

DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES

INFORME DE LABORES 2003

1. INFORMACIÓN GENERAL

La Defensoría de los Estudiantes de la UNED es una dependencia que funciona adscrita al Consejo Universitario de la Universidad. Fue creada mediante acuerdo del Consejo Universitario, Sesión No. 1316, Artículo IV, inciso 1º, celebrada el 4 de marzo de 1998 e inició sus labores el 1 de marzo del año 2001.

Mediante concurso externo, que se llevó a cabo entre mayo y diciembre del año 2000, se designó el primer Defensor de los Estudiantes de la UNED, nombramiento que recayó en el Lic. Jorge Eduardo Múnera Palacio, M.B.A., quien actualmente se desempeña como Director de la oficina de la Defensoría.

El presente informe abarca el período comprendido entre el 1º de marzo del 2003 y el 29 febrero del 2004.

Objetivo General: La Defensoría de los Estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia se concibe con el objeto de velar por el cumplimiento de los derechos y la protección de los intereses de los estudiantes de la Universidad, concebido éste como su Objetivo General.

Enmarcado dentro de los principios generales que rigen el accionar de la Oficina de la Defensoría de los Estudiantes, se definen como objetivos específicos los siguientes:

- Proteger a los estudiantes de la UNED de aquellas actuaciones y omisiones que afecten sus derechos y que provengan de unidades administrativas o académicas de la UNED o de sus funcionarios.
- Velar porque las relaciones de las unidades administrativas y académicas y de los funcionarios con los estudiantes se den en el marco de la moral, la justicia, la ética y el ordenamiento jurídico, bajo el principio de que los estudiantes son la razón de ser de la UNED.
- Velar por la eficacia y la eficiencia de los servicios que la UNED brinda a los estudiantes y propiciar un marco de respeto mutuo, colaboración y cordialidad entre los estudiantes y los funcionarios de la UNED.
- Propiciar formas de conciliación en los conflictos que surjan de la relación entre estudiantes y otros miembros de la UNED.
- Velar por el cumplimiento de las normas vigentes en procesos disciplinarios y académicos en que se discutan o analicen derechos o intereses de los estudiantes.

- Recibir sugerencias y denuncias sobre actuaciones u omisiones que afecten los derechos de los estudiantes y canalizarlas a la instancia respectiva, o realizar la investigación correspondiente.
- Promover proyectos y actividades formativas y de divulgación en materia de derechos de los estudiantes.
- Promover una cultura institucional de respeto entre todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Accionar administrativa o judicialmente en aquellos casos en que considere se lesionan los intereses y derechos de los estudiantes de la UNED.

2. INTRODUCCIÓN

El presente informe pretende brindar un detalle de las labores realizadas durante el último año de gestión de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, de acuerdo con los objetivos asumidos en forma personal al momento de iniciar la gestión como Defensor y de acuerdo con las circunstancias como fueron dándose los diferentes eventos durante el año. Con este se pretende dar cumplimiento con lo establecido en el acuerdo del Consejo Universitario tomado en Sesión N°. 1198, Art.III, inciso 8), punto 2.b del 6 de noviembre de 1996.

3. INFORME ANUAL DE LABORES

a. Logros alcanzados

Durante el año 2003 se documentaron debidamente y por escrito 147 denuncias de estudiantes que consideraron que sus derechos estaban siendo violentados de alguna manera. Esta cifra es ligeramente superior a la del año anterior que cerró con 143 denuncias. Nos indica que el promedio de denuncias tiende a estabilizarse cerca de esta cantidad. Sin embargo, se espera que en el futuro y a causa fundamentalmente, de la consolidación de la Defensoría de los Estudiantes, esta cifra se incremente considerablemente, lo cual es en la actualidad posible si se considera que dentro del número de denuncias no se incluyen las llamadas telefónicas ni los estudiantes que se atienden personalmente en la oficina y se les puede resolver su asunto.

