



DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES

Universidad Estatal a Distancia

Informe de Labores 2020



La Defensoría de los Estudiantes (DEFE), presenta en acatamiento a su Reglamento, el presente informe de labores, con el objetivo de dar a conocer lo realizado durante el año 2020, así como el estado del respeto de los derechos del estudiantado de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) para dicho periodo.

Debido a la pandemia por Covid-19, el 2020, es un año en que se requirió de cambios en el funcionamiento de la Universidad, ejemplo de ellos los correspondientes a innovación tecnológica.

Cambios que a su vez generaron consultas y denuncias presentadas por el estudiantado ante la DEFE, la cual en su accionar asume un rol de mediadora, procurando la comprensión del estudiantado ante las medidas tomadas, y ser voz del estudiantado, en los casos en que considerara que la toma de decisiones podía afectar los intereses y derechos de la población estudiantil.

El 2020 fue un año de complejo, en el cual se experimentaron ajustes significativos en la dinámica laboral de la Defensoría, ya que no solo se dio disminución de personal por incapacidades médicas, licencia por maternidad, sino que además culminó con la aprobación de la jubilación de la persona que para ese momento fungía como Defensora de los Estudiantes a.i. Pese a ello fue un año de aprendizajes y autoanálisis para el equipo de trabajo que conforma la DEFE, no solo para mejorar en su interacción con el resto del personal que labora en la UNED, sino también para optimizar los servicios que oferta a la población estudiantil y hacer honor a su histórica labor, de procurar ponerse en los zapatos del estudiantado.

Contenido

Capítulo I	3
Del Quehacer de la DEFE	3
1.1 Actividades presenciales y virtuales:	4
1.2 Designación de estudiantes delegados:	4
1.3 Campaña Honestidad académica:	7
Capítulo II	9
Presentación y análisis de casos tramitados ante la DEFE	9
2.1 Expedientes tramitados durante el año 2020	10
2.2 Análisis de los casos atendidos por la DEFE en el 2020	11
2.2.1 Distribución por sexo.	11
2.2.2 Casos administrativos y académicos	13
2.2.3 Casos por sede universitaria y Región	17
Capítulo III	19
Casos especiales tramitados durante el 2020	19
Capítulo IV	21
Conclusiones y recomendaciones	21
Conclusiones.....	22
Recomendaciones:	22
ANEXO	25
Anexos 1	25
Anexos 2.....	35
Imagen N°2.1	35
Anexos 3.....	36

Capítulo I

Del Quehacer de la DEFE

1.1 Actividades presenciales y virtuales:

El inicio del 2020 estuvo marcado por actividades orientadas a estudiantes de distintas Sedes Universitarias; algunas de ellas realizadas gracias a la articulación con otras dependencias de la UNED, entre ellas la Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil, PROCAI y PROIFED.

La presencialidad como parte de la metodología utilizada antes de la implementación de las medidas de prevención ante la pandemia del COVID-19, quedan como parte del recuerdo, por ello se estima relevante lo registrado en la sección de Anexos 1 del presente informe, ya que contiene fotografías que documentan la forma de trabajo anterior al acuerdo recibido el 9 de marzo del 2020, en el cual se indica a la comunidad universitaria, mediante el comunicado CR-2020-362, del Consejo Universitario de la sesión 2072-2020:

“7. Suspende todos los eventos masivos (como graduaciones, conferencias y actividades estudiantiles) hasta nuevo aviso y recomendar a las unidades académicas aprovechar las diversas facilidades tecnológicas de que dispone la UNED.”

Cabe señalar que la restricción de presencialidad no impidió a la DEFE realizar talleres, ya que se adaptaron los mismos a las plataformas virtuales.

