

INTERNATIONAL OMBUDSMAN ASSOCIATION

El **International Ombudsman Association (IOA)** ofrece cursos pregrabados en Internet (Webinars) y tiene a la venta una serie de folletos de consulta.

Folletos de consulta que deben adquirirse:

1. Neutrality
2. Options, Functions and Skills
3. The Ombuds Confidentiality Privilege
4. Reprisal, Retaliation and Redress
5. Dealing with the Fear and Violence
6. Why an Organizational Ombudsman

Costo para los miembros de IOA: \$45.00

<http://www.ombudsassociation.org/Resources/IOA-Publications/IOA-Topical-Practice-Guides.aspx>

Webinars | <http://www.ombudsassociation.org/Conferences-Professional-Development/Webinars/2015-Webinar-Series.aspx>

Beneficios de ser miembro del IOA | <http://www.ombudsassociation.org/Join-IOA/Membership-Benefits.aspx>

Uniform Data Reporting Categories | <http://www.ombudsassociation.org/About-Us/IOA-Special-Initiatives/Uniform-Data-Reporting-Categories.aspx>

Organizaciones de apoyo

- **Asian Ombudsman Association**
The AOA is an independent, non-political, democratic and professional organization of Ombudsman throughout Asia. Its objectives are to promote the concepts of Ombudsmanship and to encourage its development in Asia, to develop professionalism in discharge of the functions as Ombudsman, to encourage and support study and research regarding the institution of Ombudsman, and to sponsor training and educational programs for the institutions of Ombudsman in the region.
- **The Forum of Canadian Ombudsman (FCO)**
FCO provides a network for ombudsman offices from all sectors and of all types – as

well as people simply interested in ombudsman issues – to meet and to exchange information. In late 2000, a working group of interested ombudsman and staff from all sectors began work on establishing the national network organization. Their work culminated in the first Annual General Meeting of the Forum of Canadian Ombudsman in November 2001.

- **The International Ombudsman Institute (I.O.I.)**

I.O.I. was established in 1978, is a worldwide organization of ombudsman offices. It is incorporated as a non-profit organization under the Canada Corporations Act. Institutional Members are public sector, independent ombudsman offices located around the world. Specialized ombudsman offices and public human rights organizations can become Institutional Members if they meet the criteria contained in Article 6 of the I.O.I. By-Laws.

- **International Ombudsman Association (IOA)**

IOA was officially formed in July 2005 following the merger of the University and College Ombuds Association (UCOA) and The Ombudsman Association (TOA). IOA is an international association of professional organizational Ombuds practitioners.

- **IRS Taxpayer Advocate**

The IRS has established the Taxpayer Advocate service for taxpayers who have an ongoing issue with the IRS that has not been resolved through normal processes, or for taxpayers that have suffered, or are about to suffer a significant hardship/economic burden as a result of the administration of the tax laws.

- **National Long Term Care Ombudsman Resource Center**

The National Long Term Care Ombudsman Resource Center provides support, technical assistance and training to the 53 State Long Term Care Ombudsman Programs and their statewide networks of almost 600 regional (local) programs. This website also includes an Ombudsman Locator for State Long Term Care Programs. The Center's objectives are to enhance the skills, knowledge and management capacity of the State programs to enable them to handle residents' complaints and represent resident interests (individual and systemic advocacy).

- **Organization of News Ombudsmen**

Formed in 1980, ONO is a nonprofit corporation with an international membership of active and associate members. It maintains contact with news ombudsmen worldwide, and organizes annual conferences, held in a member's city, for discussion of news practices and a wide range of issues connected with ombudsman work. ONO works to help the journalism profession achieve and maintain high ethical standards in news reporting, thereby enhancing its own credibility among the people it serves.



British and Irish
Ombudsman Association

Guide to principles of good governance

Independence

Openness and transparency

Accountability

Integrity

Clarity of purpose

Effectiveness

Governance

The way organisations are directed and controlled to ensure that they are effective in achieving their objectives.

'Whatever governance arrangements are in place in any complaint-handling scheme, it is vital that they support and promote the integrity of the scheme and office holder and, above all, protect the independence of the office holder, particularly from those over whom the scheme has jurisdiction.'

Emily O'Reilly

Ombudsman for Ireland

Chair: British and Irish Ombudsman Association

October 2009

Guide to principles of good governance

Introduction

The British and Irish Ombudsman Association (BIOA) has many kinds of bodies in membership, each with its own structure designed to meet its individual needs. Ombudsmen, Commissioners, Examiners, Adjudicators, Complaints Reviewers and Handlers have become a more common feature over the years of the landscape of administrative justice, dispute resolution and redress. As the number of such schemes increases, questions of governance assume particular importance.

If a scheme is to be credible, all stakeholders must have confidence in it and in the independence and effectiveness of the office holder in the role of investigating and resolving consumer or public service complaints. Because of the nature and diversity of schemes, BIOA recognises that the practical application of governance principles will of necessity differ between organisations. For that reason, it has been decided to confine the content of this Guide to a statement of high-level principles.

BIOA's Criteria (for the recognition of Ombudsman offices) set out the requirements that a scheme must fulfil if it is to become a full voting member of BIOA. These requirements underpin the key criteria of independence from those being investigated, effectiveness, fairness and public accountability.

But this is a complicated area and the diversity of complaint handling schemes means that different standards will necessarily apply to different organisations not all of which aspire to full

membership. This Guide to principles of good governance is one of high-level principles which reflects this diversity and is intended to supplement the Criteria. We hope that this will be useful to schemes, prospective schemes and the wide range of stakeholders with an interest in Ombudsman matters.

Six principles have been identified and briefly defined. The Guide then goes on to a brief analysis of each, identifying the characteristics which distinguish that particular principle and which make it appropriate to the governance of an Ombudsman scheme, all the time bearing in mind that these principles are in fact interdependent.

The Guide will be supplemented by further material to be made available on the BIOA website, which it is hoped will be of additional assistance to those to whom this Guide is addressed.

In this booklet, reference to 'Office Holders' means Ombudsmen, Commissioners, Examiners, Adjudicators and Complaint Reviewers and Handlers in or aspiring to BIOA membership. 'Schemes' means all their organisations, whatever their formal titles may be. 'Stakeholders' is intended to include those who are entitled to complain, the organisations and sectors under scrutiny, consumer and trade bodies, Government, members of parliament or assembly, regulators, the media and the general public (as applicable). The nature and objectives of certain schemes may bring in other stakeholders.

While the first obligation of any Ombudsman scheme is to those directly involved, complainants and those who are complained about, the legitimate interests of other stakeholders must also be recognised.

The six principles

Independence

Ensuring and demonstrating the freedom of the office holder from interference in decision making

Openness and transparency

Ensuring openness and transparency in order that stakeholders can have confidence in the decision-making and management processes of the scheme

Accountability

Ensuring that all members of the scheme, including the office holder, staff members and members of any governing body, are seen to be responsible and accountable for their decisions and actions, including the stewardship of funds (with due regard to the independence of the office holder)

Integrity

Ensuring straightforward dealing and completeness, based on honesty, selflessness and objectivity, and ensuring high standards of probity and propriety in the conduct of the scheme's affairs and complaint decision making

Clarity of purpose

Ensuring that stakeholders know why the scheme exists and what it does, and what to expect from it

Effectiveness

Ensuring that the scheme delivers quality outcomes efficiently and represents good value for money

Principles diagram

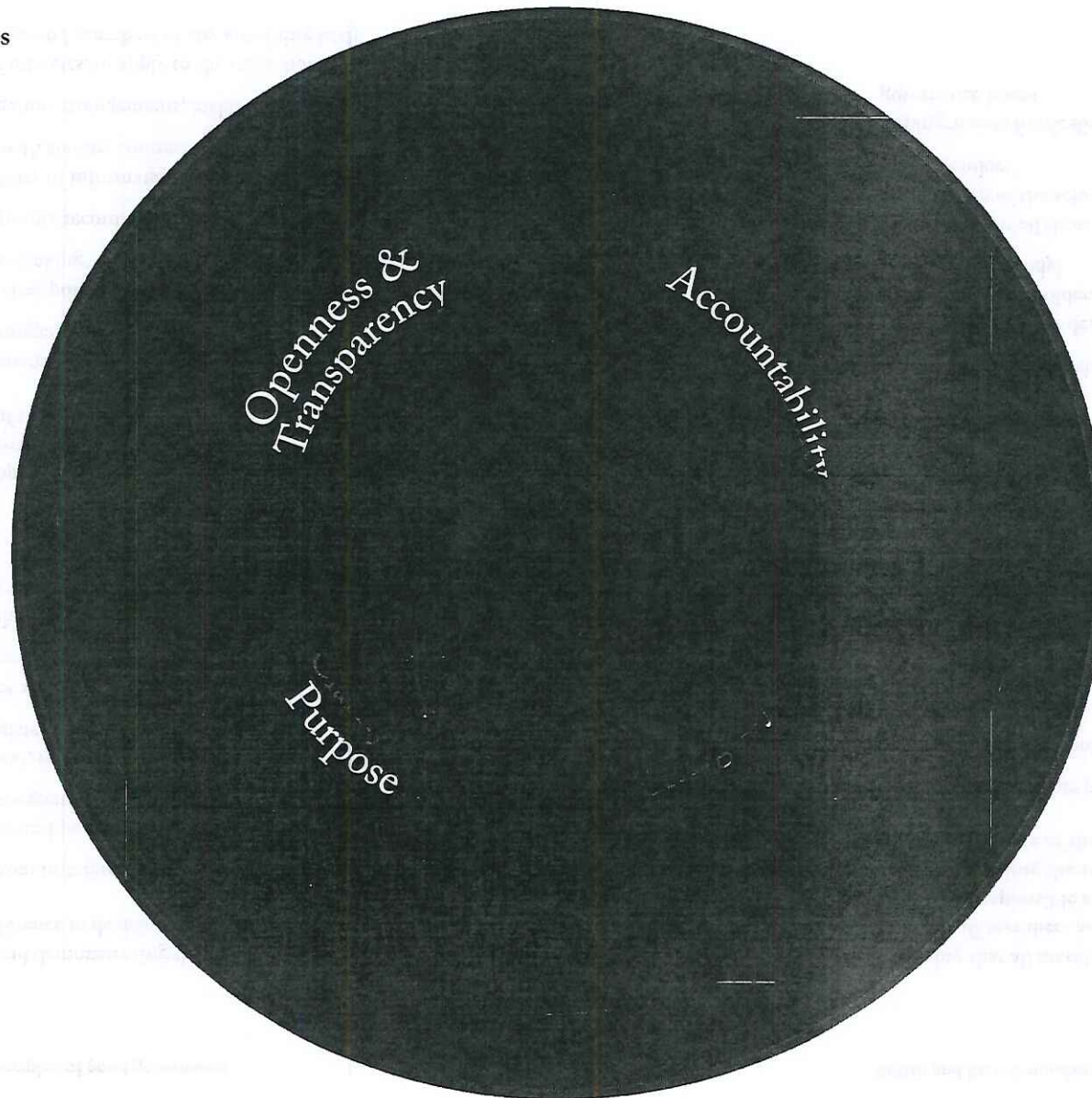
The following diagram illustrates the relationships between the principles of good governance, with 'independence' at the core, surrounded by four supporting principles, and 'effectiveness' surrounding them all.