Durante el año 2003 se continuó con el plan de visitas a los diferentes centros universitarios de la UNED. La razón de ser de estas visitas es constatar “in situ” el estado de los derechos de los estudiantes y establecer un vínculo con la universidad en su sede central y con la Defensoría en particular. En este proceso, se realizan reuniones con estudiantes, con líderes de las asociaciones de estudiantes de cada centro, con el personal administrativo. El énfasis especial es sobre la labor que cumple la Defensoría y la importancia de trabajar todos unidos en pos de los derechos que asisten a los estudiantes. Se llevaron a caabo mesas redondas, foros de discusión y diferentes actividades encaminadas a dar a conocer esta dependencia que esta al servicio de los estudiantes.

Dentro del plan establecido de impartir charlas sobre la materia, en abril nos visitó el doctor Rodrigo Aguilar, Defensor de los Estudiantes de la Universidad Nacional, quien compartió con estudiantes y personal académico y administrativo sobre la experiencia de la Defensoría de los Estudiantes en la UNA. Estamos seguros de que sus valiosos aportes no caerán en tierra estéril.

Debe de resaltarse y hacerse notar la voluntad observada en la mayoría de los casos sometidos a consideración de la Defensoría. Si bien es cierto no siempre se obtiene el mejor resultado para el estudiante, sí es cierto de que en la gran mayoría pudo resolverse favorablemente a los estudiantes. Durante el 2003 se continuó con el plan de tender puentes entre las diferentes dependencias de la universidad y los estudiantes para resolver sus problemas sin tener que recurrir a acciones que el mismo Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes establece, y eso en mi opinión es muy favorable, porque indica que de parte de las diferentes instancias de la Universidad hay conciencia del respeto a los derechos de los estudiantes y se trabaja en pos de ello.

Durante el período del presente informe, se hizo una labor muy importante con los Estudiantes Delegados de la Defensoría en los diferentes Centros Universitarios, como fue el tratar de mantener un contacto más directo, pese a las limitaciones por las diferentes ubicaciones geográficas de cada uno. Es así como con la ayuda de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, se dotó de un correo electrónico a cada uno de los Estudiantes Delegados, para tener no-solo una comunicación mas fluida con la Defensoría en Sabanilla, sino para que los estudiantes también pudieran acudir a instaurar sus denuncias por este medio. Mediante las visitas a cada uno de los Centros Universitarios, pretende resaltarse la importancia del Estudiante Delegado en la solución de los problemas, que por su naturaleza puedan resolverse directamente ahí, sin tener que ser trasladados a San José. En se está avanzando cada día mas y se espera consolidar esta figura a medida que transcurra el tiempo. Se les ha instruido para que en la charla inaugural que, generalmente, existe en cada Centro Universitario al inicio de cada cuatrimestre, expongan ante los alumnos la existencia de la Defensoría de los Estudiantes y la manera cómo pueden solicitar sus servicios en caso de necesidad.

Finalmente y antes de entrar en detalles, quiere destacarse que lo indicado en este informe es en un sentido general. No se hace relación a todas las Escuelas ni en todos los casos cuando se detalla alguna denuncia. Por el contrario, debe destacarse que en muchos aspectos de informes anteriores se ha mejorado considerablemente y hay problemas que del todo han desaparecido, lo cual indica la voluntad de todos en mejorar, aspecto que se destaca positivamente.

b. Estado de los derechos de los estudiantes de la UNED

Tal y como se indica en el numeral anterior, durante el año 2003 se atendieron un total de 147 denuncias debidamente documentadas, las cuales se distribuyen de la siguiente manera: Ciencias de la Educación 42 (29%), Otras dependencias 34 (23%), Ciencias Sociales y Humanidades 31 (21%), Ciencias Exactas y Naturales 18 (12%), Ciencias de la Administración 16 (11%), Programas de Extensión 6 (4%).