Ejemplo de las actividades que se adaptaron fueron:

- Guía para estudiantes de nuevo ingreso
- Normas de citación APA
- Promoción Estudiantil
- Camino al éxito: Honestidad Académica
- Recursos Administrativos en materia estudiantil

Durante el año 2020 se logra impactar un total de 7317 estudiantes, mediante la utilización de herramientas virtuales; implementando además la grabación de cada taller para ofrecer la posibilidad de consulta, posterior al momento de la actividad. Permitiendo aumentar con el tiempo la cantidad de estudiantes capacitados por la DEFE.

La imagen N°2.1 (Anexos 2) muestra un resumen de las estadísticas de los talleres realizados durante el año 2020.

1.2 Designación de estudiantes delegados:

Se realiza el proceso de atracción y selección de estudiantes para que sean representantes de la DEFE en su sede universitaria. Dando como resultado la designación de 5 estudiantes delegados de los Centros Universitarios de Jicaral, Pérez Zeledón, Liberia, Acosta y Orotina.

En los anexos se aporta un mapa con la distribución de estudiantes delegados al concluir el tercer cuatrimestre del año 2020.

Cabe mencionar que se imposibilita la asistencia a centros penales debido a las medidas para evitar la propagación del COVID-19, por lo que no es posible realizar la selección de estudiantes delegados en centros penales.

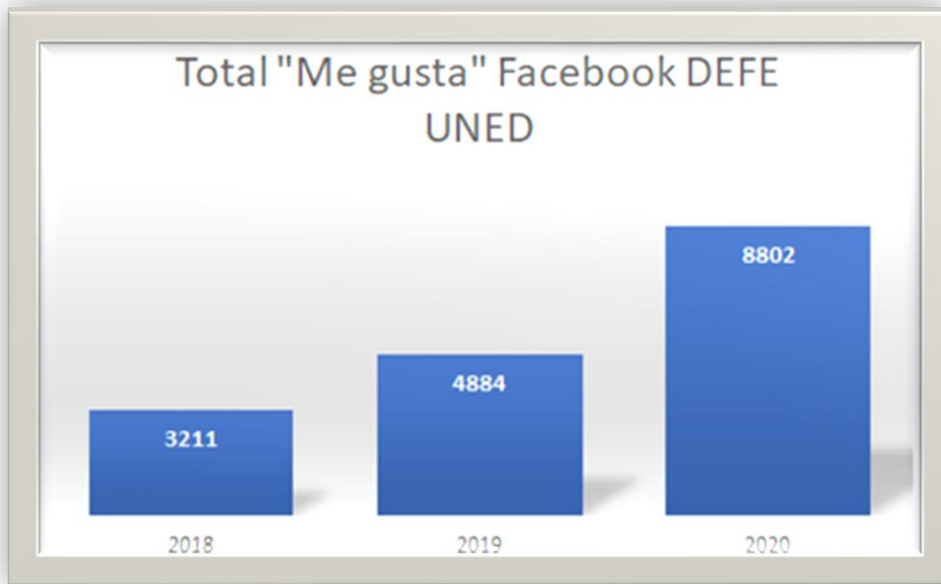
A continuación, se muestra una figura con la distribución de estudiantes delegados por Sede Universitaria.

Figura N°1: Designación de estudiantes delegados por sede universitaria.



Se da un aumento considerable en las personas que están atentas a las redes sociales de la DEFE, en especial en el facebook, ya que casi duplica la cantidad de “me gusta” en el año 2020, como se puede apreciar a continuación.

Figura N°2: Datos según página Facebook DEFE UNED



Este aumento fue gradual conforme avanzaba el 2020, como se puede apreciar en la siguiente imagen.

Figura N°3: Datos estadísticos del Facebook de la DEFE



Es esperable que el impacto generado por la imposibilidad de realizar actividades presenciales motivara la necesidad de los estudiantes de estar informados sobre lo que acontece en la Universidad, provocando un aumento en la participación de los mismos en las redes sociales.

1.3 Campaña Honestidad académica:

Al inicio del 2020 se planteó llevar a la comunidad estudiantil la importancia de la ética en su formación universitaria, además de abordar el tema del plagio y fraude académico con las implicaciones a las que se verían expuestos los estudiantes que cometan esta falta.

