



**UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO
RECINTO DE CIENCIAS MÉDICAS**



Oficina de la Procuraduría Estudiantil

Informe Anual

Año Académico

2014-2015

**Dra. Maribel Pérez Mercado
Procuradora Estudiantil**

agosto, 2015

Tabla de Contenido

Introducción.....	4
I. Introducción.....	5
Situaciones Atendidas	5
II. Servicios Ofrecidos	6
Actividades grupales ofrecidas por la Oficina Procuraduría Estudiantil	
III. Comités Permanentes y de Trabajos.....	6
IV. Actividades Invitada por los Estudiantes.....	7
V. Otros asuntos atendidos.....	7
VI. Desarrollo Profesional.....	7
VII. Organizaciones Profesionales.....	8
VIII. Colaboraciones Profesionales.....	8
IX. Satisfacción del Servicio.....	8-9
X. Logros Durante el Año Académico 2014-2015.....	10
XI. Recomendaciones.....	10
XII. Proyecciones: Áreas de Trabajo para el Próximo Año Académico..	11
Apéndice	12-15
Informe Estadístico	
I. Estudiantes.....	12
Gráfica A: Género	
II. Gerencia Académica y Personal Administrativo.....	12
III. Resumen General Estadístico.....	12
IV. Medios para Ofrecer Servicio.....	13

V. Tabla y Gráfica: Situaciones Atendidas con Estudiantes.....	14
VI. Tabla y Gráfica: Categoría Situaciones Atendidas Gerencia Académica, Profesores, Personal Administrativo, Comunidad Externa y Consejeros Profesionales.....	15

Informe Anual 2014-2015

Los servicios de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil (OPE) es el compromiso que tiene la Universidad de Puerto Rico con el dialogo, la comunicación y la mediación como instrumentos fundamentales para la convivencia en la comunidad universitaria. Así se establece en la *Certificación Número 119, 2014- 2015, Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil*. Esta derogó la Certificación Número 32, 2005-2006. En el Recinto de Ciencias Médicas este servicio se está ofreciendo desde el 1995 ininterrumpidamente de forma exitosa.

En este Informe Anual se presentan los servicios ofrecidos en la Oficina de la Procuraduría Estudiantil durante el Año Académico 2014-2015, esto según se dispone en la Certificación #119, 2014-2015 de la Junta de Gobierno de la Universidad de Puerto Rico. Se presenta las descripciones estadísticas de los servicios prestados y descripciones cuantitativas y cualitativas de las situaciones que se atendieron durante el año académico. Se incluyen las actividades que se realizaron, los comités a los que se pertenece y las recomendaciones para ofrecer un mejor servicio.

Para garantizar la confidencialidad de las personas que se atendieron solo se presentan las frecuencias y las categorías amplias de las situaciones atendidas. Se considera visitante a la persona que recibe los servicios de la OPE presentando una o más situaciones. En la mayoría de las ocasiones una situación conlleva varias reuniones e intervenciones así como reuniones con otras personas.

Este informe presenta las estadísticas hasta el día 30 de junio de 2015.

I. Introducción:

En esta sección se incluye el informe descriptivo y estadístico de las situaciones atendidas durante el Año Académico 2014-2015. Se presentan los datos de los servicios ofrecidos, las descripciones de las categorías de situaciones que se atendieron y las actividades que se han realizado.

Situaciones Atendidas:

Durante el año académico se tuvo la oportunidad de servir a 294 miembros de la comunidad universitaria; estudiantes, Decanos/as, Decanos/as Asociados, Decanos/as Auxiliares, Directores/as de Programas y de Departamento de las Escuelas del Recinto de Ciencias Médicas (Ver Apéndice III). Dada la naturaleza de la oficina el porcentaje mayor de personas atendidas son estudiantes. Se atendieron 45 estudiantes en conteo sencillo, en conteo repetido 176. De estos, el 56% son féminas (Ver Apéndice I). Con los estudiantes se trabajaron en su mayoría situaciones en el área académica, específicamente en las áreas relacionadas a la evaluación del curso y sobre ambiente incivil (Ver Apéndice V).

Las modalidades para ofrecer el servicio son personal, a través del correo electrónico y el teléfono. Por estos últimos dos medios solo se atienden consultas y se ofrecen orientaciones. El 49% de los estudiantes fueron atendidos personalmente. La Oficina promueve el contacto directo y personal para garantizar la confidencialidad del servicio. (Ver Apéndice IV).