Independence

Ensuring and demonstrating the freedom of the office holder from interference in decision making

Effectiveness

Ensuring that the scheme delivers quality outcomes efficiently and presents good value for money



Openness & Transparency

Ensuring openness and transparency in order that stakeholders can have confidence in the decision-making and management processes of the scheme

Accountability

Ensuring that that all members of the scheme, including the office holder, staff members and members of any governing body, are seen to be responsible and accountable for their decisions and actions, including the stewardship of funds (with due regard to the independence of the office holder)

Integrity

Ensuring straightforward dealing and completeness, based on honesty, selflessness and objectivity, and ensuring high standards of probity and propriety in the conduct of the scheme's affairs and complaint decision making

Clarity of Purpose

Ensuring that stakeholders know why the scheme exists and what it does, and what to expect from it

Independence

Ensuring and demonstrating the freedom of the office holder from interference in decision making:

- Freedom from interference in decision making on complaints
- Appropriate and proportionate structure and financial arrangements
- Appointment, re-appointment and remuneration of the office holder consistent with ensuring independence
- Governance arrangements which ensure and safeguard the independence of the office holder and the scheme
- Those involved in the governance of the scheme to conduct themselves at all times in the best interest of the scheme

Openness and transparency

Ensuring openness and transparency in order that stakeholders can have confidence in the decision-making and management processes of the scheme:

- Clear explanation of legal constitution, governance and funding arrangements
- Open and clear policies and procedures, and clear criteria for decision making
- Clear and proper recording of decisions and actions
- Free availability of information and publication of decisions, consistent with statute, contract and good practice
- Clear delegation arrangements, including levels of authority
- Register of interests, to apply to the office holder, appropriate staff members and members of any governing body

Accountability

Ensuring that all members of the scheme, including the office holder staff members and members of any governing body are seen to be responsible and accountable for their decisions and actions, including the stewardship of funds (with due regard to the independence of the office holder):

- Subject to appropriate public or external scrutiny
- Accountable to stakeholders for operation of scheme
- Financial accountability, and appropriate internal controls to demonstrate the highest standards of financial probity
- Robust mechanism for review of service quality
- Clear 'whistle-blowing' policy

Integrity

Ensuring straightforward dealing and completeness, based on honesty, selflessness and objectivity, and ensuring high standards of probity and propriety in the conduct of the scheme's affairs and complaint decision making:

- Impartiality in all activities
- Identify, declare and deal with conflicts of interest (including office holder, staff members and members of any governing body)
- Compliance of all those involved in the governance or operation of the scheme with relevant principles of public conduct
- Arrangements for dealing with conflicts about governance issues

Guide to principles of good governance

Clarity of purpose

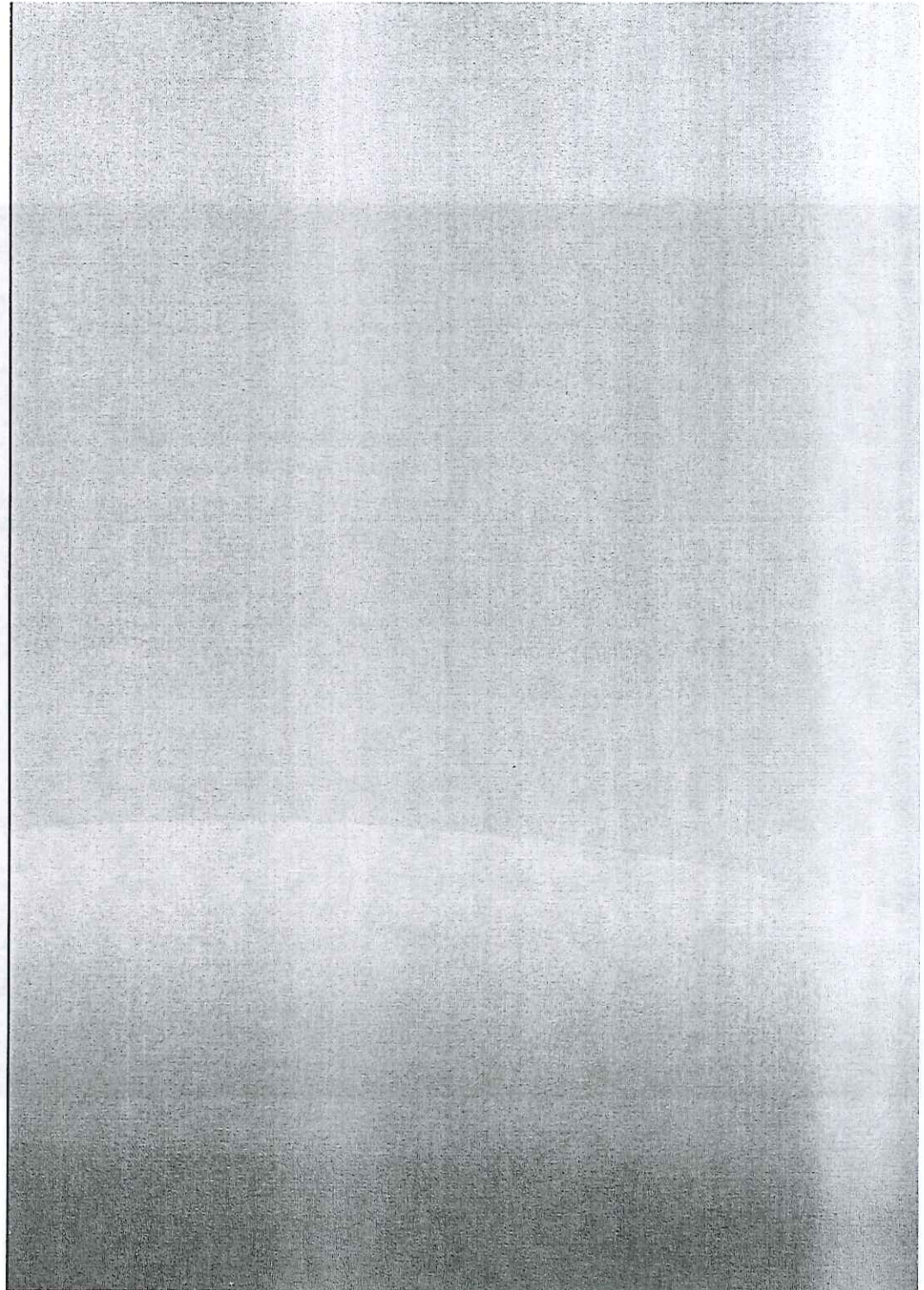
Ensuring that stakeholders know why the scheme exists and what it does, and what to expect from it:

- Explanation of the purpose of the scheme and who it serves
- Clear status and mandate of the scheme
- Clarity of extent of jurisdiction
- Governance arrangements which are clear in relation to the office holder's adjudication role

Effectiveness

Ensuring that the scheme delivers quality outcomes efficiently and represents good value for money:

- Leadership which defines and promotes the values of the scheme
- Keeping to commitments
- Good internal planning and review processes
- Quality assurance and a process for review of service
- Quality outcomes for complainant, organisation complained about, scheme and all other stakeholders
- Recommendations accepted by bodies in jurisdiction
- Effective risk management controls
- Cost effectiveness and value for money



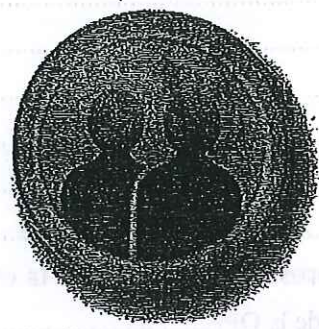


British and Irish
Ombudsman Association

PO Box 308
Twickenham
Middlesex
TW1 9BE
020 8894 9272
secretary@bioa.org.uk
www.bioa.org.uk

October 2009

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras
Decanato de Asuntos Académicos
Oficina de Planificación Académica



**ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD
DE LA OFICINA DEL PROCURADOR ESTUDIANTIL DE LA
UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO, RECINTO DE RÍO PIEDRAS**



Centros de Seguridad

Preparado por:

Plan. Annette De León Lozada
Coordinadora
Unidad de Estudios Institucionales

31 de agosto de 2007

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	1
Razón de ser y alcance de la OPE.....	1
a. Misión.....	2
b. Visión	2
c. Servicios	2
d. Funciones.....	3
Con respecto a metodología.....	3
Consideraciones generales.....	5
Sugerencias y posibles indicadores útiles para medir la efectividad de la OPE	7
Documentación de la gestión de la OPE.....	7
Recopilación de información estadística.....	8
Métodos, técnicas o instrumentos para la recopilación de datos.....	10
Anotación final.....	11
Bibliografía	12
APÉNDICES	13
Apéndice A: Lista de enlaces recomendados.....	14
Apéndice B: Ejemplo de tabla estadística de una oficina de procuraduría.....	15
Apéndice C: Modelo-borrador de encuesta sobre servicios de la OPE.....	17

ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LA OFICINA DEL PROCURADOR ESTUDIANTIL DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO, RECINTO DE RÍO PIEDRAS

Preparado por: Plan. Annette De León Lozada, Coordinadora
Unidad de Estudios Institucionales

Introducción

El Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico está inmerso en un proceso continuo y sistemático de evaluación del aprendizaje estudiantil y de la efectividad institucional. Uno de los objetivos de este esfuerzo universitario es adelantar una cultura de evaluación que sirva para mantener la calidad, excelencia y mejoramiento de las diversas actividades y gestiones universitarias. Entre sus deberes fundamentales, el Recinto está llamado a ofrecer las condiciones apropiadas para fomentar el desarrollo integral de sus estudiantes. En este contexto institucional, la Oficina del Procurador Estudiantil (OPE) del Recinto de Río Piedras plantea su interés por identificar mecanismos y estrategias que les permita medir la efectividad de su quehacer como unidad que funciona desde la perspectiva de un rol intercesor para resolver conflictos que surgen de la convivencia estudiantil.

El actual Procurador Estudiantil, Sr. Hernán Rosado Carpena, junto a su asistente Coralie Pacheco, acude a la Oficina de Planificación Académica (OPA) en busca de asesoría y apoyo específicamente para identificar posibles estrategias y mecanismos que ayuden a sopesar o valorar cuán efectivas son sus acciones directas en la prestación de servicios de procuraduría a las partes involucradas en las situaciones que llegan ante su atención. A continuación se detallan algunos elementos que se deben considerar al momento de sugerir estrategias o mecanismos específicos. Algunos de estos son: razón de ser de la Oficina, funciones adjudicadas y principios o valores fundamentales que rigen la prestación de servicios de procuraduría.

