

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
CONSEJO UNIVERSITARIO**

23 de mayo, 2018

**ACTA No. 2664-2018
SESION EXTRAORDINARIA PÚBLICA**

PRESENTES: Luis Guillermo Carpio Malavasi, quién preside
Carolina Amerling Quesada
Nora González Chacón
Álvaro García Otárola
Gustavo Amador Hernández
Guiselle Bolaños Mora
Rodrigo Arias Camacho
Older Montano García

INVITADOS

PERMANENTES: Ana Myriam Shing Sáenz, coordinadora general
Secretaría Consejo Universitario
Karino Lizano Arias, auditor interno
Celín Arce Gómez, jefe Oficina Jurídica

INVITADOS: Jensy Campos Céspedes, representante
Escuela Ciencias de la Educación
Eugenio Rojas Mora, representante
Escuela Ciencias Exactas y Naturales
Rafael Méndez Alfaro, representante
Escuela Ciencias Sociales y Humanidades
Luis Fernando Barboza Blanco, representante
Escuela Ciencias de la Administración

Comunidad universitaria

AUSENTE: Vernor Muñoz Villalobos, con justificación

Se inicia la sesión al ser las catorce horas y quince minutos en la Sala Magna del Paraninfo Daniel Oduber.

PUNTO UNICO:

Presentación del Informe de Labores 2017 de la Defensoría de los Estudiantes.
(REF. CU.221 y 365-2018)

LUIS GUILLERMO CARPIO: Buenas tardes. Iniciamos la sesión extraordinaria pública 2664-2018 del Consejo Universitario de la UNED, hoy miércoles 23 de mayo del 2018 con un punto único de agenda, que es la presentación del Informe de Labores 2017 de la Defensoría de los Estudiantes, REF. CU. 221 y 365-2018.

Antes queremos agradecerle a todas y todos, el hecho de que nos acompañen en esta tarde. Un saludo muy especial a la gente de centros universitarios que nos están siguiendo y lógicamente ojala que tengamos una participación importante con un tema que es tan relevante sobre el quehacer institucional con respecto a lo que es el manejo de toda la temática estudiantil razón de ser de nuestra universidad.

Antes deseo excusar, a don Vernor Muñoz, que dice: “Por razones laborales no podrá asistir a la sesión extraordinaria convocada para hoy en la tarde. Ruego comunicarlo así para justificar la ausencia. Muchas gracias. Saludos.”

Posteriormente quiero de esta manera excusar también a las directoras y directores de escuela porque según se han comunicado con nosotros recientemente, con el tema de que estamos recién pasada la matrícula, están con las cargas académicas y ellos se han excusado, pero les pedimos que enviaran a un representante académico por escuela, entonces de parte de la Escuela Ciencias de la Educación está doña Jency Campos, de la Escuela Ciencias Exactas y Naturales tenemos a don Eugenio Rojas, de la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades tenemos a Rafael Méndez y de la Escuela Ciencias de la Administración tenemos a Luis Fernando Barboza.

Muchas gracias a ustedes por estar aquí.

El ruego con esto, es que por favor transmitan ustedes a las escuelas las preocupaciones que se vayan a manifestar hoy en esta tarde, porque parte de la dinámica que se ha fijado para esta presentación de resultados del Informe de Labores de la Defensoría de los Estudiantes, es que esto llegue a las instancias decisorias, que no se quede en instancias medias.

Por eso también es parte de la dinámica, que las señoras y señor vicerrectores estén presentes en esta sesión, así como el asesor legal y el señor auditor, que están aquí presentes también. De manera que esa es la idea principalmente.

Don Edgar Castro se disculpa, tuvo una situación personal y tuvo que retirarse de manera urgente, de parte de la Vicerrectoría Académica está don Luis Montero, que también está como director y está con una situación especial, doña Ana Cristina Pereira, vicerrectora Ejecutiva y doña Lizette Brenes, vicerrectora de Investigación que se encuentran aquí presentes.

De manera que quiero agradecerles su presencia y sin más preámbulo, vamos a iniciar con la presentación del informe de doña Sonia Vega Li, defensora de los estudiantes.

SONIA VEGA: Buenas tardes señores miembros del Consejo Universitario, a nuestro rector, señor y señoras vicerrectoras, directores, jefes, coordinadores, y compañeros aquí presentes.

Nos corresponde hoy dar el informe del año 2017 de la gestión realizada por la Defensoría de los Estudiantes.

Se llama “El estado de respeto de los derechos de los estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia, en el periodo comprendido entre el 16 de enero y el 16 de diciembre del 2017.”

Por supuesto que este informe ha sido desarrollado por todo el equipo de la Defensoría de los Estudiantes, las compañeras y compañeros de la oficina y los estudiantes delegados en todos los centros universitarios y también los estudiantes que tiene la Defensoría en los centros penales. Ellos no nos pueden acompañar porque no tienen internet, pero los compañeros delegados sí están por videoconferencia en cada centro universitario.

También, un saludo cordial a todos los funcionarios y funcionarias que se encuentran en centros universitarios viendo esta transmisión.

De acuerdo al artículo 3 del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, que es el capítulo de Atribuciones, es importante que conozcan, porque hay mucha gente que a veces confunde, y el artículo 3 le permite a la Defensoría proteger a los estudiantes de actuaciones u omisiones que se cometan a todo nivel, sea la parte académica o la parte administrativa.

También debemos de velar por las buenas relaciones entre las dependencias, tanto académicas como administrativas en función de que le brinden un buen servicio al estudiantado y velamos por la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda todo el personal que pertenece a la Universidad Estatal a Distancia. De ahí una gran importancia y por eso es que andamos muchas veces detrás de mucha gente haciendo consultas y pidiéndoles que nos brinden información sobre determinado caso que se nos presente.

La primera parte de este informe lo llevamos a cabo en primer lugar con los estudiantes delgados. Para la administración que estoy llevando, ha sido

fundamental la participación de todos los estudiantes delegados y estudiantes auxiliares en centros penales de acuerdo a lo que establece el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes en su artículo 5, entonces, esa parte es muy interesante por todos los nuevos servicios que estamos desarrollando y que van a seguir funcionando por lo menos en lo que es mi administración, porque los estudiantes delegados y los estudiantes auxiliares, son los que están en el centro universitario directamente, son los que viven día a día la problemática de la población estudiantil.

Esta actividad la llevé a cabo también en la oficina, por supuesto que todos participamos, pero en la oficina directamente la llevé a cabo con Gabriela Rivera, a quien agradezco todo el seguimiento que le ha dado a los estudiantes delegados y todas las capacitaciones en los trabajos que hemos llevado a cabo con ellos.

Les voy a presentar un pequeño video para que ustedes vean la importancia que tiene el estudiante delegado para nosotros y por normativa. El Programa de Audiovisuales nos ayudó y colaboró con este pequeño video.

Se presenta video

Era un pequeño video solo para que tuvieran idea de la gran importancia que tienen los estudiantes delegados y de todo el trabajo que a través de ellos hemos realizado durante el año pasado y venimos realizando.

Nosotros difícilmente podemos estar en todos los centros universitarios, yo voy fines de semana o algunos de los compañeros me acompaña o algunos de los compañeros va, sin embargo, los estudiantes delegados están los fines de semana. ¿Qué quiere decir esto?, que les brindamos asistencia a la población estudiantil entre semana desde la oficina y los fines de semana visitando centros universitarios a través de los estudiantes delegados y a través de los centros penales con el estudiante auxiliar, que es muy importante.

Aquí en este pequeño grafico vamos a ver cómo en los últimos años, la población estudiantil, los estudiantes delegados, se han mantenido en el puesto. Vean ustedes como en el año 2016 y 2017 el estudiante delegado con las capacitaciones que le hemos brindado, se ha sabido mantener y está sumamente motivado en ayudar a otros estudiantes como ellos.

A veces el estudiante se siente solo en la universidad porque estamos a distancia, no necesariamente tenemos el profesor ahí presente cada semana, entonces ese estudiante delegado, las problemáticas de otros estudiantes las ve y de esa forma nos la comunica a nosotros.

Vean qué interesante que tenemos en el año 2017 casi 40 estudiantes delegados, en realidad son 38, pero lo importante es cómo se han sabido mantener ellos.

Aquí como es muy aburrido que uno hable todo lo que otras personas han hecho, quiero presentarles un video muy corto, que a estos estudiantes delegados y a Gabriela Rivera, compañera de la oficina, se les ocurrió hacer para que no me oyeran hablar tanto, que es bien cansado.

Es un video pequeño en donde ustedes van a poder ver todo lo que se llevó a cabo dentro de los centros universitarios, por los estudiantes delegados y por parte de la oficina. Aquí se los presento.

Se presenta video

Esta es la parte de todo lo que llevamos a cabo, diría que nuevo, pero en realidad en la Defensoría se venía llevando a cabo una actividad con los delegados, sin embargo, los delegados tienen una beca por parte de la universidad y ellos son una parte muy importante porque ellos nos representan a nosotros, a la Defensoría de los Estudiantes. Entonces, ellos cumplen una función fundamental en cada centro universitario.

Uno de los aspectos importantes es precisamente que en estos momentos iniciaron su participación en la inducción para estudiantes de primer ingreso, así el año pasado se dio exactamente igual.

La Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES) nos da 10 o 15 minutos para que el estudiante delegado en su centro universitario dé a conocer a la Defensoría de los Estudiantes. Calculo que en un año plazo máximo, todos los estudiantes van a conocer lo que es la Defensoría, que como vieron en el video, no todo mundo conoce la Defensoría en una población tan grande, solo cuando tienen un problema recurren a la Defensoría y esa no es la idea, la idea es que la población estudiantil conozca sus deberes, pero también sus derechos.

Yo hice una pequeña conclusión de esta primera parte en donde se trabaja fuertemente en el nombramiento de los estudiantes delegados por supuesto, esto nos permite la presencia en todo el territorio nacional. Por eso es que hay que mantener siempre al estudiante delegado en su centro universitario.