Al personal de la gerencia académica, profesores, personal administrativo, comunidad externa y consejeros profesionales se les ofreció información, orientación y consultoría sobre aspectos que impacta la vida estudiantil durante sus estudios. En esta categoría se atendieron 45 personas. (Ver Apéndice II). Las situaciones con mayor frecuencia fueron sobre elementos del prontuario, evaluación en los cursos y aspectos relacionados a las oficinas de Registraduría y Admisiones como son: proceso de admisión, readmisión, transcripciones de crédito entre otras. (Ver Apéndice VI)

II. Servicios Ofrecidos

Actividades grupales ofrecidas por Oficina Procuraduría Estudiantil: El propósito de estas actividades es ofrecer información sobre los servicios que ofrece la oficina y proveer información necesaria para que puedan prevenir situaciones y de surgir alguna puedan solucionarlas de acuerdo a la reglamentación universitaria vigente. Se ofrecieron cuatro actividades grupales en horario nocturno y vespertino. A estas actividades asistieron un total de 73 personas (ver Apéndice III, Resumen General de la Población Atendida).

- *Deberes y Derechos de los Estudiantes:* Asistencia: 15
 - diurnos (13), y nocturnos (2)
- *Acomodo Razonable:* En esta actividad se invitó a colaborar al Centro de Consejería Educativa y Psicología (CECSi) del Decanato de Estudiantes. La presentación fue colocada en el Portal del Decanato de Estudiantes. Asistencia: 18.
 - diurnos (16) y nocturnos (2)
- *Manejo de Conflictos:* Invitación Decanato de Administración: Asistencia: 20 – Personal Docente y No Docente
- *“Learning Environment and Student Mistreatment: Policies, Guidelines & Students Responsibilities”:* Invitación de la Escuela de Medicina, Comité de Facultad. Asistencia: 20 - Facultativos

III. Comités Permanentes y de Trabajos– Comités permanentes a los que pertenece la Procuradora Estudiantil:

- Comité de Asuntos Estudiantiles del Senado - CAE
- Junta Coordinadora de Seguridad – Decanato de Administración
- Comité Asesor de Calidad de Vida – Decanato de Estudiantes

IV. Actividades Invitada por los Estudiantes: Se asistieron a las siguientes actividades coordinadas por el Consejo de Estudiante

1. Orientaciones de estudiantes de Nuevo Ingreso. julio, agosto, 2014
2. Asamblea de Nominaciones de Candidatos para la Seleccionar el Consejo de Estudiantes de las seis Escuelas del Recinto de Ciencias Médicas. septiembre, 2014
3. Actividades Semana Betanciana, 9 y 10 abril, 2015

V. Otros asuntos atendidos:

- Reuniones con los Procuradores Estudiantiles del Sistema de la UPR. Se asistieron a 8 reuniones celebradas en distintos recintos del Sistema Universitario.
- Reunión con Decanos Auxiliares de Estudiantes
- Reunión con Decana de Estudiante
- Reunión Consejo General de Estudiantes

VI. Desarrollo Profesional

Durante el año académico se asistieron a las siguientes actividades de desarrollo profesional.

1. Certificado como Interventora Neutral del Negociado Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, Tribunal Supremo de Puerto Rico:
 - Mediación (Licencia: M-2358)
 - Arbitraje (Licencia: A – 0477)
2. Conferencia Anual *International Ombudsman Association* – 19 al 20 de abril de 2015, Atlanta, Georgia.
 - Working with Leadership: Rethinking IOA Standards of Practice
 - The Ombudsman’s Leadership to Promote an Institutional Culture of Tolerance, Inclusiveness and Respect. Conflict Transformation in the Workplace
 - Addressing the Harm: A Role for Organizational Ombuds
 - IOA Annual Business Meeting
 - Coaching Executive and Leaders Tools for the Ombudsman
 - Thinking Theoretically: A Step to Doing Research on Ombuds Practices
 - War and Peace Among the Primates
 - Ombudsman in Conflict: Shoemaker’s Children
 - Seeing Conflict Through the Lens of Human Movement

VII. Organizaciones Profesionales

- *International Ombudsman Association* (IOA) – 2012 – al presente
 - *Comité Internacional IOA: Comité Consultivo Regional – para América Latina y el Caribe (RAC-LAC)* – 2012 – al presente
- *Asociación Puertorriqueña de Consejería Profesional* – 1984- al presente
- *American Counseling Association* – 1998 al presente

VIII. Colaboraciones Profesionales

- Colaborar en la Administración de la Reválida de Consejeros Profesionales de Puerto Rico - Junta Examinadora de Consejeros Profesionales, Departamento de Salud de Puerto Rico.