Razón de ser y alcance de la OPE

Los trabajos de la OPE del Recinto de Río Piedras están dirigidos a servir a estudiantes o a cualquier otro miembro de la comunidad universitaria que presente algún reclamo en la que esté involucrado un estudiante, garantizando un proceso rápido, efectivo e informal para la resolución de conflictos (Visitar enlace: <http://procurador.uprrp.edu/>). Su meta es asegurar que los estudiantes reciban trato

justo y razonable en sus relaciones con los funcionarios y las autoridades de la Institución. Para ello, el Procurador tiene la responsabilidad de orientar, por medio de charlas, reuniones, talleres u otros métodos, a los estudiantes sobre sus derechos y responsabilidades como miembros de la Universidad de Puerto Rico. Deberá investigar y examinar los hechos y derechos que aplican a los miembros de la comunidad estudiantil procurando una atmósfera favorable para todos los individuos involucrados y proveerles el apoyo necesario para mejorar la calidad de la enseñanza y la eficiencia de los servicios ofrecidos por la institución a la población estudiantil. La Oficina del Procurador Estudiantil del Recinto de Río Piedras cuenta con los siguientes lineamientos organizacionales:

a. Misión

Proveer el diálogo, comunicación y mediación como instrumentos fundamentales para la convivencia de la comunidad universitaria. Proteger el derecho de los estudiantes a recibir un servicio asequible, neutral, confidencial y con independencia de criterio para solucionar conflictos. Garantizar el desarrollo pleno, integración y participación del estudiante en el entorno universitario.

b. Visión

Comprometidos con los ideales de una sociedad democrática, promover el diálogo y la comunicación con los estudiantes, como instrumentos esenciales en la discusión y búsqueda de la verdad, con el aprecio a la diversidad y la construcción de una cultura de paz.

c. Servicios

Los servicios de procuraduría estudiantil se enmarcan en la naturaleza de las situaciones o quejas que se plantean en cuanto a:

- Revisión de notas
- Problemas de beca
- Interrelación estudiante y profesor
- Deshonestidad académica o falta de integridad
- Conflictos entre estudiantes
- Aspectos de: violencia, hostigamiento sexual, discrimen por razón de género, raza o impedimento, entre otros

d. Funciones

A la luz de la Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil, [Certificación Número 32 (2005-06) de la Junta de Síndicos], las nueve funciones de la Procuraduría Estudiantil se resumen en:

- Contribuir a la solución de problemas estudiantiles conflictivos con el componente académico y administrativo
- Velar que los estudiantes reciban un trato justo y razonable, sirviendo de asesor, mediador, intercesor y conciliador
- Servir de consultor con respecto a la planificación, el desarrollo o la implantación de normas y procedimientos que afecten la vida estudiantil
- Completar de manera ágil e informal el procedimiento para atender los conflictos entre los estudiantes y otros miembros de la comunidad universitaria
- Recomendar cambios para mejorar la convivencia universitaria
- Orientar, educar y asesorar sobre los deberes y derechos de los estudiantes
- Atender a cualquier miembro de la comunidad universitaria que traiga una situación que se relacione con estudiantes o la vida estudiantil.
- Dar seguimiento para asegurar la solución de situaciones
- Atender reclamos de represalias de partes que participan de los servicios de procuraduría

Con respecto a metodología

A fin de responder a la petición de la OPE ante la OPA, en primer lugar, se efectuó una revisión del material provisto por el personal de dicha oficina, el cual consistió en: copia de su Plan de Assessment de la Efectividad Institucional, opúsculos de la Oficina, su informe anual 2005-06, los informes de campañas de relaciones públicas elaborados por estudiantes de la Escuela de Comunicación del Recinto de Río Piedras y fragmentos de la disertación doctoral *Managing conflict through organizational Ombuds Programs: The exercise of remedial and preventive voice in the Workplace*, escrita por Debra Lynn Rauanheimo Casey, entre otros. Además, en la OPA se llevó a cabo la búsqueda y visita a portales electrónicos de varias compañías o agencias y de oficinas similares a ésta en otras instituciones universitarias. Una lista de algunos de los enlaces visitados se incluyen en el Apéndice A, pues sirven de ejemplo de páginas Web y construcción de instrumentos, entre otros fines.

En segundo lugar, nos dimos a la tarea de seleccionar una definición general para el término efectividad, con referencia a logros y no necesariamente a la utilidad o beneficios económicos que pudieran derivarse de la prestación de los servicios. Esto a pesar de que las contribuciones de este tipo de oficina en términos del control de costos que representa (minimizan litigios en tribunales y radicación de querellas, impacto a la imagen de la organización, previene pérdida de estudiantes y rescata el espíritu de convivencia en la institución) son significativas. Sin embargo, se entiende que el enfoque tradicional de costo-efectividad no es el énfasis de la petición planteada por el personal de la OPE. Más bien, interesa adoptar un enfoque dirigido al *assessment* de la gestión y contribución de la OPE a la luz de su misión.

Cabe mencionar que la iniciativa de la OPE está estrechamente ligada a la implantación del Plan de *Assessment* de Efectividad Institucional (PAEI) en el Recinto de Río Piedras. En dicho Plan se define el *assessment* de la efectividad institucional como "un proceso sistemático, articulado y continuo que requiere recopilar, analizar e interpretar datos e información obtenidos de múltiples fuentes con el propósito de determinar en qué medida el Recinto está logrando su misión y sus metas" (PAEI, 2004). Añade que el *assessment* estará dirigido a examinar logros, procesos y experiencias que conducen a los resultados, así como los factores limitantes. Partiendo de esta base institucional, para propósitos de las recomendaciones que se plantean en el presente informe, la efectividad se define como: la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, teniendo en cuenta las metas explícitas y el cumplimiento de tales metas (Villanueva Molina, 2004). Al examinar la dimensión de efectividad o validez educativa de una institución, Garduño (1999) indica que se hace referencia al grado en que los procesos educativos en el aula contribuyen al logro de resultados y productos, incluyendo procesos de apoyo al estudiante, tales como: tutorías, asesorías, programas de mejoramiento y de hábitos de estudio. Si se traslada esta definición al escenario fuera de la sala de clases y específicamente a los servicios de procuraduría, podríamos referirnos a la efectividad como el grado o medida en que la OPE, a través de sus servicios, mecanismos variados de comunicación y prácticas, contribuye a los logros que se espera alcance en términos de atención a reclamos, solución de problemas y asesoría proactiva a la comunidad universitaria privilegiando el compromiso de diálogo y comunicación de la Universidad de Puerto Rico. Por lo tanto, al hablar de efectividad se alude cuán acertada y capaz ha sido la OPE al efectuar tareas y acciones dirigidas a cumplir con sus metas y objetivos.

Otra pieza importante que se examinó fue la Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil [Certificación Número 32 (2005-06) de la Junta de Síndicos]. De ésta se desprende que la Procuraduría Estudiantil fue creada para garantizar

el diálogo, la comunicación y la mediación como instrumentos fundamentales para atender reclamos que involucren a estudiantes. Esta Política revela el interés institucional por lograr la discusión y búsqueda de la solución de controversias relacionadas con estudiantes, a través de métodos no adversativos. Los valores o principios fundamentales que rigen el ofrecimiento de los servicios de Procuraduría Estudiantil, plasmados en la política y que emergen de las funciones y los deberes adjudicados a esta Oficina, son:

1. Accesibilidad - Los servicios se deben ofrecer de forma que resulten accesibles a todos los estudiantes, en términos de hora y lugar.
2. Neutralidad - Los servicios se deben ofrecer con clara neutralidad, rigiéndose por el deber de justicia y fundamentándose en la búsqueda de la verdad.
3. Confidencialidad - Los servicios se deben caracterizar por el respeto a la confidencialidad, de acuerdo con la ley y privacidad de las personas involucradas.
4. Independencia - Los servicios se deben ofrecer con independencia de criterio, por lo cual no pueden estar supeditados a ningún sector de la comunidad universitaria.

Finalmente, se procedió con la elaboración de unas consideraciones generales y la identificación de posibles indicadores de efectividad para la Oficina del Procurador Estudiantil del Recinto de Río Piedras.

Consideraciones generales

En el proceso de medir la efectividad de una oficina destinada a la prestación de servicios de procuraduría estudiantil se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones inherentes a la naturaleza misma de sus funciones:

- La Oficina de Procuraduría Estudiantil es parte de un sistema, el cual en su sentido total puede ser responsable de la percepción que tienen los miembros de la organización (en nuestro caso particular, la comunidad universitaria). La opinión que se tenga en cuanto a dicho sistema, en esencia, puede incidir directamente en el valor que los usuarios o participantes le adjudican a los servicios de procuraduría.
- La Oficina de Procuraduría Estudiantil debe garantizar un proceso justo, neutral y dialógico a las personas involucradas en una controversia, lo cual no necesariamente se traduce en la satisfacción plena de todas las partes. Por ello, la idea de satisfacción no resulta, a nuestro entender, la más adecuada o útil al examinar a este tipo de oficina. La labor del procurador o procuradora

el Satisfacción de los usuarios?

pero es importante, 9%

se caracteriza por la neutralidad enfocada principalmente en fomentar un proceso justo, más que en alcanzar un resultado específico. A pesar de esto, en ocasiones tampoco es posible satisfacer a las partes con respecto al proceso en sí, pues se pueden dirigir preguntas sensitivas o complejas, que no sean del agrado de alguna de las partes. Por otro lado, el rol de Procurador(a) Estudiantil no consiste en tomar el lugar, ni decisiones, por otras partes del sistema, sino atender, orientar y asesorar a cualquier miembro del componente estudiantil u otro de la comunidad universitaria con una situación que se relacione con los estudiantes. Algunas personas pudieran no tener claro esta diferencia y, por ende, entender que los servicios de orientación y apoyo no complace sus expectativas.

- Como parte del esfuerzo de medir efectividad se deben mantener estadísticas importantes, recopiladas de manera que permitan el examen y análisis más minucioso de las mismas. Por ejemplo: registros y controles que faciliten estudiar los reclamos considerando género de la persona que presenta el reclamo, tipo de reclamos más comunes por facultad o escuela, relación casos recibidos y resueltos considerando el promedio de duración del proceso por tipo de reclamo, entre otros.
- La efectividad de la Oficina de Procuraduría Estudiantil es importante para diversas personas, directa e indirectamente, servidas por ésta. Algunas son: estudiantes, profesores, personal no docente, decanos de facultad o directores de escuela, familiares de los miembros de la comunidad universitaria, sindicatos, asociaciones y grupos estudiantiles. Debido a la dificultad que implica consultar a todos en cuanto a la efectividad de la OPE, se debe contemplar que un número sustancial de los grupos más relevantes tengan la oportunidad de ofrecer sus opiniones sobre los ofrecimientos y prestación de los servicios. Esto dirige al uso de diversas estrategias para allegar información útil a estos propósitos.
- Unido a lo anteriormente expuesto, el esfuerzo por medir la efectividad de la Oficina de Procuraduría Estudiantil debe abordarse desde diversos ángulos, desde la recopilación de estadísticas, análisis de documentos y administración de encuestas, entre otros, hasta el auto-escrutinio por parte de la persona designada para el puesto.

