

**Universidad de Puerto Rico  
Recinto de Ciencias Médicas  
Oficina de Procuraduría Claustral  
Año Académico 2003-2004**

**Asunto: Informe Anual Oficina Procuraduría Claustral**

**Sometido al: Senado Académico del RCM**

**Sometido por: Iris Tamara Ramírez, MS. MA.  
Procuradora Claustral**

**Fecha: 3 de junio de 2004**

## **I. Introducción:**

El Recinto de Ciencias Médicas comprometido con el diálogo y la comunicación como instrumentos esenciales en la búsqueda y discusión de la verdad, procurando así una mejor calidad de vida académica y administrativa, creó la posición de Procurador(a) Claustral en marzo de 2000. El propósito de esta posición es proveer a la facultad un medio para que se atiendan aquellas querellas de naturaleza personal, académica y de relaciones en diferentes ámbitos que interfieren con un ambiente académico y administrativo adecuado. En noviembre de 2002 se nombró la Procuradora Claustral y a partir de enero de 2003 se ofrecen los servicios a tiempo completo. Es deber esencial de la Procuraduría Claustral atender todo tipo de situación que afecte al claustral. La meta es asegurar que el claustral reciba trato justo y razonable en sus relaciones con las autoridades y funcionarios universitarios.

El Año Académico 2003-2004 representa el primer año de operación a tiempo completo de la Oficina de Procuraduría Claustral en el RCM. Durante el mismo se ofrecieron los servicios conforme a lo establecido en el documento que crea el puesto (VI. Deberes, Certificación Núm. 43, Serie 1999-2000, Senado Académico-RCM). La siguiente cita recoge en síntesis éstos:

“Servir como mediador, negociador, intercesor y conciliador entre la comunidad de los profesores y los otros componentes de la comunidad universitaria: estudiantes, trabajadores y administradores. Los servicios que se ofrecen complementan, pero no sustituyen los mecanismos de solución de controversias. Sin embargo, a tenor con el conocimiento generado como producto de las situaciones atendidas, se presentan recomendaciones en distintos foros y niveles

de la institución dirigidas a producir cambios en la política ó procedimientos institucionales que corrijan las áreas problemáticas.”

La Oficina de Procuraduría de Facultad continua **ubicada en el 3er. piso del edificio principal del RCM, Oficina 349 (Interior, B-362)**, una de las oficinas adscritas al Programa Calidad Vida del Decanato de Estudiantes. La misma cuenta con una **extensión telefónica, 2015 (con correo de voz)** y con **correo electrónico, [rcmprofacultad@rcm.upr.edu](mailto:rcmprofacultad@rcm.upr.edu)** para proveer accesibilidad y confidencialidad en la prestación de los servicios. El horario de servicios es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 a 4:30 p.m.

## **II. Labor realizada por áreas atendidas**

La labor realizada en la Oficina se enmarcó fundamentalmente en las 6 áreas de trabajo proyectadas para este año académico, las cuales fueron presentadas a este Cuerpo en el informe anual del año pasado (2002-2003), éstas son:

1. Continuar ofreciendo los servicios de la Oficina.
2. Trabajar en la divulgación de los servicios de la OPC.
  - a. Producción y distribución de un opúsculo
  - b. Diseño de una página en el web
  - c. Orientación a las facultades del RCM
3. Solicitar apoyo secretarial a tiempo parcial por lo menos.
4. Diseñar una base de datos para la Oficina, que facilite la recopilación, análisis y presentación de los mismos.
5. Dotar la Oficina con los equipos básicos requeridos para un funcionamiento óptimo.
6. Continuar desarrollo profesional especializado del campo.

Dos de éstas la 2. a y b se presentarán juntas y la 3 y 5 se unen en la categoría de recursos al reconocer su relación e interdependencia.. A continuación se presenta un resumen de la labor realizada por la OPC por áreas proyectadas como base inicial para el informe.

### **A. Continuar ofreciendo los servicios de la Oficina**

Durante este año académico (2003-2004) la OPC atendió un total de 44 casos, éstos incluyen 9 casos correspondientes e iniciados el año académico pasado (2002-2003) y 35 nuevos. A mayo de 2004 el estatus de los casos atendidos fue 25 cerrados, 11 activos y 8 inactivos, en la Tabla I se presenta el detalle de los datos. Al comparar los datos de este año con los del primer año de funcionamiento de la Oficina, se observa un aumento de 13 casos nuevos (de 22 a 35) y se duplicó el número de casos atendidos (de 22 a 44). Éstos resultados pueden considerarse un indicador de la necesidad del servicio de la Procuraduría Claustal .