La campaña busca tomar distintos temas de normativa y aspectos reflexivos, para los cuales se utilizaron 5 valores como generadores de contenido e impulsores para la participación de la población meta.

Los valores son los siguientes:

- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Solidaridad
- Justicia

La campaña giró alrededor de tres acciones puntuales, a saber:

1-Taller Honestidad Académica: Camino al éxito.

Era un taller dirigido a estudiantes cuyo mensaje principal era exponer a los estudiantes que el éxito profesional está fuertemente relacionado con la honestidad académica en el proceso de formación.

En esa misma línea, un estudiante que cometa fraude o plagio académica con el fin de obtener su título universitario, no estará facultado para ejercer la profesión, provocándole dificultades y frustración.

2- Los funcionarios opinan.

Con el fin de generar un acercamiento entre funcionarios y estudiantes surge lo que denominamos “Los Funcionarios opinan”, consiste en consultarle a los funcionarios, por medio del correo institucional, cómo definen ellos con sus propias palabras los valores antes mencionados. Luego se elabora una ilustración con la definición del funcionario y se comparte a los estudiantes por medio de la cuenta de Facebook de la Defensoría de los Estudiantes.

De esta forma el funcionario reflexiona sobre el valor y lo traduce en un concepto, por su parte el estudiante recibe ese concepto y puede interactuar con él.

En la siguiente figura se puede observar una de estas publicaciones realizadas dentro del marco de la Campaña:

Frase publicada en redes sociales:

Figura N°4: Imagen parte de la Campaña Honestidad Académica.



Comentario de la estudiante:

"Yo he tenido el honor de recibir lecciones con ese Profe, calidad de profesional, de persona, como pocos quedan. Calidad de Profe."

Se envía el recorte de pantalla al funcionario como realimentación. A lo que el funcionario nos responde:

"buenas tardes, ah que bonito. Así como dice el poeta, que la música es el alimento del amor, para el docente, este tipo de reconocimiento es el alimento para el alma de nuestra vocación.

Agradezco a Marjorie sus palabras, sobre todo porque, como plantea Dewey - creo que en la UNED falta hacer más "vida" universitaria, con mayor interacción entre academia y estudiantes

Creo que ella recibió clases conmigo en el C.U. Cartago- en el CUC en el curso de administración.

saludos cordiales."

De esta forma se propuso un espacio de interacción entre funcionario y estudiante tomando como punto central los valores propuestos por la campaña.

3- Audiovisuales sobre honestidad Académica.

El último aspecto propuesto fue la elaboración de material audiovisual que aborda el tema de la honestidad académica sin embargo no fue posible tenerlos para el año 2020, más sin embargo en el 2021 se publicita por diferentes medios.

Capítulo II

Presentación y análisis de casos tramitados ante la DEFE

Con el objetivo de iniciar la reflexión y el análisis de casos recibidos por la DEFE durante el año 2020, se presenta la siguiente cita textual de la Sala Constitucional, dado que incita a valorar la acción de esta Defensoría, como un derecho que tiene el estudiantado de tener donde acudir cuando estime que se ve vulnerado algún derecho, sea administrativo o académico.

Esta Sala ha reconocido la denuncia, como instituto jurídico utilizado por los administrados para poner en conocimiento de la Administración, hechos que el denunciante estima irregulares, ilegales o contrarios al orden público, con el objeto de instar en los órganos públicos, el ejercicio de las competencias depositadas por voluntad popular en ellos para investigar y resolver lo pertinente, y que deviene en un modo de participación en asuntos que conciernen al interés público, perfectamente compatible, y, de hecho, fundamentado en el principio democrático, se ubica al igual que las peticiones de información, los reclamos administrativos y las solicitudes de otorgamiento de ciertos derechos, dentro del concepto genérico de petición establecido en el artículo 27 constitucional, con su correlativo derecho de obtener respuesta como complemento del ejercicio del derecho de pedir, si el denunciante así lo ha solicitado (...). Sala Constitucional n.º 00082-2000. (2000).