Por supuesto, que todas las denuncias de los estudiantes merecen destacarse, sin embargo por su importancia relativa, por su mayor frecuencia de presentación, pero especialmente por la reiteración de años anteriores, merecen la pena destacarse las siguientes:

- **Trasiego de instrumentos de evaluación calificados**

El Reglamento de Condición Académica de la UNED establece en su artículo 34 que:

“ La Universidad informará al estudiante sobre los resultados alcanzados en su evaluación, y le proporcionará las prescripciones correspondientes en caso necesario, en un plazo de (15) días calendario, a partir de la fecha de realización del examen”.

Si bien, es cierto el número de denuncias en este sentido disminuyen en relación con años anteriores, no es menos cierto que aun existen demoras importantes en la devolución de los instrumentos de evaluación calificados a los centros, con el consiguiente perjuicio para los estudiantes.

La importancia de tener los exámenes calificados a tiempo, viene dada no solo por la retroalimentación necesaria en el proceso de enseñanza aprendizaje, sino por la obligatoriedad de matricular a tiempo los exámenes de reposición. Es de esperar que esta situación se resuelva en forma definitiva, ya que en cada uno de los informes de labores anteriores, se expone la misma situación.

- **Entrega de actas finales a la Oficina de Registro**

Dentro de las atribuciones de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, consignada en el respectivo Reglamento, se establece claramente que debe protegerse a los estudiantes de aquellas actuaciones u omisiones que afecten sus derechos y que provengan de unidades administrativas o académicas de la universidad o de sus funcionarios.

En este sentido, es claro de que las normas establecidas cada cuatrimestre por la Oficina de Registro en relación con la entrega de notas esa dependencia no se cumplen, en muchas ocasiones, y las quejas de los estudiantes, en este sentido, son válidas; ya que constituyen una clara violación al derecho que les asiste, de disponer a tiempo de los resultados obtenidos en cada período académico. Es de esperar que esta situación se resuelva en forma definitiva, ya que en cada uno de los informes de labores anteriores, se expone la misma situación.

- **Cambios de horarios y de tutorías**

Uno de los pilares fundamentales de la Educación a Distancia, siempre se ha considerado que es la información oportuna y veraz a los estudiantes, para que todos sepan cuales son las condiciones en las que se desarrollan los cursos matriculados. Se dieron casos en los cuales el horario y la fecha de una tutoría se cambia, porque el tutor no puede en el horario indicado en la Guía Oficial de Horarios. Similar denuncia en el caso de información que confunde a los estudiantes como cuando se informa que las tareas pueden entregarse el domingo a la una de la tarde, y a esa hora el Centro Universitario esta cerrado. Hay información oficial y muchas veces no coincide con la que se da en los cronogramas, confundiendo a los estudiantes. Se considera que la información de la Guía Oficial de Horarios y la que se incluye en los cronogramas, así como los horarios de los exámenes, debe recibir una depuración severa y obligarnos a que haya cero errores. Solo así podrán evitarse los problemas presentados en este período y que hacen relación con lo expuesto anteriormente.

- **Cuido de exámenes**

Uno de los aspectos que en opinión de esta Defensoría de los Estudiantes, merece especial atención es el cuidado de exámenes. Es en este momento del proceso de enseñanza aprendizaje, cuando o se recoge el fruto del esfuerzo realizado o se desperdicia lo hecho por cada estudiante. Me atrevo a decir, sin temor a equivocarme, que es en este aspecto de las pruebas de evaluación de los aprendizajes en donde reposa la razón de ser de la Universidad, por la excelencia académica por una parte y la credibilidad en el sistema por la otra. Si la credibilidad en el sistema se pierde, éste se cae y será muy difícil levantarlo.

Bajo ninguna circunstancia esta Defensoría de los Estudiantes está dispuesta a apadrinar un fraude o a defender lo indefendible y los estudiantes lo saben. Allá cada uno con su conciencia y la responsabilidad de sus actos. Pero, también, la universidad requiere de tutores y profesores que cumplan con su labor eficientemente y, en este sentido, se han recibido quejas muy serias de tutores que no llegan a aplicar los exámenes, o que llegan tarde, o solo cuidan dos horas cuando el bloque es de tres, y lo que es más grave aún, no pasar a recoger los exámenes cuando es su responsabilidad hacerlo y llegan al centro no solo tarde, sino con las manos vacías, porque no hay exámenes que aplicar.