En los casos atendidos han participado 67 miembros del personal docente de los distintos decanatos, escuelas y dependencias del RCM. Entre el total de participantes de los servicios de la Oficina se encuentran representantes de diferentes niveles institucionales tales como: decano(a)s de facultad, decano(a)s asociado(a)s, director(a)s de departamentos y programas, profesores y otro personal docente en diversos roles y funciones. La demanda por los servicios de la OPC puede obedecer a varios factores tales como: aumento en conocimiento de los servicios y recursos, satisfacción con los servicios brindados, la presencia de situaciones de insatisfacción para la facultad, de decisiones y acciones que el claustro considera lesionan el ambiente y las relaciones en el trabajo.

En cuanto a los tipos de servicios ofrecidos se han provisto todos los descritos en el documento que crea el puesto de Procurador Claustral del RCM (Ref. V. Deberes de la Cert. Núm. 043, 1999-2000, SA-RCM) No obstante, se destaca el rol e intervención como mediador entre las partes involucradas y la orientación general y específica sobre procesos académicos-administrativos propios del contexto universitario y del RCM en particular, considerando la diversidad y niveles de complejidad de las situaciones atendidas.

En las Tablas I y II se presenta un resumen de datos estadísticos que evidencian los servicios prestados por la Procuraduría Claustral, la distribución de los casos atendidos por tipo, número de participantes, nivel de atención en que se encuentran, dependencias y tipos de situaciones.

**Tabla I. Total de Casos Atendidos en la OPC por Tipo, Participantes y Estatus de junio de 2003 a mayo de 2004**

<b>Tipo</b>	<b>Casos</b>	<b>Participantes</b>	<b>Casos Activos</b>	<b>%</b>	<b>Casos Inactivos</b>	<b>%</b>	<b>Casos Cerrados</b>	<b>%</b>
<b>Iniciados en 2002-03</b>	<b>9</b>	<b>25 (37%)</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>60</b>
<b>Nuevos de 2003-04</b>	<b>35</b>	<b>42 (63%)</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>45</b>
<b>Totales</b>	<b>44</b>	<b>67</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>57</b>

**N=44**

El mayor número de casos que se presentan son de índole personal a nivel individual aunque las situaciones que presentan parezcan ser similares ó estén relacionadas. Sin embargo, se evidencia que los docentes presentan casos por causas comunes y que para ellas son apoyados por sus pares.

**Tabla II. Distribución de Casos y Docentes Atendidos en la OPC por Facultad o Dependencia de junio 2003 a mayo 2004**

<b>Facultad o Dependencia</b>	<b>Núm. de Casos</b>	<b>Núm. de Docentes</b>
Escuela de Farmacia	9	21
Escuela Graduada de SP	9	10
Medicina	9	9
Escuela de Enfermería	7	13
Odontología	4	4
Colegio de Profesiones Relacionadas con la Salud	3	3
Rectoría	1	1
Instituto de Neurobiología	1	1
Multifacultad Intrarecinto	1	(5)*
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>67</b>

\*Incluye docentes de distintas escuelas o dependencias

**Tabla III. Distribución de Casos por Tipo de Situación y Docentes Involucrados**

<b>Tipo de Situaciones</b>	<b>Casos</b>	<b>Docentes Involucrados</b>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>Procesos, Situaciones de Personal</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
<b>Problemas de Orientación</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>Facultad / Administración</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
<b>Querellas, Consulta Legal</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Disputas entre Supervisor y Supervisado</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Cobro</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Acomodo Razonable</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Empleado Administrativo-Facultad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Quejas sobre Atención de Querellas</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Estacionamiento</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Disputas entre Colegas</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>67</b>

La Tabla III presenta las tres tipos de situaciones (condiciones de trabajo, procesos o situaciones de personal y problemas de orientación) con mayor frecuencia (63%) atendidos y de docentes involucrados (11, 15 y 10 respectivamente) lo que representa más de la mitad (54%) de los docentes participantes. Ha sido estas situaciones las que más servicios ha generado y requerido mayor inversión de tiempo y esfuerzo. Al analizar

las situaciones atendidas se puede observar similitudes en contenidos, patrones en el manejo de éstas a distintos niveles organizacionales y aparentes relaciones.