IX. Satisfacción del Servicio

Durante los meses de mayo a junio los estudiantes evaluaron los servicios que se ofrecen en la Oficina. Esto se hace a través de un instrumento de evaluación, “Evaluación del Servicio Recibido en la Oficina de la Procuraduría Estudiantil”. El cuestionario consta de tres secciones. En la primera sección se evalúa la forma que se trabajó la situación. Esta consta de 11 ítems. La segunda parte evalúa la opinión en términos generales del servicio recibido. Esta sección consta de 3 ítems y la tercera parte se pregunta datos sobre fuentes de información de la oficina. El cuestionario se envió de forma electrónica a través de Google Drive. La encuesta fue contestada por el 53% (24 estudiantes) de los que utilizaron el servicio.

Parte 1: Forma en que se trabajó la situación	Siempre/Casi Siempre
El tiempo para atender la situación fue adecuada	88%
La información compartida sobre la situación denunciada se manejó con total confidencialidad	100%
El trato recibido durante el proceso para atender la situación denunciada fue respetuoso	100%

El trato recibido durante el proceso para atender la situación denunciada fue profesional	100%
El personal de la oficina se mantuvo en contacto contigo mientras se atendió la situación denunciada	96%
Se trabajó la situación denunciada de forma objetiva y neutral	100%
El personal de la oficina demostró pleno conocimiento sobre las Políticas Institucionales que aplican a la situación denunciada	96%
El personal de la oficina discutió las alternativas viables para resolver la situación	96%
La información provista para resolver la situación denunciada fue clara	96%
La información provista para resolver la situación denunciada fue adecuada	87%
El personal de la oficina facilitó la comunicación entre las partes involucradas en la situación denunciada	86%
Parte 2: Opinión sobre el servicio recibido	Totalmente de acuerdo/ Bastante de acuerdo
La situación denunciada ha sido atendida efectivamente con la ayuda recibida a través de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil	87%
Si surgiera otra situación que amerite la intervención de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil utilizaría nuevamente sus servicios	95%
En general, los servicios recibidos a través de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil han facilitado resolver la situación denunciada	90%

De acuerdo a los participantes en la encuesta estos indicaron que se enteraron de los servicios de la oficina por otros estudiantes y sus profesores.

X. Logros Durante el Año Académico 2014-2015

1. Fui seleccionada coordinadora de la Asociación de Procuradores Estudiantiles del Sistema de la Universidad de Puerto Rico.
2. Se logró la Certificación como Interventora Neutral del Negociado Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, Tribunal Supremo de Puerto Rico en **Mediación (Licencia: M-2358)**.
3. Se logró la Certificación como Interventora Neutral del Negociado Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, Tribunal Supremo de Puerto Rico en **Arbitraje (Licencia: A – 0477)**
4. Durante el año académico la Oficina tuvo un mayor alcance en la cantidad de personas que recibieron los servicios atendidas en la comunidad universitaria y en situaciones atendidas. En total se atendieron 282 personas impactadas por el servicio de la Procuraduría Estudiantil.
5. Se actualizó el Manual de Procedimientos de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil.
6. Se colaboró con la Procuradora Claustral para trabajar diversas situaciones.
7. Se habilitó un espacio para reuniones grupales en la Oficina de la Procuraduría Estudiantil.

XI. Recomendaciones

1. Promover un ambiente de respeto y tolerancia entre los miembros de la comunidad universitaria.
2. Que se apruebe la Certificación sobre el procedimiento para atender situaciones relacionadas al Ambiente Incivil.
3. Promover que se cumpla con el *Artículo 2.10, Parte 2, Prontuario o Temario del Curso*, establecido en el *Capítulo II, Derechos y Deberes de los Estudiantes del Reglamento de Estudiantes de la UPR – 28/julio/2011* y del *Reglamento de Estudiantes de RCM, 3/noviembre/2011*.
4. Establecer las normas para trabajar con situaciones que tengan que ver con el manejo de uso ilícito de sustancias controladas por parte de los Estudiantes del Recinto de Ciencias Médicas.
5. Promover en la comunidad universitaria el uso de la página electrónica de la Oficina de Procuraduría Estudiantil (OPE).