Estamos haciendo un trabajo de coordinación, el estudiante delegado, nuestra oficina, el centro universitario, es fundamental para nosotros el administrador de cada centro universitario, porque el estudiante delegado está ahí presente en el centro universitario y quienes pueden hacer la convocatoria de la población estudiantil son los centros universitarios.

Es difícil que nosotros desde aquí tengamos poder de convocatoria. Entonces para nosotros eso es fundamental.

Continuar por supuesto con la capacitación de estudiantes delegados y auxiliares, en donde les demos a conocer la normativa. Recuerdo que el año pasado se nos criticó el aspecto de que nosotros no teníamos por qué dar capacitaciones, pero nosotros en este momento la estamos dando al estudiante delegado, él o ella tiene que conocer muy bien la normativa, tanto como nosotros, para apoyarnos en esa gestión en cada centro universitario. Esto es indispensable.

Nosotros desde acá difícilmente, repito y no me cansaré de hacerlo, podemos dar a conocer esta labor.

Los consejos regionales están establecidos en el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, y no se habían llevado a cabo. El año pasado los iniciamos de manera virtual con la ayuda del Programa de Videoconferencia, llevamos a cabo los diferentes consejos regionales y este año ya los estamos haciendo de manera presencial. Por lo tanto eso fue también una de las novedades que cubrimos.

Nos dedicamos a visitar a los diferentes consejos de escuelas y al Consejo del Sistema de Estudios de Posgrado, ofreciéndoles nuestra iniciativa de dar a conocer ante todos los docentes y encargados, todo lo que es la normativa general estudiantil.

Considero que fuimos muy bien acogidos, para nosotros eso es muy importante, esa es otra de las novedades.

Como ustedes lo vieron en el informe, elaboramos una serie de videos importantes que en estos momentos la academia está haciendo uso de ellos, porque no son videos como el que acabamos de presentar, son videos sobre la normativa general estudiantil y agradezco también al Programa de Aprendizaje en Línea quienes nos hicieron un link especial desde la plataforma Moodle donde el estudiante puede acceder todos los videos que hemos hecho, ya casi 15 videos, sobre la normativa estudiantil.

¿Qué recomendaría en estos puntos que he tocado? Por supuesto que mantener siempre al estudiante delegado, cuando se va uno mantenerlo siempre en el centro universitario, hacer el nombramiento lo más rápido posible, mantener los consejos regionales, no los podemos dejar de hacer porque ahí es donde les damos a los estudiantes cuál es la problemática de la región y entonces sobre esa problemática de la región lo que queremos es empezar a actuar para que se ataquen los problema de inmediato de la región.

Recordemos que estamos en todas las regiones del país y no todas las regiones tienen las mismas problemáticas. Eso es fundamental conocerlo.

Por supuesto que continuar con la oferta de talleres que le hemos brindado a la academia sobre normativa estudiantil. Nos ha acogido muy bien la Escuela Ciencias Exactas y Naturales que fue con quienes empezamos, se dieron algunos talleres y ya mucha población, muchos tutores y encargados de cátedra conocer un poco más de la normativa. En estos momentos ya estamos coordinando, tenemos todas las capacitaciones preparadas para la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades, y ahí vamos a continuar. Esperemos que todos nos pidan la colaboración para que conozcan sobre normativa.

Por supuesto continuar con los videos que nos han dado muy buenos resultados.

Ahora quisiera presentarles como segundo punto, el análisis de los casos tramitados ante la Defensoría de los Estudiantes que es una de las partes importantes o fundamentales que tiene el informe.

Aquí podemos ver en este gráfico, cómo ha estado la cantidad de denuncias, consultas y quejas que se han presentado en los últimos tres años. Veamos que en el año 2017 sube exponencialmente la cantidad de denuncias y casos, yo personalmente no tengo ningún estudio hecho que conversándolo con las compañeras, consideramos que esa raíz que damos a conocer la normativa en todos los centros universitarios, y por supuesto entonces como le estamos llegando más a la población, saben cómo defender o reclamar un derecho que tienen todos la opción de hacer.

Esto quiere decir que en el año 2017 tuvimos 222 casos más con respecto al 2016.

Recuerden que el año pasado se hizo una clasificación y entonces vemos aquí en este gráfico cómo la parte administrativa de los 758 casos atendidos en el 2017, a la parte administrativa le correspondieron 262 casos. A la parte académica 380 casos, y lo que le llamamos administrativa-académica que es un asunto que se plantea ante la administración pero le corresponde a la academia resolverla, tenemos 116 casos.

Los casos administrativos resueltos, vamos a ver nada más los puntos más importantes o los que tienen mayor cantidad de casos, de los 262 casos resueltos en la parte administrativa, está los servicios administrativos no brindados en los CAI, o sea, en los centros penales con 105 casos.

Las becas que presentó 37 apelaciones o situaciones especiales que se presentan y que en realidad son resueltas casi que de inmediato, pero el estudiante plantea la situación ante la Defensoría de los Estudiantes y hay que tomarlo en cuenta.

Incumplimiento o errores por parte del estudiante, hay 27 casos atendidos. En el sistema de matrícula hay 21 casos y en servicios institucionales, o falta del servicio se dieron 17 casos.

En realidad el resto son muy pocos, no sé si los pueden ver, tenemos 6, 5 o 4 casos, pero en total suman 262 casos en general.

Pasamos a los casos académicos resueltos. Recuerden que el año pasado, la mayor cantidad de casos atendidos fue precisamente evaluación de los aprendizajes.

En el 2017 varió y ahora son los procesos de revocatoria y apelación que tuvo 88 casos que tuvimos que resolver. Ahí se dan situaciones como por ejemplo, que una misma cátedra resuelve el proceso de revocatoria y apelación en subsidio y el reglamento establece claramente el procedimiento.

Si atiende el tutor el proceso de revocatoria, el proceso de apelación lo tiene que resolver el encargado de la cátedra. El sistema de apelaciones está fallando en ese sentido, porque el único que tiene acceso al sistema de apelaciones es el encargado de cátedra y lamentablemente el reglamento dice muy claro que es el tutor el que debe resolver en primera instancia, es el encargado de cátedra el que resuelve en segunda instancia o si no estuviera este, le tocará resolver al nivel superior, sea el encargado de programa o al director de la escuela.

Ahí tenemos ese pequeño problema, hasta donde tengo entendido se está tratando de solucionar esta situación, pero vean que tuvimos muchos casos que atender.

Con las circunstancias o eventos especiales, esto fue una situación especial con la tormenta Nate, hubo muchas quejas, muchas disconformidades en la forma en cómo se manejó en algunos lugares donde muchos estudiantes no se dieron cuenta como se manejó, pero a todos nos tomó desprevenidos por supuesto, pero esos 50 casos se refieren básicamente a la tormenta Nate.

En tercer lugar tenemos lo que es evaluación de los aprendizajes. Volvemos a la misma razón prácticamente de todos los años, insistimos en que en evaluación de los aprendizajes se necesita una mayor capacitación por parte de los tutores, encargados de cátedra, para que se corrijan situaciones que se han estado dando, que se vienen presentando desde hace bastantes años, en lo que es la confección de instrumentos de evaluación, lo que son tareas, todo lo que llamamos instrumentos de evaluación.

Este es un aspecto muy importante de tomar en cuenta y que esperamos que las escuelas tomen acciones lo más pronto posible.

Trabajos finales de graduación es uno de los aspectos más importantes. A nivel institucional los trabajos finales de graduación están presentando serias dificultades.

Si nosotros somos una casa de enseñanza, los trabajos finales de graduación, es el informe final del estudiante donde ellos tienen que demostrar su último

documento, es el documento donde ellos optan por graduarse y ha habido dificultades tremendas, sobre todo en los plazos de respuesta de los directores de TFG o de los lectores.

Consideramos que es fundamental que toda esta información, que todo lo que es el Reglamento General Estudiantil en este sentido, sea conocido por todos los grupos que manejan trabajos finales de graduación.

En los entornos virtuales, son 27 casos nada más. Aquí con el plan piloto que tiene la vicerrectoría, donde está utilizando una plataforma adicional a la universidad, ha dado un resultado extraordinario. En ese sentido prácticamente no hemos tenido quejas, por lo tanto yo diría que instaría porque eso ya no nos corresponde a nosotros, pero instaría a la universidad a que valoraran mucho el sistema que se está aplicando porque no ha presentado fallas prácticamente.

Ahí siguen unos pocos casos adicionales, que en realidad son pocos pero sí hay que ponerles atención.

En casos administrativos académicos, como les dije anteriormente, estos son 116 casos que en realidad corresponden prácticamente a una actividad académica administrativa que se da específicamente en lo que son centros penales.

Consideramos que hay que poner mucha atención a centros penales, estamos incumpliendo un convenio entre la universidad y el Ministerio de Justicia, estamos dejando de atender adecuadamente a una población importante que si bien es cierto son un poco más de 300 estudiantes, la universidad se caracteriza por atender a poblaciones vulnerables y esas poblaciones vulnerables se están quejando demasiado.

Entonces es un foco de atención grave que se ha repetido en los diferentes años y que consideramos importantísimo que se ataque con medidas drásticas, porque la Defensoría es la que atiende llamadas telefónicas todos los días para resolver los problemas y esas llamadas telefónicas no las estamos tomando en cuenta aquí, que eso es muy importante que quede claro, porque en el informe del año pasado se criticó esa situación.

Estos 116 casos en realidad son muy pocos para una población de más de 30 mil estudiantes, pero son muchos para una población de un poco más de 300 estudiantes privados de libertad.

Pasa diferente en el Programa de Necesidades Educativas Especiales. Aunque hay quejas coordinamos un poco mejor y no hay tanta problemática.

Si nos vamos a las dependencias, la dependencia que más casos tiene, obviamente también hay que tomar en cuenta un aspecto, la DAES atiende a toda la población estudiantil prácticamente, pero solo la DAES, en becas, en estudiantes privados de libertad, en estudiantes en el extranjero, en todos los

casos que atienden ellos, llego a la suma de 333 casos, de los cuales muchos fueron resueltos con prontitud, otros no porque ameritaban más estudio, pero es la que está repuntando en todo lo que es la parte de la academia y la parte administrativa.