CASOS TRAMITADOS EN LA DEFE EN EL 2020

2.1 Expedientes tramitados durante el año 2020

Se recibe durante el 2020, 744 solicitudes de atención, mediante el formulario de casos y 1139 mediante otras vías tales como redes sociales, llamadas telefónicas de estudiantes en privación de libertad y correos electrónicos, para un total de 1883 casos. Dentro de los que se atienden sin formulario, se encuentran:

- 168 denuncias por correo en donde estudiantes reportan a la Defensoría su molestia por la supuesta entrega de material didáctico en formato digital. En su momento el señor Rector, don Rodrigo Arias Camacho, contesta que se entregarán en el formato usual que se había entregado en años anteriores.
- 17 casos de estudiantes disconformes por una prueba evaluativa ordinaria en línea, la cual tenía un plazo de 3 horas para realizarla. El estudiantado debía escribir las respuestas en papel, escanearlas y entregarlas en ese mismo tiempo, mediante la plataforma de aprendizaje.
Entre los comentarios recibidos por parte de estos estudiantes, indicaban que experimentaron ansiedad y problemas con la tecnología que les impidió hacer la entrega. Se estudió caso por caso con la cátedra respectiva para brindar una solución y respuesta.
Se conversó con la cátedra para evitar estas prácticas para próximas evaluaciones.
- El resto se distribuye entre consultas por teléfono, y redes sociales.

Siendo consultas por teléfono y redes sociales de estudiantes que no comprendían las políticas que estaba tomando la UNED en tiempos de COVID, o que estaban en desacuerdo con estas; y llamadas telefónicas de la población en privación de libertad, que, debido a la pandemia, tenían problemas con el trasiego de instrumentos de evaluación, así también, desconocían las políticas planteadas por la UNED.

En este informe, se presentan estadísticas de los formularios de casos, ya que estas son las que cuentan con todos los datos para el análisis de las necesidades del estudiantado. Así también, se presenta la comparación de casos atendidos en la DEFE del año 2015 al 2020, con el fin de que se pueda observar el nivel de presencia de la Defensoría en este año, año del COVID-19:

Figura N°5: Casos DEFE 2015-2020

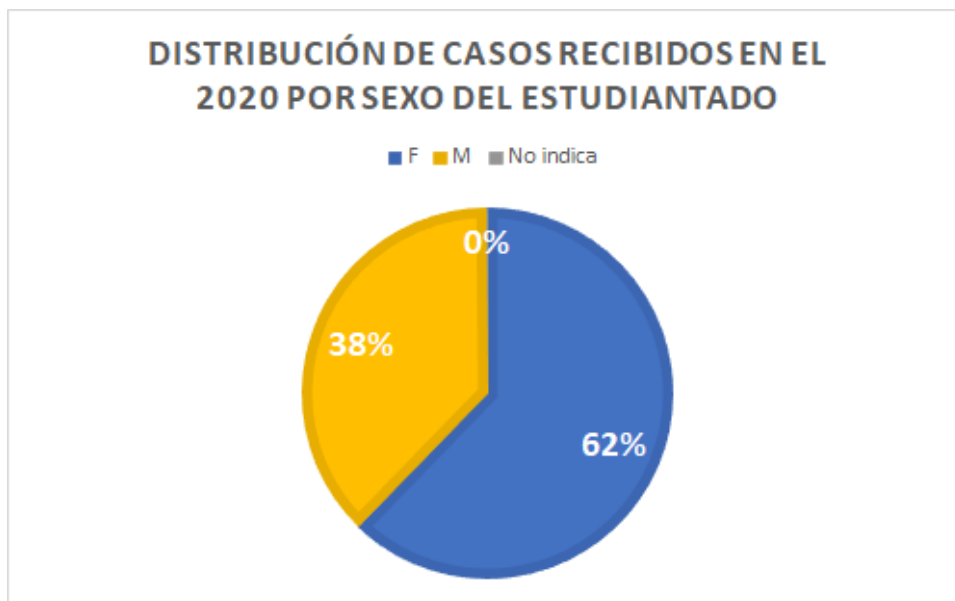


2.2 Análisis de los casos atendidos por la DEFE en el 2020

2.2.1 Distribución por sexo.

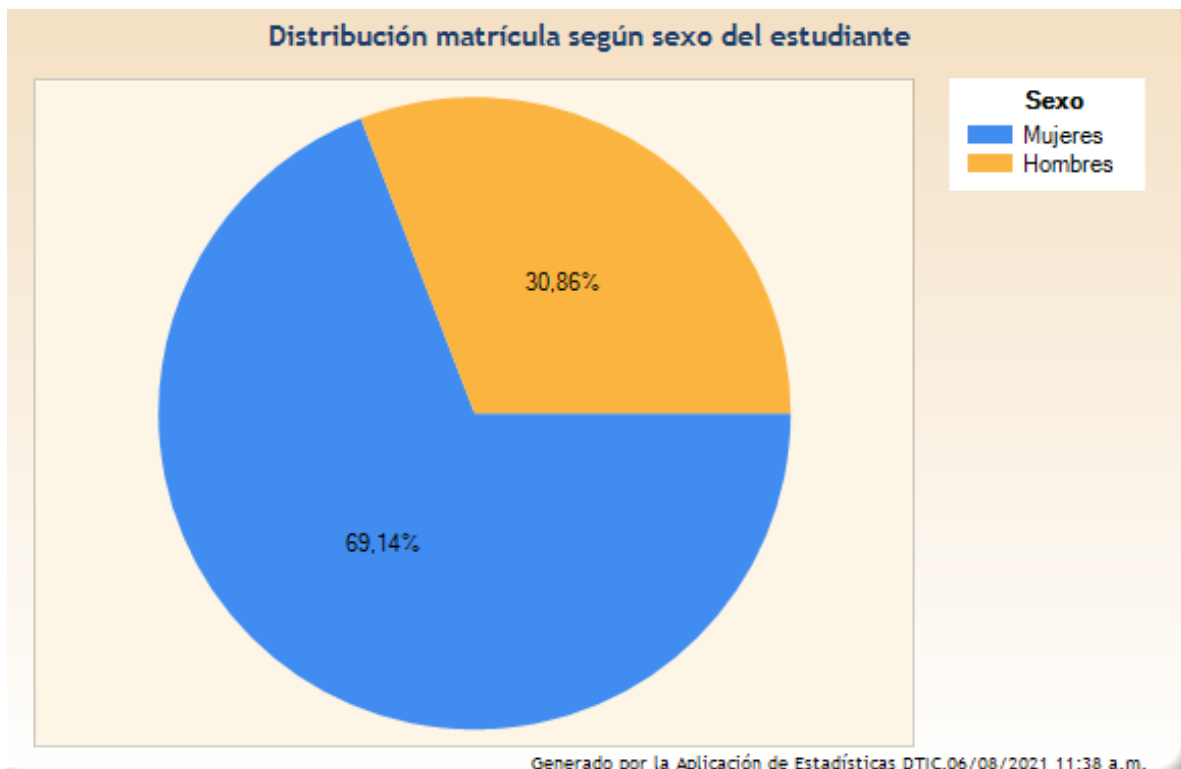
En la siguiente figura, se puede observar la distribución de casos por sexo, en donde el 62% (463 de 744) son interpuestos por mujeres y el 38% (280 de 744) son remitidos por hombres. Un estudiante no indica su sexo.

Figura N°6: Distribución de casos por sexo



Acorde a los datos estadísticos de la matrícula del III cuatrimestre 2020, tomados de la Aplicación de Estadísticas de la DTIC que se encuentra en el entorno de funcionarios, se puede observar una similitud en los porcentajes de los datos de hombres y mujeres matriculados en la UNED en ese año, de un total de 69.153 estudiantes.

