



UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO  
RECINTO DE CIENCIAS MÉDICAS  
**Oficina de Procuraduría Estudiantil**



**Informe Anual**  
**Año Académico**  
**2017-2018**



Maribel Pérez Mercado, Ed.D, CPL  
Procuradora Estudiantil  
junio 2018

## Tabla de Contenido

Introducción.....	3
Historia de la Procuraduría Estudiantil.....	4
I. <b>Situaciones Atendidas</b> .....	5
Descripción de Población Atendida	
II. <b>Actividades grupales ofrecidas por la Oficina Procuraduría Estudiantil</b> .....	6
III. <b>Actividades Estudiantiles</b> .....	7
IV. <b>Evaluación del Servicio</b> .....	8-11
V. <b>Comités Permanentes</b> .....	11
VI. <b>Comités AD-HOC</b> .....	11
VII. <b>Organizaciones Profesionales</b> .....	11
VIII. <b>Desarrollo Profesional</b> .....	11-12
IX. <b>Logros Durante el Año Académico 2017-2018</b> .....	12
X. <b>Recomendaciones</b> .....	12-13
<b>Apéndices</b> .....	14-17
<b>Informe Estadístico</b>	
A. <b>Estudiantes</b> .....	14
I.    Género .....	14
II.   Medios para Ofrecer Servicios.....	14
III.  Gráfica: Situaciones Atendidas con Estudiantes.....	15
B. <b>Gerencia Académica, Profesores, Personal Administrativo</b> .....	16
IV.  Tabla Gerencia Académica y Administrativa.....	16
V.    Gráfica: Categoría Situaciones Atendidas Gerencia Académica, Profesores, Personal Administrativo, Comunidad Externa y Consejeros Profesionales.....	16
VI.  Resumen General Estadístico de la Población Impactada.....	17

# Oficina de Procuraduría Estudiantil

## Informe Anual 2017-2018

### **Introducción:**

De acuerdo a la *Certificación 081, 2002-2003 del Senado Académico del Recinto de Ciencias Médicas* y en la *Certificación 119, 2014-2015, Junta de Gobierno, Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil*, la oficina tiene que presentar un informe sobre los servicios ofrecidos durante el año académico. El objetivo de este informe es presentar los datos sobre los servicios ofrecidos en la Oficina de la Procuraduría Estudiantil (OPE) durante el Año Académico 2017-2018, según se dispone en la *Certificación #081*. En el informe se presentan las estadísticas de los servicios prestados y descripciones cuantitativas y cualitativas de las situaciones atendidas 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 presentadas. En la mayoría de las ocasiones una situación conlleva varias reuniones e intervenciones, así como reuniones con otras personas.

El primer semestre del año académico 2017-2018, ocurrió el paso del Huracán María. Esto provocó que las facilidades de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil fueron reubicadas por tres meses al séptimo piso del edificio principal. En el mes de febrero de 2018 regresamos a las facilidades permanentes ubicadas en el sótano del edificio del Decanato de Estudiantes.

La Oficina promueve el contacto directo y personal para garantizar la confidencialidad del servicio.

## **Historia de la Procuraduría Estudiantil:**

La Oficina de Procuraduría Estudiantil del Recinto de Ciencias Médicas presta sus servicios desde el mes de febrero de 1995, siguiendo la política de la Universidad de Puerto Rico de crear un ambiente académico que propicie la comunicación entre sus diversos componentes. La creación de la Oficina fue gracias al esfuerzo del entonces Rector, Dr. Jorge L. Sánchez, el Decanato de Estudiantes y el Consejo General de Estudiantes para el Año Académico 1994-1995. El primer Procurador Estudiantil Interino fue el Dr. Robert H. Eaglen y a partir de este momento han sido nombrados (6) seis Procuradores Estudiantiles. Estos son: Dr. Herman Rodríguez (1994-1995), Dra. María E. Cora Block (4 meses), Dra. M. Rosario González (2000-2001), Dra. Virginia Santiago Tosado (2002-2009), Dr. Juan Carlos Soto Santiago (2009-2012), y la Dra. Maribel Pérez Mercado desde agosto 2012 hasta el presente. Desde sus inicios esta Oficina ha recibido el apoyo incondicional de la Oficina del Rector del Recinto, a quien está adscrita.

