



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

Informe Anual Año Académico 2016-2017



Maribel Pérez Mercado

Maribel Pérez Mercado, Ed.D, CPL
Procuradora Estudiantil

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
I. Situaciones Atendidas	4
Descripción de Población Atendida	
II. Actividades grupales ofrecidas por la Oficina Procuraduría Estudiantiles	5-6
III. Actividades Estudiantiles	7
IV. Satisfacción de Servicio	8-9
V. Comités Permanentes y de Trabajos	9
VI. Organizaciones Profesionales	9
VII. Desarrollo Profesional	9-10
VIII. Logros Durante el Año Académico 2016-2017	11
IX. Recomendaciones	11
X. Proyecciones: Áreas de Trabajo para el Próximo Año Académico	12
Apéndices	13-16
Informe Estadístico	
A. Estudiantes	13
I. Género	13
II. Medios para Ofrecer Servicios	13
III. Gráfica: Situaciones Atendidas con Estudiantes	14
B. Gerencia Académica, Profesores, Personal Administrativo	15
IV. Tabla Gerencia Académica y Administrativa	15
V. Gráfica: Categoría Situaciones Atendidas Gerencia Académica, Profesores, Personal Administrativo, Comunidad Externa y Consejeros Profesionales	15
VI. Resumen General Estadístico de la Población Impactada	16

Oficina de Procuraduría Estudiantil

Informe Anual 2016-2017

Introducción:

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 2016-2017, según se dispone en 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 OPE tiene entre sus objetivos contribuir a la solución de problemas estudiantiles que resulten de conflictos con otros miembros de la comunidad universitaria con instancias reglamentarias de Institución (Certificación 119-2014-2015). 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. Se considera visitante a la persona que recibe los servicios de la OPE presentando una o más situaciones (Certificación 119-2014-2015). En la mayoría de las ocasiones una situación conlleva varias reuniones e intervenciones, así como reuniones con otras personas.

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

I. Situaciones Atendidas:

En esta sección se incluye el informe descriptivo y estadístico de las situaciones atendidas durante el Año Académico 2016-2017. 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 tuvo la oportunidad de servir a los miembros de la comunidad universitaria, **328** en total. De estos **51** estudiantes en conteo sencillo y **120** en conteo repetido, **54** Gerencia Académica y Personal Administrativo, y **154** en actividades grupales. Dada la naturaleza de la oficina el porcentaje mayor de personas atendidas son estudiantes. De estos el **79%** 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. (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 **54** personas, estos se distribuyen de la siguiente forma: Profesores **15**, Decanos, Directores de Departamento y Oficinas **30**, Comunidad Externa **4** y Consejeros Profesionales / Psicólogos **5**. Las situaciones con mayor frecuencia son normas académicas, evaluación del curso, relaciones interpersonales y modificación razonable.

II. 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. Las actividades fueron ofrecidas en horario diurno y vespertino. A estas actividades asistieron un total de **154** personas.

Categoría	Modalidad de la Actividad	Asistencia
Estudiantes	Orientación Modificación Razonable: Derechos y Responsabilidades (7 de septiembre de 2016)	12
	Taller: Aprende a Reducir el Estrés con Mindfulness Recurso: Sra. Verónica Fernández, Instituto de Mindfulness Puerto Rico (21 de septiembre de 2016)	11
	Taller: Mindful Eating Recurso: Prof. Luz Alba Ruiz, del Programa de Internado en Dietética (26 de octubre de 2016)	7
Facultad	Taller: Modificación Razonable; Equidad o Imposición. Esta actividad fue en colaboración con el Centro de Consejería Educativa y Psicología (CECSI) del Decanato de Estudiantes.	8-ENF 31/agosto/16 19-EPS 16/sept/2016 *12-MED (*Aprox) 19//OCT/2016
	Orientación Escuela Salud Pública- La interacción profesor(a) – estudiante: Eje del proceso educativo 12/19 y 30 de septiembre de 2016. Invitación Escuela de Salud Pública	*50 *Aproximadamente
	Orientación: Modificación Razonable en el Escenario Académico: Igualdad de Oportunidades en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje; Esta actividad fue en colaboración con el Centro de Consejería Educativa y Psicología (CECSI) del Decanato de Estudiantes y la Procuraduría Claustral. El recurso fue el Lcdo. William Pellot, Defensoría de personas con Impedimento (10 de marzo de 2017)	12 *Se ofreció horas de ética gubernamental a los participantes