La lentitud administrativa en el manejo de los casos todavía persiste aunque se reconoce el progreso que ha evidenciado el Departamento de Gerencia de Capital Humano en el análisis y disponibilidad para atender y resolver las situaciones planteadas, de igual manera el Decanato de Asuntos Académicos. Sin embargo, continua manifestándose la falta de comunicación entre los que son responsables por tomar las decisiones y ejecutar las acciones correspondientes y el docente afectado, creando malestar y frustración en el mismo. Se está trabajando con situaciones de casos que datan de varios años de haberse planteado y que todavía están en consideración para ser resueltas. Esta realidad puede generar entre los afectados, la percepción de una aparente falta de sensibilidad y de reconocimiento de la importancia e implicaciones que estas acciones tienen para ellos por aquellos responsables de los procesos y acciones correspondientes.

Las datos presentados en las Tablas I, II y III nos confirman la necesidad de los servicios de la OPC. Sin embargo, es pertinente señalar que la cantidad de casos y de docentes atendidos no es el único criterio para validar la necesidad de los servicios de la Oficina. La importancia y el significado que representa el atender cualquier situación donde el docente considere que el trato al que está siendo ó ha sido sometido lo afecta, que no es justo, ni razonable, que el mismo atenta contra un ambiente académico y administrativo adecuado no se mide con números, sino con el impacto en el ambiente institucional y por ende en la cultura y moral del capital humano de la institución. Cuando se trata de hacer justicia al ser humano en su contexto y mejorar la calidad de vida de la comunidad donde interactúa, la atención de un sólo caso cobra tanto valor y es tan significativo que puede anular otros criterios.

**Tabla IV. Distribución de los Casos por Origen de la Solicitud del Servicio**

Referidos por		Directos / Personalmente
Dependencias Institucionales	Compañeros	
10	14	20

**N=44**

La distribución de los casos por origen de la solicitud del servicio presenta dos aspectos que se deben considerar. En primer lugar, al ser la OPC una de nueva creación, las solicitudes de servicio se originan inicialmente a través de referidos por las dependencias a donde en principio los casos fueron asignados para ser atendidos. De esta forma, entre otras, la Oficina a través de sus diversas intervenciones se proyecta en la comunidad y va desarrollando visibilidad y accesibilidad a sus servicios. En segundo lugar, se nota que los docentes están siendo pro-activos al iniciar la solicitud de los servicios personalmente. El número de casos referidos por compañeros podría considerarse como

indicador de satisfacción con los servicios recibidos, ya que provienen de usuarios del servicio. En las proyecciones del plan de Desarrollo de la OPC para el próximo año se le dará énfasis a estrategias de promoción y divulgación de la Oficina.

Por último, la duración en la atención y solución de los casos es variada debido a los diversos factores presentes en los mismos. Cada caso es particular no sólo por la situación que presenta y su nivel de complejidad, sino por la singularidad de la persona que solicita el servicio y sus expectativas. Lo antes indicado promueve el que a cada caso se le atienda y maneje con el enfoque y metodología que se considere que mejor contribuye a la solución.

En la atención de los casos, se han visitado oficinas y sostenido reuniones y entrevistas tanto con los participantes de los servicios como con el personal de la Institución. Entre las dependencias visitadas se encuentran: Rectoría , los Decanatos de Asuntos Académicos y de Administración, el Departamento Recursos Humanos , las Oficinas de Asesores Legales, la de Contratos y la de la Junta Administrativa. De éstas, la OPC ha recibido apoyo en su gestión, No obstante, el lograr las acciones pertinentes para al tratamiento y solución de las situaciones elevadas a su consideración e intervención se dilatan más de lo esperado. A tales efectos en las próximas intervenciones que realice la OPC, solicitará al personal concernido que en la medida que sea posible y de manera colaborativa se identifique y establezca el período de tiempo razonable para que el asunto sea atendido y culminado el proceso.

Entre otros factores que contribuyen a determinar la etapa de atención de los casos están el tiempo que consume la fase investigativa: búsqueda y análisis de información y de documentos, así como la etapa y nivel de atención en que se encuentra la situación presentada en otras dependencias ó foros. No obstante, la OPC está comprometida y realiza todos los esfuerzos para que las situaciones que les son presentadas sean atendidas apropiadamente y prontamente.