La Escuela Ciencias de la Administración, tiene 75 casos, la Escuela Ciencias Exactas y Naturales tiene 74 casos, la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades tiene 72 casos, la Escuela Ciencias de la Educación tiene 55 casos y el Sistema de Estudios de Posgrado tiene 29 casos, la Dirección de Centros Universitarios tiene 23 casos y ahí siguen unos pocos más.

Ahora después vamos a ver en uno de los gráficos cómo las escuelas han bajado en cantidad de denuncias, consultas o quejas, pero a raíz de una observación que se había hecho, muchas de las denuncias que se planteaban por estudiantes correspondían a la DAES, entonces ahora subió la DAES y bajaron las escuelas. Entonces depende desde el punto de vista como se vea.

El año pasado nos dijeron o muchas personas nos han externado a lo largo del año, que somos muy vivos, que nosotros siempre resolvíamos a favor del estudiante y eso es mentira y lo podemos ver en ese gráfico.

De los 758 casos atendidos durante el 2017, 310 casos fueron a favor del estudiante únicamente. Quiere decir que menos de la mitad de la población estudiantil que presentó una denuncia, se resolvió a favor del estudiante y eso me satisface mucho para que ustedes vean verdaderamente que el trabajo que estamos haciendo está bien hecho. A favor de la universidad, o sea, en contra del estudiante tenemos 171 casos. Con respuesta pero sin resolución de fondo y esas son las que nos preocupa, son 144 casos.

¿Qué quiere decir esto?, que en el momento cuando se presentó la denuncia, se resolvió la situación del estudiante, sin embargo, persiste la situación por la incomodidad o la desatención en una situación especial y el estudiante siempre se va a seguir quejando.

Entonces esas 129 denuncias son las que hay que tomar con las personas correspondientes y hay que trabajarlas.

Solo 4 estudiantes nada más son los que desisten del proceso, eso quiere decir que aunque pongan la denuncia, hay estudiantes que se retiran y dicen, -no, ya no voy a seguir más con el proceso-.

Ahora sí viene el gráfico donde vamos a ver cómo presentando el histórico, el trienio, los tres últimos años, vemos como las escuelas verdaderamente han bajado. El azul es el año 2015, el naranja es el año 2016, el amarillo es el año 2017. Vean que las cuatro escuelas han bajado sus denuncias.

Ahora bien, el Sistema de Estudios de Posgrado va más bien al revés, va más bien subiendo de 11 denuncias presentadas en el 2016, subió a 29 denuncias en el 2017.

Esas denuncias son básicamente por situaciones especiales en trabajos finales de graduación, volvemos a lo mismo, trabajos finales de graduación que es la “piedrita en el zapato” que está dando problemas prácticamente en todas las escuelas y en el Sistema de Estudios de Posgrado y la DAES que sí repuntó sobre todo en situaciones especiales con privados de libertad, sobre todo estos, porque hay otros, becas o cualquier otra, pero en su mayoría son en privados de libertad.

A raíz de todas esta problemática, a mí se me prometió el año pasado que nos íbamos a reunir después del informe del año pasado con las escuelas para analizar el informe, con todo respeto lo digo, eso se me prometió el año pasado y no se me cumplió y como yo soy muy persistente y las compañeras me ayudan a eso, entonces, este año lo hicimos diferente.

Este año y le agradezco muchísimo a Karen y Douglas por la idea, ellos principalmente colaboraron, obviamente que todos colaboramos con todo pero específicamente ellos dos trabajaron muy duro en esta parte del informe y Karen planteó la necesidad de que nosotros buscáramos a las escuelas, al Sistema de Estudios de Posgrado, a la DAES, a la Federación de Estudiantes o a cualquier instancia universitaria en donde se presentaran situaciones especiales que los estudiantes estaban reclamando. Fue así como llegamos a hacer grupos focales.

Le agradezco a doña Graciela y doña Yarith que dentro de los grupos fueron dos de los directores de escuela que estuvieron presentes.

Los grupos focales se hicieron por escuela, se invitaron a 4 o 5 personas por escuela, y en esos estuvieron las señoras directoras, las demás escuelas y el Sistema de Estudios de Posgrado (SEP) envió a representantes, pero fue muy interesante y muy enriquecedor porque los datos y por eso es que este año no hicimos tantos gráficos, lo interesante de estos grupos focales es que todos los gráficos que analizamos con ustedes en estos momentos fueron vistos con cada una de las escuelas y fueron revisados y analizados y ellos mismos plantearon propuestas.

Vean ustedes como los casos atendidos son atención a población vulnerable, evaluación de los aprendizajes, entornos virtuales, incumplimiento por parte de funcionarios en sus funciones, becas, procesos de revocatoria y apelación en subsidio, solicitud de información, trabajos finales de graduación, vean que todos los temas que están en esta pantalla, son todos los temas que contiene los gráficos, todo eso lo analizamos con cada escuela.

Uno de los planteamientos de las escuelas y de todos los grupos con los que trabajamos es que la Defensoría debería por cuatrimestre, presentarles las estadísticas, pero vieran que eso es bien difícil porque nosotros tenemos

muchísimo trabajo y hacer estadísticas cada cuatro meses o cada vez que finaliza el cuatrimestre, se nos complica un poco.

Esperamos que con un sistema que nos acaba de desarrollar la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación (DTIC) que también se los agradecemos y ya empezó a entrar en funcionamiento, ya podamos próximamente pensar en estadísticas con mayor facilidad, pero todo esto que les presentamos en estos momentos, hasta la fecha era manual.

Entonces hay errores, es mucho el tiempo que hay que dedicarle y llegamos al acuerdo de que esas estadísticas se las íbamos a presentar dos veces al año, o sea, por semestre, además de presentarlas en el Consejo Universitario.

Llegamos a acuerdos muy importantes, en donde por ejemplo ellos hablaban de que era necesario hacer algo con la atención a poblaciones vulnerables, que son privados de libertad, estudiantes en territorios indígenas, estudiantes con necesidades educativas especiales.

Son poblaciones que si bien es cierto tenemos programas, no tienen todo el recurso técnico o administrativo para poder solventar las situaciones que nos plantean los estudiantes y son muchos los estudiantes.

Solo voy a poner un ejemplo, cuando vamos a los centros universitarios vemos que las poblaciones indígenas de los diferentes centros no saben ni siquiera utilizar una computadora y menos una Tablet. Las Tablet y las computadoras tienen funcionamientos totalmente diferentes y ellos ni siquiera saben encenderla o a veces ni siquiera saben realizar un trabajo.

Es importante tal vez que desde los centros universitarios o desde extensión, podamos llegar a esas poblaciones con cursos sobre el uso de una computadora y los sistemas que tiene una computadora, porque ya se logró gracias a las gestiones que ha hecho la Rectoría y demás, que los estudiantes puedan solicitar Tablet en sus centros universitarios, pero ahora nos falta otro reto, que es enseñarlos a utilizar las Tablet o las computadoras, porque nada hacemos con la Tablet si no sabemos usarla.

Hablábamos de poblaciones vulnerables y los directores de escuela decían que era necesario que existiera un vínculo más estrecho entre los programas que atienden estas poblaciones.

Por ejemplo, necesidades educativas especiales le ofrece al estudiante una hora adicional para que la prueba evaluativa tenga una letra más grande. A veces es un poco más allá de eso a lo que tenemos que llegar nosotros, porque ese estudiante a veces es lento en su aprendizaje, cognitivamente presenta situaciones especiales, tenemos una gran problemática, yo lo veo así, aunque para la universidad está bien porque la Ley de Creación permite el ingreso de todas las personas ciudadanas de este país que quieran ingresar a la universidad, pero al

ingresar todas las personas, no tienen un examen de admisión y demás y nos hemos encontrado con estudiantes que tienen la problemática es que tienen una adecuación curricular significativa.

Nosotros tenemos la capacidad en estos momentos de atender a poblaciones que tienen una adecuación curricular no significativa, pero lo significativa va más allá y los profesionales que atienden ese tipo de situaciones son profesionales especializados.

Si bien es cierto contamos con algunos, no podemos atender a una población de más de 500 estudiantes en estos momentos que están en los registros de estudiantes con necesidades educativas especiales.

Hablaban también las escuelas de que era importante de que por ejemplo los estudiantes en privación de libertad han tenido situaciones especiales como que la documentación o la adecuación que se les hace, a veces no les llega casi hasta final de cuatrimestre.

Entonces la academia solicita que dentro de los acuerdos que haya un acercamiento entre estas instancias y la academia, no hay mejor forma de solventar o de resolver problemas que uniéndonos. Estas son situaciones especiales y ahí puedo seguirles contando todo lo que resolvimos en conjunto.

Les agradezco a las diferentes escuelas el apoyo que nos dieron, les agradezco muchísimo porque ese informe no es para mí, este informe no es solamente para el Consejo Universitario, este informe es para todos aquellos que atendemos estudiantes y que tenemos que resolver problemas para que día con día tengamos una mejor calidad en la atención de nuestra población estudiantil, que esa es una de las quejas que presenta generalmente la Federación de Estudiantes y no solo la Federación, lo hablo como una organización, sino todos los estudiantes cuando vamos a dar charlas a los centros universitarios.

Aquí también hice una pequeña conclusión en donde las denuncias, consultas y quejas al haber aumentado, es necesario que nosotros sigamos promoviendo no solamente los videos que estamos haciendo sobre la normativa, sino que las escuelas se apunten a las charlas sobre el Reglamento General Estudiantil que estamos dando, porque consideramos que conociendo la normativa difícilmente nos equivocamos y si difícilmente nos equivocamos, no vamos a cometer errores que van directamente en perjuicio de la población estudiantil.

La mayor cantidad de casos del año son la consecuencia de quejas por la ausencia de servicios en los centros de atención institucional como ya lo vimos en los diferentes gráficos.

El segundo punto en importancia son los procesos de revocatoria y apelación, ya estamos elaborando un video que se refiere a los procesos de revocatoria y

apelación, difícilmente lo comprenden los estudiantes y los mismos profesionales de la universidad no comprenden bien el procedimiento.