Categoría	Modalidad de la Actividad	Asistencia
Comunidad Universitaria	Taller en Manejo de Conflictos: Invitación Decanato de Administración: Academia de Líderes.	23 4 de octubre de 2016 14 de marzo de 2017



MODIFICACIÓN RAZONABLE
(ACOMODO RAZONABLE)
Derechos y Responsabilidades

Dr. Maribel Pérez Mercado
Procuradora Estudiantil

Dr. Bianco Arceobí
Director CESI

7 de septiembre de 2016



ORIENTACIÓN
MODIFICACIÓN RAZONABLE:
(Acomodo Razonable)

Horarios:
7 septiembre 2016
11:30-12:30
4:30 - 5:30
Salón 316

Oficina de Asesoramiento
Educativo
y
Centro Académico de
Comunicación y Desarrollo

Proceso para solicitar
Modificación
Razonable
en el RCM

Leyes que
protegen y
garantizan los
servicios a
los
estudiantes

787-758-2525 Ext. 1983
procuraduria.estudiantil@uniquae.edu

¡TE ESPERAMOS!



ORIENTACIÓN

MODIFICACIÓN RAZONABLE en el
escenario académico: Igualdad de
oportunidades en el proceso
Enseñanza - Aprendizaje.

Lcdo. William Peñol Ocasio
Oficina de la Personas con Impedimentos

viernes, 10 marzo 2017
10:00 a.m. -12:00 p.m.

Salón 316
Oficina de Informática y Recursos Educativos (OIRE)
Dr. por título de referencia

Favor llamar ó escribir al correo
electrónico para confirmar su
asistencia (nombre, escuela, extensión)
787-758-2525 Ext. 1983
procuraduria.estudiantil@uniquae.edu

***La actividad está dirigida al personal
docente***

- Procuraduría Estudiantil
- Procuraduría Cuatrimestral
- Servicios a Estudiantes con Impedimento (OSEI)

Se presentarán

- Base legal que protege el servicio
- Ejemplos sobre modificaciones de acuerdo al impedimento en los cursos.
- Quien tiene derecho a una modificación razonable.

¡TE ESPERAMOS!



Recinto de Ciencias Médicas
Oficina Procuraduría Estudiantil

Mindfulness

Te invitamos a los Talleres:

Aprende a Reducir el Estrés con Mindfulness
miércoles, 21 de septiembre de 2016
11:00 am - 12:45 p.m.
Salón 316, Escuela de Enfermería
Sra. Verónica Fernández

Mindful Eating
miércoles, 20 de octubre de 2016
11:00 a.m. - 12:45 p.m.
Salón 316, Escuela de Enfermería
Prof. Luz Alba Ruiz

Favor de confirmar asistencia a la
actividad. Espacios limitados.
Estudiantes tienen prioridad

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

1. Orientaciones de estudiantes de Nuevo Ingreso (Escuela de Medicina Dental, Escuela de Profesiones de la Salud y Salud Pública (diurno y vespertino) julio, agosto, 2016
2. Feria de Salud y Bienestar de la Escuela de Profesiones de la Salud. 31 de agosto de 2016
3. Asamblea de Nominaciones de Candidatos para la Seleccionar el Consejo de Estudiantes de las seis Escuelas del Recinto de Ciencias Médicas. septiembre, 2016
 - **Asamblea Estudiantiles-** Escuela de Medicina, Escuela de Medicina Dental y Salud Pública- diurno y vespertino. (17 de agosto de 2016)
 - **Asamblea Estudiantiles-** Escuela de Enfermería, Farmacia y Profesiones de la Salud. (24 de agosto de 2016)
4. Reunión Consejo General de Estudiantes, 14 noviembre 2016
5. Premiación Betanciana, 13 de mayo de 2016

IV. Satisfacción del Servicio

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. La encuesta fue contestada por el 31% de los estudiantes que recibieron el servicio (16 de 51 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	13	1	1		
2.La información compartida sobre la situación denunciada se manejó con total confidencialidad	15	1			
3.El trato recibido durante el proceso para atender la situación denunciada fue respetuoso	16				
4.El trato recibido durante el proceso para atender la situación denunciada fue profesional	15	1			
5.El personal de la oficina se mantuvo en contacto contigo mientras se atendió la situación denunciada	12	3	1		
6.Se trabajó la situación denunciada de forma objetiva y neutral	13	3			
7. El personal de la oficina demostró pleno conocimiento sobre las Políticas Institucionales que aplican a la situación denunciada	14	1			
8. El personal de la oficina discutió las alternativas viables para resolver la situación	14	1	1		
9. La información provista para resolver la situación denunciada fue adecuada	10	4	1	1	
10. El personal de la oficina facilitó la comunicación entre las partes involucradas en la situación denunciada	12	2			2