## I. **Situaciones Atendidas:**

En esta sección se incluye el informe descriptivo y estadístico de las situaciones atendidas durante el Año Académico 2017-2018. 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.

### **Descripción de la Población Atendida:**

Durante el año académico se atendieron 182, personas de la comunidad universitaria. De estos 37 estudiantes en conteo sencillo y 76 en conteo repetido, Gerencia Académica 49, y 57 en actividades grupales. Dada la naturaleza de la oficina el porcentaje mayor de personas atendidas son estudiantes. De estos el 70% son féminas. En ocasiones un estudiante presenta varias situaciones para ser atendidas. Con los estudiantes se trabajaron en su mayoría situaciones en el área académica, específicamente en las áreas relacionadas a los Elementos del Curso, 58%. (Ver Apéndice III)

Al personal de la gerencia académica se le ofreció información, orientación y consultoría sobre aspectos que impacta la vida estudiantil durante sus estudios. Se atendieron 49 personas, estos se distribuyen de la siguiente forma: Profesores 13, Decanos, Directores de Departamento y Oficinas 25, Consejeros Profesionales / Psicólogos / Mediadora 9 y Comunidad Externa 2.

- II. **Actividades grupales ofrecidas por la Oficina Procuraduría Estudiantil:** El propósito de estas actividades es ofrecer información sobre los servicios de la oficina y proveer información necesaria para que se puedan prevenir situaciones y de surgir alguna puedan solucionarlas de acuerdo a la reglamentación universitaria vigente. Las actividades fueron ofrecidas en horario diurno y vespertino. A estas actividades asistieron un total de 57 personas.

<b>Categoría</b>	<b>Modalidad de la Actividad</b>	<b>Asistencia</b>
<b>Facultad</b>	Taller Escuela de Medicina, Learning Environment and Student Mistreatment: Policies, Guidelines and Students Responsibilities, (24 de enero de 2018)	5
	Taller Escuela Medicina en Mayaguez – Learning Environment and Student Mistreatment: Policies, Guidelines and Students Responsibilities. (25 de enero de 2018)	12
	Modificación Razonable: Equidad o Imposición- Escuela de Profesiones de la Salud – Instructores Clínicos (3 de febrero de 2018)	17
	Modificación Razonable: Equidad o Imposición- Escuela de Salud Pública (2 de marzo de 2018)	18
<b>Estudiante</b>	Dialogo con la Procuradora Estudiantil (25 de octubre de 2017) 2 sesiones: 10:00 a.m. - 12:00 p.m. 4:00 p.m. - 6:00 p.m.	5
	Este año se coordinó el taller de Terapias Expresivas. El mismo no se pudo ofrecer porque nadie se matriculó.  Fechas: (6 de diciembre de 2017) (14 de marzo de 2018)	

**III. Actividades Estudiantiles:** Se asistieron a las siguientes actividades.

1. Orientación de **estudiantes** de Nuevo Ingreso Ciencias Biomédicas (3 sept 2017) **15 estudiantes**
2. Asamblea de Nominaciones de Candidatos para la **Selección** el Consejo de Estudiantes de las seis Escuelas del Recinto de Ciencias Médicas. septiembre, 2017
  - **Asamblea Estudiantiles-** Escuela de Medicina, Escuela de Medicina Dental y Profesiones de la Salud- (16 de agosto de 2017)
  - **Asamblea Estudiantiles-** Escuela de Enfermería, Farmacia y Salud Pública. (23 de agosto de 2017)
3. Reunión Consejo General de Estudiantes, octubre 2017
4. Conversatorios de Estudiantes con el Rector
  - a. Escuela de Farmacia
  - b. Escuela de Salud Pública
  - c. Escuela de Medicina
5. Actividad Superando a María- Sesiones Diálogo con Estudiantes, 1 de noviembre de 2017, Escuela de Salud Pública, Escuela de Medicina Dental
6. Presentación Proyecto Photo Voice- Escuela de Salud Pública- Realidades de los Estudiantes de Salud Pública a 6 meses del Huracán María, 8 de mayo de 2018

