

DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES

INFORME ANUAL DE LABORES 2010

Cumpliendo con el Artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, el presente documento tiene el objetivo de **“presentar el informe anual tanto al Consejo Universitario como a la comunidad universitaria sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes”**.

Con base en el Plan Operativo Anual (POA) del 2010, se ejecuta lo planificado, lo que se detalla a continuación:

Visitas a los Centros Universitarios y Centros de Atención Institucional de Adaptación Social.

Estas visitas se llevaron a cabo en los meses de enero a julio; se visitaron los 35 Centros Universitarios de la UNED y los 14 Centros de Atención Institucional (CAI) de Adaptación Social, en total fueron 49 lugares visitados y acudieron al llamado de la Defensoría un total de 377 estudiantes, con quienes se compartió los siguientes temas:

- a) Información sobre la Defensoría de los Estudiantes (creación, objetivos, ubicación en el organigrama de la UNED).
- b) Modificación del Artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes (procedimiento para el nombramiento de los delegados, requisitos y funciones).
- c) Incorporación del Artículo VI al Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes.
- d) Reglamento Trabajo Final de Graduación para el grado de Licenciatura, aprobado por el Consejo Universitario en sesión N° 1999, Art. IV, inciso 4) del 8 de octubre del 2009.
- e) Reglamento General Estudiantil, aprobado por el Consejo Universitario en sesión N° 1980, Art. IV, inciso 7), celebrada el 4 de junio del 2009. En firme en sesión N° 1982, celebrada el 18 de junio del 2009. Comenzó a regir a partir del 18 de julio del 2009.
- f) Comentarios temáticos referentes al Reglamento General Estudiantil, con casos que se presentan frecuentemente por los estudiantes.

Plan Estratégico de la Defensoría

Con la colaboración del Centro de Planificación y Programación Institucional de la Vicerrectoría de Planificación se logró definir el Marco Estratégico de la Defensoría de los Estudiantes.

Durante el año 2010 se trabajó en un primer momento con la información suministrada por los estudiantes que participaron por regiones en los talleres realizados, en el 2009, por la Defensoría de los Estudiantes.

En un segundo momento con los insumos obtenidos en los talleres, la colaboración de Jenipher Granados y Mirla Sánchez del CPPI y los funcionarios de la defensoría, se logró definir la misión, la visión, los valores y los factores claves de éxito.

En un tercer momento se incluyó en el proceso de definición del pensamiento estratégico, tanto a los funcionarios de la Defensoría, como a los delegados para esto se aprovecha la capacitación que se tenía programada para el 2 de octubre, en las instalaciones de la UNED.

En un cuarto momento se lleva a cabo con funcionarios de la Universidad el diagnóstico externo, con la participación 22 funcionarios de las siguientes dependencias:

- Dirección Asuntos Estudiantiles
- Dirección de Extensión
- Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades
- Escuela de Ciencias Exactas y Naturales
- Escuela Ciencias de la Administración
- Oficina de Distribución y Ventas
- CEU Alajuela y San José
- Dirección Centros Universitarios
- Representantes del Área Educativa de los Centros Penales
- Oficina de Registro
- Oficina de Ciencias de la Educación

Próximamente el equipo de la Defensoría trabajará en el Plan de Acción para dar por finiquitado este aspecto tan importante para la Defensoría.

A continuación presento el Marco Estratégico de la Defensoría de los Estudiantes:

La Defensoría de los Estudiantes respeta la equidad de género; sin embargo, para facilitar la comprensión y la escritura de este documento, la redacción se basará en el género masculino, tal como se ha hecho en otros documentos de la Universidad Estatal a Distancia.

Misión

La Defensoría de los Estudiantes es una dependencia autónoma, que trabaja en la protección, defensa, resguardo y capacitación de los derechos y deberes de los estudiantes, sin importar su

género, condición socioeconómica, religión, etnia, situación geográfica, discapacidad o privación de libertad. Nos comprometemos a atender al estudiante por todos los medios de comunicación disponibles, empleando para ello la Resolución Alternativa de Conflictos. Somos un puente de acceso entre la UNED y el estudiante, que funciona como contralor de la legalidad y el debido proceso, respetando los derechos y garantías constitucionales y haciéndolos respetar, así como aquellos derechos y garantías que establecen las leyes de la República y Reglamentos de la UNED.

Visión

La Defensoría será una dependencia líder a nivel universitario en relación con la defensa de los derechos y deberes de todos los estudiantes de la UNED. En el nivel de los ambientes universitarios de la UNED, propiciará una cultura de paz y justicia, basada en el diálogo y el respeto a las diferencias. Asumirá un papel fiscalizador en cuanto al cumplimiento del debido proceso que se debe ofrecer en la Universidad, así como a los principios constitucionales.