Figura N°7: Datos de matrícula según sexo



2.2.2 Casos administrativos y académicos

En el año 2020, se recibieron 744 casos, de los cuales 442 corresponden a situaciones relacionadas con la academia y 302 con procesos administrativos. En los siguientes apartados se aportan más datos.

A. Casos académicos

En el siguiente cuadro se puede observar la distribución de casos recibidos por sector académico, en donde se podrá observar la resolución final brindada al estudiantado. Es importante que se tome en cuenta que en los casos en donde el estudiante lleva la razón, se ha conversado con las cátedras respectivas o docentes a cargo y se ha llegado en conjunto a una resolución final satisfactoria para el estudiante. La DEFE ha recibido el total apoyo de la academia para resolver casos.

Referente a los casos en donde el estudiante desiste, generalmente se debe a que han logrado resolver su necesidad sin la actuación de la Defensoría.

Cuadro N°1: Casos por sector académico

Universidad Estatal a Distancia
Defensoría de los Estudiantes
Casos recibidos distribuidos por sector académico
Año 2020

ESCUELA S	CASOS	Resoluciones dadas al estudiante			En proceso
		Lleva la razón	No lleva la razón	Desiste	
DIREX	2	1	1		
ECE	51	27	23	1	
ECA	85	40	41	3	1
ECEN	90	42	46	1	1
No se indica	106	49	51	7	
ECSH	108	59	48	1	
TOTAL	442	218	210	13	2

Entre los casos que se tramitan diariamente a las distintas escuelas, la DEFE asigna una etiqueta a cada uno, con el fin de llevar estadísticas que permitan conocer qué áreas se deben mejorar o qué procesos de formación se deben impulsar. Algunos de los casos tramitados en el 2020:

1. Cambios de plan de estudios: Se reciben 5 casos de este tipo. En este tipo de situaciones, la DEFE revisa la normativa y si el estudiante es desertor o no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 23, se le hacen las recomendaciones en conjunto con el Programa para que pueda adaptarse a los nuevos cambios y así logre su objetivo de obtener un grado académico.

2. Choques de pruebas escritas: Debido a las decisiones tomadas en tiempos de pandemia, se presentaron 3 casos en donde la DEFE dialoga buscando se reprogramen las pruebas escritas ordinarias en línea, dado que las fechas asignadas originalmente chocaban entre sí.
3. Circunstancias o eventos especiales: Producto de las dinámicas propias de la pandemia, se reciben consultas de estudiantes y solicitudes de asesorías a funcionarios referente al artículo 4, inciso i del Reglamento General Estudiantil; sobre las cuales la DEFE revisa la normativa y realiza las respectivas recomendaciones.

No obstante, en algunos de esos casos ha quedado a criterio de la cátedra el aceptarlos o no, motivadas por cuestiones de razonabilidad no contemplados en el RGE. Ejemplo problemas de conexión a internet.

4. Consultas de normativa y procesos académicos: Se asesora en a estudiantes con el fin de que tengan clara la normativa. Si en estas asesorías la DEFE observa que se está violentando algún derecho, solicita una reunión con la cátedra respectiva para analizar los hechos.
5. Evaluación de los Aprendizajes: La DEFE brinda apoyo al estudiantado al analizar los alegatos que presenta, conocer la versión de la academia y también se apoya de instancias como el PACE para determinar si el estudiante lleva la razón. Cuando el PACE emite el pronunciamiento, se convoca a la cátedra con el fin de revisar el dictamen final y observar si se cuenta con dudas de cómo proceder. En esta reunión se emite una minuta con las resoluciones que recibirá el estudiantado de esa asignatura. En general, las cátedras han estado anuentes a colaborar, a sabiendas que todos y todas estamos en un proceso de formación que se puede mejorar en pro del estudiantado.
6. Medidas COVID-19: Se reportan casos de estudiantes disconformes con las medidas tomadas por la UNED referente al área académica y las medidas de contingencia, entre estas, estudiantes que están disconformes por tutorías virtuales, asignaturas 100% en línea, estudiantes que presentan órdenes sanitarias de aislamiento sin la incapacidad respectiva y que desean se les modifiquen las fechas de entrega de trabajos; ansiedad del estudiantado debido a las variantes en evaluaciones de los aprendizajes debido a que desaparece en ese momento la aplicación de pruebas escritas ordinarias en sedes universitarias; molestias con el cronograma del tercer cuatrimestre 2020, el cual consideran los estudiantes que fue más corto de lo usual; reprogramación de pruebas ordinarias de semana B a pruebas de reposición en línea.