#### IV. Evaluación del Servicio: Introducción

La evaluación de los servicios que se prestan en la oficina se hace a través de un instrumento que se diseñó para estos fines, "Evaluación del Servicio Recibido en la Oficina de la Procuraduría Estudiantil". En la primera sección se evalúa la forma que se trabajó la situación, consta de 11 ítems. La segunda parte evalúa la opinión en términos generales del servicio recibido, consta de 3 ítems. En la tercera parte se preguntan datos sobre fuentes de información de la oficina. El cuestionario se envió de forma electrónica a través de Google Drive. Este se envía al estudiante luego que se concluye el servicio. La encuesta fue contestada por el 38% de los estudiantes que recibieron el servicio, 14 de 37 estudiantes atendidos.

Parte 1: Forma en que se trabajó la situación	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Rara vez	Nunca
1. El tiempo para atender la situación fue adecuada	11	1		2	
2. La información compartida sobre la situación denunciada se manejó con total confidencialidad	12		1	1	
3. El trato recibido durante el proceso para atender la situación denunciada fue respetuoso	12	1			
4. El personal de la oficina se mantuvo en contacto contigo mientras se atendió la situación denunciada.	12			1	1
5. Se trabajó la situación denunciada de forma objetiva y neutral	11	1	1		1
6. El personal de la oficina demostró pleno conocimiento sobre las Políticas Institucionales que aplican a la situación denunciada	13	1			
7. El personal de la oficina discutió las alternativas viables para resolver la situación	12		1	1	
8. La información provista para resolver la situación denunciada fue adecuada	12				2
9. El personal de la oficina facilitó la comunicación entre las partes involucradas en la situación denunciada	11	1			2
10. El procurador/a es accesible, puedes encontrarlo cuando necesitas verlo o visitarlo.	12	2			



<b>Parte 2: Opinión sobre el servicio recibido</b>	<b>Totalmente Acuerdo</b>	<b>Bastante Acuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Totalmente Desacuerdo</b>
1. La situación denunciada ha sido atendida efectivamente con la ayuda recibida a través de la Procuraduría Estudiantil	10	2	1	1
2. En general, los servicios recibidos a través de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil han facilitado resolver la situación denunciada	11	1	1	1
3. Utilizar los servicios de la oficina evita un proceso formal	11	2	1	

### **Parte 3: Datos sobre Fuentes de Información de la OPE y como se obtuvo acceso**

	<b>Profesor</b>	<b>Otro estudiante</b>	<b>Decanato de Estudiantes</b>	<b>Página de la Procuraduría Estudiantil</b>	<b>Página electrónica del RCM</b>	<b>Otro</b>
Indica como obtuviste acceso a los servicios de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil	2	5	1	1	3	2
	<b>Profesor</b>	<b>Decano/a para Asuntos Estudiantiles</b>	<b>Otro estudiante</b>	<b>Director/a de Programa Académico</b>	<b>Consejero Profesional</b>	<b>Otro</b>
Si fuiste referido, quién te refirió			6	1	1	1
<b>Género</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>				
	10	4				

#### **Comentarios:**

- El servicio recibido por parte de Procuraduría fue excelentísimo y muy humano, el mejor servicio posible. No obstante, quien interfirió con la situación y el poder resolverla realmente fue la administración de la Escuela de Medicina. El trato de ellos sí fue muy poco humano e injusto.
- Excelente servicio. Durante el proceso fueron sumamente respetuosos y profesionales. Gracias por el apoyo.
- Hay que reconocer que el recurso de la oficina siempre a sido bien profesional en sus ejecutorias. Desde el momento que pertenecía a otra oficina en el pasado, ella se destaca por buen trato y profesionalismo. Comento esto porque yo estudié hace 20 años atrás en el R.C.M. y nuevamente pertenezco al estudiantado y la conozco trabajando para estudiantes en otras oficinas y en sus distintas facetas. Ella se destaca por ser un buen recurso y facilitador. Gracias!!!!
- Estoy muy agradecida por la recomendaciones de la Procuradora y su constante diligencia.