## **B. Representar la Facultad en Cuerpos u Organismos Institucionales**

1. **Senado Académico:** Entre las funciones de la Procuraduría Claustal se encuentra el asistir a las reuniones del Senado Académico. Durante este año la Procuradora Claustal ha participado en ocho de las nueve reuniones celebradas por este Cuerpo.
  - **Comité de Asuntos Claustrales:** La participación en el Comité ha sido activa y productiva. La Facultad ha estado representada por la OPC en todos los asuntos considerados y trabajos realizados en el Comité. Especial mención merecen:
    - el Protocolo para Honrar Facultativos del RCM Fallecidos,
    - la evaluación de las candidatas para la distinción de Profesor Emeritus, las cuales fueron recomendadas favorablemente por la Junta de Síndicos para recibir tal distinción y

- la asignación de carga académica.

**2. Junta Coordinadora de Seguridad del RCM:** Durante el primer año de funcionamiento de la JCS-RCM (2003-2004) la Facultad ha estado representada por la OPC en todos los asuntos considerados y trabajos realizados en la Junta. Se ha participado activamente en las reuniones ordinarias y en sub-comités de trabajo para atender tareas específicas tales como:

- a. Diseño de estrategias para la consulta a la Facultad sobre la seguridad en el RCM.
- b. Colaborar en la identificación de asesora a la Junta para este proceso
- c. Planificar e implantar el proceso de las Vistas Públicas celebradas el 8, 11 y 17 de marzo de 2004
- d. Preparar informe de las Vistas Públicas
- e. Diseño de Boletín Informativo: **BOLETIN DE LA JUNTA COORDINADORA DE SEGURIDAD DEL RCM**

**3. Comité para la Revisión de la Reglamentación Universitaria:** La participación en el Comité es producto de la invitación del Presidente, Dr. Luis Torres Bauzá. El tipo de participación es en calidad de invitada especial y se ha estado colaborando desde el inicio de los trabajos en abril de 2004. La colaboración en el Comité a través de sub-comités de trabajo básicamente ha incluido:

- a. la preparación del calendario de trabajo del Comité
- b. la planificación e implantación del Diálogo Institucional sobre la Reglamentación Universitaria celebrado del 17 al 21 mayo de 2004

### **C. Trabajar en la divulgación de los servicios de la OPC a través de:**

1. Orientación a la Facultad del RCM: Se llevaron a cabo tres actividades de orientación grupal, dos a nivel de Decanatos y una a nivel de RCM. En la Tabla I se presenta el detalle de las mismas. En todas las orientaciones además de la presentación, se distribuyó material de referencia. En la Tabla 4, en la próxima página se presenta el detalle de las mismas.

#### **Tabla IV. Orientaciones a la Facultad del RCM sobre los Servicios de la OPC por Fecha, Audiencia, Auspiciador y Número de Participantes, 2003-2004**

	<b>Fecha</b>	<b>Audiencia</b>	<b>Auspiciador</b>	<b>Número de participantes</b>
1.	5 de sept. de 2003	Nueva Facultad del CPRS	Decanato de Asuntos Académicos del Colegio	9
2.	5 de dic. de 2003	Facultad del Programa de Bachillerato de Enfermería	Directora Departamento Sub-Graduado, como parte del Programa de Desarrollo de Facultad	20
3.	13 de feb. de 2004	Nueva Facultad del RCM (con menos de 5 años)	Oficina para el Desarrollo de la Docencia, Decanato de Asuntos Académicos del RCM	- 43 nuevos - 31 otros participantes

2. Producción y distribución de un opúsculo y el Diseño de una página en el web: La producción final tanto del opúsculo como la página en el Web está en proceso ya que para lograr los mismos primero se requería conceptualizar y producir otros documentos que sirven de base para su contenido, tales como la misión y visión de la Oficina. A tales efectos se produjo el documento de Misión y Visión de la OPC, el mismo fue presentado y distribuido por primera vez en la actividad del Orientación a la Nueva Facultad auspiciada por el Decanato de Asuntos Académicos del RCM, en febrero de 2004 (Ref. Anejo I).

#### **D. Dotar la Oficina con los recursos básicos requeridos para un funcionamiento óptimo**

1. Se diseñó una base de datos para la Oficina, la cual facilita la recopilación, análisis y presentación de los mismos. El diseño fue una aportación ad-honorem del Sr. Héctor Ríos, egresado del CPRS.
2. La solicitud de apoyo secretarial, aunque necesario, no fue presentada considerando el espacio físico con que cuenta la Oficina. No obstante, se reconoce la necesidad del mismo. Durante este año el volumen de trabajo aumentó por lo cual se considerará no solo el apoyo secretarial sino la reubicación de la Oficina.
3. Se adquirió equipo de impresora/fotocopiadora/fax y escaner.