Sugerencias y posibles indicadores útiles para medir la efectividad de la OPE

La Oficina de Procuraduría Estudiantil requiere contar con un cuadro del estado de situación de la Oficina, su alcance, y el tipo o naturaleza de su prestación de servicios. Como parte de nuestro análisis, las sugerencias e indicadores que señalamos en esta sección se pueden clasificar en tres dimensiones medulares de acción para apoyar el ejercicio que interesa la OPE en cuanto a medir su efectividad. Éstas son:

- (1) Elaboración y uso de documentos que evidencien la gestión de la Oficina
- (2) Registro, mantenimiento y organización de información estadística
- (3) Implantación de métodos para la recopilación de datos adicionales y su análisis

Cabe mencionar que la OPE cuenta con actuaciones concretas y mecanismos que atienden a cada dimensión. Sin embargo, el análisis hecho para efectos de este informe nos lleva a sugerir ajustes, modificaciones o mayor nivel de especificidad en su acopio, de manera que permita que el personal de la OPE logre atender sus necesidades de información y llevar a cabo un análisis que se sustente en un proceso más enriquecido por la recolección de datos desde diversas perspectivas.

Documentación de la gestión de la OPE

Resulta altamente deseable que la OPE continúe con el desarrollo de un sistema de documentación que permita describir cómo opera la Oficina y el alcance de su gestión. De ahí, la relevancia de tener:

- Una declaración de misión, visión y objetivos
- Planes de trabajo
- Lista o calendario de actividades
- Estudio de necesidades
- ← ■ Minutas de reuniones sobre su participación en la política institucional *
- Copia de opúsculos, presentaciones u otras publicaciones de la OPE
- Informe anual - Se debe reflexionar en el diseño de un formato o bosquejo que se atempere a la realidad de los trabajos de la OPE y refleje mejor los logros de su gestión. Este informe debe incluir tablas estadísticas con un cuadro informativo más amplio que el provisto por gráficos y narrativos más sustanciales de la labor de la Oficina, sus logros y contribuciones (Ver ejemplos en el Apéndice B).

< Interesante >

Recopilación de información estadística

La revisión de literatura revela que ésta es una de las acciones más ampliamente utilizada por las oficinas o dependencias de procuraduría para indicar su desempeño y efectividad. La OPE del Recinto de Río Piedras acopla datos que sirven de base para establecer estadísticas referentes a su quehacer. Sin embargo, al posicionarnos como usuario potencial de esta información se nos hace evidente la utilidad de contar con estadísticas más completas y detalladas. A continuación se enumeran algunos datos o indicadores relevantes:

- Número de estudiantes o casos recibidos - Este indicador sirve, entre otras cosas, para conocer la demanda por los servicios y determinar la capacidad de servicio de la OPE. Aunque este indicador se atiende actualmente, se sugiere que en el proceso de tabulación y análisis se refleje la distribución considerando otras variables de interés (tablas cruzadas), tales como:
 - Grupo al que pertenece la persona que presenta el reclamo (estudiante de bachillerato, estudiante graduado, personal docente; personal no docente u otros)
 - Género (masculino o femenino)
 - Facultad, escuela o unidad
 - Medio de notificación o referido a la OPE:
 - Personalmente
 - Carta
 - Decano o director de escuela
 - Senadores académicos
 - Envío de facsímil (*fax*)
 - Teléfono
 - Otro
 - Tipo de reclamo
 - Acción tomada (orientación, referido, u otra)
- Cantidad de orientaciones o consultas - Representan entrevistas, llamadas, mensajes electrónicos y/o visitas atendidas que no se convierte en parte del registro de casos
- Número de talleres y charlas ofrecidos
- Número de coloquios efectuados - Se pueden utilizar coloquios con los estudiantes para escucharlos e intercambiar ideas, opiniones y sus expresiones con respecto a tópicos importantes para la OPE.

Hoja de evaluación

- Por ciento de talleres y charlas ofrecidos en relación al plan de trabajo de cada semestre u año académico
 - Por ciento de hojas de evaluación de talleres y charlas presentados por la OPE que reciben una puntuación mayor o igual a aceptable (suma de excelente y buena o puntuaciones 4 y 5, según la hoja utilizada).
- Destacar los por cientos por ítem u aspecto evaluado.

Se recomienda añadir a las hojas de evaluación los siguientes aspectos o preguntas:

- Claridad del Procurador en su exposición
- Habilidad del Procurador para contestar preguntas y aclarar dudas
- Indique temas sobre los cuales le interesaría recibir información
- Luego de este taller o conferencia, ¿usted entiende que experimentó o está atravesando por una situación que le gustaría discutir con el Procurador Estudiantil? Señale la naturaleza de la situación (revisión de notas, problemas de beca, interrelación estudiante-profesor, deshonestidad académica, falta de integridad, conflictos entre estudiantes, violencia, acoso u hostigamiento sexual, discrimen por razón de género, raza o impedimento u otra).

■ Cantidad y diversidad de publicaciones o material informativo preparados por la OPE - Llevar registro sobre:

- Tipo de material (opúsculos, folletos, boletines o mensajes electrónicos, presentaciones en PowerPoint, cartas informativas, entre otros)
- Tema(s) tratados por publicación (deben ser aquellos que son objeto de reclamos mayores o que son áreas en las cuales los estudiantes requieren mayor información).
- Cantidad de publicaciones distribuidas - Se debe procurar que la distribución de dicho material trascienda los espacios de talleres y conferencias ofrecidos por la OPE y sus propias facilidades localizadas en el Edificio Baldorioty de Castro (La Torre, Oficina 101).

¿Cómo operamos?

- Análisis de la naturaleza de los reclamos - Examinar si se trata de temas recurrentes, en otras palabras que representan la continuidad de situaciones ya existentes (previamente atendidas en el Recinto) versus nuevas áreas de atención. Se sugiere que el análisis considere el grupo al que pertenece la persona que presenta el reclamo y de la contraparte involucrada y la facultad, escuela o unidad a la que están adscritos, entre otras variables
- Tiempo transcurrido desde la preparación inicial, organización y eventual archivo de expedientes (manejo de expedientes).
- Tiempo promedio que toma la resolución de casos (desde presentación del reclamo hasta solución del caso a nivel de la procuraduría estudiantil).
- Por ciento de casos resueltos en un periodo x de tiempo desde que se presenta ante la OPE
- * ■ Número de visitas a la página WEB de la OPE * ¿DIAA?
- Por ciento de estudiantes y miembros de la comunidad universitaria que conocen la OPE, utilizaría sus servicios o la recomendaría a otras personas
- Opinión o percepción que tienen los usuarios con relación a los servicios que presta la OPE
- Número de investigaciones o estudios elaborados por iniciativa de la OPE (si aplica)
- * ■ Número de políticas, protocolos, procedimientos y prácticas de manejo de documentos y expedientes que han sido revisados, estudiados o adoptados por la OPE *

Métodos, técnicas o instrumentos para la recopilación de datos

La OPE puede darse a la tarea de diseñar encuestas, protocolos de grupos focales, entrevistas a miembros de la comunidad universitaria u otros métodos alternativos e informales, como el buzón de expresión (físicamente instalado en la OPE, otras unidades del Recinto o disponible por medio electrónico) para la recopilación de datos adicionales para medir su efectividad. Otro mecanismo es el examen de la inversión del tiempo de la persona que ocupa el puesto de Procurador(a) Estudiantil en términos de atención directa de casos, participación en reuniones, talleres, conferencias (en o fuera del Recinto) y otras actividades.

El Apéndice C incluye un modelo-borrador de una encuesta breve dirigida a estudiantes que han utilizado los servicios de la OPE, para recrear el tipo de

cuestionamientos que debe hacerse al utilizar los métodos, técnicas o instrumentos sugeridos. La encuesta que se diseñe debe someterse a procesos de validación e incluso prueba piloto previo a su administración formal para asegurar la confiabilidad del instrumento.

Anotación final

El presente informe representa el resumen de un ejercicio de revisión de literatura sobre oficinas de procuraduría estudiantil hecho por primera vez en la Oficina de Planificación Académica. Por ello, se visualiza como apuntes generales que deberán ser aquilatados desde la óptica del personal de la Oficina del Procurador Estudiantil del Recinto de Río Piedras (OPE).

Entendemos que la búsqueda de evidencia con respecto a la gestión de la OPE y la identificación de un número mayor de indicadores, que los actualmente utilizados por esta Oficina, pueden propiciar la reflexión que se interesa acerca de su efectividad. Los elementos a considerar expuestos en este informe toman como base otros esfuerzos de evaluación vigentes en el Recinto de Río Piedras. Se propusieron tres dimensiones para constatar cuánto se acerca la OPE a sus metas u objetivos. Se espera que la adopción de las recomendaciones planteadas ayude a la OPE a identificar las fortalezas y buenas prácticas de su gestión de procuraduría en el Recinto de Río Piedras. Igualmente, se entiende que pueden servir para identificar retos, áreas a innovar y aspectos que requerirán de evaluación más exhaustiva.

Bibliografía

Comité para el Desarrollo del Plan de Assessment de la Efectividad Institucional.
Aprobado por: Junta Administrativa 20 de agosto de 2004. Plan de Assessment de
Efectividad Institucional. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Decanato de
Asuntos Académicos.

Guardiño Estrada, León R. (1999). Hacia un modelo de evaluación de la calidad de
instituciones de educación superior. *Universidad siglo XXI: Revista Iberoamericana de
Educación*, 21. Extraído el 20 de agosto de 2007, de: <http://www.rieoei.org/rie21a06.htm>

Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil,
[Certificación Número 32 (2005-06) de la Junta de Síndicos].

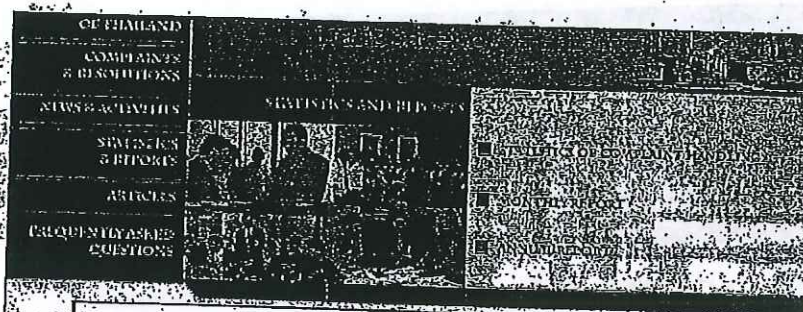
Villanueva Molina, Enrique (2004). *Calidad y acreditación de la educación virtual*.
Barcelona, España. Extraído el 20 de agosto de 2007, de [http://www.uvalpovirtual.cl/
archivos/ simposio2004/ Enrique%20Villanueva%20-%20Calidad%20 y%20Acreditacion%
20en%20la%20Educacion%20Virtual.pdf](http://www.uvalpovirtual.cl/archivos/simposio2004/Enrique%20Villanueva%20-%20Calidad%20y%20Acreditacion%20en%20la%20Educacion%20Virtual.pdf)

APÉNDICES

Apéndice A: Lista de enlaces recomendados .