### **Resumen:**

De los datos obtenidos se desprende que el porcentaje mayor de estudiantes son mujeres. De los catorce participantes, 10 estudiantes son féminas y 4 estudiantes son masculinos. La fuente primaria para el referido fue otro estudiante y la segunda fuente donde obtuvieron conocimiento de los servicios fue la página electrónica de la Procuraduría Estudiantil.

En relación a la forma en que se trabajó la situación presentada el 93% expresó que el personal de la oficina demostró pleno conocimiento sobre las Políticas Institucionales que aplicaban a su situación. El 86% de los encuestados indicaron que se prestaron alternativas viables e información adecuada para resolver la situación planteada. Sobre el principio de confidencialidad el 86% manifestó que la información compartida se manejó en total confidencialidad durante el proceso de ayuda. De otra parte, expresaron que la procuradora fue accesible cuando necesitaron contactarla. El 93% de los encuestados indicaron que el presentar y trabajar la situación desde la Oficina de la Procuraduría Estudiantil facilitó resolver su situación.

### **Recomendaciones:**

1. Tener actualizada la página electrónica de la oficina dada que es una de las principales fuentes de acceso a los servicios de la Oficina. Se tiene que reforzar el uso de la "Solicitud en Línea", esto es una forma ágil y rápida de contactar al Procurador/a Estudiantil y es una de los recursos que usan los estudiantes para solicitar el servicio.
2. El Procurador Estudiantil se debe mantener actualizado sobre las Políticas y normas que rigen en la Institución. Esto ayuda presentar alternativas viables para resolver las situaciones planteadas por los estudiantes y otros miembros de la comunidad universitaria.
3. Continuar ofreciendo los servicios de la Procuraduría Estudiantil. De acuerdo a los estudiantes que contestaron la evaluación, el utilizar los servicios facilitó que se resolviera la situación. En un servicio informal y ágil que facilita la resolución de conflictos entre miembros en la comunidad universitaria. Esto evita que se utilicen foros formales para dilucidar controversias.

4. Celeridad en atender las situaciones presentadas a las autoridades académicas. Sólo el 79% de los entrevistados indicó que el tiempo para atender la situación fue adecuada. En muchas ocasiones se tardan mucho tiempo en atender situaciones que la oficina las refiere, a pesar de que se da seguimiento al referido.
5. Lograr que un porcentaje mayor de estudiantes evalúe los servicios prestados en la oficina.

**V. Comités Permanentes**– Comités permanentes a los que pertenece la Procuradora Estudiantil:

- Comité de Asuntos Estudiantiles del Senado - CAE
- Junta de Coordinadora de Seguridad
- Junta Consultiva Equidad y Antidiscrimen del RCM

**VI. Comités AD-HOC**

- Superando a María: Iniciativa desarrollada con el propósito de apoyar a la comunidad universitaria en el proceso de ajuste post Huracán María
- Comités Asuntos Estudiantiles Senado Académico- Procedimiento para Reclamar Calificación Final.

**VII. Organizaciones Profesionales**

- International Ombudsman Association – 2012 al presente
- 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 2016
- Asociación Procuradores Estudiantiles – UPR.

**VIII. Desarrollo Profesional:** Se asistió a las siguientes actividades de desarrollo profesional:

1. Curso Neurolingüística- 8-10 agosto 2017
2. Psychological First Aid- Departamento de Psiquiatría Escuela de Medicina, 8 de noviembre de 2017- Anfiteatro RCM.

3. Salud Mental Ante Emergencias y Desastres, Dra. Namir Jordán, Psicóloga Clínica, 9 de noviembre de 2017, Anfiteatro RCM
4. Enseñanza del Tabonuco, 16 marzo 2018
5. Convención Anual Asociación Puertorriqueña de Consejería de Puerto Rico (APCP)- 4-5 abril 2018
6. Presentación del documento conceptual de la Universidad de Puerto Rico como la Universidad Promotora de la Salud- 17 de abril 2018- Anfiteatro Medicina Dental
7. Conferencia International Ombudsman Association, 23-25 de abril de 2018, Richmond, Virginia.