Hicimos un video muy corto, todos nuestros videos son de 2 o 3 minutos, quiere decir que no son aburridos, y lo importante es el significado que tienen estos videos y como estamos dando a conocer la normativa estudiantil, la normativa sobre situaciones que tienen que enfrentar los estudiantes y como les dije anteriormente en los grupos focales, que esperamos que en el mes de julio podamos estarles brindando la información para llegar a más acuerdos y que podamos mejorar. Se nos va a complicar un poquito, pero vamos a hacer nuestro mayor esfuerzo.

Igualmente recomendaciones, continuar con la tarea de promocionar la normativa estudiantil, que sea analizada la situación de estudiantes con privación de libertad para atender mejor a la población vulnerable, mantener las charlas sobre normativa que ha realizado la Defensoría de los Estudiantes, con videos permitiendo conocer los procesos que debe seguir el estudiantado para un mejor servicio, ofrecer a las direcciones de escuela, de posgrado, dirección de Asuntos Estudiantiles, las estadísticas cada seis meses para ver como empezamos a mejorar.

Ahora bien para ir concluyendo, a mí se me olvidó mencionar que en todo lo presentado anteriormente tomamos en cuenta no solo a las escuelas, a la DAES, al SEP, sino también a la Federación de Estudiantes (FEUNED), con la cual nosotros tenemos un vínculo muy importante y los cuales fueron consultados sobre toda la problemática de los casos analizados, así que me disculpan.

De todos los casos atendidos hay una serie de ellos que nosotros los vimos como importantes. Todos son importantes por supuesto que sí, pero los vimos como relevantes porque hay situaciones especiales que se dieron.

Solo escogimos tres de esas situaciones especiales para no hacer muy larga la presentación, pero yo el informe no se lo pasé a nadie sin autorización del Consejo Universitario porque este informe es para el Consejo, pero creo que todos los aquí presentes pueden tener acceso al mismo después de concluir esta sesión, y entonces escogimos solamente tres casos donde los vimos como especiales.

Por ejemplo, estudiantes en el extranjero, hemos recibido 2 o 3 notas donde los estudiantes reclaman aspectos importantes como falta de tutorías con los medios tecnológicos que tiene la universidad, por ejemplo que las unidades didácticas o libros que se les envían son enviados a través de correo físico, y a ellos les sale muy oneroso, si nosotros hacemos ya pruebas en línea ¿por qué ellos no tienen las pruebas en línea?, o sea, estamos desactualizados con lo que son estudiantes en el extranjero. En dos oportunidades se les ha dado respuesta y honestamente no se ha cumplido lo que se nos ha prometido. Entonces consideramos que es un aspecto muy importante.

La Universidad Estatal a Distancia como universidad que es a distancia, podría tener un mercado sumamente importante de estudiantes en el extranjero como lo tuvimos en algún momento según me informan, yo no trabajaba aquí pero eso me han indicado. Quiere decir que hay que atacar situaciones de estas.

Hablamos de poblaciones vulnerables como ya lo dije, que es muy importante, nosotros pensamos hacer una investigación sobre estudiantes con necesidades educativas especiales y poder reforzar el trabajo que están haciendo ellos, vamos a ponernos de acuerdo y vamos a ver cómo trabajamos en eso y planteamos una propuesta al Consejo Universitario para empezar a atacar esas problemáticas, pero hay que empezar a trabajar fuertemente en las otras poblaciones como lo son los pueblos originarios, que si bien es cierto la universidad lleva muchas actividades con ellos, es importante que nosotros también trabajemos en las habilidades como uso de computo, que ellos se puedan manifestar, puedan consultar a la Defensoría de los Estudiantes situaciones especiales para que nosotros les ayudemos.

En el SEP vemos lo que son trabajos finales de graduación, pero yo no diría que es solo del Sistema de Estudios de Posgrado, lo escogimos aquí como un caso especial porque fueron 17 las denuncias que se plantearon en el 2017, pero estos casos creo que están ocurriendo en toda la universidad y es importante atacarla como lo dije anteriormente.

Esos fueron los casos que escogí para que los tomáramos en cuenta, pero podríamos quedarnos aquí hablando muchas horas sobre casos especiales y sobre situaciones especiales que se han presentado.

Quisiera agradecerle a mi equipo de trabajo, Gabriela, Douglas, Karen, todos los estudiantes delegados que están en los centros universitarios en estos momentos o en sus trabajos o casas viendo la transmisión, todo el apoyo que he recibido de ellos que sin ellos yo no hubiese sido capaz de llevar adelante tantas actividades, he aprendido de ellos, he resuelto con ellos las situaciones, nos ha costado, creo que yo soy una persona difícil fuerte de carácter, pero creo que he solventado cualquier situaciones con ellos, y hemos sabido sobrellevar las situaciones en bien de nuestra población estudiantil.

Para nosotros ellos son lo más importante y tengamos que hacer lo que tengamos que hacer, tengan la certeza de que siempre estaremos al lado de ustedes.

Así que confíen en nosotros, tienen una mano amiga en la Defensoría de los Estudiantes, y muchas gracias por la atención que nos han prestado.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias doña Sonia, igualmente a Karen, Gabriela y Douglas por el trabajo que han hecho y también aprovecho para agradecer a los estudiantes defensores delegados y delegadas en los centros universitarios.

Para efectos de acta, tenemos una justificación de doña Rocío Chaves, pero mandó representación. También quiero darle la bienvenida a diferentes direcciones, directores y directoras que se han hecho presente en el transcurso de la presentación, atendiendo la solicitud de este Consejo de que estuvieran en la sesión respectiva y lo que esperamos de esto es que tenga un efecto o una dinámica de solución de casos, de solución de problemas, una mejor atención a los estudiantes, de ver cómo hacemos para seguir resolviendo nuestra misión con la sociedad costarricense desde todas las perspectivas.

Hacer énfasis especial en las poblaciones vulnerables, eso es parte de nuestra razón de ser, y una de las más importantes, personas que si no fuera por la UNED no tendrían ninguna posibilidad de ingresar a la educación superior.

Vamos a entrar a una etapa de consultas, quiero ver si los compañeros o compañeras del Consejo tienen alguna consulta, y si no, pasamos a las personas que nos acompañan el día de hoy.

OLDER MONTANO: Primero que nada, quería agradecer el informe de la Defensoría y como bien lo mencionaba doña Sonia, es un trabajo FEUNED y Defensoría de los Estudiantes, una lucha en común que es defender los derechos de los estudiantes.

Quisiera saber, sé que no viene inmerso en el informe, pero quería saber qué se hace después de resolver los casos, porque acá nos muestran simples números, simples estadísticas, entonces ¿qué se hace?, ¿qué seguimiento se da?, para los casos presentados y resueltos, ¿cuándo se da un caso por resuelto?, y el seguimiento que se da.

A un estudiante se le presentó una problemática, se le resolvió y nada más a ese estudiante, ¿qué se hace y qué seguimiento se da en este caso para que no se siga presentando?

GUISELLE BOLAÑOS: Buenas tardes doña Sonia, compañeros del Consejo y compañeros de la UNED.

Muchas gracias doña Sonia por el informe tan importante que efectivamente nos da para que el Consejo Universitario pueda plantear ciertas políticas.

En relación con el informe doña Sonia tengo dos consultas, ¿cuál es el nivel de respuesta y resolución que se obtiene de las instancias académicas ante las denuncias presentadas?, y aclaro académicas porque la mayoría son de carácter académico y la mayoría son de evaluación a pesar de que diga que no, pero en los trabajos finales de graduación cuando hay conflicto en recursos de revocatoria y apelación, la mayoría es de evaluación.

La segunda consulta doña Sonia es, que en relación con el compromiso de las instancias universitarias que deben resolver casos planteados por la Defensoría de los Estudiantes, ¿qué opinión merece para ustedes en la Defensoría el nivel de compromiso y solución mostrado por las instancias en el año 2017?

LUIS GUILLERMO CARPIO: Vamos a hacer 2 o 3 preguntas y luego contesta doña Sonia.

NORA GONZALEZ: Muchas gracias a la Defensoría de los Estudiantes por este informe que nos presentan y un saludo a la comunidad universitaria que está presente en la exposición de este informe.

Me quedan algunas dudas sobre la interpretación de los datos o lo que yo debería entender con lo que ustedes hacen referencia en cuanto a la información que dan en el informe.

No me queda claro cuando ustedes hablaron de casos resueltos a favor de la UNED, ¿qué significa eso?, porque aquí la duda que me surge es, ¿cómo identifican ustedes lo que se presenta por parte del estudiante?, porque quiero relacionarlo con lo que ustedes refutaban lo que ingresaba a la Defensoría de los Estudiantes en periodos anteriores, porque de la misma manera presentaban un informe con datos estadísticos, si lo que se presentaba era una queja o era un reclamo más de violación a un derecho.

Tengo la duda sobre esa consulta o una queja que se presentaba, que no comprendo bien el tema de resuelto a favor de la UNED.

Además, cuando hablan de casos resueltos también, aquí es un poco desde el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, ¿hasta dónde llega el proceso de seguimiento de un caso de la Defensoría?, porque yo no sé si la Defensoría resuelve o ustedes dan un seguimiento en este caso con la escuela y veo que muchos de los seguimientos ahora serían con la DAES hasta que este proceso llega a un final.

La otra duda es con respecto de las quejas de los privados de libertad, si esas quejas son muy diferentes o en ¿qué se diferencia de las quejas o reclamos que hacen estudiantes de otros sectores o de otros centros universitarios?, ¿son las mismas quejas o han aumentado?, porque el servicio a ellos en especial se les ha disminuido y si los reclamos que hacen son sustancialmente diferentes a los reclamos del resto de los estudiantes.

SONIA VEGA: En cuanto a la consulta que hace Older, la Defensoría de los Estudiantes por reglamento cuando se le presenta una consulta o un caso, tiene 8 días para resolver. No obstante, si nosotros podemos responder ahí mismo en máximo 2 o 3 días, se les brinda la respuesta. Estamos hablando de 8 días hábiles.