Se es consciente del esfuerzo que realiza la Oficina de Operaciones en este sentido, pero se requiere de una mayor cooperación de algunos tutores y encargados de cuidar exámenes, en el sentido de que es una prueba seria y que requiere de atención 100% para evitar fraudes y acciones inconvenientes a todas luces.

- **Horarios de atención a estudiantes**

Una de las denuncias que con mayor frecuencia se reciben vía telefónica en la Defensoría de los Estudiantes, es la que hace relación con el incumplimiento de los horarios establecidos de atención a los estudiantes. Normalmente se ha establecido que los martes y jueves entre la 1.30 y las 4.30 de la tarde es el horario de atención en las diferentes Escuelas. Desafortunadamente, debe decirse en este momento, en muchas ocasiones esto no es cierto y en la Defensoría se han escuchado quejas de estudiantes que, inclusive, vienen de lejos, y el funcionario no está, bien porque no ha llegado o bien porque del todo no llegará por la razón que sea.

Si bien es cierto de que el establecer horarios de atención a estudiantes es una medida que ayuda a planificar y ofrecer un mejor servicio, no debe olvidarse que la nuestra es una Universidad que atiende a una población muy dispersa, que no existe la obligatoriedad de asistir a tutorías, salvo contadas excepciones y, por lo tanto la frecuencia de consultas y la variedad de éstas, nos obliga a prestar el servicio de atención por los diferentes medios establecidos, de manera que el estudiante no pierda el venir a la universidad a la hora que sea.

En las mismas condiciones, se considera que es una política sana, el que durante el período de matrícula estén disponibles los Encargados de Programa para orientar a los estudiantes. Se evidenciaron casos en los cuales no había quién resolviera dudas en este sentido.

- **Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. N° 7600**

Quiere llamarse la atención a este Consejo Universitario en el sentido de la aplicación de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Y se hace porque existe el convencimiento de que para nadie es desconocida la importancia que tiene el que la UNED cumpla con lo estipulado, en este sentido, en la mencionada Ley, no solo en las instalaciones centrales de Sabanilla, sino en todos y cada uno de los Centros Universitarios.

El período de adecuación de las diferentes instituciones, tanto públicas como privadas, venció en el año 2003 con lo cual se hace exigible el cumplimiento de lo indicado, máxime que en la UNED están matriculados un número importante de estudiantes con algún grado de discapacidad.

En virtud de lo anterior, para esta Defensoría de los Estudiantes será imperativo el adecuado seguimiento acerca del cumplimiento de lo establecido en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

- **Proceso de graduación en la Universidad**

Durante el año 2003 y especialmente en el último cuatrimestre, ocurren una serie de hechos que ameritan la intervención de esta Defensoría, para que estudiantes que, habiendo cumplido con los requisitos de graduación, no pudieron hacerlo, ya que su solicitud fue postergada por la Oficina de Registro y por diferentes razones, para la primera graduación del 2004. Incluso, una estudiante apeló esta situación ante el Consejo Universitario y este determinó que la estudiante pudiera graduarse de acuerdo con el artículo 20 de Reglamento respectivo.

Es claro para esta Defensoría que casos como el que se menciona, no debería llegar hasta la instancia del Consejo Universitario. Por el contrario, existen instancias intermedias en donde pudo resolverse el conflicto presentado, de haberse acatado la recomendación que en su momento emitió la Defensoría de los Estudiantes.

Por todos es conocido que el proceso de Graduación, involucra a muchas dependencias al mismo tiempo, e incluso de diferentes Vicerrectorías, razón por la cual se requiere de una coordinación y de una logística especiales, para alcanzar el objetivo propuesto. Por este medio, se sugiere el que se revise lo actuado y se efectúen las correcciones que sean necesarias, para atender la gran demanda de estudiantes que se gradúan en cada oportunidad. No omite manifestarse que los casos apelados son mínimos comparados con la gran cantidad de graduados, lo cual habla muy bien de la eficiencia de la Oficina de Registro. Sin embargo por ser la graduación universitaria un acto que marca un hito importante en la historia de un estudiante, unos pocos que se vean despojados de su derecho en un momento determinado, amerita el que se le resuelva su situación particular.