#### **IX. Logros Durante el Año Académico 2017-2018**

1. Mayor participación en las actividades de la Institución.
2. Se aumentó la divulgación de los servicios que ofrece la Oficina.
3. La mayoría de las situaciones fueron resueltas en un lapso corto de tiempo.
4. Se continuó la campaña para dar a conocer las políticas institucionales a través de medios electrónicos.
5. Trabajar situaciones con la Procuradora Claustal, cuando fue necesario facilitó la solución de las mismas.
6. Mayor acercamiento de parte de Decanos/as de las Escuelas para consultar situaciones relacionadas con los estudiantes.

#### **X. Recomendaciones**

1. Mantener las facilidades en su ubicación permanente, sótano Edificio Decanto de Estudiantes, Oficina B-46. Durante el tiempo que estuvimos ubicados en el séptimo piso hubo una disminución de estudiantes atendidos. La ubicación actual provee mayor privacidad, dado que no está cerca de oficinas administrativas y escuelas a los que pertenecen los estudiantes.
2. Celeridad en atender las situaciones presentadas a las autoridades académicas, la mayoría de las ocasiones tardan mucho tiempo en ser atendidas.

3. Promover un ambiente de respeto y tolerancia entre los miembros de la comunidad universitaria.
4. Continuar evaluando anualmente los servicios que ofrece la oficina.