Mediante la comunicación efectiva, buscaremos que todos los estudiantes de la UNED asuman pleno conocimiento sobre la figura de la Defensoría y que estén capacitados para hacer valer sus intereses. Nos proyectamos como una instancia del humanismo y entrega ante la comunidad universitaria.

Valores definidos

- Justicia: Búsqueda de la verdad real, para llevar la verdad hasta las últimas consecuencias, en defensa de los derechos del estudiante y la Universidad, concientizando al estudiante y funcionario, en la defensa de lo correcto al constatar la verdad.
- Discrecionalidad: Manejar con cautela los casos recibidos, cuidando la información recopilada, de modo que la confianza depositada en nosotros, no quede defraudada.
- Equidad: Trato justo ante las diferencias, tratando a los iguales como iguales y a los desiguales como desiguales; es decir, estudiando en forma particular cada uno de los casos.
- Celeridad: Ser eficientes, eficaces, constantes, responsables y perseverantes en nuestras acciones.
- Respeto: Aceptación de las ideas y personalidad de los otros, incluyendo las diferencias de género, de raza, geográficas, socioeconómicas, privación de libertad y discapacidad, entre otras.
- Honestidad: Ser transparentes e íntegros en la labor que realizamos, sin crear falsas expectativas al estudiante. Ser éticos en nuestro accionar ante los estudiantes y funcionarios.

- Solidaridad: Empatía hacia los estudiantes y funcionarios de la universidad.

Factores claves de éxito

- Capacitación y formación: A los delegados, estudiantes y funcionarios se les brindará capacitación y formación sobre la normativa de la Universidad, resolución alternativa de conflictos, comunicación no violenta y otros temas de interés, de acuerdo con las necesidades que se vayan representando, en donde el estudiante delegado será el principal apoyo.
- Cobertura: La Defensoría nombrará representantes en cada uno de los centros universitarios y demás sedes de la Universidad, para esto utilizará todos los medios disponibles tales como visitas y envío de materiales escritos, entre otros.
- Independencia funcional y de criterio: La persona titular de la Defensoría de los Estudiantes se desempeñará con independencia funcional y de criterio; es decir, sin estar sujeta a directrices que coaccionen sus resoluciones o dictámenes, con el propósito de que los casos sean resueltos con base en la Constitución Política de la República, la Ley de la Administración Pública, el Estatuto Orgánico de la UNED y demás normativas internas de la Universidad.
- Comunicación, información y divulgación: Desarrollar diversas estrategias que permitan orientar al estudiante en cuanto a sus derechos, tanto en el ámbito académico como administrativo, propiciando la identificación, continuidad y logro de sus objetivos académicos dentro de nuestro sistema educativo.
- Personal motivado y capacitado para el ejercicio de sus funciones: Se propiciará el trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales, en busca de un ambiente de trabajo sano, así como una constante gestión de opciones para capacitación, en temas relacionados con nuestro quehacer.
- Acceso oportuno y completo de la información competente a nuestro quehacer: Contar con la información que se apruebe por parte de las autoridades universitarias: Consejo Universitario, Consejo de Rectoría, Auditoría Interna y Oficina Jurídica, sobre los acuerdos, las políticas, normativas, dictámenes o pronunciamientos, que tengan relación con derechos, obligaciones, procedimientos y otros aspectos relativos a los estudiantes, para la resolución de los casos.
- Permanencia y éxito de los estudiantes: Velar para que los servicios, derechos y deberes de los estudiantes se cumplan, por medio de asesoría, mediación, conciliación o arbitraje oportuno.

Elección de delegados 2010

La Defensoría de los Estudiantes contaba en el 2009 con 13 estudiantes delegados, nombrados por medio de una terna que presentaba cada Asociación de Estudiantes, según el artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes.

Las funciones de los delegados eran prestar dos horas los fines de semana, estar presentes en las visitas del defensor de los estudiantes en los centros universitarios y asistir a la capacitación anual en Sabanilla de Montes de Oca sobre el Reglamento General Estudiantil.

En el 2009 la Federación de Estudiantes, envía a la Defensoría de los Estudiantes la terna que presentó la Asociación de Puriscal y de Liberia, como la Defensoría iba a realizar entrevistas a los postulantes, se pudo constatar de que dos de estas personas no estaban interesadas en el puesto y no conocían del concurso. De ahí, que con la anuencia de la Federación de los Estudiantes entramos a un proceso de concurso, dándose una amplia participación por parte de los estudiantes.

Con la reforma del Artículo V del Reglamento de la Defensoría por parte del Consejo Universitario, permitió brindarle un tiempo prudencial de tres meses a la Federación de los Estudiantes, para que ellos enviaran las ternas de los puestos vacantes, para ocupar el puesto de delegado de la Defensoría, en los diferentes centros universitarios.

Pasado ese período la Defensoría abriría el proceso de recepción de solicitudes y haría por sí misma la escogencia de sus delegados. De igual forma, se establecían requisitos y funciones específicas para desempeñar su labor como representantes de la Defensoría. También se crea la figura del “Delegado Auxiliar de la Defensoría”, para efecto de su participación en las subseces y Centros de Atención Institucional (CAI) de la Dirección de Adaptación Social del Ministerio de Justicia.

Es así como al no haber respuesta de parte de la Federación de los Estudiantes, pasados los tres meses, la Defensoría inicia el proceso de convocatoria, selección de currículums, entrevistas en los centros universitarios, nombramientos y capacitación a delegados.

Para informar al estudiante del concurso se utilizó el correo electrónico, se colocó publicidad en los centros universitarios y se publicó en el boletín de la Defensoría en formato digital e impreso.

Se recibió 131 currículums vitae, de los cuales calificaron 101 y no cumplían con requisitos 30. Se visitó 15 centros universitarios, dos subseces y 4 centros de atención institucional en el periodo de septiembre a noviembre de 2010. De estas visitas únicamente en la subsece de Sarapiquí se imposibilitó encontrar al estudiante idóneo que cumpliera con la misión, visión y valores de la Defensoría. En Upala y Santa Cruz se recibió un único currículum, así que en cumplimiento con el Reglamento de la Defensoría, no se efectuó la entrevista.

Con orgullo podemos indicar que se logró nombrar 20 estudiantes delegados nuevos y que actualmente contamos con 27 delegados que conforman el equipo de la Defensoría, tomando en cuenta dentro de este concepto a los cuatro funcionarios.

Se ha trabajado en capacitar al equipo por medio de googlegrups que permite que todos puedan recibir los temas de discusión y los cambios en la normativa y que a la vez pueda darse la retroalimentación. La capacitación telefónica ha sido la más utilizada debido a que el contacto constante es una de las mejores cualidades del grupo. Se les brindó capacitación sobre el programa Prezzi.

El resultado ha sido positivo y se ha visto reflejado en los Informes de Labores de los delegados. Han mostrado una gran iniciativa y entrega con ilusión en su labor. Ahora el delegado se ha ganado un lugar importante dentro de los servicios que brinda cada centro universitario, incluso los funcionarios se apoyan en sus conocimientos y confían en ellos.

Actividades como los proyectos de la Defensoría de “Un día con un privado de libertad”, pizarras informativas, buzón de denuncias, sugerencias y consultas, tienen un sello especial de estos estudiantes. Se han ganado la confianza del alumno por medio de la comunicación efectiva y frecuente, apoyándose en correos personalizados que motivan a seguir estudiando, les comunican cambios en la normativa, promueven actividades en los centros universitarios e informan sobre actividades de su interés. Participan en las inducciones, en actividades de la UNED con stands de la Defensoría, apoyan proyectos en su lugar de trabajo, visitan el CONED y las cárceles, cuentan con facebook para atender estudiantes, entregan constantemente publicidad, sobre todo en tiempos de exámenes, entre otras actividades que ayudan a mostrar el rostro humano de la Universidad.

Dos delegados fueron destituidos debido a que no se acoplaron a la dinámica ni a las exigencias que les requería el puesto que estaban desempeñando como delegados de la Defensoría, no mostraron interés en participar en las tres capacitaciones que se realizaron entre los años del 2009 y del 2010.

Ha sido una gran labor y esperamos que para este año 2011 podamos lograr la cobertura deseada en los 10 centros universitarios, 2 subsedes y 9 centros penales del país, donde aun no se ha logrado nombrar delegados.

Capacitación a Delegados.

Durante el año se realizaron dos capacitaciones el 17 de abril y el 2 de octubre.

Los temas centrales en estas dos capacitaciones fueron sobre: “Comunicación no violenta” y “Cómo comunicarse en público”. Es digno de destacar que en cada una de estas actividades, se ha recibido el apoyo profesional de funcionarios de la UNED que dominan y tienen experiencia en la temática.

Evaluación de los Aprendizajes.

En marzo del 2009 se solicitó al Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI), una investigación sobre la Evaluación de los Aprendizajes; tomando en cuenta la gran cantidad de denuncias por parte de los estudiantes y que tienen que ver con este tema. Con gran satisfacción, el 17 de noviembre las funcionarias de esta dependencia y quienes realizaron la investigación Rocío Arce y Vivian Chavarria envían a la defensoría el informe final de dicha investigación. Considerando de suma importancia los resultados de dicha investigación se brindo un informe público, el 2 de diciembre, se extendió invitación a autoridades universitarias, y sobre todo a la parte académica de la universidad.

En la exposición hubo representación de las cuatro escuelas. Si bien es cierto se han dados pasos importantes sobre este tema, como por ejemplo que exista en cada escuela una persona encargada de revisar los instrumentos de evaluación y brindar sus recomendaciones, éstas no son vinculantes y por esa razón se siguen dando una serie de problemas en cuanto a errores en la confección de los instrumentos de evaluación, lo que significa un aumento considerable en las apelaciones que realiza el estudiante.

Otro aspecto detectado es que no existe retroalimentación entre el encargado de la cátedra y el tutor evaluador, además, que muchas veces el tutor evaluador carece de insumos para elaborar dichos instrumentos.

Si bien es cierto existe una Comisión Institucional que tiene que ver con la Evaluación de los Aprendizajes, sus resoluciones no son vinculantes y queda a criterio del académico acatar o no dichas recomendaciones.

Hasta el momento la Defensoría de los Estudiantes ha solicitado el criterio técnico del programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE), en la resolución de casos presentados por estudiantes y que tienen que ver con esta temática.

Un día con un Privado de Libertad

La Defensoría de los Estudiantes se ha dado a la tarea de visitar una vez al año los 13 centros de atención institucional (CAI) y el CEU La Reforma, para capacitarlos sobre la normativa.

Debido a la carencia de apoyo de los familiares, a la soledad en la que están sumidos y a la desmotivación por situaciones que deben vivir en la UNED, se ideó promover un día en el que se permitiera compartir con ellos y brindarles unas horas amenas con grupos artísticos, juegos, música y obsequios para apoyarlos en su estudio, para el cuidado personal y un desayuno y almuerzo para los asistentes.

A la vez, al visitarlos se detectó una gran cantidad de denuncias que tenían su raíz en la falta de sensibilización del funcionario que iban desde el temor a contestarles una llamada telefónica hasta el reusarse a realizar adaptaciones a las materias, así que se vio la posibilidad de llevar al funcionario a las cárceles y mostrarle con hechos palpables la situación del estudiante. Esto se

demuestra en el informe de denuncias el cual refleja que el 10,6% de los casos tramitados, corresponden a los centros penales.

La invitación se extendió a los estudiantes de los centros universitarios, los cuales fueron los principales interesados en ser partícipes del Proyecto. Se contó con el apoyo de empresas nacionales como Colgate Palmolive, Acueductos y Alcantarillados y con la anuencia de las comunidades a participar.

A las visitas asistieron 23 funcionarios, 21 estudiantes y 5 artistas, dejando por fuera a personas interesadas, debido a la limitación presupuestaria por alimentación.

El proyecto tuvo una excelente acogida por parte de los funcionarios de la UNED, los cuales donaron una gran cantidad de artículos para los privados de libertad. Es importante destacar que el Colegio Científico de la UNED, tuvo una participación extraordinaria en este aspecto.

Se proyecta continuar con esta labor anualmente, debido a que se cumplió con los objetivos planteados: la motivación del estudiante privado de libertad y el rompimiento de prejuicios en funcionarios y estudiantes.

Fortalecimiento de la Comunicación de la Defensoría con los Estudiantes.

Además de las visitas anotadas anteriormente, la Defensoría logró llegar a una gran cantidad de estudiantes, utilizando para ello toda la herramienta tecnológica de la que dispone la Universidad desde su página web, con constantes actualizaciones.

De igual manera y utilizando otras herramientas gratuitas y de uso masivo como correos de gmail, blogspot y Facebook, incorporando la atención de consultas de Delegados y estudiantes en general en línea, verdaderamente acortando distancias y rompiendo con la barrera del tiempo, e incorporando no solamente el enfoque tecnológico, si no una estructura de trabajo dinámica, en donde se resuelve la consulta utilizando los diferentes medios, es que podemos llegar cada vez más al estudiante, esté donde esté.

Siguiendo con esta línea de tener un mayor contacto con los estudiantes se elaboraron 5 boletines, los cuales se enviaron a los estudiantes tanto en forma digital como impresa considerando a aquellos estudiantes que no tienen acceso a la tecnología (Privados de Libertad).

Para la edición de estos boletines se contó con la participaron tanto del equipo de trabajo de la Defensoría, como de estudiantes y funcionarios: administrativos y docentes.

Adicionalmente, y sin dejar de lado la realidad tecnológica que sin duda está vinculada a una realidad económica y de acceso a los servicios telemáticos y de información, se elaboraron afiches, carpetas para ser utilizadas en las capacitaciones que realiza la Defensoría con los estudiantes, así como otros documentos formativos y reproducción de documentación Institucional.

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES).

Se invito a la Defensoría a participar en una actividad académica informativa, en la Región Chorotega el 26 de noviembre.

Estos encuentros se hacen necesarios para que tanto estudiantes como funcionarios conozcan de este proceso y de la importancia de que las diferentes carreras o programas logren la acreditación por parte de esta entidad.