XII. Proyecciones: Áreas de Trabajo para el Próximo Año Académico

1. Coordinar con el Programa de Aprendizaje Sostenido del Decanato de Asuntos Administrativos un Seminario sobre Manejo de Conflictos. Este será dirigido a la Directores y Supervisores de Oficina del Recinto de Ciencias Médicas.
2. Ofrecer actividades educativas sobre temas que contribuyan a una mejor convivencia universitaria de acuerdo a áreas de necesidades identificadas.
3. Diseñar y preparar conferencias sobre temas relacionados a los deberes y derechos de los estudiantes, políticas institucionales utilizando la plataforma digital de *Blackboard*.

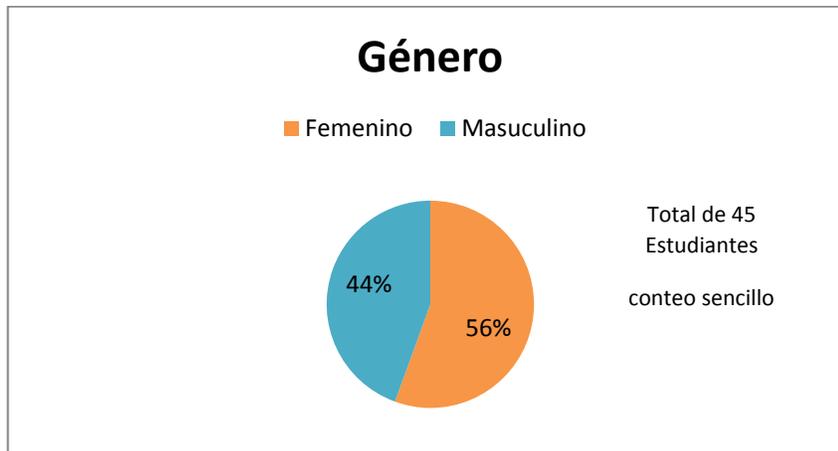
APÉNDICE

Informe Estadístico:

I. Estudiantes:

- Total de estudiantes atendidos:
 - ✓ 45 **Conteo Sencillo**
 - ✓ 176 **Conteo Repetido**
- Género: 25 **F** 20 **M**

A. Género



II. Gerencia Académica y Personal Administrativo

Profesores	Decanos, Directores de Departamento y Oficinas	Personal Administrativo	Comunidad Externa	Consejero Profesional	TOTAL
9	24	6	2	4	45

III. Resumen General Estadístico

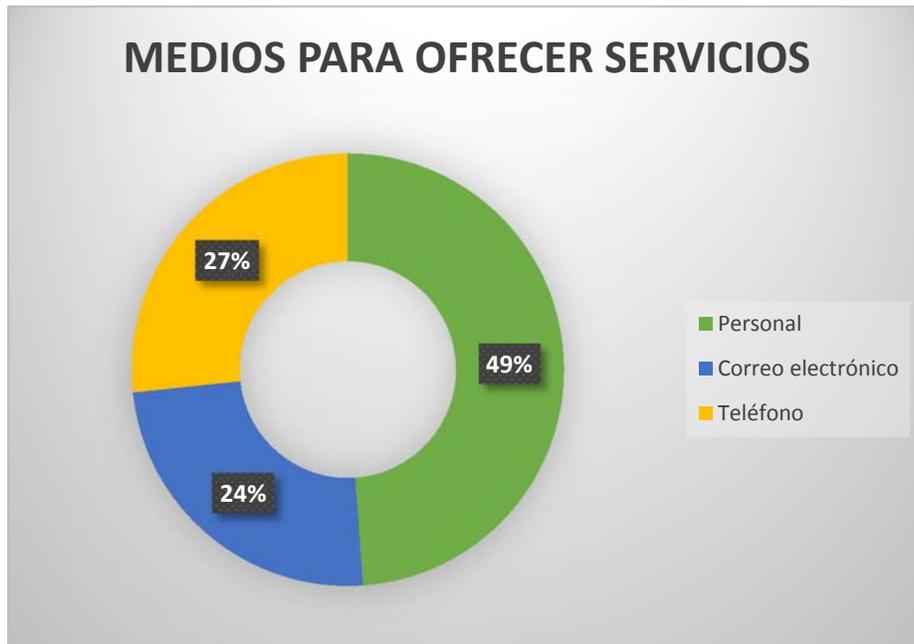
POBLACIÓN IMPACTADA			
Estudiantes	Gerencia Académica y Administrativo	Actividades Educativas	Total
*176	45	73	294