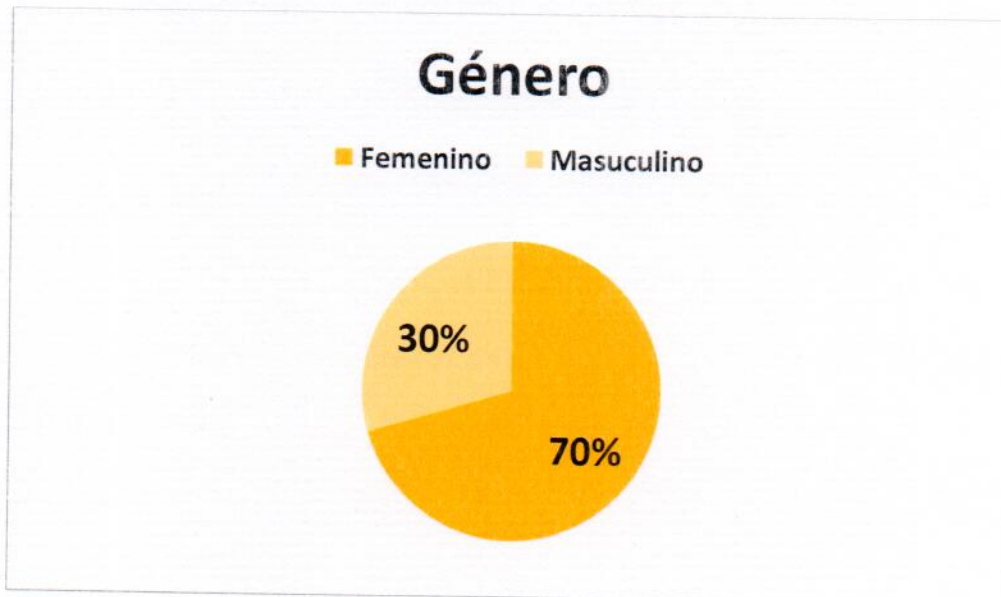
## APÉNDICES

### Informe Estadístico:

#### A. Estudiantes: Total de estudiantes atendidos

✓ 37 Conteo Sencillo    76 Conteo Repetido

I. Género: 26 F    11 M



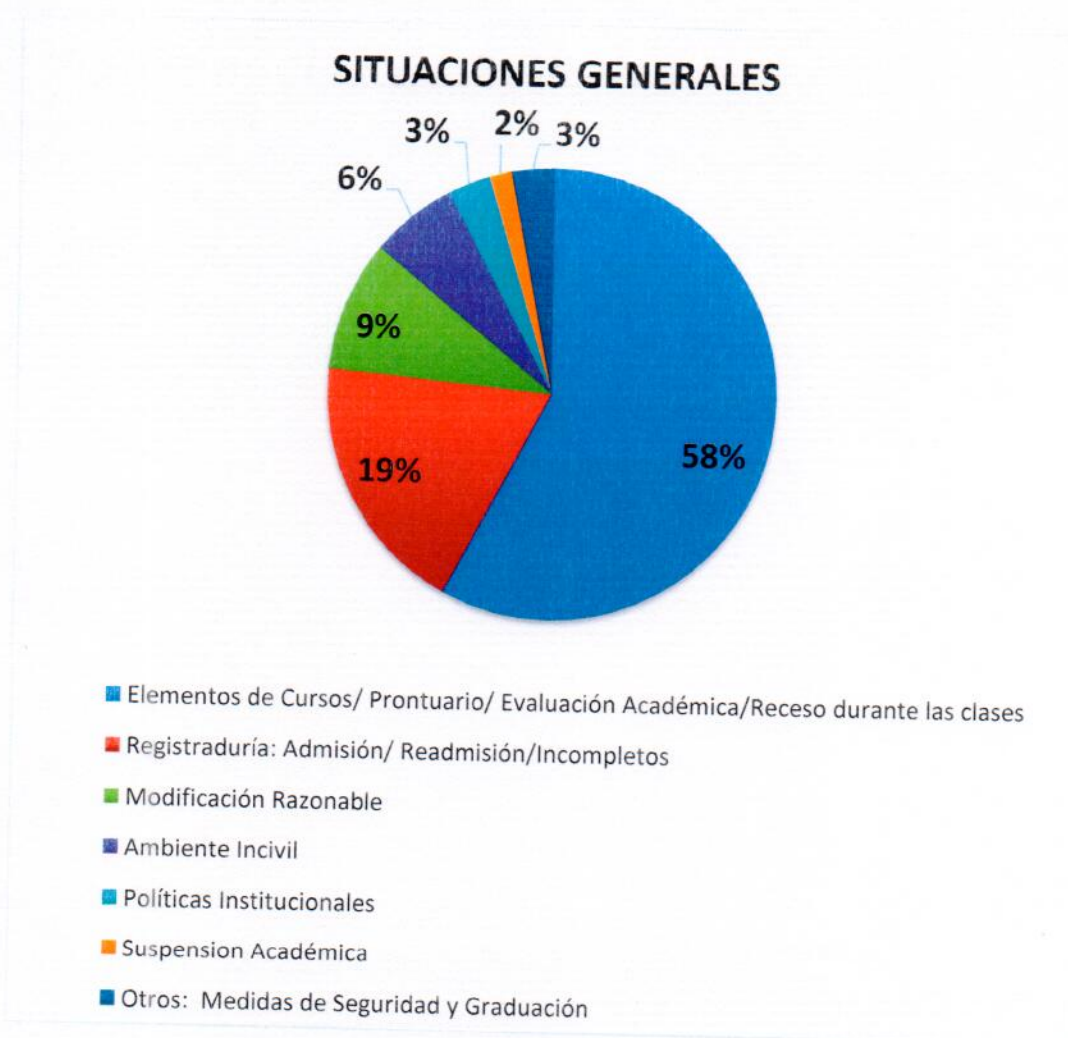
#### II. Medios para Ofrecer Servicios

### MEDIOS PARA OFRECER SERVICIOS



El correo electrónico [procuraduría-estudiantil.rcm@upr.edu](mailto:procuraduría-estudiantil.rcm@upr.edu) es utilizado para dar seguimiento a la comunidad universitaria en las diferentes situaciones que se presentan.