Es importante que los estudiantes exijan calidad académica y esto solo se logrará aprovechando los procesos de autoevaluación internos de la universidad y los procesos de autoevaluación con fines de acreditación.

Algo que realmente nos llamo la atención y que en su oportunidad se manifestó a la comunidad universitaria fue lo que establecen los artículos 2 y 4 de la nueva ley de fortalecimiento del SINAES, Ley 8798.

PROTO-Red.

Se tuvieron dos reuniones con el fin de conocer el proyecto y tratar de implementarlo para el año 2011, con la participación de los funcionarios de la Defensoría y la colaboración de los estudiantes delegados.

Casos por categorías.

Categorías	Casos	
	Número Absoluto	Número Relativo
Servicios	91	29.4
Medios de defensa que ejerce el estudiante por sí mismo¹	52	16.8
Evaluación de los aprendizajes	31	10.3
Proyectos de graduación y TFG	26	8.4
Información y respuesta	24	7.7
Adecuaciones	16	5.1
Ingreso o estudio de graduación	16	5.1
Convalidación y reconocimientos	11	3.5
Sanciones disciplinarias	11	3.5
Plataforma virtual	6	1.9
Otros²	25	8
Total	309	100

¹ Apelación y revocatoria

² Casos aislados

Servicios.

De las tutorías hablan sobre la falta de ellas en los CEU, que no se adaptan a la realidad del estudiante, tienen choques de horario y las cambian de fecha y lugar. Perjudicando sobre todo a los estudiantes que se desplazan grandes distancias para llegar a ellas.

En el rubro de los servicios los estudiantes consultan sobre la autorización de matrícula, becas, falta de oferta académica, el cobro de materiales didácticos así como su entrega, el procedimiento del retiro autorizado, el procedimiento de la devolución de dinero, casos de la matrícula especialmente de MATRIUNED, exámenes que chocan o de reposición, funcionamiento del PADD, ingresos a carrera y otros.

Medios de defensa (recursos).

Los recursos de apelación y revocatoria son medios de defensa que tiene el estudiantado para comunicarse con los tutores o encargados de cátedra cuando consideran que se les ha violentado su derecho de una correcta calificación.

Consultan mucho sobre el proceso de apelación, inmediatamente se les asesora sobre el procedimiento de revocatoria. Tanto así que la defensoría llevó a cabo sólo tres de ellas.

Evaluación de los aprendizajes.

La evaluación de los aprendizajes equivale al 10.3% de los casos que recibe la Defensoría, en esta categoría cabe resaltar que nos encontramos con contenidos no acordes a la evaluación, exámenes mal confeccionados. Sobre las orientaciones de los cursos nos encontramos que a veces generan una mal lectura por parte del estudiante, errores o que remiten al instructivo de matrícula.

Proyectos de graduación y trabajos finales de graduación.

Cambios en la modalidad de los Trabajos finales de graduación, fecha de defensa, más tiempo para su elaboración, disconformidad con los tutores, criterios de evaluación, falta de autorización para su matrícula. El año pasado en el segundo semestre falló la matrícula por lo que debieron realizar una matrícula extraordinaria.

Información y respuesta.

Es sólo un 7.7 % de los casos recibidos por la Defensoría y se separa de la categoría de los Servicios porque es importante recalcar sus resultados.

Cuando el estudiante acude al CEU o al uso de los centros de información se topa con un maltrato de los funcionarios, no se les responde su duda o consulta, muchas veces se le brinda información errónea o desactualizada. Muestran una inconformidad con el servicio que brinda la Universidad. (Ejemplo: Cambios en el Reglamento General estudiantil, desinformación de cambios en los procedimientos internos)

Adecuaciones y adaptaciones.

Sobre giras, falta de acceso a internet, adaptaciones para los privados de libertad, un examen sin ampliar.

Ingreso a graduación o estudio de graduación.

Se consulta mucho sobre el proceso que lleva el estudio, consultan sobre el tiempo de duración.

Convalidación y reconocimientos.

Como se encontraba el Reglamento General Estudiantil antes no se reconocían títulos universitarios aunque así lo dispusiera el Reglamento Orgánico de la UNED. El año pasado no se reconocieron cinco títulos universitarios.

Sanciones disciplinarias.

Fraude académico con el anterior Reglamento General Estudiantil se sancionaron gravemente dejando sin oportunidad a muchos de nuestros estudiantes.
Sanción disciplinaria del TEUNED.

Plataforma virtual.

Casos son de acceso, de su evaluación y rúbricas poco claras. Consultan además sobre la apelación de estos instrumentos ya que deben imprimir el instrumento, tramitarlo por medio del CEU y los funcionarios del centro al enterarse de que son materias que se dan por medio de la plataforma no acepta tramitar la apelación. Se encontraron también materias que sólo se imparten en esta modalidad dejando por fuera a las poblaciones especiales.