Si el caso lo tiene que conocer una escuela, la Federación, la DAES o cualquier otra instancia, nosotros emitimos la nota que ustedes saben que desde el año pasado estamos trabajando en un oficio formal donde se les plantea la situación específica, se les dan los artículos del reglamento, de la normativa universitaria y se les solicita una resolución o se les brindan algunas recomendaciones.

Ese documento es pasado a la instancia correspondiente y ellos tienen un máximo de 10 días para respondernos.

En muchos de los casos, o en algunos de los casos, porque en realidad no son muchos, muchas veces alguna escuela o alguna otra instancia nos solicita que le den un plazo mayor por x o z circunstancia.

Nosotros estamos a la espera, tanto Douglas como Karen, están pendientes de que esa resolución nos llegue a nosotros de vuelta.

Quiere decir esto que tengan ustedes plena seguridad que prácticamente el 100% de los casos se resuelve, no siempre a favor del estudiante porque hay situaciones especiales.

Don Older, los casos siempre se resuelven y los casos que quedan pendientes son por ejemplo, de los comentarios que yo hice, hay situaciones especiales de estudiantes que tienen un trabajo final de graduación y demás que conlleva a veces un poco más de tiempo o un poco más de análisis, pero se le da el seguimiento y hasta que no se culmine o no nos respondan a nosotros, nosotros no dejamos de molestar, diría yo ¡verdad!

Entonces por ese lado pueden estar seguros de eso. ¿Te respondo la pregunta Older?

Ahora, en cuanto a la consulta de doña Guiselle, el nivel de respuesta y de solución académica, es bastante buena desde el punto de vista que resolvemos el caso en ese momento, pero hay circunstancias o eventos donde el caso se resuelve ahí, y vuelvo a poner el mismo ejemplo, trabajos finales de graduación. Se resuelve el caso específico del estudiante que está planteando la situación y se le da fecha de defensa, pero no se resuelve la situación de fondo, que es que tanta tramitología, tantos plazos que se vencen donde no se le responde al estudiante cuando es analizado un documento, en donde el plazo para revisar un trabajo final de graduación es de 10 días por cada una de las instancias, y esos plazos no se cumplen, que el Tribunal que revisa en algunas instancias el documento cuando ya tiene vistos buenos de directores de TFG y hasta de lectores, hasta de los mismos revisores en general, vienen y empiezan a hacer nuevamente planteamientos que hasta cambios en los objetivos de aprendizaje tiene el TFG.

Esto quiere decir que si bien es cierto hay un nivel de respuesta importante, la situación de fondo en realidad, no se concluye y puedo hablar aquí de muchos casos. Puse el caso específico de trabajos finales de graduación.

Creo que ahí las instancias, las escuelas, el SEP, DAES y cualquier otra unidad académica, debería de ser más consciente en el sentido de que hay que resolver, y si el problema continúa o va a continuar, el problema tiene que resolverse y eso es lo que no se está dando en el punto, no hablo de todos los casos, hay casos especiales.

En cuanto a la segunda pregunta doña Guiselle, sería el compromiso con las instancias, creo que a veces consideran que la Defensoría de los Estudiantes está para ponerlos en evidencia de que algo está mal. Sí, eso es lo que dice el reglamento, pero lo importante aquí no es esa evidencia de que aquí vengamos y digamos, -fulano o sutano resolvió o no resolvió-, creo que aquí lo más importante es que tomemos acciones y decidamos resolver ya para siempre.

Si está fallando el reglamento, pidamos una modificación al reglamento, si estamos fallando en trabajos finales de graduación, sentémonos a resolver una situación específica en la escuela, en el Sistema de Estudios de Posgrado, donde corresponda y resolvamos efectivamente porque las quejas son muchas y son siempre las mismas.

Si es en evaluación de los aprendizajes, considero personalmente que en todos los temas que estamos tratando la capacitación constante y permanente es fundamental.

Una institución o cualquier empresa bien capacitada puede resolver de manera pronta y oportuna las situaciones y la Defensoría de los Estudiantes no tendría tanta intervención.

Creo que nosotros en la administración mía, nos hemos caracterizado por ayudarlos, por sentarnos con ustedes, por dialogar y creo que vamos en esa vía. Un año y algo que tengo, creo que es muy poco tiempo, pero creo que vamos por buen camino.

¿Consultas resueltas a favor de la UNED?, tal vez está mal el término, ustedes pueden tener toda la razón. Consultas a favor de la UNED, no es que sea a favor de la UNED en realidad, es que el estudiante no llevaba la razón.

Entonces está mal el término consultas a favor de la UNED, es que lo que está planteando el estudiante, por ejemplo, 30 o 40 estudiantes plantearon que el examen era muy difícil, y entonces el examen es muy difícil y se resuelve consultando al PACE, interviene la Vicerrectoría Académica, interviene quien le corresponde intervenir y se falla en contra del estudiante o de los estudiantes que plantearon la situación.

Definitivamente hay que cambiar el término. No es a favor de la universidad ni es en contra del estudiante, que suena muy feo, pero es un término que tenemos que buscar, algo mejor, pero es eso doña Nora.

En privados de libertad que consultaba doña Nora también, yo diría que es un asunto de llegar y decir, -a mí no me digan que no resolví porque sí resolví-. Creo que aquí no se trata de eso, la Defensoría no está peleando en contra del funcionario o de la funcionaria. Estamos planteándole una problemática que existe y por tanto se debe de resolver y para mí las jefaturas de esas instancias, debemos de sentarnos con la academia y resolver con la academia la problemática que existe.

Ahí sí hace falta un sentido de pertenencia en el sentido de que hay que unirnos para resolver situaciones.

Nosotros estamos en la mejor disposición de hacerlo, por favor tómenos en cuenta que para eso estamos.

CAROLINA AMERLING: Buenas tardes señores miembros del Consejo Universitario, compañeros funcionarios aquí presentes y los que se encuentran enlazados por los diferentes medios.

Primero que todo, una felicitación a doña Sonia por el informe brindado, que como usted indicó el año pasado, es un informe que responde al 100% de su gestión.

Cabe mencionar que es de mi conocimiento porque ya he participado en procesos con la Defensoría, que durante este año varios programas hemos tenido un acercamiento ante denuncias de estudiantes de diferente índole y la Defensoría nos ha brindado un tipo de asesoría muy valiosa para analizar el caso, el acompañamiento que la Defensoría da a los programas en cuanto a una resolución más objetiva y de análisis asociado con los reglamentos y con procedimientos.

Es algo que las escuelas, el SEP y los programas deben valorar la importancia de ese acercamiento que se debe tener con la Defensoría.

Por último doña Sonia, yo percibo una necesidad de que todos manejemos los reglamentos asociados, pero en este caso, sería sobre todo con el Reglamento General Estudiantil, o sea, los trabajos finales de graduación que realmente es todo un capítulo muy grande lo que dice el reglamento, los procedimientos, etc., es algo que realmente ya debería ser una obligación que todos los funcionarios académicos y administrativos manejemos, toda la diferente normativa relacionada por lo que insto al Consejo Universitario a que valoremos de qué manera se puede apoyar a la universidad, a los estudiantes, y a toda la academia y administración en esta situación para que podamos manejar bien el reglamento y la normativa asociada.

OLDER MONTANO: Es sobre los casos específicos de servicios, sabemos que hay casos muy específicos como que alguien tuvo algún problema con trabajo final de graduación y eso se resuelve y listo, pero lo que me preocupan son los casos de servicios, que sea por falta de servicios.

LUIS GUILLERMO CARPIO: ¿Servicios o seguimiento? El seguimiento de los casos por servicios.

GUSTAVO AMADOR: Buenas tardes señor rector, colegas del Consejo Universitario, miembros de la comunidad universitaria.

En primera instancia agradecerle a la Defensoría de los Estudiantes, a su titular, a doña Sonia el informe que nos ha ofrecido en esta tarde. Quisiera nada más si podemos precisar algunos conceptos, por ejemplo, ¿qué es un caso?, es decir, ahí por ejemplo señalan 95 casos, ¿qué se tipifica como un caso?

Nos queda en la academia y hemos comentado la duda, si una consulta telefónica se puede tipificar como un caso. ¿Qué es lo que tipifica la Defensoría de los Estudiantes como un caso?

Lo segundo es, que yo pertenezco a una unidad académica que ha sometido en todos sus programas a la acreditación y reacreditación y particularmente como encargado de programa pero también como miembro de un Consejo de Escuela, nosotros estamos con mucha satisfacción por los resultados tanto cualitativos como cuantitativos que tenemos con nuestros trabajos finales de graduación.

No sé si la Escuela Ciencias de la Administración tiene un tratamiento particular en esto, pero reitero, doy fe de los esfuerzos que hemos hecho sistemáticamente desde que reelaboramos los planes de estudio, donde eventualmente podemos señalar, y lo hago desde mi programa y estoy seguro que todos los colegas encargados de programa lo hacen, reitero, la calidad de los trabajos finales por los esfuerzos que hicimos, pero también la coordinación que tenemos nosotros en las cátedras, en los programas, y los esfuerzos que estamos haciendo ahora casualmente donde el estudiante además del profesor director de la tesis tiene paralelamente lectores externos, yo señalo que me gustaría ver a profundidad donde está la problemática, porque repito, siento y soy testigo y además protagonista del esfuerzo y de calidad que la Escuela de Administración ha hecho en ese particular.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Gracias don Gustavo. ¿Alguna otra pregunta de parte de los miembros del Consejo?

SONIA VEGA: Sí doña Carolina, quiero manifestarle que definitivamente la Defensoría de los Estudiantes considera que brindándoles talleres a toda la parte académica, conociendo la normativa general estudiantil, van a cometer la menor cantidad de errores posible.

Este acercamiento que estamos teniendo con las escuelas, estoy segura que va a dar frutos, tal vez no lo ha dado en su totalidad pero sí estoy segura que en los próximos meses, esto va a resolverse y va a minimizarse.