- Ombudsmen Awareness Survey:
<http://www.lgo.org.uk/pdf/MORI-final-report.pdf>
- Aegis Medical Systems Webpage:
<http://www.aegisombudsman.com/policy.htm>
- Survey of Complainant Satisfaction Levels:
<http://www.ombudsman.irlgov.ie/en/Publications/AnnualReports/AnnualReportoftheOmbudsman2006/File,7101,en.rtf>
- Office of the Ombudsman Client Survey Report:
<http://www.icann.org/ombudsman/documents/csr-commentary-jun07.pdf>
- Organizational Ombudsman Program:
<http://www.redmondwilliamsassoc.com/articles/Organizational%20Ombudsman%20Program%20A%20Governance%20&%20Trust%20Strategy.doc>
- UNM Dispute Resolution Department Effectiveness Survey:
<http://www.unm.edu/~askdrc/surveytxt.html>
- Student Ombudsman Annual Report:
<http://www.registrar.qut.edu.au/studomb/documents/annrep1999.pdf>

Apéndice B: Ejemplo de tabla estadística de una oficina de procuraduría



Complaints Statistics		
January 2000 - 2002: Total 2,150 cases		
1. Cases under consideration	1,177	
2. Finished cases	946	
2.1. Cases that the Ombudsman considered and investigated, and found that actions of the government body were consistent with the law or the complainant's damages were compensated already		201
2.2. Complaints which Ombudsman satisfied the complainants		109
2.2.1 Ombudsman receives complaints and recommendations from relevant authorities for corrective action		10
2.2.2 Ombudsman suggests amendment of laws		3
2.2.3 Complaints related to the violation of the Constitution, Ombudsman presents the case to Constitutional Court or Administrative Court		12
2.2.4. Complaints received for treatment and relief from the authorities after the intervention from Ombudsman		75
2.2.5 Ombudsman refer cases to appropriate government agencies and request the agencies to report back every 3 months		100
2.3. Declined complaints which do not fall under jurisdiction of the Ombudsman Act		645
2.3.1 Declined complaints and Ombudsman notifies complainants		380
2.3.2 Declined complaints and Ombudsman refers the issues to relevant agencies for appropriate action		265
3. Withdrawn complaints		27
4. Complaints for information		0
Total	2,150	

As of 30 August 2002

Home | Ombudsman of Thailand | Complaints and Resolutions | News and Activities | Statistics and Reports | Articles | FAQ

Fuente: http://www.ombudsman.go.th/eng_version/statistics_stat.html

Office of the Ombudsman Ireland

Home | What's New? | Contacts | Sitemap | English / Gaeilge

Search: Go!

You are here: [Home](#) / [Publications](#) / [Annual Reports](#) / [Annual Report of the Ombudsman 2003](#)

Annual Report of the Ombudsman 2003

Chapter 6 - 19. Civil Service - Complaints Completed In 2003

19. Civil Service - Complaints Completed In 2003

	Resolved	Partially Resolved	Assistance Provided	Discontinued	Withdrawn	Not Upheld	Total Completed
Social and Family Affairs	16	1	65	130	3	136	351
Agriculture and Food	14	1	14	41	3	155	228
Education and Science	18	4	11	22	1	35	91
Revenue	27	1	39	18	0	39	124
Environment, Heritage and Local Government	1	0	2	11	0	16	30
Health and Children	15	0	9	2	0	7	33
Land Registry	5	1	3	2	0	0	11
Communications, Marine and Natural Resources	1	1	4	3	0	8	17
Justice, Equality and Law Reform	7	0	16	10	0	6	39
Enterprise, Trade and Employment	1	0	1	0	0	0	2
Office of Public Works	0	0	0	0	0	4	4
Others	17	4	25	17	0	34	97
Total	122	13	189	256	7	440	1027

[Back to contents](#)

Fuente:

<http://ombudsman.gov.ie/en/Publications/AnnualReports/AnnualReportoftheOmbudsman2003/Name,3209,en.htm>

Apéndice C: Modelo-borrador de encuesta sobre servicios de la OPE.

Encuesta sobre su opinión acerca de los servicios de la Oficina del Procurador Estudiantil

BORRADOR

Su respuesta a las siguientes aseveraciones proveerá información valiosa para determinar la calidad y efectividad de los servicios que presta la Oficina del Procurador Estudiantil en esta institución. Utilice la siguiente escala del 1 al 5 para expresar su nivel de acuerdo con cada una de las aseveraciones planteadas tomando en cuenta estrictamente su experiencia con la Oficina del Procurador Estudiantil y la prestación de sus servicios. Ennegrezca totalmente el óvalo que corresponda a su respuesta. Si usted no ha utilizado algún servicio o entiende que no cuenta con los criterios necesarios para opinar, seleccione la respuesta No aplica. Es importante que ennegrezca solamente un óvalo por aseveración. Agradecemos su colaboración.

	Totalmente en acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
La información sobre la Oficina del Procurador Estudiantil está accesible.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero que el trato que recibo en la Oficina del Procurador Estudiantil es respetuoso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La figura del Procurador Estudiantil me inspira (infunde) confianza dando apertura a exponer mis reclamos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los canales comunicación para expresar reclamos ante la Oficina del Procurador Estudiantil están disponibles fácilmente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tomando en cuenta la naturaleza de cada situación expuesta, considero que la Oficina del Procurador Estudiantil demuestra agilidad en su atención y prestación de servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La Oficina del Procurador Estudiantil se percibe como una bien organizada (protocolos, registros, control y confidencialidad).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confío en que todos los récords (expedientes) de la Oficina del Procurador Estudiantil son mantenidos de manera que se garantiza la confidencialidad del participante/usuario/cliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La Oficina del Procurador me mantiene informado(a) sobre el progreso del caso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero que el Procurador Estudiantil exhibe un rol neutral.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La información provista por la Oficina del Procurador Estudiantil, tanto oral como escrita, es clara.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

BORRADOR

	Tótalmente en acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Tótalmente en desacuerdo	No aplica
En términos generales, luego de mi(s) visita(s) a la Oficina del Procurador Estudiantil me siento confiado(a) en la solución del problema.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entiendo que de tener alguna otra situación acudiría nuevamente a la Oficina del Procurador Estudiantil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le recomendaría la Oficina del Procurador Estudiantil a cualquier miembro de la comunidad universitaria que tenga un asunto que resolver.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En el espacio adjunto, incluya sus sugerencias o comentarios sobre áreas a mejorar en la Oficina del Procurador Estudiantil y el tipo de información que sería útil que dicha Oficina le provea a la comunidad universitaria:

Visión de la OPC

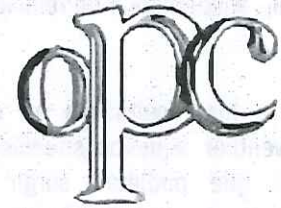
La Oficina de la Procuraduría Claustral es un componente institucional donde se tomarán en consideración todos aquellos asuntos, enfoques, opciones y decisiones administrativas ó de otra índole que conciernan a los docentes del RCM.

Esta Oficina será considerada como un lugar de encuentro y diálogo, manteniendo el compromiso y la responsabilidad de proveer canales abiertos de comunicación a la vez de proteger la calidad del ambiente universitario y la integridad de sus constituyentes.

Es un espacio que será utilizado para favorecer la reconciliación y restauración de las relaciones de los sectores que componen la comunidad universitaria.

Oficina de Procuraduría Claustral

Recinto de Ciencias Médicas de Puerto Rico



Procurando una mejor
calidad de vida académica y
administrativa.

Oficina:
B-140
Primer piso, edificio principal RCM

Teléfono:
787-758-2525 Ext. 2941

Correo electrónico:
profacultad.rcm@upr.edu



¿Qué es la Procuraduría Claustral?

Es una alternativa que el RCM ofrece a sus docentes donde se le atiendan aquellas situaciones que pudieran interferir con un ambiente de trabajo adecuado.

Propósito de la OPC

Atender todo tipo de situación que pudiera afectar al claustral. Estas situaciones pudieran ser de naturaleza personal, académica o de relaciones de trabajo.

Proveer a los facultativos un espacio donde ventilar aquellas situaciones de conflicto que pudieran surgir en el desempeño de sus funciones y que interfieran con el mantenimiento de un ambiente académico y administrativo adecuado.

Meta de la OPC

Asegurar que los Facultativos del Recinto de Ciencias Médicas reciban un trato justo y razonable en sus relaciones con las autoridades y los funcionarios universitarios.

Misión de la OPC

La Oficina de la Procuraduría Claustral (OPC) es un mecanismo para la comunicación e intercambio de ideas con la intención de vincular efectivamente a los componentes de la comunidad universitaria en la búsqueda de la verdad.

Tiene el compromiso de atender necesidades o reclamos de los docentes del Recinto de Ciencias Médicas que sean inherentes al quehacer universitario y que puedan presentarse como desafíos o retos a la integridad institucional.

Asegurará un trato objetivo e imparcial durante los procesos organizacionales para no afectar las relaciones entre los diferentes sectores que componen la comunidad académica.

Identificará oportunidades de justicia en los enfoques, procesos y decisiones institucionales, proveyendo métodos alternos e informales para la solución de las situaciones planteadas.

Tiene la responsabilidad de salvaguardar los principios medulares que rigen el servicio de la procuraduría:
autonomía, confidencialidad, imparcialidad y accesibilidad en toda gestión en la que participa.

Promoverá la adopción de cambios que sean beneficiosos a todos los niveles de la organización a la luz de las experiencias del servicio.

Deberes de la OPC

Buscar solución rápida a las situaciones presentadas a su consideración.

Corroborar la información presentada.

Escuchar, aclarar, informar, aconsejar y referir.

Complementar pero no sustituir los mecanismos de solución de controversias.

Dar seguimiento para asegurarse de que se resolvieron los casos traídos a su consideración.

Dar a conocer los servicios de la Oficina.

Principios que rigen la OPC

Accesibilidad

- Disponibilidad

Imparcialidad

- Criterio principal que se haga justicia, sin prejuicio particular en contra de nadie.

Confidencialidad

- La divulgación de información tiene que ser autorizada.

- Privacidad

Autonomía

- Libre de influencias, guías o control de otros.

Universidad de Puerto Rico,
Recinto de Ciencias Médicas



Francisca Corrada Del Río
Procuradora Claustral

P.O. Box 365067
San Juan, PR 00936 - 5067

Tel. 787 758 2525 - ext. 2941

Email: profacultad.rcm@upr.edu

IF YOU FIND YOURSELF SAYING ...

This isn't fair!

I've been mistreated!

No one is listening to me!

I'm lost in all the bureaucracy!

I need to talk with someone privately!

I need a neutral third party!

I need clarification or help with university policy!

... CONTACT THE WSU OMBUDSMAN OFFICE.

TYPES OF COMPLAINTS

- Academic (grading disputes, exam scheduling, course-related issues, etc.)
- Non-academic (housing, resident life issues, financial aid, etc)
- Employment (hiring, dismissal, evaluations, benefits, etc.)
- Administrative (delay in service/decisions, access to facilities, clarification of rights and policies, etc.)