#### **E. Capacitación profesional especializada**



Al ser el puesto de Procuraduría Claustral uno de reciente creación y operación (nov.2002) y con la particularidad de ser el RCM el único recinto del sistema de la UPR donde existe esta Oficina, se considera pertinente la capacitación profesional especializada en el campo. En reconocimiento a este hecho y en apoyo al desarrollo de los servicios, el Rector Dr. José Carlo, autorizó a la Procuradora Claustral a participar en las siguientes actividades:

- Conferencia Anual de la Asociación de Procuradores de Estados Unidos (*USOA* por sus siglas en inglés), en Honolulu, Hawaii, del 16 al 19 de septiembre de 2003. (Informe de Viaje disponible para referencia en la OPC)
- Conferencia Conjunta de la Asociación de Procuradores de Universidades y Colegios (*UCOA*, por sus siglas en inglés) y la Asociación de Procuradores (*TOA*, por sus siglas en inglés), en Tucson, Arizona, del 18 al 21 de abril de 2004. El tema de la actividad fue *The Ombuds Value in Meeting Challenges in a Changing World: Professional, Legal and Economic*. (Informe de Viaje disponible para referencia en la OPC)

Entre otras actividades de capacitación donde se utilizó el criterio de la contribución de éstas al cumplimiento de las funciones de procuraduría, se incluye:

- la participación en el **Taller para la Creación de Cuestionarios en Línea**, auspiciado por la Oficina de Informática del CPRS, el 27 de feb. de 2004.

#### **IV. Resumen de logros:**

1. Prestación de servicios a 67 miembros del personal docente representados en 44 casos atendidos.
2. Haber cerrado 25 (57%) de los casos hasta mayo de 2004.
3. Haber logrado que los foros pertinentes adelanten el trámite y atención de situaciones presentadas por los docentes.
4. Apoyo institucional para:
  - a. atención de las situaciones elevadas a la gerencia académica administrativa
  - b. el desarrollo y funcionamiento de la oficina
  - c. la capacitación de la Procuradora Claustral
5. La invitación a representar al personal docente en diversos foros
6. Aceptación de recomendaciones vertidas en el ejercicio de las funciones

#### **V. Proyecciones para el próximo año académico:**

1. Continuar ofreciendo los servicios de la Oficina.
2. Trabajar en la divulgación de los servicios de la OPC.
  - a. Producción y distribución de un opúsculo
  - b. Diseño de una página en el web
3. Orientación a las facultades del RCM

4. Solicitar la identificación de un espacio físico adecuado para continuar ampliando la infraestructura para los servicios que brinda la OPC
  - a. Solicitar apoyo secretarial a tiempo parcial por lo menos.
5. Diseño de Evaluación de los servicios, valor y beneficio de la Oficina
6. Continuar desarrollo profesional especializado del campo.

## **VI. Recomendaciones generales a la luz de la experiencia**

1. Al Decanato de Asuntos Académicos y a los Decanatos de Facultad ofrecer un programa sistemático de desarrollo de facultad amplio, inclusivo, que atienda las distintas dimensiones y contexto del ejercicio de la docencia, entre otros :
  - a. el área de la disciplina profesional y práctica pedagógica, (aspectos éticos y legales que sirven de contexto y referencia a la práctica docente, Ej. Ley de Servicios Educativos Integrales para las Personas con Impedimento – Ley 51, del 7 de junio de 1996) y políticas y procedimientos institucionales)
  - b. el manejo de conflictos en el escenario académico
2. A la gerencia académica administrativa de las distintas dependencias del RCM:
  - a. tomar pronta atención y acción ante situaciones y planteamientos del personal docente que atentan e interfieren con el ambiente de trabajo
  - b. dar seguimiento a las acciones pertinentes a ser realizadas en oficinas y foros que intervienen en la atención de las situaciones con el fin de ser eficientes en el manejo del asunto en un período de tiempo razonable, y
  - c. mantener comunicación con los docentes sobre el estatus y resultado de los procesos
3. Promover los cambios pertinentes a todos los niveles de la organización a la luz de las experiencias y necesidades vigentes.
4. Cultivar la cultura del diálogo creativo en un ambiente académico y administrativo adecuado.

## **VII. Anejo**

### **Anejos I. Declaración de Misión y Visión de la Procuraduría Claustral**