Universidad de Puerto Rico
COLEGIO UNIVERSITARIO DE BAYAMÓN
#170 Carr. 174 Parque Industrial Minillas, Bayamón, PR 00959
Telf. (787) 995-2415 ó 786-2885 Ext. 2594, 2595

Senado Académico
Secretaría

CERTIFICACIÓN NÚM. 067-2001-2002

Yo, Betzaida Miranda Miranda, Secretaria Ejecutiva del Senado Académico de la Universidad de Puerto Rico en Bayamón, **CERTIFICO QUE**:

El Senado Académico en reunión ordinaria celebrada el 16 de mayo de 2002, recomendó la creación del puesto de Procurador Claustral. Se recomienda que estas funciones sean realizadas por la persona que ocupe el puesto de Procurador Estudiantil.

La propuesta para la creación del puesto se incluye como parte de esta certificación.

Y para remitir a las autoridades universitarias correspondientes, expido la presente certificación en Bayamón, Puerto Rico, hoy siete de junio de dos mil dos.

B. Miranda Miranda
Betzaida Miranda Miranda
Secretaria Ejecutiva

Vo. Bo.: Celeste E. Freytes González, Ed. D.
Rectora Interina

Comité de Asuntos Claustrales del Senado Académico
De la UPR en Bayamón

Informe al Senado sobre la Creación del puesto de Procurador Claustral

I. Introducción:

La creación del puesto de ***procurador claustral*** como ente mediador en la solución de conflictos y querellas propende a un mejor clima laboral para la comunidad universitaria madura y con relaciones interpersonales complejas. Debe establecerse como respuesta a una necesidad solicitada por la población a la cual va a servir. Por tal motivo el Comité de Asuntos Claustrales del Senado Académico de la UPR en Bayamón se dedicó a estudiar la necesidad de la creación del puesto a través de un cuestionario sometido a los diferentes departamentos académicos. El análisis de los resultados refleja que entre las áreas señaladas por l@s profesor@s como problemáticas han sido en su mayoría en aquellas relacionadas con la administración, las condiciones de trabajo, la antigüedad (seniority) y los ascensos. De un total de 99 profesor@s que contestaron el cuestionario el 88% cree en la necesidad de la creación del puesto, un 82% mencionó que utilizaría los servicios y un 80% cree que un profesional podría ayudarle a través de la mediación. El 61% de l@s profesor@s considera que est@ profesional debe ser nombrad@ por el claustro, 34% por un comité de búsqueda y un 5% por el Senado Académico.

II. Propuestas previas para la creación del puesto

1. *Universidad de Puerto Rico Recinto de Rio Piedras*
   Certificación 11)(1994-1995)-recomendación para la creación del puesto
   Certificación 108 (1997-1998)-creó el puesto de Procurador (a) Claustral independientemente del puesto del Procurador Estudiantil en el Recinto de Rio Piedras
2. *Recinto de Ciencias Médicas*
   Certificación 057 (1998-1999) se encomendó al Comité de Asuntos Claustrales que elaborara un proyecto para la creación del puesto del Procurador (a) Claustral.

III. Justificación

La UPR-Bayamón, a través de su política institucional, promueve el diálogo y la comunicación como instrumento esencial para una mejor calidad académica. En una universidad que va creciendo y madurando después de haber adquirido su autonomía, se requiere la creación de un puesto de mediador que ayude en la solución de conflictos en la creciente población universitaria. La creación del puesto de ***procurador claustral*** se hace imperante para lidiar con la complejidad resultante en las relaciones interpersonales de la población académica, estudiantil y administrativa. El contínuo crecimiento complejo

burocrático crea nuevas interacciones personales que requieren de la mediación neutral en la solución de conflictos para evitar ambientes disfuncionales. Los resultados del cuestionario administrado reflejan que la mayoría de l@s profesor@s encuestad@s favorece la creación del puesto. Además, el último informe de la Middle States, agencia acreditadora, en la seccion de "Governance", recomienda la creación de un procurador del empleado ("Create an employee ombudsperson"). Al establecerse el puesto de procurador claustral en una institución se evidencia cómo la administración se preocupa por la calidad y efectividad de los servicios recibidos por est@s profesionales y por la percepción de la comunidad universitaria.

El procurador claustral, a través de su trabajo,:

1. Reduce la necesidad de costosos procesos legales para la resolución de conflictos.

2. Educa, enseñando a través de talleres, las destrezas requeridas para la solucion de conflictos.

3. Ayuda a la institución a reducir procesos burocráticos en la solución de conflictos.

4. Promueve el diálogo constructivo y mejora las vías de comunicación entre las partes.

5. Es una fuente de información comprensiva y completa sobre los procesos burocráticos de la unidad institucional.

6. Propende a la solución de conflictos de forma rápida a través de la mediación, considerando tanto a la facultad así como a la administración.