*conteo repetido

IV. Medios para Ofrecer Servicios

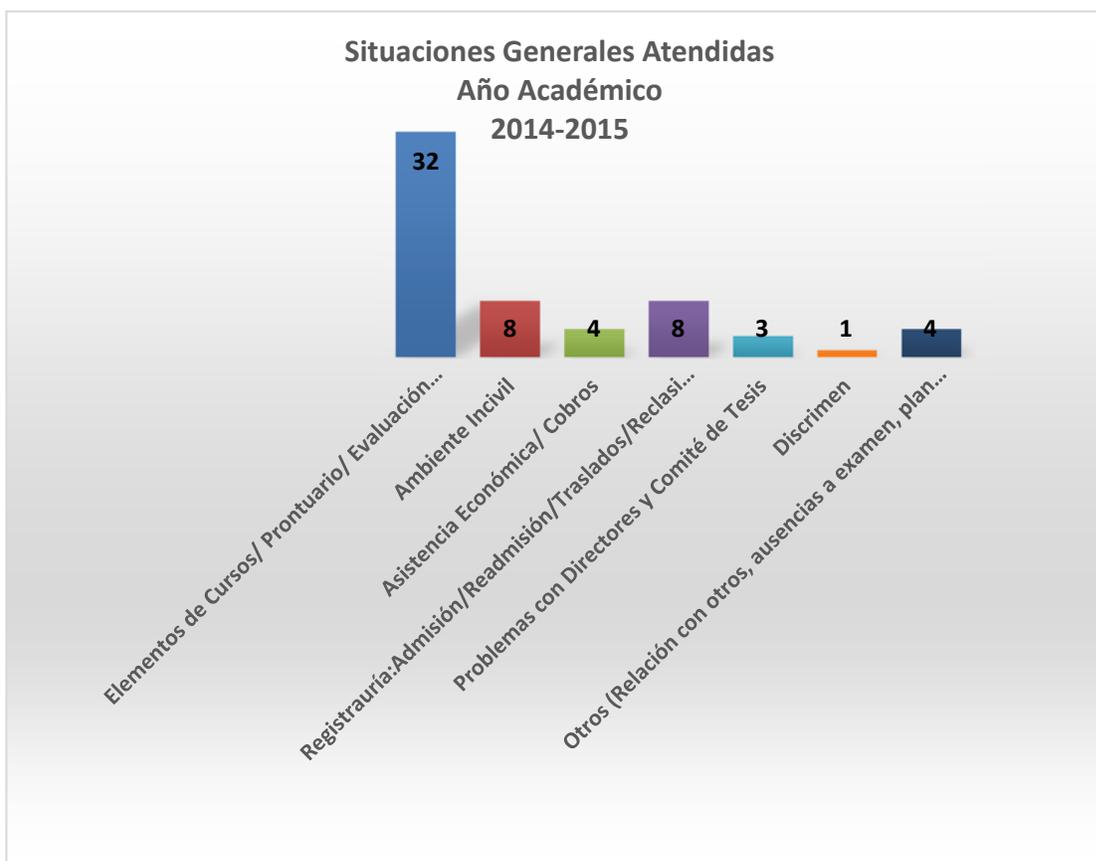
Medios	Cantidad
Personal	22
Correo electrónico	11
Teléfono	12
TOTAL	*45

*conteo sencillo



V. Tabla y Gráfica: Situaciones Atendidas con Estudiantes

Situación	Total Situaciones*
Elementos de Cursos/ Prontuario/ Evaluación Académica Curso	32
Ambiente Incivil	8
Registraduría: Admisión/ Readmisión/ Traslados/ Reclasificación/ Transcripción/ Estatus Programa	8
Asistencia Económica/ Cobros	4
Problemas con Directores y Comité de Tesis	3
Discrimen	1
Otros (Relación con otros, ausencias a examen, plan médico)	4
TOTAL	60 (conteo repetido)



VI. Tabla y Gráfica: Categoría Situaciones Atendidas Gerencia Académica, Profesores, Personal Administrativo, Comunidad Externa y Consejeros Profesionales

Situación	Total Situaciones
Elementos de Cursos/ Prontuario/ Evaluación Académica Curso	11
Registraduría: Admisión/ Readmisión/ Traslados/ Reclasificación/ Transcripción/ Estatus Programa	2
Deshonestidad Académica/ Plagio	3
Política Institucional	1
Acomodo Razonable	2
TOTAL	33