A la vez, el estudiantado presentó problemas de conectividad a internet, tema que ya resolvió el Consejo de Rectoría con el Fondo Solidario.

En estos temas, la DEFE procuró la calma entre el estudiantado, explicando el porqué de las medidas, comunicando al estudiantado una justificación de las acciones tomadas.

7. Plazos de respuesta de los docentes: Se da seguimiento casos de respuestas de docentes que excedían el plazo normado, se observa que los funcionarios que incurrieron en estas acciones en su mayoría carecían de justificación válida.
8. Pruebas de reposición: estudiantes acuden a la DEFE para mostrar su molestia por pruebas escritas ordinarias virtuales que carecían de pruebas de reposición, se remite la consulta al PACE y se conversa con las cátedras, al no obtener una respuesta satisfactoria, se acude a la Vicerrectoría Académica para que brinde una directriz. Se obtiene una respuesta favorable por parte de esta instancia la cual es aprobada por el Consejo Universitaria. La resolución es a favor del estudiantado y viene a regular qué se considera una prueba escrita ordinaria para determinar cuándo un instrumento de evaluación tiene derecho a que se aplique la prueba escrita de reposición.
9. Pruebas mal diseñadas: Se trabaja de la mano con el PACE para determinar casos en donde el estudiantado denuncia pruebas escritas mal diseñadas, se encuentra que 6 instrumentos fueron mal diseñados, se realizan reuniones con las cátedras respectivas para buscar la solución óptima, para aprender de esta experiencia para futuras pruebas evaluativas.
10. Se atienden casos de plagio académico en donde se le comunica al estudiantado la normativa institucional, el por qué se considera plagio y las medidas que pueden tomar para evitar incurrir nuevamente en casos como este.
11. Trabajos Finales de Graduación: Esta temática preocupa a la DEFE, casos de estudiantes que han vivido afectaciones en su TFG, dado que les han imposibilitado realizar la defensa final o se alarga este proceso debido a que no comprenden qué es lo requiere el Tribunal examinador.

De los casos analizados, 17 estudiantes llevaban la razón de requerir más apoyos por parte de la UNED.