Parte 2: Opinión sobre el servicio recibido	*TA	BA	LD	ED
11. La situación denunciada ha sido atendida efectivamente con la ayuda recibida a través de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil	8	4	1	2
12. Si surgiera otra situación que amerite la intervención de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil utilizaría nuevamente sus servicios	12	1	1	2
13. En general, los servicios recibidos a través de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil han facilitado resolver la situación denunciada	9	3	1	3

***Leyenda:** TA (Totalmente de Acuerdo), BA (Bastante de acuerdo), LD (Levemente de acuerdo), ED (En desacuerdo)

Parte 3: Datos sobre Fuentes de Información de la OPE y como se obtuvo acceso						
	Profesor	Otro estudiante	Decanato de Estudiantes	Página de la Procuraduría Estudiantil	Página electrónica del RCM	Otro
Indica como obtuviste acceso a los servicios de la Oficina de la Procuraduría Estudiantil	3	5		1	2	3
	Profesor	Decano/a para Asuntos Estudiantiles	Otro estudiante	Director/a de Programa Académico	Consejero Profesional	Otro
Si fuiste referido, quién te refirió	3		3		1	2
	Femenino	Masculino				
Género	11	5				

Comentarios:

- Gracias
- Siempre agradecido por su ayuda
- Muy a gusto con el trato
- La oficina funciona, lo que no funciona son las autoridades de la universidad que no le importa mucho el estudiante.

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

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

VI. 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. Asistí a reuniones mensuales

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

1. Primera Conferencia del Profesional del Ombudsman Regional – RAC-LAC. 12-13-14 / octubre de 2017
2. Conferencia *International Ombudsman Association*, 24-26 de abril de 2017, Minneapolis, Minnesota.
3. Charla de Pedagogía del Conflicto Mediadores de Puerto Rico- 8 de abril de 2017, - Lcda. Aixa López Paláu
4. Convención Anual Asociación Puertorriqueña de Consejería de Puerto Rico (APCP)- 30 de noviembre al 2 de diciembre de 2016

Presentaciones en Conferencia:

1. Manejo de Conflicto: Rol de las Oficinas de las Procuradurías Estudiantil en el Proceso educativo en el proceso de Educación Superior-Convención Anual APCP
2. Primera Conferencia del Comité Regional Consultivo (RAC LAC) – 13 de octubre de 2016
 - Cómo promover el rol del Ombudsman en nuestras organizaciones
 - Cómo promover el rol del Ombudsman en la región de Latinoamérica y el Caribe

3. Presentación Evaluación General de la Primera Conferencia Regional del Ombudsman- Reunión Ordinaria Comité Consultivo Regional – RAC LAC
4. Moderadora en Foro de Investigación 2017 - Sesión Oral #5, miércoles, 19 de abril de 2017.

VIII. Logros Durante el Año Académico 2016-2017

1. Celebrar la primera Conferencia del Profesional de Ombudsman en Puerto Rico – Comité Regional de Ombudsman para Latino América y el Caribe (RAC-LAC). En la misma fui una de las coordinadoras.
2. Mayor participación en las actividades de la Institución.
3. Se coordinó con el Coordinador Web de Ética Gubernamental ofrecer horas en uno de los talleres ofrecidos por la OPE.
4. Se aumentó la divulgación de los servicios que ofrece la Oficina.
5. La mayoría de las situaciones fueron resueltas en un lapso corto de tiempo.
6. Se continuó la campaña para dar a conocer las políticas institucionales a través de medios electrónicos.
7. El 31% de los estudiantes que recibieron los servicios contestaron la encuesta de satisfacción. De estos el 90% expresó: El trato recibido para atender la situación fue respetuoso; el personal de la oficina demostró conocimiento sobre las Políticas Institucionales y se alternativas viables para resolver la situación. El 100% consideró el trato recibido durante el proceso respetuoso.