### III. Gráfica: Situaciones Atendidas con Estudiantes

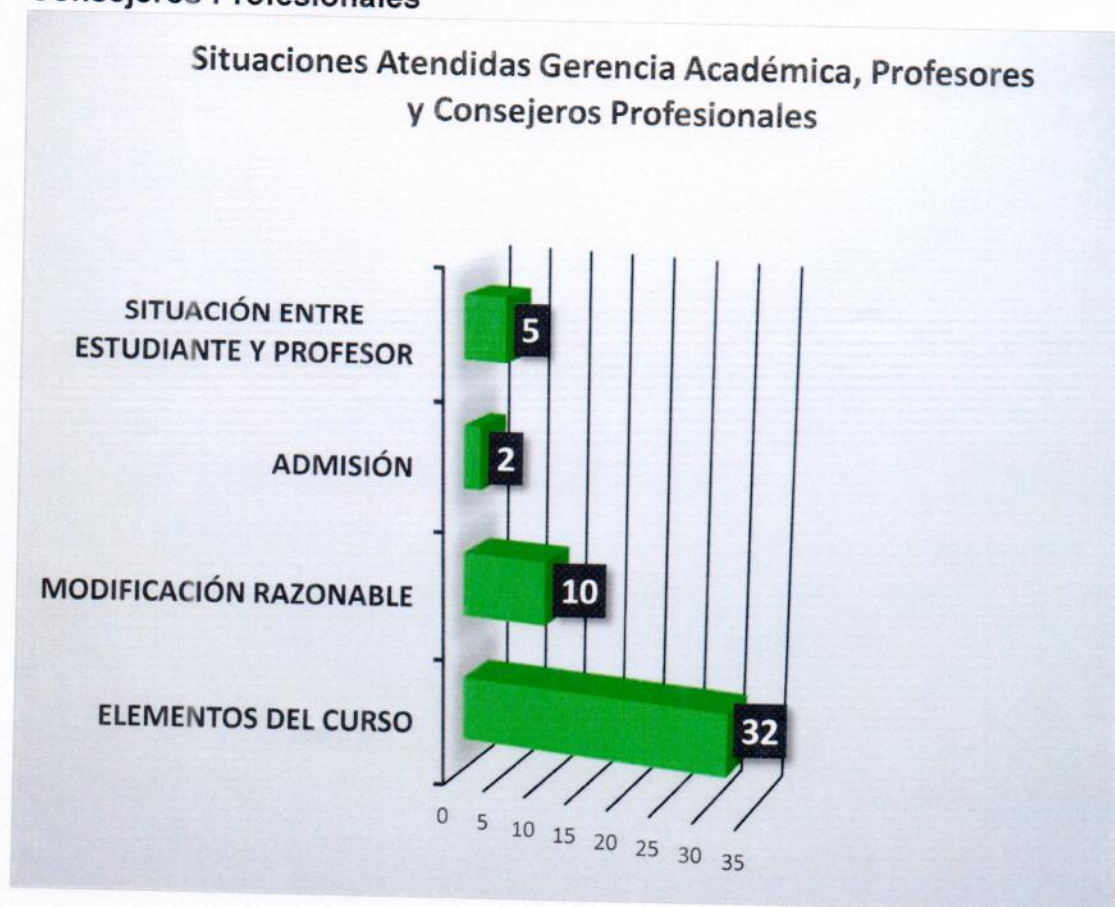


## B. Gerencia Académica, Profesores, Personal Administrativo

### IV. Tabla Gerencia Académica y Personal Administrativo

Entrevistados	
Decanos	25
Directores de Departamento y Oficinas	
Profesores	13
Consejero Profesional / Psicólogos / Mediadora	9
Comunidad Externa	2
<b>Total</b>	<b>49</b>

### V. Gráfica: Categoría Situaciones Atendidas Gerencia Académica, Profesores y Consejeros Profesionales





VI. Resumen General Estadístico de la Población Impactada

**Población Impactada**

<b>Estudiantes</b>	<b>*76</b>
<b>Gerencia Académica, Administrativo y Comunidad Externa</b>	<b>49</b>
<b>Actividades Ofrecidas</b>	<b>57</b>
<b>Total</b>	<b>182</b>

\*conteo repetido