

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**



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
- Dishonestidad 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

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 complacen 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).

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 acopia 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.

- 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 genero, 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).

- 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
- 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.

Garduño 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

OF THAILAND		Transparency	
COMPLAINTS & RESOLUTIONS	STATISTICS AND REPORTS		
NEWS & ACTIVITIES	<ul style="list-style-type: none"> ■ STATISTICS OF COMPLAINT HANDLING ■ MONTHLY REPORT ■ ANNUAL REPORT 		
STATISTICS & REPORTS			
ARTICLES			
FREQUENTLY ASKED QUESTIONS			
Complaints Statistic			
January 2000 - 2002 : Total 2,150 cases			
Cases		No. (Cases)	
1. Cases under consideration	1,177		
2. Finished cases	946		
2.1. Cases that the Ombudsman considered and investigated, and founded 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 agrees with complainants		100	
2.2.1 Ombudsman proposes comments and recommendations to 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 Complainants received fair treatment and remedy from the authorities after the intervention from Ombudsman			73
2.2.5 Ombudsman refers cases to appropriate government agencies and request the agencies to report back every 3 months			2
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

- > [Make a Complaint](#)
- > [About Us](#)
- > [FAQs](#)
- > [Legislation](#)
- > [Press Releases](#)
- > [Speeches](#)
- > [Publications](#)
- > [Sample Cases](#)
- > [Languages Act](#)
- > [Disability Act 2005](#)

Contact Information

The Office of the Ombudsman is open between 9.15 and 5.30 Monday to Thursday and 9.15 to 5.15 on Friday

18 Lr. Leeson Street, Dublin 2.
Tel: +353-1-639 5600
Lo-call: 1890 223030
Fax: (01) 639 5674
[Email](#)

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

Annual Report of the Ombudsman 2003

Chapter 5 - 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

	Totalmente en acuerdo	En acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente 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.	0	0	0	0	0	0
Entiendo que de tener alguna otra situación acudiría nuevamente a la Oficina del Procurador Estudiantil.	0	0	0	0	0	0
Le recomendaría la Oficina del Procurador Estudiantil a cualquier miembro de la comunidad universitaria que tenga un asunto que resolver.	0	0	0	0	0	0

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:
