

# **INFORME DE LABORES 2005. DEFENSORIA DE LOS ESTUDIANTES**

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

La Defensoría de los Estudiantes de la UNED, funciona adscrita al Consejo Universitario desde el momento de su creación en marzo de 1998. El presente es el quinto informe que se presenta de acuerdo con el artículo XXXI del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED.

**ObjetivoGeneral:** La Defensoría de los Estudiantes de la UNED, 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. (Artículo II Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED).

## **2. INTRODUCCIÓN**

La reglamentación de la Defensoría establece la obligatoriedad de presentar, cada año el primero de marzo, un informe del estado de los derechos de los estudiantes. El presente informe pretende hacer del conocimiento de la comunidad universitaria, la actuación de la Defensoría en ese sentido.

## **3. INFORME ANUAL DE LABORES.**

### **a. Logros alcanzados**

Durante el año 2005 se documentaron debidamente y por escrito 145 denuncias de estudiantes que consideraban que sus derechos estaban siendo violentados. Este número es ligeramente menor a las denuncias presentadas en el año 2004 y se detallan de la siguiente manera: Ciencias de la Educación 52 (36%), Ciencias Sociales y Humanidades 27 (19%), Ciencias de la Administración 27 (19%), Ciencias Exactas y Naturales 23 (16%), otras dependencias 16 (10%).

Normalmente la Defensoría resuelve tres tipos de situaciones o interviene en ellas y son: La consulta, los reclamos y la mediación.

**La consulta** es la actuación más sencilla; se efectúa sin más trámites que la propia solicitud de información o presentación verbal del problema, bien sea en la oficina, por teléfono o correo electrónico. Muchas veces ni siquiera es necesario que el interesado de su nombre.

Generalmente se trata de personas que necesitan ser escuchadas detenidamente, y desean saber si la Administración Universitaria está

actuando correctamente con ellos o por el contrario, deben presentar queja o acudir a otras instancias administrativas.

Otras veces los estudiantes acuden a la Defensoría sin haber agotado o usado todas las vías de solución que la Universidad proporciona. Un ejemplo frecuente es los alumnos que vienen a protestar por la nota de un examen a veces sin haber iniciado antes, el proceso de apelación en el respectivo Centro Universitario, mismo que está debidamente reglamentado en la normativa universitaria. En estos casos la labor consiste en informar del respectivo procedimiento establecido.

Con el auge de las nuevas tecnologías, llegan cada vez con más frecuencia consultas específicas por correo electrónico o por vía fax ante lo cual se ha procedido a solicitar a los remitentes de estos mensajes, información que permita mantener actualizado el expediente, en caso de que se abra uno.

**Los Reclamos** requieren la presentación por escrito del caso, con identificación del reclamante, nombres y apellidos, domicilio, centro Universitario en donde está matriculado y teléfono. Estos reclamos dan origen a la apertura de un expediente no administrativo, en el que se van archivando todos los documentos referentes al mismo, y a una resolución final que será positivo o negativa para el estudiante. En algunas ocasiones, el problema se resuelve inmediatamente antes de que se comience nuestra labor, o bien el estudiante no desea continuar adelante con el mismo. En estos casos se cierra el expediente y no hay resolución final ni positiva ni negativa.

**La mediación** se puede definir como la labor conciliadora que la Defensoría, en la resolución de los puntos controversiales que tengan las partes, emplea su poder de persuasión y conciliación con la finalidad de que las partes lleguen a un acuerdo en relación con sus diferencias. Durante el período de este informe, en la Defensoría se trató de tender puentes entre las diferentes instancias de la Universidad.

Durante el año 2005, se continuó con la práctica de visitar todos y cada uno de los centros universitarios con el fin de conocer de primera mano las inquietudes y problemas que se le presentan a los estudiantes. Asimismo en esas visitas, se procura dar a conocer la labor de la Defensoría de los Estudiantes y se hace una labor de acercamiento con la Universidad mediante la realización de mesas redondas con los estudiantes, en las cuales se resuelven sus inquietudes y se analiza el estado de sus derechos como estudiantes.

Continuando con la política de incrementar y potencializar la labor de los estudiantes delegados de la Defensoría en cada centro universitario, el 16 de julio y durante toda la mañana, se realizó un

curso de capacitación para ellos, en el cual se analizó y discutió el nuevo Reglamento de Condición Académica de los Estudiantes.

Por invitación del señor Rector de la UNED, don Rodrigo Arias Camacho. M.B.A., el Defensor de los Estudiantes, asiste una vez al mes (el primer lunes) al Consejo de Rectoría. Allí se presenta un informe de lo actuado durante las visitas a los centros y los aspectos más importantes tratados durante el mes inmediatamente anterior. Debo reconocer la importancia que se le ha dado a esta visita del Defensor por parte de los integrantes del Consejo de Rectoría, dada la celeridad con que se tratan y resuelven los asuntos puestos a su consideración.

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

Tal y como se indica en el Capítulo VII, artículo XXXI del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, el informe que se debe presentar ante el Consejo Universitario el 1 de marzo de cada año es sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes. En consecuencia y de acuerdo con lo establecido, a continuación se presenta un resumen de lo actuado por esta dependencia durante el año 2005.

##### **▪ Problemas a la hora de la graduación.**

Es bien conocido en la Universidad que antes de graduarse, los estudiantes deben solicitar lo que se denomina un Estudio de Graduación, en el cual se indica o se hace constar que se ha cumplido con todos los requisitos académicos para optar por el título respectivo. En muchas ocasiones, mas de un estudiante se ha llevado la sorpresa de que le faltan una o dos materias y se presentan situaciones como que ya las ha llevado y ganado o simplemente ya completó incluso el requisito del trabajo final de graduación pero debe al menos dos materias. A todas luces es una situación que no debería presentarse, por cuanto la Universidad tiene establecidos mecanismos de control y personas responsables sobre lo anterior.

El mismo Reglamento de Trabajos Finales de Graduación, establece en su artículo 12, numeral f) y en relación con las funciones y responsabilidades del Encargado de Programa que:

**“ Abrir y mantener actualizado el expediente para cada uno de los estudiantes que inician el proceso de trabajo de graduación”**. De la misma manera se establece en el citado reglamento que tanto para el curso de Investigación Dirigida como para el Taller de Investigación, **“el estudiante debe solicitar autorización al Encargado de Programa”**. No se concibe entonces que si se ejerce un estricto control, se presenten situaciones como la comentada.

Pese a los esfuerzos hechos en este sentido y a los informes presentados por la Defensoría de los Estudiantes, se presentan situaciones de última hora en las cuales a los estudiantes se les indica al final de su carrera y próximos a la graduación que deben materias del inicio de su programa. La realidad es que la información que se baja de las Cátedras a Registro, en muchas ocasiones, no es confiable en un 100%. Esto lo que genera es que el estudiante debe demostrar que ganó los cursos que están pendientes, cuando es la Universidad la responsable de mantener al día y completamente actualizado el expediente de cada estudiante. (Artículo 9, numeral f. Reglamento de Condición Académica de los Estudiantes). Debido a esto, muchos estudiantes no se han podido graduar en el momento que tenían planeado hacerlo por no tener “supuestamente” los requisitos académicos completos.

▪ **Centros penales**

En visitas realizadas al centro penal de la Reforma y en reuniones sostenidas con algunos privados de libertad que son estudiantes de la UNED, se pudo comprobar que los plazos establecidos para los estudiantes, en lo que se relaciona con devolución de instrumentos de evaluación calificados o apelaciones, no se cumplen. El Reglamento de condición académica de los estudiantes, establece en su artículo 39 que “ **Los resultados de todos los exámenes serán entregados dentro de un plazo de 15 días naturales después de su aplicación**”. En el caso de los estudiantes de los centros penales, esto no se cumple. Hay casos de exámenes que han demorado hasta dos meses para ser devueltos a los estudiantes, violentando el derecho que les asiste a los estudiantes de tener su repuesta en 15 días. Con las apelaciones el tiempo de respuesta es aun mayor.

▪ **Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad. Nº 7600**

Con este suman tres los informes de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, en los cuales se hace relación al mismo tema de la Ley 7600. Este tema se incluye en los informes de los años 2002, 2003 y 2004 y en muchos de los centros universitarios de la UNED, aun no se adecuan las instalaciones a las necesidades de los estudiantes con algún grado de discapacidad.

▪ **Exámenes mal confeccionados.**

En el artículo 9, numeral d) del Reglamento de Condición Académica de los estudiantes, se indica como uno de los derechos de los estudiantes el “ **Recibir una formación acorde con las normas de excelencia académica que exige la Universidad, en la que participe activa y críticamente**”. En opinión de esta Defensoría de los Estudiantes, lo anterior implica no solo que se debe impartir una buena educación sino también el

que en el aspecto evaluativo, se mantenga esta misma condición de excelencia.

Se da el caso, de manera reiterada, de exámenes mal confeccionados al evaluar contenidos que no entran por ejemplo en el primer ordinario, exámenes cuyo puntaje total no guarda relación con el porcentaje de la prueba, exámenes que del todo no se pueden aplicar porque no corresponden, como cuando se evalúan en el primero ordinario, contenidos del segundo.

Esta situación, además de reflejar falta de control por quien debe ejercerlo, propicia malestar entre los estudiantes por cuanto en ocasiones es necesario reprogramar días y fechas para la realización de la prueba, con el consiguiente perjuicio para los estudiantes. Se considera que en el momento actual de la Universidad, este tipo de situaciones no debería presentarse.

▪ **Cambios en los planes de estudio.**

Para el análisis del presente tema en este informe de la Defensoría, es necesario traer a colación el informe elaborado por la Dra. Alejandra Castro Bonilla en oficio O.J. 2003-427 del 7 de octubre del 2003 y que se relaciona con la Autonomía Universitaria y la potestad de Reforma de Programas. En el aparte sobre la aplicación retroactiva de las modificaciones, señala la Dra. Castro: “ **Si la institución toma la decisión de variar un diseño curricular mediante los procedimientos legales vigentes, la variación resultante no será aplicable a los estudiantes que hubieren ingresado con el programa curricular anterior, pues impera el principio de irretroactividad de las normas consagrado en el artículo 34 constitucional**”.

Durante el período que abarca el presente informe, se presentaron dos casos de estudiantes a los cuales se les variaron las reglas del juego en el ingreso a Carrera, con el consiguiente perjuicio para los mismos.

▪ **Convenio con la Caja del Seguro Social.**

La Dirección de Asuntos Estudiantiles es la encargada de coordinar con la Caja Costarricense del Seguro Social la ejecución del convenio que existe entre ambas instituciones y que se suscribe a través del Consejo Nacional de Rectores (CONARE).

Este convenio le garantiza a los estudiantes de la UNED la protección del Seguro de Enfermedad y Maternidad, que consiste en: atención médica, servicios de laboratorio, servicios de odontología. Además a los que opten por el Seguro Voluntario quedan cubiertos por invalidez, vejez y muerte. Se establecen tres tipos de seguros a los cuales puede acogerse el estudiante:

Seguro Voluntario, Seguro Familiar y el Seguro por el Estado, que es aquel al cual se acoge el estudiante al que se le haya otorgado alguna categoría de beca (A,B,C,D ó E).

Durante el presente año y específicamente en la zona de Guápiles, esta Defensoría de los Estudiantes recibió la queja de tres estudiantes a los cuales los centros de salud de la zona no los atendían, teniendo derecho a ello por ser estudiantes becados los tres. Es opinión de esta Defensoría que es la Dirección de Asuntos Estudiantiles la dependencia encargada de darle seguimiento al cumplimiento del Convenio. Por lo que se deduce, hay instancias de la Caja que no dan atención a estudiantes y el convenio debe ser respetado.

- **Demora en tiempos de respuesta a los estudiantes.**

La normativa existente, tanto en la Universidad como en la Administración Pública, establece plazos perentorios no solo para la devolución de instrumentos de evaluación calificados, sino también para respuesta a las comunicaciones recibidas de los estudiantes. Es muy común que los estudiantes esperen hasta un mes la respuesta a una comunicación o que los exámenes y tareas no-solo lleguen tarde, sino que muchas veces despues de los exámenes de reposición

- **Textos en idioma diferente al Español.**

Durante el segundo cuatrimestre del presente, se da el caso de una asignatura de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, en la cual parte del material de estudio es en idioma inglés e inclusive en uno de los exámenes ordinarios, se evaluó parte de ese mateial.