OMBUDSMAN

Max Kirk, Faculty

Tena Old, Administrative/Professional

Janet Herrlinger, Assistant
Ombudsman

OFFICE HOURS

Monday-Friday
8 a.m. – 12 noon, 1 p.m. – 5 p.m.
or by appointment

Summer Hours
8 a.m. – 12 noon

OFFICE OF THE WSU OMBUDSMAN

Wilson-Short Hall, Room 2
PO Box 644002
Pullman, WA 99164-4002
Phone: 509-335-1195
FAX: 509-335-3922

E-mail: ombudsman@wsu.edu
www.ombudsman.wsu.edu

OFFICE OF THE UNIVERSITY OMBUDSMAN

SERVING THE WSU COMMUNITY SINCE 1971



The University Ombudsmen serve the entire WSU system including branch campuses and extension.

*An effective,
informal, and
neutral channel for
students, staff, and
faculty to voice
university-related
concerns.*

**WASHINGTON STATE
UNIVERSITY**
World Class. Face to Face.

HOW DOES THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN FUNCTION?

The primary purpose of the office is to protect the interests, rights, and privileges of students, staff, and faculty at all levels of university operations and programs. The ombudsman is designated by the university to function as an impartial and neutral resource to assist all members of the university community. The ombudsman provides information relating to university policies and procedures and facilitates the resolution of problems and grievances through informal investigation and mediation. The office does not replace or supercede other university grievances, complaint or appeal procedures.

WHEN SHOULD I CONTACT THE OMBUDSMAN?

- When you have a university-related problem and need assistance.
- When you need clarification about a WSU policy or procedure.
- If you feel you have been unfairly treated and need to know your options.
- If you have a specific problem which may not be resolved by regular university procedures.
- If you want to talk with an impartial party concerning a university issue.

HOW CAN THE OMBUDSMAN HELP?

- By listening and providing a neutral resource.
- By explaining and abiding by the policies and procedures.
- By providing initial counseling in clarifying issues and providing referral when appropriate.
- By analyzing the issue and providing options in resolving complaints.
- By preventing an issue from escalating into a major problem when possible.
- By recommending change in policy when appropriate
- By assisting the university in the development, implementation, and application of policies and procedures.

WHEN DOES AN OMBUDSMAN NOT GET INVOLVED

- The ombudsman does not act as an advocate or represent an individual in adjudicatory disputes, including those related to sexual harassment, discrimination, Americans with Disabilities Act, OSHA regulations, or collective bargaining agreements.

- If a complaint or concern is non-university related.
- The ombudsman will not waive rules, laws, or regulations, or require an appointing authority to change a decision, modify a policy, or modify a negotiated contract provision.

THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN IS GUIDED BY THE FOLLOWING POLICIES:

- No action will be taken without the permission of the client unless otherwise required by law.
- Informing the ombudsman about a problem does not institute a formal complaint or substitute for notice to the university.
- The ombudsman will strive to maintain strict confidentiality concerning all matters brought to the office unless agreement is reached with the client to do otherwise.
- Exceptions to the pledge of confidentiality may occur when a threat of serious harm appears imminent, or when information must be disclosed as required by law, including the Public Records Act or requirements of discovery and litigation.

PENNSSTATE



University Faculty Senate

Ombudsperson Orientation

August 28, 2014

<http://senate.psu.edu/ombuds/ombuds.asp>



Ombudsperson Orientation

Thursday, August 28, 2014, 10:00-11:30 a.m.

102 Kern Graduate Building

Comments on the Role of the Ombudsperson

Jonna Kulikowich, Chair, University Faculty Senate
Professor of Education, College of Education

Overview of the Duties and Responsibilities of Unit Ombudspersons

Deborah Atwater, Immediate Past University Ombudsperson
Associate Professor Emerita of Communication Arts and Sciences
and African and African American Studies, College of the Liberal Arts
Pamela Hufnagel, University Faculty Ombudsperson
Assistant Professor of Education, Penn State DuBois

The Provost's Office and Its Role in Faculty Affairs

Blannie Bowen, Vice Provost for Academic Affairs

Perspectives on Ombudsperson Responsibilities from FR&R

Amanda Maple, Chair, Senate Committee on Faculty Rights and Responsibilities
Associate Librarian for Music, University Libraries

The Role of the Office of General Counsel

Katherine Allen, Associate General Counsel

The Role of the Office of Ethics and Compliance

Regis Becker, Director of University Ethics and Compliance

University Policies Related to Faculty

Robert Maney, Senior Director of Employee Relations, Office of Human Resources

The Role of the Affirmative Action Office

Ken Lehrman, Vice Provost for Affirmative Action

Ombuds Scenarios

Questions and Comments from Attendees

Closing Remarks, Deborah Atwater and Pamela Hufnagel



INTEROFFICE MEMORANDUM

TO: Blannie Bowen

FROM: Stephen S. Dunham *SSD*

DATE: February 21, 2013

RE: **Clarification of Ombudsperson Role**

In response to recent questions regarding the role of the ombudsperson in working with faculty, the Office of General Counsel has been asked by the Provost's Office to clarify a few points.

First, with respect to any potential liability issues, ombudspersons are treated no differently from other University employees. As provided in the By-Laws, the University may indemnify its employees for any claim and it has been the practice to do so as long as the claim involves an employee acting in good faith within the scope of his or her employment. This includes faculty members performing their duties as ombudspersons. This is true for both appointed and elected ombudspersons.

With respect to confidentiality issues, the ombudsperson process should be conducted in the most confidential manner possible. However, there may be limited circumstances in which information exchanged or documents and notes created during the process would need to be disclosed during an investigation or litigation. In addition, the ombudsperson may refer matters that are not resolved to appropriate University officials. All participants in the ombudsperson process are expected to communicate in a professional and respectful manner throughout the process.

**OMBUDSPERSON WORKSHOP
OFFICE OF HUMAN RESOURCES
August 28, 2014**

GENERAL OVERVIEW

- HR expertise
- Website for University policies and guidelines: <http://guru.psu.edu/policies>
- HR policies, HRG guidelines; collective bargaining agreements for unionized employees
- Other policies and guidelines: Administrative, Budget, Business Services, Financial, Intellectual Property, Payroll, Research Administration, Safety, Travel
- HR transformation project

HR RESOURCES

- Human Resources Representatives
- Office of Human Resources
 - Website: www.ohr.psu.edu
 - Employee Relations – usually the best place to start
 - Employee Benefits – Employee Assistance Program; child care; elder care
 - Workplace Learning and Performance – leadership coaching; facilitation sessions
 - Occupational Medicine
 - Workers' Compensation; Unemployment Compensation
 - Employee Special Assistance Fund

KEY CONSIDERATIONS

- Listening
- In-person vs. email
- Confidentiality vs. secrecy
- Conveying understanding vs. conveying agreement
- Identifying the remedy requested
- Dealing with pressure, demands, threats
- Ensuring buy-in before any action taken
- Follow-up

Robert L. Maney
Senior Director of Employee Relations
Penn State Office of Human Resources
505 James M. Elliott Building
814-863-6188
rlm1@psu.edu
8-18-14

Listening

Listening and Critical Thinking // Four Kinds of Listening

1. *Appreciative listening*- listening for pleasure or enjoyment
2. *Empathic listening*-listening to provide emotional support
3. *Comprehensive listening*-listening to understand the message
4. *Critical listening*-listening to evaluate a message for acceptance or rejection

Four Causes of Poor Listening

1. Not Concentrating
2. Listening Too Hard
3. Jumping to Conclusions
4. Focusing on Delivery and Personal Appearance

How to Become a Better Listener

1. Take Listening Seriously
2. Be an Active Listener
3. Resist Distractions
4. Don't Be Diverted By Appearance or Delivery
5. Suspend Judgment
6. Focus Your Listening
 - A. Listen for Main Points
 - B. Listen for Evidence
 - C. Develop Note-Taking Skills

Lucas, Stephen E. *The Art of Public Speaking*. Eighth Edition. Boston: McGraw Hill, 2004, pp.57-58.

See also : www.listen.org for additional resources

About Conflict

University of Wisconsin-Madison
Office of Human Resource Development

<http://www.ohrd.wisc.edu/onlinetraining/resolution/aboutwhatisit.htm#the>

Excerpts from About Conflict

We define conflict as a disagreement through which the parties involved perceive a threat to their needs, interests or concerns. Within this simple definition there are several important understandings that emerge:

Perceived threat - People respond to the perceived threat, rather than the true threat, facing them. Thus, while perception doesn't become reality per se, people's behaviors, feelings and ongoing responses become modified by that evolving sense of the threat they confront. If we can work to understand the true threat (issues) and develop strategies (solutions) that manage it (agreement), we are acting constructively to manage the conflict.

Needs, interests or concerns - There is a tendency to narrowly define "the problem" as one of substance, task, and near-term viability. However, workplace conflicts tend to be far more complex than that, for they involve ongoing relationships with complex, emotional components. Simply stated, there are always procedural needs and psychological needs to be addressed within the conflict, in addition to the substantive needs that are generally presented. And the durability of the interests and concerns of the parties transcends the immediate presenting situation. Any efforts to resolve conflicts effectively must take these points into account.

A few points are worth reiterating before proceeding:

A conflict is more than a mere disagreement -it is a situation in which people perceive a threat (physical, emotional, power, status, etc.) to their well-being. As such, it is a meaningful experience in people's lives, not to be shrugged off by a mere, "it will pass..." Participants in conflicts tend to respond on the basis of their perceptions of the situation, rather than an objective review of it. As such, people filter their perceptions (and reactions) through their values, culture, beliefs, information, experience, gender, and other variables. Conflict responses are both filled with ideas and feelings that can be very strong and powerful guides to our sense of possible solutions. As in any problem, conflicts contain substantive, procedural, and psychological dimensions to be negotiated. In order to best understand the threat perceived by those engaged in a conflict, we need to consider all of these dimensions.

Conflicts are normal experiences within the work environment. They are also, to a large degree, predictable and expectable situations that naturally arise as we go about managing complex and stressful projects in which we are significantly invested. As such, if we develop procedures for identifying conflicts likely to arise, as well as systems

through which we can constructively manage conflicts, we may be able to discover new opportunities to transform conflict into a productive learning experience.

Creative problem-solving strategies are essential to positive approaches to conflict management. We need to transform the situation from one in which it is 'my way or the highway' into one in which we entertain new possibilities that have been otherwise elusive.

Conflict Styles and Their Consequences

Conflict is often best understood by examining the consequences of various behaviors at moments in time. These behaviors are usefully categorized according to conflict styles. Each style is a way to meet one's needs in a dispute but may impact other people in different ways.

Competing is a style in which one's own needs are advocated over the needs of others. It relies on an aggressive style of communication, low regard for future relationships, and the exercise of coercive power. Those using a competitive style tend to seek control over a discussion, in both substance and ground rules. They fear that loss of such control will result in solutions that fail to meet their needs. Competing tends to result in responses that increase the level of threat.

Accommodating, also known as smoothing, is the opposite of competing. Persons using this style yield their needs to those of others, trying to be diplomatic. They tend to allow the needs of the group to overwhelm their own, which may not ever be stated, as preserving the relationship is seen as most important.