Otros.

Son casos aislados pero cabe recalcar que dentro de ellos nos encontramos un caso de acoso sexual.

Casos por dependencia.

DEPENDENCIA	CASOS	
	Número Absoluto	Número Relativo
Administración	76	24.5
Sociales	65	21
Ciencias Exactas	33	10.6
Educación	33	10.6
Oficina de Registro	22	7.1
CEU	13	4.2
Asuntos estudiantiles	12	3.8
SEP	12	3.8
OFIDIV	7	2.2
Defensoría	4	1.2
Extensión	4	1.2
Otras	28	9
TOTAL	309	100

Encabezan la lista las Escuelas. Las demás dependencias se relacionan con el servicio brindado por la Universidad.

Estudiantes delegados.

La Defensoría sede central llevó a cabo 309 casos, los estudiantes delegados llevaron 84 denuncias para un total de 393 denuncias. El trabajo realizado por los estudiantes delegados equivale a un 21.3% de la carga total recayendo el otro 78.7 % en la sede central de la defensoría.

ESTUDIANTES DELEGADOS POR CEU	CASOS	
	Número Absoluto	Número Relativo
Puriscal	27	32.1
Alajuela	16	19
Desamparados	14	16.6
Cañas	5	5.9
Palmares	5	5.9
La Cruz ³	4	4.7
Puntarenas	3	3.5
Turrialba	2	2.3
Liberia	2	2.3
Pérez Zeledón	2	2.3
Heredia	2	2.3
Guápiles	1	1.1
Buenos Aires	1	1.1
TOTAL	84	100

Datos relevantes.

Fue el primer año a cargo de esta gestión que se recibió una denuncia por acoso sexual. El porcentaje por descontento con los servicios brindados por la Universidad equivale a 24.3% de la gestión de la Defensoría. El 10.6% de las denuncias provienen de los Centros penales en temas como apelaciones, adecuaciones y devoluciones de dinero (Por no llevarse a cabo el proceso de matrícula). El maltrato y desinformación de los funcionarios sobre cambios relevantes en normativa y directrices equivale al 7.7%

Debido a la promoción publicitaria en la que se trabajó, logramos atraer al estudiante y que nos brindaran su confianza en el planteamiento de denuncias, consultas y sugerencias. Se procesaron y resolvieron satisfactoriamente 325 casos documentados, los cuales incluyen únicamente los documentos que los estudiantes hicieron llegar vía fax, correo interno y algunos casos recibidos por correo electrónico. Debido a la cantidad de consultas que se reciben por teléfono, personalmente y e-mail, sólo se archivan los planteamientos a los que se les debe dar seguimiento.

³ Renunció este cuatrimestre.

Aumento por periodo de tiempo:

AÑO	CASOS	CRECIMIENTO EN NÚMEROS RELATIVOS
2008	191	-----
2009	326	70.6
2010	393	20.5

El aumento de casos tramitados por esta dependencia del año 2010 con respecto al 2008 fue de un 105.7% si se compara el año 2010 con el 2009 el aumento fue sólo un 20.5%.

Recomendaciones sobre la incorporación de políticas académicas, bajo la perspectiva de la Defensoría de los estudiantes UNED.

Consideraciones generales: Desde el contexto académico, la Defensoría de los Estudiantes ha generado, mediante sus pronunciamientos a las diferentes dependencias vinculadas, planteamientos bajo la figura de recomendaciones, las que tienen por objeto la solución sistemática de las eventuales deficiencias de un sistema universitario complejo y de gran tamaño, el cual, no está exento del error también involuntario. De esta manera, la situación particular de uno o más estudiantes, necesariamente tiene que ser visualizada desde lo micro, que incluye la situación propia del ser humano; y macro, como parte de la curva de aprendizaje que sirva para replantear o retroalimentar la política, la norma o el procedimiento.

La retroalimentación que puede plantear la Defensoría viene por la atención cotidiana de casos y consultas, sin obviar también los aportes sustantivos que a solicitud de esta dependencia realizan las diferentes oficinas técnicas, las cuales contribuyen con criterios especializados que constituyen insumos importantes para la elaboración de nuestros dictámenes. Casos frecuentes y recientes son las opiniones técnicas del Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes y la Evaluación sobre el Proceso de Evaluación de los Aprendizajes, elaborado en el Centro de Investigación y Evaluación Institucional.

A continuación se presentan algunas recomendaciones en materia de política académica, adjuntando algunos comentarios para cada apartado, que con expectativa, se propone a consideración del Consejo Universitario, haciendo uso de la independencia de criterio y función de esta dependencia:

Organización y operación académica: Se propone lo siguiente:

1. Solicitar a la administración que en un plazo por definir, plantee una propuesta para que en los procesos de matrícula, los encargados de programa, de cátedra y otros funcionarios cuyas responsabilidades incluyan la autorización de subprocesos relacionados, puedan laborar durante el horario de matrícula, sin perjuicio de los derechos laborales adquiridos.

