiales accesibles, asuntos identificados y acciones coordinadas.	Semestral	Medir acciones concretas, no solo participación en reuniones.

Mecanismo de evaluación y revisión del plan

- Revisión mensual interna de solicitudes, asuntos pendientes, actividades educativas y métricas de divulgación.
- Revisión trimestral de los ejes estratégicos y de la matriz de recomendaciones institucionales.
- Evaluación intermedia en enero de 2027 para ajustar las metas según la demanda, los recursos y los resultados del primer semestre.
- Informe de cierre del año académico que compare resultados con las metas aprobadas, explique desviaciones y formule recomendaciones para 2027–2028.
- Cualquier ajuste al plan deberá preservar la neutralidad, independencia y confidencialidad de la OPE, y reconocer que la determinación final sobre medidas administrativas o académicas corresponde a las autoridades competentes.

Recomendaciones

ABR

- **Capacitación en normativa y trato respetuoso.** Proponer a la autoridad nominadora y al Decanato de Asuntos Académicos, en coordinación con Recursos Humanos y las unidades pertinentes, un plan de orientación para personal docente, directivo y no docente sobre normativa académica, comunicación respetuosa, atención de situaciones extraordinarias y prevención de conflictos. La OPE puede aportar temas y patrones agregados; la capacitación y supervisión corresponden a las unidades con autoridad para ello.
- **Canales de respuesta y comunicación administrativa.** Solicitar a las oficinas de servicio que identifiquen canales oficiales de contacto, tiempos estimados de respuesta y mecanismo alterno cuando no se logre comunicación telefónica. La OPE puede documentar patrones recurrentes y facilitar conversaciones, sin asumir las funciones operacionales de esas oficinas.
- **Matriz institucional de asuntos recurrentes.** Crear un mecanismo de seguimiento de recomendaciones sistémicas que registre tema, unidad competente, fecha de referido, respuesta, próxima acción y estado. Utilizar información agregada y evitar incluir datos que identifiquen a estudiantes o detalles confidenciales de casos.
- **Condiciones físicas y accesibilidad de la oficina.** Mantener seguimiento escrito con Administración y OPDF para la filtración del techo y cualquier impacto sobre la

continuidad del servicio. Revisar también la accesibilidad física y digital de los canales de la OPE, coordinando con las unidades competentes las necesidades de estudiantes veteranos y personas con diversidad funcional.

- **Fortalecimiento de recursos.** Documentar el volumen de solicitudes, complejidad, actividades educativas y tareas administrativas para sustentar solicitudes presupuestarias o de apoyo. Priorizar mejoras de bajo costo plantillas, calendarios, recursos digitales accesibles y procesos uniformes sin asumir que la disponibilidad de personal adicional está garantizada.
- **Prevención y retención estudiantil.** Promover diálogo temprano en conflictos académicos y administrativos, especialmente en asuntos que puedan afectar matrícula, continuidad, progreso académico o graduación. Identificar opciones y referidos oportunos, sin prometer resultados que dependen de otras autoridades.
- **Estudio de Necesidades Estudiantiles.** Dar seguimiento a la culminación, divulgación y discusión institucional de los resultados disponibles del estudio. Traducir hallazgos en acciones concretas con unidades responsables y fechas de revisión, según las autorizaciones y procesos institucionales correspondientes.
- **Protocolos y referidos en situaciones sensibles.** Mantener coordinación con las oficinas y protocolos institucionales pertinentes en asuntos de violencia, hostigamiento, discrimen, seguridad y medidas cautelares. Aclarar al solicitar servicios el alcance de la confidencialidad y sus excepciones conforme a las políticas aplicables; evitar duplicar investigaciones o sustituir procesos formales.
- **Accesibilidad de la comunicación digital.** Asegurar que las publicaciones educativas utilicen lenguaje claro, texto alternativo cuando sea posible, subtítulos en videos, contraste legible y enlaces vigentes. Revisar si el alcance digital se traduce en acceso efectivo a los servicios mediante clics, consultas y retroalimentación, no solo visualizaciones.
- **Evaluación de servicios y transparencia metodológica.** Mantener una evaluación breve al cierre del servicio y comunicar que la participación es voluntaria. En el informe anual, diferenciar solicitudes, consultas generales, casos abiertos y casos cerrados, explicar limitaciones de los datos y evitar interpretar la cantidad de visualizaciones como personas únicas o impacto comprobado.

Conclusión

La Oficina de la Procuraduría Estudiantil reafirma su compromiso con la justicia, equidad y bienestar estudiantil. Durante el año académico 2025-2026 se atendieron 333 solicitudes de servicio, impactando significativamente la vida universitaria a través de orientación, mediación, programas educativos y alianzas estratégicas. Los logros alcanzados, sumados a los retos y recomendaciones, sirven de guía para continuar fortaleciendo la Procuraduría como la Oficina que vela por los derechos del estudiantado y como facilitadora de soluciones justas y efectivas dentro de la comunidad universitaria. Sin embargo, persisten desafíos que requieren atención urgente, como la seguridad en el campus, la supervisión del cumplimiento de las normativas académicas, concienciar sobre la importancia de la retención estudiantil a través de búsqueda de alternativas en atención a situaciones extraordinarias desde la sensibilidad, empatía, la inclusión, la justicia y la ampliación de servicios administrativos.

El año académico 2026–2027 representa una oportunidad para consolidar el trabajo de la OPE desde una perspectiva preventiva, educativa y basada en evidencia. El incremento de solicitudes reportado entre 2024–2025 y 2025–2026, la proporción de asuntos académicos y las preocupaciones sobre respuestas administrativas y trato al estudiantado justifican fortalecer tanto la atención directa como el diálogo institucional. La divulgación educativa, el trabajo de revisión de políticas, la accesibilidad y el seguimiento de recomendaciones deben mantenerse vinculados a indicadores claros y a la capacidad real de la Oficina.

ABP

Se recomienda que este plan sea utilizado como instrumento de trabajo sujeto a revisión periódica, con prioridades consensuadas con las unidades concernidas y metas finales ajustadas a los recursos disponibles. Su éxito deberá evaluarse no solo por el número de servicios o actividades, sino también por la calidad del acceso, la oportunidad del seguimiento, la utilidad de la orientación y la capacidad de identificar oportunidades de mejora institucional.