- **Desconocimiento de un título de la Universidad**

A mediados del año 2003, se presentó una situación en la cual a una estudiante, con título de Diplomada de la UNED, se le deniega la posibilidad de graduarse de Bachiller aduciendo que le falta una materia del Diplomado. Ante esta situación se hizo la consulta a la Oficina Jurídica y al respecto se transcribe parte de la respuesta recibida:

“ Efectivamente, existe a favor de la estudiante un acto administrativo válido y rendido en firme, sea un Diploma de estudios; que en teoría constituye un documento idóneo que prueba el cumplimiento de todos los requisitos, derechos y deberes propios del Diplomado en Ciencias de la Educación con énfasis en preescolar.

Si la UNED reconoció formalmente a la estudiante el haber cumplido con todos los requisitos propios del Diplomado en cuestión, no puede entonces con posterioridad a la concesión de dicho derecho, desconocer tal acto administrativo...”

Es claro el derecho que le asiste a la estudiante en esta oportunidad y , finalmente, ésta pudo graduarse. Lo importante, y de ahí el que lo comente en este momento, es la calidad en los controles que deben existir en las diferentes Escuelas en el momento de rendir un Estudio de Graduación en un momento dado.

- **Casos varios**

En esta oportunidad , se considera importante hacer mención de una serie de denuncias que se reciben en la Defensoría de los Estudiantes, con la particularidad de que se repiten constantemente y si bien es cierto no ha mediado una investigación formal, sí han merecido atención de parte de este Defensor de los Estudiantes y las dependencias involucradas y a las cuales se les dieron soluciones informales:

Estudiantes a los cuales su religión les prohíbe realizar actividades los días sábados.

Encargados de Cátedra que no quieren aplicar el Reglamento de Condición Académica de los Estudiantes de la UNED en su artículo 47, cuando se extravía un examen o cualquier instrumento de evaluación, debidamente comprobado.

Quejas sobre tutorías mal impartidas, tutores que no llegan o llegan tarde.

Demoras en responder comunicaciones escritas o llamadas telefónicas.

Exámenes mal elaborados. Se comprobó en dos casos que en el segundo ordinario, se envió un examen cuyos contenidos correspondían al primer ordinario.

Encargados de Cátedra que, generalmente, no están en su oficina y no devuelven las llamadas.

Estudiantes que de alguna manera se sienten maltratados de palabra por profesores o personal administrativo de los Centros Universitarios o brindar alguna información.

c. Limitaciones enfrentadas durante este período

Debe dejarse claramente establecido el agradecimiento de la Defensoría de los Estudiantes, para con todas y cada una de las dependencias de la Universidad con la cual me correspondió interactuar durante el presente período. Sin su concurso difícilmente se hubiera podido obtener el objetivo fijado. La Oficina de Transportes juega un papel muy importante en el desplazamiento del Defensor a los diferentes Centros Universitarios y en todo momento se contó con su apoyo irrestricto.

4. CONSIDERACIONES PARA EL FUTURO

Para el período que comienza, lo más importante para la Defensoría de los Estudiantes es seguir consolidando esta dependencia, con la colaboración de los Estudiantes Delegados en cada Centro Universitario. Para cumplir cabalmente con estos objetivos, se proponen una serie de actividades de naturaleza preventiva, tendentes a crear una cultura en la UNED de excelencia en el servicio. De esta manera, se pretende que los funcionarios entiendan que el estudiante es la razón de ser de la Universidad y una justificación muy importante de nuestro trabajo.

De la misma manera pretenden promoverse proyectos y actividades formativas y de divulgación en materia de derechos de los estudiantes. Esta es una actividad muy importante, ya que es imprescindible que éstos conozcan sus derechos y sus deberes y así la Defensoría se consolide cada día más.