Sí quiero manifestarles y aquí de paso podría decirles que ya estamos trabajando con el Centro de Capacitación en Educación a Distancia, en la elaboración de un curso de capacitación para toda la parte académica sobre el Reglamento General Estudiantil.

Eso es una solicitud que le planteamos al CECED y que tengo que pedirle permiso al Consejo Universitario a ver qué opina de que esta capacitación debe de ser obligatoria, como lo es el curso de inducción, como lo son los cursos en línea, como lo es pedagogía universitaria, consideramos que debería de ser un curso obligatorio, no obstante todavía no contamos con el permiso, pero aquí se los hago ver a los señores miembros del Consejo Universitario, donde creemos que con esas capacitaciones que estamos dando en las escuelas y con ese curso que vamos a implementar, puedan empezar a bajar las denuncias.

Muchas gracias doña Carolina por este comentario.

Don Older se refería a los casos por servicios. Nosotros cuando hablamos de casos por servicios, hablamos por ejemplo el servicio de biblioteca en centros penales, tutorías en centros penales, ausencia de carné que se ha cobrado en centros penales, adaptaciones que no llegan a su debido tiempo. De esos casos tiene conocimiento también la Federación de Estudiantes y ahí es donde tenemos la “piedrita en el zapato”, porque si bien es cierto el programa de privados de libertad nos informa que están resueltos estos casos, los casos se resuelven de forma tardía en la mayoría de las veces.

Tuvimos por ejemplo en los últimos días de este cuatrimestre a veces los estudiantes reclaman de que no les han llegado sus adaptaciones, su material de estudio y demás.

Acá hay una problemática muy seria y pues tenemos un año de estar tratando de ver qué se hace. Yo en lo personal considero que la situación es muy fácil de resolver, que todos los materiales se manden por el COA, como se hacía anteriormente, eso no daba absolutamente ningún problema y hay un seguimiento, y el seguimiento lo tenemos aquí.

Lo segundo sería que los estudiantes privados de libertad estén en un código pero no como está actualmente, que ha traído una gran problemática. Tener a todos los estudiantes en un código, no sabemos ni para donde correr.

Considero en lo personal, y me van a perdonar, que los estudiantes privados de libertad deben de ser atendidos en sus centros universitarios de la región, aunque exista una persona responsable en la universidad, el centro universitario es el que tiene que acoger a esa población, es el que tiene el centro universitario cerca, es

el que le puede brindar el servicio de matrícula, es el que le puede brindar el servicio de entrega de materiales.

Yo siempre salgo de gira y me dicen, -es una pereza, vieras que venir a entregar materiales aquí al centro penal, no ve que nunca hay nadie que lo reciba-, pero diay, entonces ¿cómo lo solventamos?, por medio del COA que para eso está y por medio de los centros universitarios. Esa sería la solución.

Nosotros le llamamos a eso “servicio” Older, no sé si a eso se refiere usted. Esos servicios son los que nos han quedado debiendo y ya le correspondería a la Dirección de Asuntos Estudiantiles tomar cartas en el asunto.

Se nos pregunta ¿qué es un caso? De acuerdo al artículo 22 del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, se habla de queja o denuncia. ¿Por qué inventamos caso?, porque a raíz de la cantidad de denuncias que se plantean, nos tiramos la pelota de que si es administrativo, si es académico, que si le toca al fulano, mengano, y entonces se determinó desde el año pasado que se iba a tratar como “consultas, denuncias o quejas” y en realidad el reglamento no habla de consulta, denuncias o quejas.

Para que no hubiese problemática, decidimos llamarle los “casos”. Los casos en general son desde una consulta telefónica que no están incluidas dentro del informe, porque vean que una consulta telefónica no es un caso en realidad, es que llaman por ejemplo para pedir ¿cuál es el procedimiento para solicitar una beca?, o ¿dónde veo la resolución de una beca?, y nosotros con mucho gusto lo pasamos a becas. Una consulta telefónica la puede hacer cualquier estudiante.

Pero el reglamento en su artículo 22 habla específicamente de quejas o denuncias, como tal aquí debería de solventarse por situaciones especiales de miembros del Consejo anterior y cosas que se han dado, hablamos de casos, pero en realidad son denuncias.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias, ¿alguna otra persona del Consejo Universitario que quiera referirse? ¿De los compañeros que nos están acompañando?

NOELIA VEGA: Buenas tardes, soy la persona que estoy coordinando el programa de estudiantes privados de libertad de parte de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Primero quiero agradecerle a doña Sonia la información que resulta bastante valiosa para la toma de decisiones espero a partir de los informes que brinda.

Coincido con don Gustavo y si no me equivoco con doña Nora a las consultas que planteaban al manejo de los términos, consulta, quejas, denuncias, casos, situación, referencia, etc., hay muchos términos que se han manejado alrededor de las situaciones que nos refiere la Defensoría de los Estudiantes y me gustaría

mucho tener más claridad de específicamente a qué se refiere con cada uno de estos.

Previo al informe del día de hoy, doña Sonia como defensora socializó los resultados que se habían manejado para este informe del 2017 con la señora directora de Asuntos Estudiantiles y la jefatura de cada una de las oficinas.

En ese momento me doy por enterada que de acuerdo a la información que me refieren con la fecha 2 de marzo, que son 266 casos atendidos durante el 2017 de personas privadas de libertad. Cuando se solicita el detalle que me lo facilitan a inicios de abril y son 297, más bien aumentaron ahí, el número no coincidía y es más la preocupación.

Me surgen algunas dudas, justamente en el término de casos, denuncias y consultas y también con relación al manejo que se le da a cada uno de estos casos, consultas o denuncias.

Me parece que se están exponiendo todas las situaciones que expresa la población privada de libertad como si fuera responsabilidad directa de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y no propiamente a nivel institucional, que me parece un detalle bastante importante.

Yo le solicité a doña Sonia el detalle de las 297 denuncias que refirió y al hacer el análisis vemos 151 denuncias que no corresponden y no competen por la naturaleza al programa que está a mi cargo, no tienen por naturaleza ninguna correspondencia con respecto a las funciones que desarrolla el programa.

Entonces de las 297 hay 151 que no corresponde, por ejemplo les traje algunos casos como para no mencionar todos, pero los estudiantes privados de libertad denuncian o se quejan de falta de espacio físico en los centros penales, denuncian o se quejan por falta de tutorías, falta de servicio en la biblioteca, por notas mal promediadas, por instrumentos de evaluación, por solicitudes de equipo de cómputo que no han recibido, por pólizas del INS entre otros.

Estas son, vuelvo al mismo término que no sé cómo llamarles, quejas, denuncias o consultas, que nos refirió doña Sonia y que por la naturaleza propia del programa no compete.

De las 146 restantes había 86 situaciones que sí recibieron respuesta por parte del programa de atención a estudiantes privados de libertad, de estas 86 situaciones muchas son específicamente en relación con adaptaciones de evaluación, que sí corrijo el término, no son adecuaciones curriculares, son adaptaciones de evaluación las que se están mediando y muchos de estos casos que efectivamente coincido con doña Sonia, hay algunos atrasos que muchas veces se generan en el proceso.

Lo que me interesa aquí mucho es dejar claro que el programa de atención a estudiantes privados de libertad ha hecho las solicitudes en tiempo y forma a cada una de las cátedras en las que los estudiantes se han inscrito, para solicitarles que se adapten los materiales de manera física.

En algunos casos se da respuesta bastante oportuna por parte de estas cátedras y se envían directamente, yo tengo fechas de recibido de parte de cada una de las cátedras y fechas de envió de parte del programa a cada uno de los centros penales, centros de atención semi-institucional, o unidades de atención integral. Entonces ahí está el respaldo en esta parte.

Hay algunas cátedras que se han atrasado o los procesos como tal han requerido que la cátedra por la particularidad de la asignatura, asigne un tutor específico para revisar o analizar contenidos y poder adaptarlos, etc.

Creo que en eso don Alvaro no me deja mentir, que hemos visto algunos casos en los que sí se requiere todo este proceso y no se le da la respuesta al estudiante a la brevedad de una o dos semanas, sino que se extiende durante el cuatrimestre por la naturaleza propia de la asignatura.

Creo que estos espacios tampoco se tratan de que busquemos culpables, yo en eso coincido con doña Sonia, pero sí es importante clarificar la labor porque se ha venido desarrollando.

Hay parte de las 146 denuncias restantes que nos refirió doña Sonia, que cuando yo revisé el detalle de la denuncia, no se comprende el motivo de denuncia, entonces esta parte sí me preocupa bastante, se contabilizan por ejemplo 24 llamadas telefónicas no atendidas, o cosas de este tipo que sí difícilmente puedo darles como una respuesta oportuna en este espacio particularmente.

Desde la función del programa de atención a estudiantes privados de libertad, con respecto a las llamadas telefónicas, he estado en coordinación con la Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil que son parte de esta oficina para que siempre haya alguien atendiendo las llamadas telefónicas en mi ausencia, porque visito los centros penales, los centros de atención semi-institucional, visito unidades de atención integral, etc., y otros compromisos propios del puesto y cuando estoy fuera de la oficina, sea coordinado para que se esté brindando la información oportuna de los estudiantes.

Es una población que particularmente utiliza el teléfono como mecanismo de comunicación oficial, ellos no se comunican vía correo electrónico, únicamente los casos especiales que están con algún beneficio, pero el grueso de esta población no tiene esa facilidad como la tenemos nosotros, entonces la mayoría de consultas son vía telefónica para que tengan conocimiento.

Hay muchas de las denuncias, consultas o quejas, que no sé cómo llamarles, que hacen referencia a algunos servicios que no se han estado brindando, en hora

buena de que se exponen en estos espacios que son de toma de decisiones también para que en la medida de las posibilidades y como institución brindemos respuesta oportuna.

Por ejemplo, lo que son solicitudes de equipo tecnológico, desde la gestión propia del programa se han hecho las solicitudes y se hizo todo un estudio por cada centro penal, para conocer cuáles son las condiciones reales actuales del equipo tecnológico y estructura tecnológica, de material de lectura necesario para bibliotecas, etc., y se ha ido gestionando con las diferentes instancias de la universidad estas necesidades.