2. Sugerir a la administración que realice las acciones necesarias para elaborar un estudio de procesos (tiempos y movimientos, entre otros) en todo lo que respecta al macro proceso de matrícula, prestando especial atención a la congruencia entre los subprocesos de cobro por la web y la entrega de materiales didácticos a los estudiantes.

Justificación: Con frecuencia y posterior a los procesos de matrícula, los estudiantes y hasta los centros universitarios realizan solicitudes de matrícula extemporánea a la Vicerrectoría Académica, principalmente debido a problemas surgidos con autorizaciones que deben ser emitidas por parte de encargados de programa o de cátedra.

Éstos funcionarios cuentan con un horario diferenciado en el desarrollo del proceso de matrícula con respecto a los centros universitarios; los problemas o consultas surgidas de la operación no pueden ser evacuadas, perjudicando la atención al estudiante, incrementando las solicitudes de autorización en la semana posterior al Vicerrector Académico, así como los diferentes pasos que ello conlleva.

La supresión de lo que antiguamente se conocía como “semana de cambios”, limitó la capacidad de acción de niveles intermedios de la organización, centralizando las autorizaciones en un funcionario de alto nivel y que además de las ocupaciones propias de su rango, debe tener la capacidad de respuesta para atender posibles solicitudes de todo el país.

Por otro lado, dentro de un sistema de operación tan complejo como el que tenemos, es esencial que los subprocesos no solamente se complementen, si no que sean congruentes, eficientes y eficaces, debido a su interrelación. Con los últimos procesos de matrícula, se ha hecho claro una inconsistencia en cuanto al tiempo y al espacio; contamos con un proceso de cobro muy eficiente y se hace un esfuerzo especial por darle soporte a la matrícula en línea, pero los servicios de apoyo y los servicios resultantes de la acción de matrícula y cobro, no van a la misma velocidad.

Al finalizar la segunda semana de febrero del presente año, aún no se entregan materiales didácticos a estudiantes que realizaron su matrícula por web, una semana antes de la matrícula presencial. Esto coloca en una desventaja evidente a los estudiantes que no cuentan con su material, en contraste a los que si lo recibieron en el momento oportuno.

No todas las cátedras tienen la flexibilidad para asumir dentro de su estructura de trabajo los retrasos que por ausencia de materiales didácticos tienen los estudiantes; por lo que conviene analizar con profundidad la situación y responder con alternativas de solución a una incongruencia que afecta nuestras operaciones y la propia imagen para con nuestros educandos, los que a su vez forman parte de la sociedad que estamos llamados a servir.

Aspectos Curriculares y de Evaluación de los Aprendizajes

Aspectos Curriculares: Se propone lo siguiente:

1. Incluir en todos los diseños curriculares nuevos o por reestructurar, las previsiones necesarias para una efectiva inclusión de las personas con discapacidad, como parte

integral de todos los procesos derivados de la definición de la propuesta curricular, lo que incluiría el diseño adaptado desde su inicio, de los materiales didácticos en los diferentes formatos, así como el ajuste según la adecuación curricular, de los diversos apoyos académicos.

2. Establecer como obligación en todos los diseños curriculares de cursos que puedan o se encuentren virtualizados, el no dejar de incorporar la modalidad convencional como propuesta pedagógica, estableciendo con claridad los criterios de evaluación necesarios que le garanticen a los estudiantes las reglas del juego y a los docentes los lineamientos necesarios para valorar con justicia los diferentes trabajos académicos que bajo la modalidad virtual se presentan.

Justificación: Aún cuando la legislación costarricense y la normativa interna de la institución son claras en el derecho a la educación que tienen las personas con discapacidad, la adecuación de los recursos didácticos, así como las ayudas técnicas y los apoyos requeridos, deberían ser previstos desde la propuesta curricular de los cursos, de tal forma que sea mediante el esfuerzo institucional coordinado, técnico, pedagógico y con otras consideraciones, que de una manera real se pueda ejecutar el proceso de enseñanza – aprendizaje, sistematizando y aplicando la experiencia que desde hace 30 años tiene la universidad con esta población específica de la sociedad costarricense.