En ninguna parte se menciona que para matricular una carrera o algún curso en particular, se necesita dominio o por lo menos conocimientos de inglés básico, con lo cual cualquier estudiante que no tenga el conocimiento de esa lengua, puede ingresar o matricular el curso. El hecho de que solo sean unas cuantas páginas, no legitimita el hecho de que sea en una lengua extranjera. Por otra parte, hasta donde tengo entendido, la UNED no ha tomado las medidas necesarias para facilitar este tipo de conocimientos a sus estudiantes con lo cual se refuerza el hecho de que los textos de estudio deben ser en el idioma español. Esta Defensoría no se opone a que si, textos en lengua extranjera mejoran el conocimiento de nuestros estudiantes, estos se utilicen siempre y cuando de previo se tomen las medidas para que todos los estudiantes estén en igualdad de condiciones en cuanto al conocimiento de la lengua extrajera de que se trate.

- **Debido proceso.**

El Reglamento de Condición Académica de los Estudiantes establece claramente en su artículo 26 que **“...Se le dará al estudiante todas las garantías del debido proceso y del derecho de defensa que le asiste...”**. Sin embargo existen aún Encargados de Cátedra y funcionarios que o no conocen sobre esta norma o la olvidan porque se han dado casos de sanciones a estudiantes sin que medie el debido proceso y la defensa adecuada del estudiante. En este sentido la Defensoría de los Estudiantes tuvo necesariamente que actuar a favor de una estudiante a la cual le fueron anulados dos exámenes ordinarios por supuesto acto irregular en la aplicación de los mismos. Una vez anulada la determinación anterior, se le inició un proceso disciplinario en el cual se pudo determinar mediante las pruebas aportadas y la defensa de la estudiante, que esta no había incurrido en ningún acto irregular y en su momento la Vicerrectoría Académica resolvió **“... Absolver a la estudiante de cualquier responsabilidad en la comisión del supuesto fraude imputado y por lo tanto se declara que la estudiante no incurrió en ninguna falta disciplinaria que amerite una sanción correctiva...”**.

Es importante que las diferentes instancias de la Universidad tengan presente este aspecto, pues el mismo Reglamento de Condición académica de los estudiantes establece no-solo deberes sino derechos de estos y de la Universidad hacia ellos.

### **c. Limitaciones enfrentadas durante este período.**

Durante el período que abarca el presente informe, debo dejar patente mi agradecimiento a las diferentes dependencias de la Universidad por el apoyo brindado en este nuevo año de labores de la Defensoría de los Estudiantes. Especialmente debo reconocer la colaboración de la unidad de transportes y en particular a los conductores, pues el éxito de las giras programadas a los diferentes centros universitarios no hubiera sido posible sin su ayuda.

## **4. CONSIDERACIONES PARA EL FUTURO**

La tarea fundamental para la Defensoría de los Estudiantes durante el 2006, debe ser la consolidación de la misma, en el tanto se logren los objetivos propuestos en su implementación. Aspecto importante en esta consolidación, serán las relaciones entre la universidad y los diferentes estudiantes delegados de la Defensoría en cada uno de los centros universitarios.

Dentro de las prioridades para el nuevo año estarán:

- Instruir a los estudiantes para que respeten y reconozcan el orden de las instancias administrativas y legales encargadas

de canalizar las ayudas, brindar consejos y acelerar procedimientos para lograr una atención más eficaz.

- Celebrar reuniones con las autoridades administrativas y académicas, para lograr que se interesen en los procesos de atención al público y coadyuvar en su mejoramiento.
- Velar por la efectiva regulación del sistema de evaluación y del contenido de las devoluciones que se hacen de trabajos y exámenes.
- Insistir ante las instancias que son responsables de emitir resoluciones, para acelerar los procesos y lograr con la mayor brevedad que estos se den.
- Lograr que los estudiantes de los centros penales, obtengan la devolución de sus instrumentos de evaluación calificados, en el tiempo establecido por el Reglamento de condición académica de los estudiantes. Actualmente estos plazos no se cumplen en la misma medida que con los demás centros universitarios.
-