La respuesta no es tan oportuna por evidentes motivos, sabemos que muchas veces esto tiene su trámite y tarda, pero las gestiones se han venido realizando.

En relación con las adaptaciones de evaluación que son los temas que más me preocupa y aprovecho la oportunidad, ya que hay representantes de las escuelas, de las cátedras.

Con respecto a lo de las adaptaciones de evaluación es importante que tomemos en consideración lo que expuso doña Sonia, el tema del tiempo es importante para los estudiantes, estamos empezando cuatrimestre, pronto empiezan las evaluaciones y es necesario dar respuesta oportuna.

Ya para este cuatrimestre, después de matrícula, ya se envía la solicitud a todas las materias que están matriculadas por los estudiantes privados de libertad para las respectivas adaptaciones.

No sé si tienen alguna duda al respecto, y si no muchísimas gracias.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Gracias, tengo en el uso de la palabra aquí a doña Silvia, doña Yelena, don Roberto, don Rafael, don José Pablo. ¿Alguien más?

SILVIA BARRENECHEA: Buenas tardes. Igualmente agradecerles a doña Sonia y al equipo de la Defensoría de los Estudiantes por el resultado de la labor que ellos han realizado durante el 2017.

Por supuesto que no quisiera que la DAES estuviera en esa lista de repunte por quejas, denuncias y consultas, sin embargo, creo que lo oportuno, lo pertinente y lo sensato es que de esto logremos justamente tomar acciones para la mejora.

Dichosamente hemos logrado siempre tener una comunicación muy fluida y muy asertiva ante las diferentes oficinas de la dirección y en este momento además, me corresponde liderar por un corto tiempo la dirección, pues igual, manifestarles mi gran interés porque continuemos en este proceso.

Dos consultas muy breves porque no quisiera tomar el tiempo para poder explicarles todo lo que hacemos y todo lo que hemos gestionado desde la DAES

en los diferentes servicios y procesos que ustedes apuntan sobre todo con poblaciones vulnerables, sino más bien me gustaría doña Sonia, insistir en que nos pueda aclarar para poder tener también nosotras a nivel de la dirección muchísima claridad en dos puntos.

Insisto en poder entender cuál es la diferencia que ustedes hacen entre consulta, entre una denuncia, y una queja, porque mi mayor preocupación es que de estas 333 quejas o gestiones, o casos como ustedes le han llamado, no tenemos el registro o la referencia de esas 333 quejas o denuncias concretas para poder entender a qué se refieren, qué fue lo que se hizo o no se hizo, y oportunamente poder dar una respuesta a la población estudiantil.

Por tanto yo asumo que muchas de esas gestiones o casos responden a consultas de la población estudiantil, porque también asumiría que si son quejas o denuncias, necesariamente nos la deben referir para su atención oportuna y poder dar la respuesta que el estudiante requiere y el seguimiento o el insumo para que ustedes puedan brindar ese seguimiento.

Insisto en poder entender esa diferencia y también en el procedimiento justamente, si es una consulta ¿cómo lo resuelven y cómo lo contabilizan, si es una denuncia, cuál es el procedimiento que están implementando para poder atender oportunamente y si es una queja, la misma consulta, cómo sería que ustedes están planteando el procedimiento, porque mi mayor preocupación es que de esas 333 no tenemos registro concreto como usualmente ustedes nos envían, cuando nos dicen, -le reenvío esta consulta, esta queja o esta denuncia-, pero no tenemos el registro claro de las 333 que ustedes plantean, por lo tanto nos quedamos un poco sin el insumo suficiente para poder comprender y dimensionar contextualizar y buscar alternativas de mejora para que evidentemente podamos tomar acciones en lo más próximo que podamos.

Muchas gracias.

YELENA DURAN: Doña Sonia, felicitaciones por su informe. Nada más quería informarle que quedé con la duda cuando usted se refirió a que se les dieron a los estudiantes algunos equipos y que no se les capacitó.

Consulté a los compañeros de comunicación y tecnología porque yo estaba con la idea de que sí y sí quería que supieran que se capacitó en coordinación con el AMI para todos los estudiantes que se les dio computadora portátil y también se capacitó a los funcionarios de los centros para que supieran ellos como utilizar las Tablet para que ellos les ayudaran a los estudiantes a utilizarlas.

Muchas gracias.

SONIA VEGA: Hablábamos anteriormente de que el Art. 22 no habla de consultas, denuncias o quejas, ni llamadas telefónicas ni nada por el estilo. Yo creo que lo más conveniente sería que la Defensoría de los Estudiantes pueda solicitarle una

modificación al Consejo Universitario para definir de una vez por todas los términos en que se van a acoger las denuncias presentadas en la Defensoría de los Estudiantes.

Creo que esa sería la mejor alternativa, porque yo estoy presentando el segundo informe y esa es la “piedrita en el zapato” desde el año pasado. Esa sería como la solución.

En cuanto a lo que expone la compañera Noelia, sería muy largo de referirnos Noelia, pero acordémonos que había quedado una sesión pendiente de trabajo con respecto a los casos planteados.

Creo que en esa reunión podríamos ver y analizar caso por caso, situación por situación y llegar a acuerdos en firme.

Sí quiero manifestar mi preocupación porque Noelia comentó ahora de que hay casos que no le corresponden a la DAES o al programa de privados de libertad y efectivamente no le corresponden, pero lamentablemente por disposiciones que ustedes mismas han tomado, todos los casos, o todas las situaciones o solicitudes que planteen los estudiantes, tienen que pasar por medio de ustedes, esa fue una disposición que ustedes nos dieron Noelia y lastimosamente, aunque les corresponda a ustedes resolverla o no, nosotros se las pasamos a ustedes.

En vista que habían situaciones que no se resolvían, simple y sencillamente ahora optamos por mandar una copia a la jefatura que es doña Yolanda, si la situación es muy delicada, una copia a doña Silvia, y siempre le estamos mandando copia después de muchos meses, a la cátedra o al programa correspondiente. Creo que ese es un asunto largo de atender, doña Silvia y doña Noelia, podríamos verlo en otro momento, porque este no es el momento oportuno para ver cifras y estadísticas y con mucho gusto estoy dispuesta a llevar a cabo la sesión que tenemos pendiente.

Para información solamente de ustedes, en este informe no se presentaron todos los gráficos que se presentaron el año pasado, pero se dieron 129 consultas en los casos atendidos, de los 333 se dieron 129 consultas. Creo que ese es un dato importante y ahorita les puedo dar, pero tengo que verificar si son casos específicamente de privados de libertad o sin son casos en general, tengo que revisarlo, pero con gusto lo vamos a ver en esa sesión que vamos a llevar a cabo.

A doña Yelena le agradezco mucho la información, a nosotros hay informaciones que nos llegan como una luz nada más, yo no sabía de las capacitaciones y demás que se le están dando a los estudiantes, le comento por denuncias que nos llegan a nosotros donde existe esa necesidad y me voy a acercar un poco más a la Dirección de Extensión para conocer más específicamente los datos a los que usted se refiere doña Yelena, pero muchas gracias por la información.

Aquí las compañeras me dicen que “denuncia” es el proceso formal que genera un descontento en la población, “consulta” es la búsqueda de información que se resuelve en breve como por ejemplo, becas, situaciones muy específicas, y la “queja” es sobre el servicio en sí, pero no se abre un expediente.

Sin embargo, volvemos a lo mismo, aquí no están establecidas por lo tanto, diría que vamos a solicitar una modificación al reglamento en ese sentido.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Gracias, está en el uso de la palabra don José Pablo, doña Hazel y Luis Barboza.

JOSE PABLO MEZA: Quiero agradecer el informe que está presentando la Defensoría de los Estudiantes. Quiero hacer del conocimiento del Consejo Universitario que conjuntamente con la Defensoría, el Centro de Investigación y Evaluación Institucional y las compañeras de DAES, hemos venido haciendo un trabajo importante para hacer una investigación sobre los servicios que se le presta a la población privada de libertad y esto nos ha generado también en ese proceso, que estén saliendo este tipo de elementos de discusión que es muy importante tomar en cuenta y resolverlos para la gestión universitaria.

La pregunta en concreto doña Sonia es, qué elementos de los servicios entendiendo que tenemos un problema, porque institucionalmente no está definido lo que es un servicio universitario, entonces confundimos servicios con solicitudes que pueden ser hasta de bienes y servicios, y eso genera mucha ambigüedad en el asunto, pero en torno a su informe que aunque es muy propio de los informes de gestión, una de las preocupaciones que tengo es precisamente ¿qué conclusiones sacamos sobre los servicios universitarios, la calidad de los servicios universitarios y a dónde debemos enfocar la mejora?

HAZEL ARIAS: Buenas tardes, primero que todo quiero felicitar el equipo de la Defensoría de los Estudiantes, creo que han estado realizando un trabajo excelente hasta la fecha.

El informe me parece muy concreto, quizás saltan algunas dudas pero propias de un resumen de informe, creo que ya cuando tengamos el documento final vamos a poder evacuar las mismas.

Tengo algunas cosas en las que quiero ser muy puntual, lo hago desde una visión de encargada de cátedra. Considero que hay una ausencia de un modelo que guíe los procesos de la elaboración de instrumentos de evaluación, toda institución de educación superior debe tenerlo y nosotros no lo tenemos como tal.

Una cosa es que se nos traslade carátulas para ponerlas cada cuatrimestre al frente de cada uno de estos instrumentos, pero como modelo la UNED no los tiene.

Otro punto, los trabajos finales de graduación, aprovecho que doña Sonia tocó esto, porque en el seno de la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades, hemos tenido grandes discusiones sobre este punto, y hablo en este momento como una solicitud a todo el Consejo Universitario en lo siguiente. No es posible que las personas que están asumiendo los roles para dirigir los trabajos finales de graduación, sean personas que nunca han tenido una relación con la UNED, que no conocen la dinámica de lo que es una mediación pedagógica en un proceso de educación a distancia, y que mucho menos ha tenido vinculación en cualquier otro campo.