7. Ayuda a identificar y descubrir problemas potenciales que surgen con los cambios emergentes burocráticos en una institución autónoma y en vías de crecimiento.

IV. Definición de Procurador Claustral

Es un miembro del personal universitario nombrado por un comité de búsqueda que esté representado por todos los sectores universitarios con el aval del claustro a través del Senado. Est@ profesional podrá estar certificado por el tribunal en mediación, si es posible, y será responsable de mediar conflictos respetando el derecho de las partes. Tendrá además el deber de asegurarse de que los derechos de la facultad no sean afectados por acciones administrativas o estudiantiles adversas. Este puesto será ocupado por una persona que tenga conocimientos de leyes laborales y universitarias con tarea a tiempo completo.

V. Funciones

A. Colaborar en la resolución de conflictos del claustro

El procurador claustral con pleno conocimiento del reglamento universitario, así como de las funciones de cada oficina administrativa y con la debida autoridad en los procedimientos y reglas, deberá:

1 Proveer a su client@ las reglas y procedimientos para la resolución de conflictos siguiendo los canales institucionales adecuados.

2. A través de la mediación, ayudar al claustral que solicite sus servicios para que ést@ pueda obtener con éxito la solución de sus problemas.

3. Identificar el servicio que ofrece y dar promoción a la oficina que puede ayudarle en la solución de problemas.

4. Tener la autoridad de publicar informes anuales relacionados con los hallazgos y recomendaciones, así como el número de casos donde se ha involucrado como mediador. Deberá someter informes anualmente al Rector (a) y al Senado Académico. Además, el documento podrá publicarse a la comunidad universitaria salvaguardando la confidencialidad de l@s querellantes.

5 Recomendar opciones a l@s profesor@s de los pasos remediativos para la consecusión de sus metas en la solución de conflictos. Todo esto lo hará con entera confidencialidad y neutralidad. En caso de ser necesario, podrá tener acceso a los expedientes universitarios.

6. Aunque es una persona del ámbito universitario, al mediar conflictos tratará de hacerlo como un ente independiente fuera de la comunidad universitaria.

7. Identificar áreas institucionales con posibles problemas que carecen de los procedimientos y reglas para su posible solución en el futuro y recomendar nuevas normas de procedimiento en vías de los cambios institucionales.

VI. Deberes y criterios para su selección

El procurador claustral será un mediador y conciliador entre l@s profesor@s y los demás componentes de la comunidad universitaria.

1 Orientar a profesor@s sobre sus derechos de acuerdo al reglamento y leyes universitarias.

2. Ayudar a la solución de conflictos entre las partes en forma proactiva.

3. Recomendar cambios en las normas universitarias que puedan originar conflicto universitario.

4 Crear un expediente confidencial de las querellas presentadas y llevar a cabo una acción diligente.

5. Educar a la comunidad en el desarrollo de destrezas para la solución de conflictos.

6. Publicar los hallazgos y resultados de su gestión en el número de casos por año y dar seguimiento a aquellos en vías de resolverse.

7. Investigar de forma objetiva los motivos y fundamentos de las partes en conflicto.

En su rol de procurador regirán los siguientes principios:

A. Confidencialidad

El procurador le solicitará a su cliente llenar un formulario donde se le garantice la confidencialidad. La oficina será ubicada en un área donde se asegure esta confidencialidad y se promueva la facilidad para que su cliente pueda expresarse libremente.

B. Neutralidad

Tendrá la habilidad de mantenerse imparcial al escuchar las versiones de ambas partes sin ningun otro interés ulterior que pueda afectar la solucion de conflictos.

C. Independencia

Su función sera una autónoma libre de influencias externas y sin afiliacion a grupos externos que pudieran afectar la solución de conflictos.

D. Acceso a la información

En la solución de conflictos deberá tener acceso completo a los archivos y expedientes universitarios necesarios para resolver el conflicto con excepción de aquellos que están protegidos por ley.. Podrá en algunos

casos buscar asesoramiento de profesionales de las diferentes áreas para la solución efectiva de alguna querella.

Las características que deberá poseer el/la procurador@ son:

1 Flexibilidad en el enfoque y solución de problemas.

2. Buenas destrezas de comunicacion verbal y escrita.

3. Buena investigación de hechos contractuales relacionados a su cliente.

4. Proactiv@ en la solución de conflictos.

5. Habilidad para saber escuchar , ser sensible y análisis transaccional suspicaz que le permita llegar a conclusiones efectivas.

6. Mantener una firmeza de principios al buscar la solución del conflicto.

7. Poseer la capacidad de persuadir basada en hechos categóricos relacionados con el problema.

8. Mantener la ecuanimidad al enfrentar los conflictos sin perder los estribos.

9. Tener un conocimiento completo de los recursos necesarios que pueden ser utilizados para resolver el problema, tanto de su unidad institucional como de las otras unidades del sistema.

10. Tener el respeto, confianza y apoyo de sus pares.

11. Tener buen sentido del humor.