Avoiding is a common response to the negative perception of conflict. "Perhaps if we don't bring it up, it will blow over," we say to ourselves. But, generally, all that happens is that feelings get pent up, views go unexpressed, and the conflict festers until it becomes too big to ignore. Like a cancer that may well have been cured if treated early, the conflict grows and spreads until it kills the relationship. Because needs and concerns go unexpressed, people are often confused, wondering what went wrong in a relationship.

Compromising is an approach to conflict in which people gain and give in a series of tradeoffs. While satisfactory, compromise is generally not satisfying. We each remain shaped by our individual perceptions of our needs and don't necessarily understand the other side very well. We often retain a lack of trust and avoid risk-taking involved in more collaborative behaviors.

Collaborating is the pooling of individual needs and goals toward a common goal. Often called "win-win problem-solving," collaboration requires assertive communication and cooperation in order to achieve a better solution than either individual could have achieved alone. It offers the chance for consensus, the integration of needs, and the potential to exceed the "budget of possibilities" that previously limited our views of the conflict. It brings new time, energy, and ideas to resolve the dispute meaningfully.

By understanding each style and its consequences, we may normalize the results of our behaviors in various situations. This is not to say, "Thou shalt collaborate" in a moralizing way, but to indicate the expected consequences of each approach: If we use a competing style, we might force the others to accept 'our' solution, but this acceptance may be accompanied by fear and resentment. If we accommodate, the relationship may proceed smoothly, but we may build up frustrations that our needs are going unmet. If we compromise, we may feel OK about the outcome, but still harbor resentments in the future. If we collaborate, we may not gain a better solution than a compromise might have yielded, but we are more likely to feel better about our chances for future understanding and goodwill.

How We Respond to Conflict: Thoughts, Feelings, and Physical Responses¹

In addition to the behavioral responses summarized by the various conflict styles, we have **emotional, cognitive and physical responses** to conflict. These are important windows into our experience during conflict, for they frequently tell us more about what is the true source of threat that we perceive; by understanding our thoughts, feelings and physical responses to conflict, we may get better insights into the best potential solutions to the situation.

Emotional responses: These are the feelings we experience in conflict, ranging from anger and fear to despair and confusion. Emotional responses are often misunderstood, as people tend to believe that others feel the same as they do. Thus, differing emotional responses are confusing and, at times, threatening.

Cognitive responses: These are our ideas and thoughts about a conflict, often present as inner voices or internal observers in the midst of a situation. Through sub-vocalization (i.e., self-talk), we come to understand these cognitive responses. For example, we might think any of the following things in response to another person taking a parking spot just as we are ready to park:

"That jerk! Who does he think he is! What a sense of entitlement!"

or:

"I wonder if he realizes what he has done. He seems lost in his own thoughts. I hope he is okay."

or:

"What am I supposed to do? Now I'm going to be late for my meeting... Should I say something to him? What if he gets mad at me?"

Such differing cognitive responses contribute to emotional and behavioral responses, where self-talk can either promote a positive or negative feedback loop in the situation.

¹ Adapted from Harry Webne-Behrman, *The Practice of Facilitation: Managing Group Process and Solving Problems*, Quorum Books, Greenwood Publishing, 1998, by permission of the author. All rights reserved.

Physical responses: These responses can play an important role in our ability to meet our needs in the conflict. They include heightened stress, bodily tension, increased perspiration, tunnel vision, shallow or accelerated breathing, nausea, and rapid heartbeat. These responses are similar to those we experience in high-anxiety situations, and they may be managed through stress management techniques. Establishing a calmer environment in which emotions can be managed is more likely if the physical response is addressed effectively.

The Role of Perceptions in Conflict

As noted in our basic definition of conflict, we define conflict as a disagreement through which the parties involved perceive a threat to their needs, interests or concerns. One key element of this definition is the idea that each party may have a different perception of any given situation.

We can anticipate having such differences due to a number of factors that create "perceptual filters" that influence our responses to the situation:

Culture, race, and ethnicity²: Our varying cultural backgrounds influence us to hold certain beliefs about the social structure of our world, as well as the role of conflict in that experience. We may have learned to value substantive, procedural and psychological needs differently as a result, thus influencing our willingness to engage in various modes of negotiation and efforts to manage the conflict.

Gender and sexuality³: Men and women often perceive situations somewhat differently, based on both their experiences in the world (which relates to power and privilege, as do race and ethnicity) and socialization patterns that reinforce the importance of relationships vs. task, substance vs. process, immediacy vs. long-term outcomes. As a result, men and women will often approach conflictive situations with differing mindsets about the desired outcomes from the situation, as well as the set of possible solutions that may exist.

Knowledge (general and situational): Parties respond to given conflicts on the basis of the knowledge they may have about the issue at hand. This includes situation-specific knowledge (i.e., "Do I understand what is going on here?") and general knowledge (i.e., "Have I experienced this type of situation before?" or "Have I studied about similar situations before?"). Such information can influence the person's willingness to engage in efforts to manage the conflict, either reinforcing confidence to deal with the dilemma or undermining one's willingness to flexibly consider alternatives.

² Much more can be said about this subject. We have posted an article as an additional resource: "Managing Intercultural Conflicts Effectively," by Stella Ting-Toomey, 1994. <https://www.ohrd.wisc.edu/home/Portals/0/ManagingInterculturalConflicts.pdf>

³ This topic is well addressed in the writings of Professor Deborah Tannen, who has focused extensively on gender differences in communication.

Impressions of the Messenger: If the person sharing the message -the messenger - is perceived to be a threat (powerful, scary, unknown, etc.), this can influence our responses to the overall situation being experienced. For example, if a big scary-looking guy is approaching me rapidly, yelling "Get out of the way!" I may respond differently than if a diminutive, calm person would express the same message to me. As well, if I knew either one of them previously, I might respond differently based upon that prior sense of their credibility: I am more inclined to listen with respect to someone I view as credible than if the message comes from someone who lacks credibility and integrity in my mind.

Previous experiences: Some of us have had profound, significant life experiences that continue to influence our perceptions of current situations. These experiences may have left us fearful, lacking trust, and reluctant to take risks. On the other hand, previous experiences may have left us confident, willing to take chances and experience the unknown. Either way, we must acknowledge the role of previous experiences as elements of our perceptual filter in the current dilemma.

These factors (along with others) conspire to form the perceptual filters through which we experience conflict. As a result, our reactions to the threat and dilemma posed by conflict should be anticipated to include varying understandings of the situation. This also means that we can anticipate that in many conflicts there will be significant misunderstanding of each other's perceptions, needs and feelings. These challenges contribute to our emerging sense, during conflict, that the situation is overwhelming and unsolvable. As such, they become critical sources of potential understanding, insight and possibility.

In addition, consider that our society tends **to reward alternative responses to conflict, rather than negotiation:** People who aggressively pursue their needs, competing rather than collaborating, are often satisfied by others who prefer to accommodate. Managers and leaders are often rewarded for their aggressive, controlling approaches to problems, rather than taking a more compassionate approach to issues that may seem less decisive to the public or their staffs. In other circumstances, those who raise issues and concerns, even respectfully, are quickly perceived to be "problem" clients or staff members... they tend to be avoided and minimized. In any of these approaches, negotiated solutions to conflicts are rarely modeled or held in high esteem.

Finally, we should keep in mind that **negotiation requires profound courage** on the part of all parties: It takes courage to honestly and clearly articulate your needs, and it takes courage to sit down and listen to your adversaries. It takes courage to look at your own role in the dispute, and it takes courage to approach others with a sense of empathy, openness and respect for their perspective. Collaborative approaches to conflict management require us to engage in the moment of dialogue in profound and meaningful ways, so it is understandable if we tend to avoid such situations until the balance of wisdom tips in favor of negotiation.

Ombudsperson Online Resources

University of California, Los Angeles (UCLA) <http://www.ombuds.ucla.edu>
Columbia University <http://www.columbia.edu/cu/ombuds>
University of California, Irvine <http://www.ombuds.uci.edu>
University of Colorado at Boulder <http://www.colorado.edu/Ombuds>
Dartmouth College <http://www.dartmouth.edu/~ombuds>
Georgia State <http://www2.gsu.edu/~wwwomb>
Harvard <http://www.universityombudsman.harvard.edu>
Illinois State University College of Arts and Sciences
<http://www.cas.ilstu.edu/office/ombudsperson.shtml>
Indiana University Purdue University at Indianapolis
<http://www.iupui.edu/~bulletin/iupuc/2012-2014/resources/ombudsman.shtml>
Iowa State <http://www.public.iastate.edu/~ombuds>
University of Iowa, Office of the Ombudsperson <http://www.uiowa.edu/~ombud>
Kansas State <http://www.k-state.edu/disputeresolution/ombudspersons.html>
Louisiana State <http://sacsfifthyear.lsu.edu/Part%203/Part%20III%20No%202/item10773.pdf>
Massachusetts Institute of Technology (MIT) <http://web.mit.edu/ombud>
University of Maryland <http://www.umd.edu/ombuds/index.cfm>
Michigan State <https://www.msu.edu/unit/ombud>
University of Michigan, Division of Student Affairs <http://www.umich.edu/~ombuds>
University of Michigan, Faculty <http://www.umich.edu/~facombud>
University of Minnesota, Office for Conflict Resolution <http://www1.umn.edu/ocr/index.html>
University of North Carolina at Chapel Hill <http://www.ombuds.unc.edu/index.html>
Northwestern University
<http://www.northwestern.edu/faculty-senate/resources/ombudsman-program.html>
Oberlin College <http://www.oberlin.edu/ombudsperson>
Ohio University <http://www.ohio.edu/ombuds/>
Ohio State University <http://ombudsman.osu.edu>
University of Pennsylvania <http://www.upenn.edu/ombudsman>
Princeton University <http://www.princeton.edu/ombuds>
Purdue University Graduate School <http://www.purdue.edu/gradschool/student/ombudsman/index.cfm>
Rochester Institute of Technology <http://www.rit.edu/ombuds/>
Rutgers University Office of the Ombudsperson for Students <http://ombuds.rutgers.edu/ombuds.html>
Stanford University <http://www.stanford.edu/dept/ombuds>
SUNY Stony Brook <http://www.stonybrook.edu/ombuds/index.shtml>
Texas A&M <http://faculty-ombuds.tamu.edu/>
University of Virginia <http://www.virginia.edu/ombudsman/>
University of Washington <http://www.washington.edu/about/ombudsman>
Washington State University <http://www.wsu.edu/~ombuds>
Wayne State University "Tools for Working With and Learning from Conflict in Higher Education"
<http://www.campus-adr.org/>
University of Wisconsin, Faculty and Staff <http://www.ombuds.wisc.edu>

Additional Resources

International Ombudsman Association <http://www.ombudsassociation.org> National Institutes of Health (and many other government agencies) <http://ombudsman.nih.gov/> The Ombuds Blog <http://ombuds-blog.blogspot.com> United Nations Ombuds and Mediation Services <http://www.un.org/ombudsman> United States Ombudsman Association <http://www.usombudsman.org/index.cfm>

Dr. Deborah F. Atwater
August 28, 2014 Orientation

Ombuds Scenarios

1. You are approached by a faculty member with the following complaint: Juanita says, "I know that the Department Head feels that I am a member of a protected class, by some of the things that he has said to me in the past. I also know that I am asked to do more committee work than any other member of this department. This has to stop and I do not know what I can do." What would be your first step? What would you recommend?
2. John wants your help. He says, "I believe that I'm not getting the support that I need for advancing in this department. I'm not even sure about Promotion and Tenure requirements. How does anyone expect me to succeed? I'm very frustrated." What would you suggest? How would you decrease his level of anxiety and frustration?