¿Por qué se da esta situación? Tengo entendido que hay un aspecto medular ahí, no lo voy a tocar, pero es más que todo un llamado a una búsqueda de encontrarle la salida a esto. Esto está debilitando el proceso tanto de trabajos finales de graduación como del mismo profesional, porque nosotros no podemos de la noche a la mañana, hacer que una persona que se encarga de guiar a un estudiante que ha estado durante un número de años en la UNED, que conoce muy bien el sistema y que sabe lo que quiere, de un pronto a otro lo recibe una persona que no sabe ni qué es la UNED ni cómo funciona, y esa persona lo está guiando en su proceso de trabajo final de graduación.

En cuanto a las poblaciones especiales, siempre mencioné y lo quiero reiterar, hace mucha falta la coordinación inter institucional. Cada instancia trabaja por separado, hay muchos puntos que deben estar con el punto sobre la i, de en cuáles aspectos debe haber colaboración entre las diferentes instancias para que nos apoyemos.

Recuerden que los estudiantes son el centro del modelo del proceso de educación a distancia que nosotros tenemos y esa es la puerta de entrada para cualquier generalidad, discusión o punto final al que queramos llegar en este caso.

Se necesita capacitaciones, sí doña Sonia, se necesitan muchas capacitaciones, inclusive nosotros como encargados de cátedra que somos los que estamos con los estudiantes y con todos los tutores trabajando, algunas veces necesitamos capacitaciones que no se nos dan.

En cuanto a los centros universitarios, en reiteradas ocasiones he mencionado la necesidad de que exista una figura académica que guíe los procesos académicos y no solamente con una visión meramente administrativa y eso va a agilizar también los procesos que ustedes están mencionando en este momento, el vínculo que ya mencionaban entre las instancias.

Por último punto que no quisiera que se me quedara pro fuera, la UNED tiene una gran carencia de procesos de evaluación en todo lo que hacemos a nivel interno, lo que nos da una deficiencia interna también, creo que es algo a tomar en cuenta y se lo planteo al Consejo Universitario.

Muchas gracias.

LUIS BARBOZA: Rápidamente, los compañeros anteriores ya dijeron los temas que quería tocar. Una es la acreditación doña Sonia, es importante como decía un vicerrector, no solo cosas malas hacemos las escuelas, creo que la acreditación debe reflejarse en un informe de la Defensoría de los Estudiantes.

¿Por qué?, porque ustedes dicen acá, -el informe de la Defensoría de los Estudiantes se emite con la intención de que los servicios que ofrece la UNED como alma mater sean mejorados, los procesos de acreditación y reacreditación nos obligan a eso-

Entonces sí sería importante en el informe como recomendación, que aparecieran las escuelas y las carreras acreditadas.

Las cifras son frías, por ejemplo, en la Escuela Ciencias de la Administración atendemos de 4 mil a 5 mil estudiantes, eso por año o al cuatrimestre son 15 mil estudiantes y las quejas dicen ustedes que son 75 al año. Son cifras frías y creo que debemos darle un poco de connotación de análisis, porque 75 en un proceso administrativo, llámese como se llame, educativo de producción, es poco que nos ensalsa a que somos eficientes. Creo que debemos de mejorar eso.

La palabra denuncia era una consulta pero ya la compañera de DAES lo dijeron. Con los privados de libertad y esto lo tengo pendiente desde el informe pasado de ustedes y específicamente a la Escuela Ciencias de la Administración, que nos pusieron como los malos de la película y eso no fue así.

Nos pidieron una opinión, el Consejo de Escuela emitió una opinión que es consensada, es votada, se mandó a una comisión, nosotros esperábamos que las otras escuelas también mandaran su opinión, y después la comisión iba a dar un veredicto sobre privados de libertad, que le cuento que en privados de libertad le tengo historias.

Por ejemplo, me acuerdo de don Joaquín Jiménez que organizó una encerrona de una semana y ahí estuvimos con todos los estudiantes y me acuerdo muy bien de un conocido estudiante nuestro “bam bam” que estuvimos compartiendo cosas que pasaban los privados de libertad.

Pero privados de libertad es un convenio, tenemos que exigir a la otra parte, al Ministerio de Justicia que cumpla su compromiso para que nosotros seamos eficientes.

¿Cómo le vamos a exigir a un estudiante que el encargado de cátedra hace un instrumento de evaluación o una exigencia académica de una investigación y ellos no pueden salir?, o nos dicen que lo hagamos en la pulpería del centro privado. Tenemos que buscar la calidad porque los pares externos nos evalúan. Son cosas y sé que hay mucho por hacer, pero el tiempo hoy se nos va.

Respecto a los trabajos finales de graduación ya lo habló la profesora, son los pagos que le hacemos a los tutores que revisan los trabajos finales de graduación, revisen, señores del Consejo Universitario pidan cuentas de cuanto le pagamos a un profesor que revisa un trabajo final de graduación. Eso no es una tarifa, para un académico que revisa un trabajo final de graduación.

Muchas gracias y felicidades por este informe que nos realimenta día a día.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias. ¿Alguna otra persona en el Consejo quiere referirse?

GUISELLE BOLAÑOS: Muchas gracias a todos los compañeros que han participado. Tal y como lo dijo don Luis al final, los informes de la Defensoría de los Estudiantes son una retroalimentación.

Me preocupa mucho que a veces tenemos una epidermis muy delgadita y tratamos de defenderla, pero los problemas están ahí. Tratemos de resolverlos en conjunto y creo que esa es la actitud que debe generar un informe de la Defensoría de los Estudiantes.

¿Que nos cae el problema?, definitivamente, ¿qué hay que hacer un mayor esfuerzo?, de parte de todos, ¿qué los trabajos finales de graduación?, no es la primera vez que salen pero no se trata de decir que es que le estamos pagando muy poco al tutor, es que hay que ver cómo logramos que se trabaje de manera diferente compañeros. Entonces, creo que hay asuntos a los que debe de buscársele la solución integral.

Muchas gracias a doña Sonia y al equipo de trabajo por el informe que nos dan, y ojalá que todos nos sentemos y logremos trabajar de manera conjunta en una solución integral y el año entrante cuando doña Sonia tenga que presentar nuevamente el informe, todas esas problemáticas no sean tan grandes.

Hablar de 300 o 350 casos en una dirección como la DAES obviamente y doña Sonia lo puso claramente en el informe, obedece primero a que se trata de la población estudiantil de todo el país, no de una escuela, entonces si lo comparo por escuela, la escuela tiene una parte de la población y la DAES atiende la población completa.

Entonces cuando decimos 300 casos en una población de 25 mil estudiantes, es una proporción bastante baja, pero no se trata por eso de que yo me sienta señalada, no, se está dando esta situación, ¿cómo logramos una mayor coordinación entre la Defensoría de los Estudiantes y la Dirección de Asuntos Estudiantiles?, ¿una mayor coordinación entre el encargado de cátedra y el lector del trabajo final de graduación por ejemplo?, y evidentemente entre los encargados de cátedra y los elaboradores y calificadores de pruebas, que son las que están dando la mayoría de los casos. Muchas gracias.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias doña Guiselle, muchas gracias a los compañeros y compañeras del Consejo Universitario, a los compañeros y compañeras que han participado en esta sesión, nuestro agradecimiento también a doña Sonia y a Douglas, Gabriela y Karen, funcionarios de la Defensoría.

Quiero hacer una propuesta de acuerdo, el primer punto sería “dar por recibido el informe de labores de la Defensoría de los Estudiantes correspondiente al 2017, agradecerle a doña Sonia en su calidad de defensora y a su equipo por el informe presentado, y solicitarle a las escuelas, al SEP, a extensión y a DAES promover una reunión con la Defensoría de los Estudiantes para profundizar los temas que aquí se han discutido”.

Esos serían los tres elementos del acuerdo, ¿les parece?, el espíritu de esto es que ojalá esta reunión la hagan a más tardar a un mes plazo para que puedan establecer fechas de reunión. ¿Están de acuerdo? Todos de acuerdo y lo aprobamos en firme.

Por unanimidad se toma el siguiente acuerdo:

ARTÍCULO I

CONSIDERANDO:

- 1. En sesión 2653-2018, Art. III, inciso 8), celebrada el 05 de abril del 2018, el Consejo Universitario recibe el oficio DEFE-027-2018 del 23 de marzo del 2018 (REF. CU-221-2018), suscrito por la señora Sonia Vega Li, defensora a.i. de los Estudiantes, en el que remite el Informe Anual de Labores del 2017.**
- 2. De conformidad con lo que establece el artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, el Consejo Universitario convoca a sesión extraordinaria pública, para presentar el Informe Anual de Labores de la Defensoría de Estudiantiles, correspondiente al 2017.**
- 3. En la presente sesión, la señora defensora a.i. de los Estudiantes, Sonia Vega Li, realiza una amplia exposición del citado informe.**

SE ACUERDA:

- 1. Dar por conocida la presentación del Informe Anual de Labores de la Defensoría de los Estudiantes, correspondiente al 2017.**

2. **Agradecer a la señora Sonia Vega Li, defensora a.i. de los Estudiantes, y al equipo de trabajo de la Defensoría de los Estudiantes la presentación del citado informe**
3. **Remitir a los Consejos de Vicerrectorías y a la Federación de Estudiantes el Informe Anual de Labores de la Defensoría de los Estudiantes, correspondiente al 2017, para su análisis.**
4. **Solicitar a las Escuelas, a la Dirección del Sistema de Estudios de Posgrado, a la Dirección de Extensión Universitaria y a la Dirección de Asuntos Estudiantiles, realizar una reunión, con el propósito de que se discutan los diferentes aspectos incluidos en el informe y se realicen las acciones que correspondan.**

ACUERDO FIRME

Damos por finalizada esta sesión extraordinaria del Consejo Universitario y agradecemos a todos por su participación. Buenas tardes.

Se levanta la sesión al ser las diecisiete horas.

LUIS GUILLERMO CARPIO MALAVASI
PRESIDENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO

IAR **