IX. Recomendaciones

1. Celeridad en atender las situaciones presentadas a las autoridades académicas, la mayoría de las ocasiones tardan mucho tiempo en ser atendidas.
2. Que se continúe con la asignación presupuestaria a la oficina según establece la *Certificación 119, 2014-2015 – Sección IV, Área C*, "Administrar, conforme a las prioridades de la oficina su propio presupuesto."

3. Promover un ambiente de respeto y tolerancia entre los miembros de la comunidad universitaria.

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

1. Preparar conferencias en una plataforma digital sobre formas que contribuyen a una mejor convivencia universitaria de acuerdo a las necesidades identificadas.

APÉNDICES

Informe Estadístico:

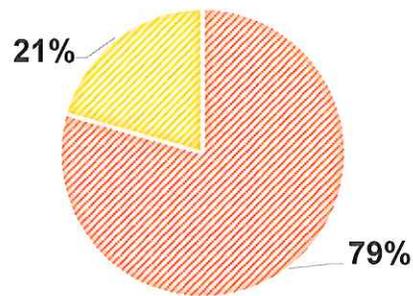
A. Estudiantes: Total de estudiantes atendidos

✓ 51 Conteo Sencillo 120 Conteo Repetido

I. Género: 73 F 19 M

GÉNERO

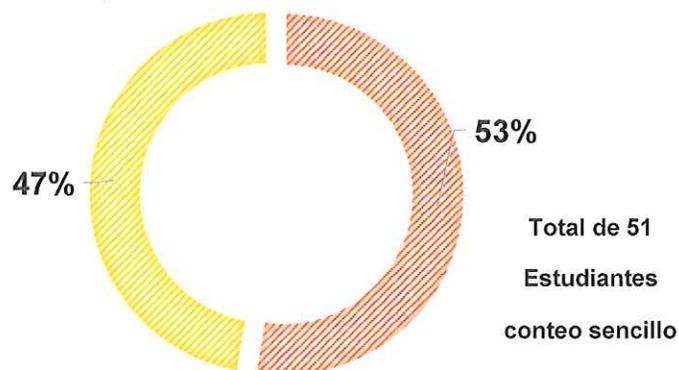
■ Femenino ■ Masculino



II. Medios para Ofrecer Servicios

MEDIOS PARA OFRECER SERVICIOS

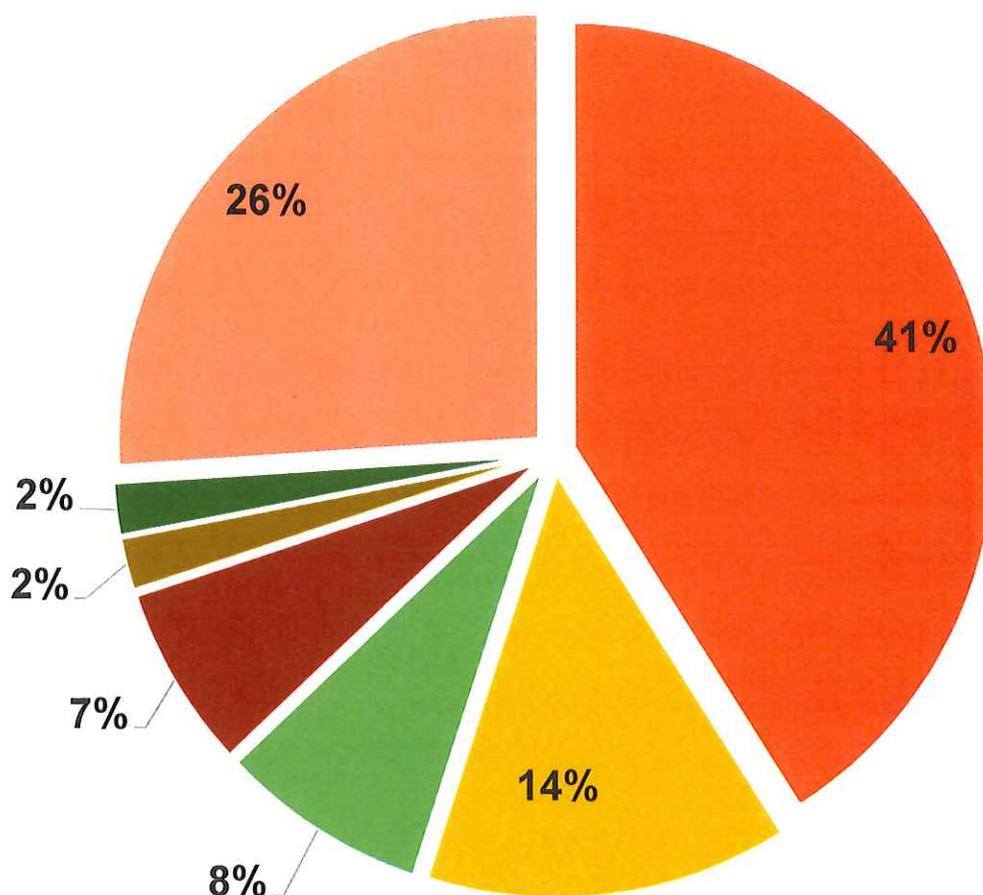
■ Personal ■ Teléfono



El correo electrónico procuraduria-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