In all cases listen carefully, determine what does the individual want, what is possible and what is not possible.

Penn State University
University Faculty Ombudsperson

**University Faculty Senate Standing Rules
Section 10**

University Faculty Ombudsperson:

- a. **Eligibility:** Current or emeritus faculty member
- b. **Election:** By the Senate Council for a term of four (4) years (renewable). While University Faculty Ombudsperson, the incumbent may not serve on the Standing Joint Committee on Tenure, the Senate Committee on Faculty Rights and Responsibilities, or the University Promotion and Tenure Review Committee.
- c. **Duties:** The University Faculty Ombudsperson shall coordinate the training of all college and campus ombudspersons; shall provide for the appropriate dissemination of information among the various college and campus ombudspersons; and shall be the university-level contact for the various college and campus ombudspersons. The University Faculty Ombudsperson shall report periodically to the Senate Council and shall maintain liaison with the Office of the University Provost, the Office of Human Resources and the Senate Office. The University Faculty Ombudsperson shall have no appeal function.

University Faculty Ombudsperson (effective July 1, 2014)

Pamela P. Hufnagel, Assistant Professor of Education, Penn State DuBois

Email: pph1@psu.edu

Phone: 814-375-4839

Office Hours: Monday – Friday | 8:00am – 5:00pm

List of Unit Ombudspersons

Ombudsperson Orientation

- [August 28, 2014 \(PDF\)](#)
- [Video Recorded Session](#) (Passcode: B9TDSMAJC)

Ombudsperson Policies and Procedures

- [Administrative Policies](#)
- [Clarification of Ombudsperson Role \(PDF\)](#)
- [Human Resource Policies](#)
- [Intellectual Property Policies and Guidelines](#)
- [Legislation on Establishment of University Ombudsperson \(PDF\)](#)
- [Policy HR76 Faculty Rights and Responsibilities – Ombudsperson](#)
- [Research Administration Policies and Guidelines](#)
- [Unit Ombudsperson Legislation](#)

Ombudsperson Reports

- [University Ombudsperson Report 2013-2014 \(PDF\)](#)
-

Ombudsperson Resources

- [Conflict Information Consortium](#)
- [Conflict Resolution Services](#)
- [International Ombudsman Association](#)
- [Mediation Resources](#)
- [The Ombuds Blog](#)
- [Ombudsperson Resources at Other Universities](#)
- [United States Ombudsman Association](#)

Policies of Interest to Ombudspersons

Administrative Policies

- [AD29 Statement on Intolerance](#)
- [AD35 University Archives and Records Management](#)
- [AD47 General Standards of Professional Ethics](#)
- [AD67 Disclosure of Wrongful Conduct and Protection from Retaliation](#)
- [AD83 Institutional Financial Conflict of Interest](#)
- [AD85 Discrimination, Harassment, Sexual Harassment and Related Inappropriate Conduct](#)

Human Resource Policies

- [HR23 Promotion and Tenure Procedures and Regulations](#)
- [HR40 Evaluation of Faculty Performance](#)
- [HR70 Dismissal of Tenured or Tenure-Eligible Faculty Members](#)
- [HR76 Faculty Rights and Responsibilities](#)
- [HR79 Staff Grievance Procedure](#)
- [HR80 Private Consulting Practice](#)
- [HR91 Conflict of Interest](#)
- [HR99 Background Check Process](#)

Intellectual Property Policies and Guidelines

- [IP01 Ownership and Management of Intellectual Property](#)
- [IP02 Co-Authorship of Scholarly Reports, Papers and Publications](#)
- [IP03 Courseware](#)
- [IP04 Royalty Payments for Course Materials](#)
- [IP05 Policy Governing Copyright Clearance](#)
- [IPG01 Faculty Guidance on Student Intellectual Property Rights](#)

Research Administration Policies and Guidelines

- [RA10 Handling Inquiries/Investigations Into Questions of Ethics in Research and in Other Scholarly Activities](#)
- [RA12 Technology Transfer and Entrepreneurial Activities \(Faculty Research\)](#)
- [RA20 Disclosure and Management of Significant Financial Interests](#)
- [RAG15 Faculty Consulting Agreements](#)
- [RAG16 The Responsible Conduct of Research](#)

<http://senate.psu.edu/faculty/university-faculty-ombudsperson/policies-of-interest-to-ombudspersons/#administrative>

**INFORME DE PROGRESO
SOBRE PLAN DE
ESTRUCTURACIÓN Y
OPERACIÓN DE LA OFICINA
DEL PROCURADOR(A)
CLAUSTRAL**

INTRODUCCIÓN

■ La Encomienda

- Implantar la Certificación Núm. 108 (1997-1998) del Senado Académico del Recinto de Río Piedras que aprobó la creación del cargo de Procurador(a) Claustal.

INFORME DE 13 DE NOVIEMBRE DE 1915

Puntualiza:

- **la justificación y naturaleza del cargo**
- **sus funciones, deberes y principios rectores**
- **las competencias asignadas al funcionario**
- **los procedimientos a seguir en el descargo de sus responsabilidades**
- **los criterios de selección de candidatos**
- **el proceso para la designación y el término del nombramiento**
- **otros extremos**

INFORME DE 13 DE SEPTIEMBRE DE 2015

- Las secciones XIII y XIV del referido informe proponen que el Rector deberá asegurar la estructura operacional y administrativa de la OPC identificando un espacio adecuado para su ubicación, así como la correspondiente asignación de presupuesto.
- La Certificación 108 dispone para la preparación de un Manual del Procurador(a).

MANUAL

- Desde Rectoría se solicitó colaboración y asesoramiento
- Procedimiento
- Historial de los esfuerzos conducentes a la creación del cargo y desarrollos posteriores

MARCO LEGAL

- **Ley, reglamentos, normativa y políticas institucionales**
- **La Certificación 108: Su trasfondo y antecedentes**

ANTEDECENTES

- **Certificación 111 (1994-1995) del Senado Académico del RRP que luego de considerar el informe sometido por su CAC, acordó crear del cargo de Procurador Claustal. (Anejo I)**
-
- **Certificación 112 (1994-1995) del Senado Académico del RRP que solicitó del CAC actualizar y rendir un nuevo informe, incorporando asuntos tales como la estructura de la OPC, el proceso de su nombramiento y sus funciones. (Anejo II)**
-
- **Informe del CAC del Senado Académico del RRP sobre Procuradores Universitarios, de 18 de febrero de 1997 que, en síntesis, recomendó fusionar las funciones de procuraduría en una sola Oficina de Procuradores Universitarios. (Anejo III)**
-
- **Certificación 93 (1996-1997) del Senado Académico del RRP que luego de considerar el informe sometido por el CAC, reiteró la decisión de crear el cargo de Procurador Claustal, según fue consignado en la Certificación 111 (1994-1995) (Anejo IV)**
-
- **Certificación 94 (1996-1997) que nombró un Comité Especial para viabilizar la implantación del cargo de Procurador Claustal. (Anejo V)**
-
- **Informe del Comité Especial que Estudia la Creación del Cargo del Procurador Claustal, sometido para ser considerado en reunión ordinaria del Senado Académico del RRP celebrada el 19 de febrero de 1998. (Anejo VI)**
-
- **Certificación 108 (1997-1998) del Senado Académico del RRP que luego de considerar el informe sometido por el Comité Especial, se reiteró en crear el cargo, independiente del puesto de Procurador Estudiantil, pautando los requisitos y procedimientos de selección, términos, evaluaciones periódicas y otros extremos. (Anejo VII)**
-
- **Certificación 57 (1998-1999) del Senado Académico del RCM encomendándole a su CAC que elaborara un proyecto de propuesta para la creación de la posición del Procurador(a) Claustal del RCM. (Anejo VIII)**
-
- **Certificación 43 (1999-2000) del Senado Académico del RCM que crea la OPC del RCM. (Anejo IX)**
-
- **Certificación 32 (2005-2006) de la Junta de Síndicos de la Universidad de Puerto Rico que aprobó la Política de la Universidad de Puerto Rico sobre la Procuraduría Estudiantil. (Anejo X)**
-

OTRAS GESTIONES

- **Entrevistas y revisión de normativa y políticas institucionales**
- **Revisión de otros modelos y guías de consulta**
 - Harvard University, Cornell, Northwestern University, University of Michigan, Washington State, Columbia y McGill.
 - *International Ombudsman Association (IOA) British an Irish Ombudsman Association (BIOA).*

BORRADOR DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN DE LA OFICINA DEL PROCURADOR(A)

CLAUSTRAL

- **Justificación**
- **Definición**
 - Catedrático con permanencia y a tiempo completo
- **Principios Rectores y Estándares de Mejores Prácticas**
 - Autonomía e Independencia de Criterio
 - Neutralidad e Imparcialidad
 - Ágil, accesible e informal
 - Confidencialidad
- Bajo cada uno de estos principios, se incorporan por referencia los estándares propuestos en el documento: *Standars for Practice* publicado por la IOA.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- **Población a ser servida**
 - **Docentes activos del RRP**

- **Funciones, competencias y deberes y responsabilidades:**
 - *La solución de problemas*
 - *Asesoramiento y consultas en formulación de normativas y políticas institucionales*
 - *Centro de acopio y divulgación de información*

PROCEDIMIENTOS Y FORMULARIOS

- **Procedimientos para la prestación de servicios, manejo de información y récords**
- **Criterios de selección, proceso de búsqueda y consulta, designación y término**
- **Evaluación, Informes y Rendimiento de Cuentas**

UBICACIÓN Y PERSONAL

- **Personal asignado, ubicación, espacio y equipamiento de las instalaciones**
- **Capacitación y educación continua**

RECOMENDACIONES

- Momento es oportuno para constituir al comité y elevar terna antes de que finalice el semestre en curso.
- Rector proceda a hacer la designación que corresponda de suerte que la OPC pueda abrir sus puertas al público y comenzar sus operaciones, en ocasión de comenzar del año académico 2016-2017
- La persona designada tendrá a su disposición manual propuesto y podrá comenzar sus labores utilizándolo como guía pero, por supuesto, ejerciendo sus prerrogativas de adoptar o enmendar el manual y los formularios propuestos en lo que estime pertinente.
- Al comienzo del próximo año académico, el PC designado por el Rector habrá de presentarle al CAC la versión revisada del propuesto Manual de la OPC con todos sus anejos y formularios, para recibir finalmente sus recomendaciones y presentarlo ante el Senado Académico