Por otra parte, el Modelo Pedagógico vigente (aprobado por el Consejo Universitario en sesión 1714, artículo 4, inciso 3 del 09 de Julio del 2004), en términos generales establece que para la oferta de una propuesta pedagógica virtual, es necesario contar con la certeza de que todos los estudiantes tendrán acceso a los recursos tecnológicos. Desde la perspectiva de la defensoría, bien hizo el Consejo Universitario al prever una situación como esta, ya que aún cuando podemos ir enrumados al uso cada vez más intensivo de las tecnologías de la información, el proceso de transición que la universidad y sus estudiantes requieren, no debería constituirse en un limitante para el ejercicio pleno al derecho a la educación que poseen los ciudadanos. Puede, mediante la excepción el justificar la aplicación de la virtualización de una determinada propuesta pedagógica si la disciplina o la temática lo requiriese como indispensable y que dicha condición ha sido puesta en conocimiento de los ciudadanos, previo a su ingreso o matrícula en nuestra institución, favoreciendo el derecho a la información que los costarricenses poseen.

Aspectos sobre Evaluación de los Aprendizajes: Se propone lo siguiente:

1. Establecer como vinculantes las recomendaciones relativas a temáticas sobre evaluación de los aprendizajes que realice la Comisión Institucional de Evaluación de los Aprendizajes en materia de política y las recomendaciones técnicas que efectúe el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los aprendizajes, por medio de sus especialistas, en materia curricular y evaluación de los aprendizajes. Las Comisiones establecidas en las unidades académicas operativizarán las políticas definidas y velarán por el cumplimiento de las recomendaciones técnicas, retroalimentando a la Comisión Institucional y al PACE sobre aspectos propios o atinentes a la materia.

2. El PACE diseñará y el CECED ofrecerá los cursos, seminarios o talleres de capacitación al personal docente, de acuerdo a los lineamientos o políticas definidas por la institución y de acuerdo al modelo pedagógico vigente. Los tutores que elaboren instrumentos de evaluación para ser aplicados a los estudiantes, además de ser capacitados serán certificados por el PACE. Ambas dependencias actualizarán los registros de capacitación y certificación de funcionarios y tutores ante el Programa de Autoevaluación Académica para que se considere como parámetro de calidad.
3. Solicitar a la administración que en un plazo razonable pueda articular un sistema de información que en materia de evaluación de los aprendizajes y luego en aspectos curriculares pueda ser de utilidad a las diferentes dependencias académicas, de investigación, de autoevaluación y de operación, de tal manera que los datos e información generados sean empleados en el diagnóstico y retroalimentación tanto de la operación académica como en la comprensión de los fenómenos derivados, información que es necesaria para la toma de decisiones en los diferentes niveles.
4. Establecer la viabilidad y con la participación de los funcionarios del PACE, la conveniencia de que este programa pueda convertirse en Centro o Instituto de Investigación, enmarcado dentro de los acuerdos tomados por el Consejo Universitario en sesión 2001-2009, artículo III, inciso 3, del 15 de octubre del 2009.
5. Someter el informe de la Evaluación del Proceso de Evaluación de los Aprendizajes, elaborado por el Centro de Investigación y Evaluación Institucional, solicitado por parte de la Defensoría de los Estudiantes, para que sea conocido por la Comisión de Políticas de Desarrollo Académico, la Comisión Institucional de Evaluación de los Aprendizajes, el Programa de Asesoría Curricular y Evaluación de los Aprendizajes, los Consejos de Escuelas, de Posgrados y de Extensión Universitaria, de tal manera que puedan obtenerse acciones concretas sobre las recomendaciones ahí planteadas.

Justificación: El tema curricular y en especial la evaluación de los aprendizajes, poseen sustancial relevancia dentro del modelo de educación a distancia que ofrecemos a nuestros estudiantes. El gran esfuerzo que se realiza por asesorar a las diferentes unidades académicas, el establecimiento de estándares de calidad necesarios para también garantizar la excelencia académica, son elementos propios de una casa de enseñanza superior que busca precisamente esta característica.

Conviene considerar que la búsqueda de la calidad y la excelencia deba incorporar el criterio técnico o profesional de especialistas en la materia y que ese criterio deba ser respetado, en el contexto del Modelo Pedagógico vigente, donde la función docente es ejercida por un equipo multidisciplinario y no asignada a un tipo de funcionario en particular.

La capacitación y especialización de personal clave es fundamental desde la óptica de la calidad y excelencia, ya que desde un contexto ético o moral necesariamente la institución debe llevar la vanguardia de tal forma que pueda brindar por medio de sus diferentes servicios y siendo proporcional, un nivel académico sustentable, permanente e innovador; congruente con la respectiva exigencia que solicitamos a nuestros estudiantes.

El uso de sistemas de información, basados en las tecnologías de la información, no solamente deben ser consideradas en su aplicación docente; la necesidad de investigadores, de especialistas, de los responsables de la planificación académica y de las autoridades en la toma de decisiones, amerita el que la institución invierta en un sistema de información robusto, actualizado, pertinente, flexible y poli funcional, que sea congruente con la complejidad, tamaño y naturaleza de nuestro quehacer universitario.