Situaciones Generales



- Elementos de Cursos/ Prontuario/ Evaluación Académica/Receso durante las clases
- Registraduría: Admisión/ Readmisión/Incompletos
- Relaciones Interpersonales
- Modificación Razonable
- Asistencia Económica
- Ambiente Incivil
- Otros (Diálogo Profesor, Derecho Estudiante, Paro Estudiantil, Presentar Querrela, Seguridad Personal)

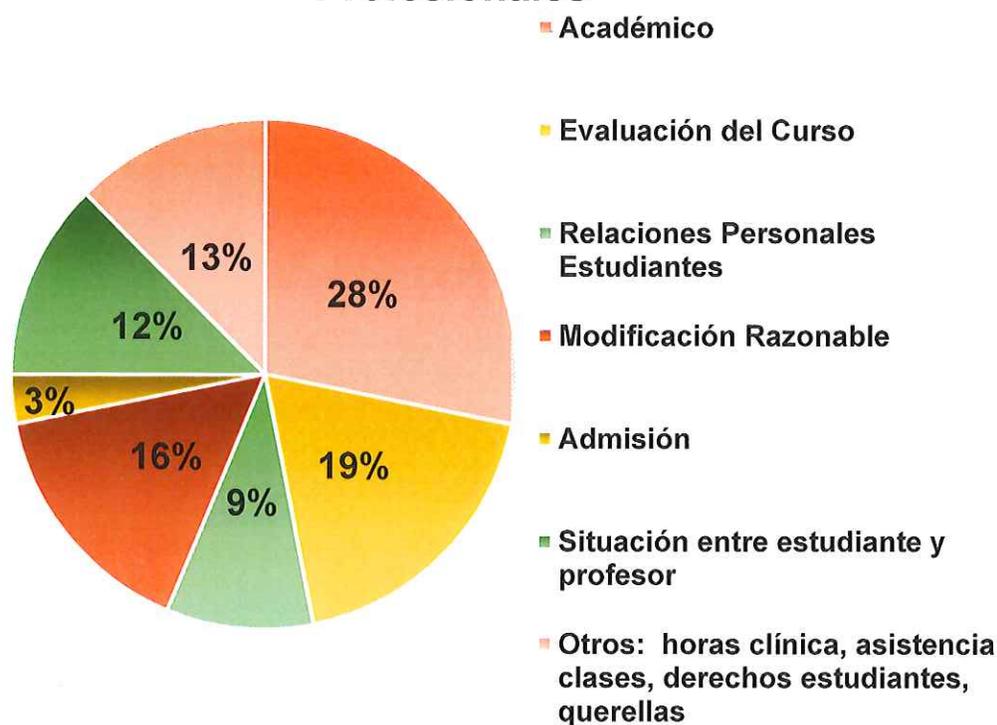
B. Gerencia Académica, Profesores, Personal Administrativo

IV. Tabla Gerencia Académica y Personal Administrativo

Entrevistados	
Profesores	15
Decanos	30
Directores de Departamento y Oficinas	
Comunidad Externa	4
Consejero Profesional / Psicólogos	5
Total	54

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

Situaciones Atendidas Gerencia Académica, Profesores, Personal Administrativo, Comunidad Externa y Consejeros Profesionales



VI. Resumen General Estadístico de la Población Impactada

Entrevistados o Contactados	
Estudiantes	*120
Profesores	15
Decanos, Directores de Departamento y Oficinas	30
Comunidad Externa	4
Consejero Profesional / Psicólogos	5
Total	174

Población Impactada	
Estudiantes	*120
Gerencia Académica y Administrativo	54
Actividades Ofrecidas	154
Total	328

*conteo repetido