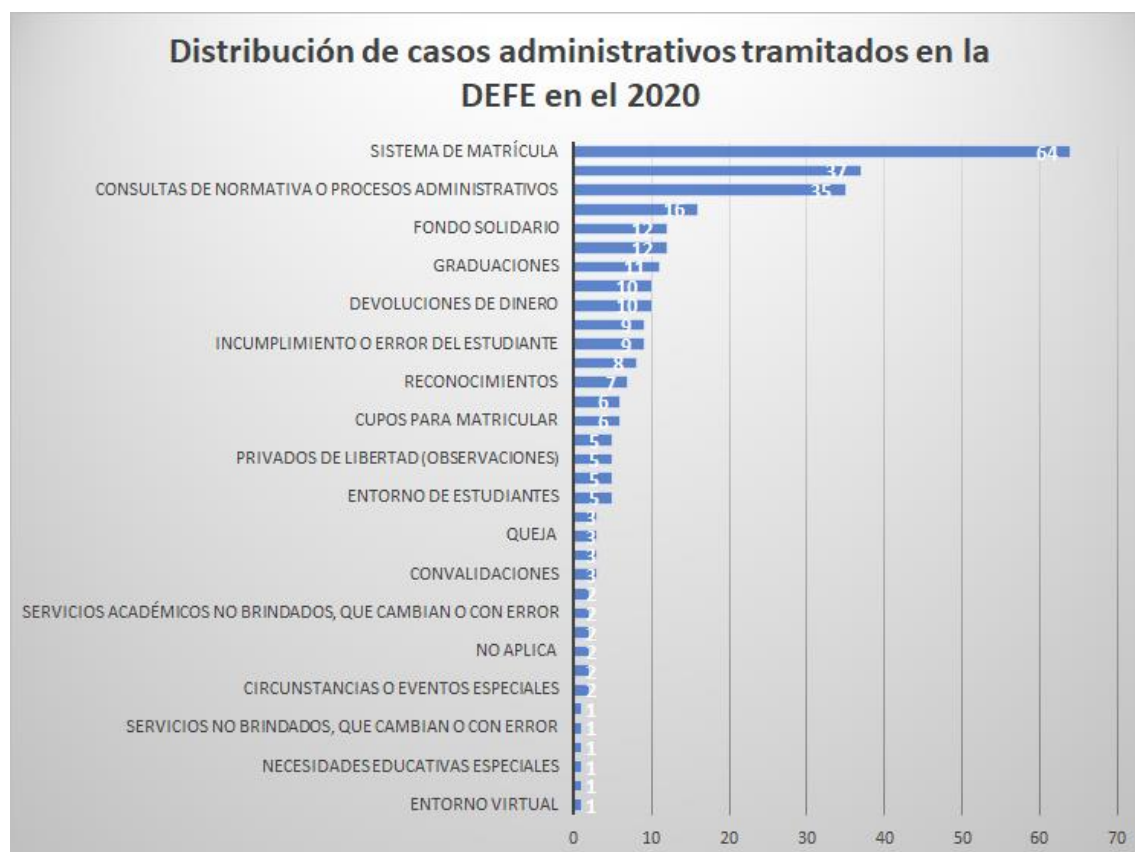
B. Casos administrativos

En este informe, se procede a presentar los casos recibidos en el sector administrativo por tipo de casos y no por dependencias.

Esta Defensoría considera que el trabajo realizado por las diferentes instancias durante el 2020, ha sido en pro de satisfacer las necesidades del estudiantado, en las que para ello se han tenido que tomar decisiones para apoyarlos en sus procesos educativos en tiempos de COVID-19.

Se atienden 302 casos referentes a temas de resolución administrativa, los cuales se distribuyen de la siguiente manera, según se observa en la figura:

Figura N°8: Casos por sector administrativo



El aspecto que más afectó al estudiantado fue la falta de cupos en la matrícula, tema en el que la DEFE se pronunció tanto en el 2020, como en el año 2021, mostrando la serie de denuncias que aquejan esta Defensoría en tiempos de matrícula.

Así también, los problemas en el sistema de matrícula que impiden una matrícula celer, debido a la demanda creciente de población estudiantil que desea ingresar a la UNED.

En este gráfico no se ven reflejadas las llamadas constantes y denuncias de la población estudiantil en Privación de Libertad que acude a la DEFE en el 2020, debido a que desconocen sus calificaciones, o que por el trasiego de instrumentos de evaluación se les ha generado la pérdida de los mismos.

2.2.3 Casos por sede universitaria y Región

Se presentan los datos de los casos recibidos por sedes universitarias. En el cuadro se puede observar que la sede que más acude a la DEFE es la de San José, la cual es consecuente con el número de estudiantes matriculados.

Cuadro N°2: Casos por sede universitaria

Universidad Estatal a Distancia Defensoría de los Estudiantes Casos recibidos por sedes universitarias Año 2020		
Sede Universitaria	Absolutos	Relativos
MONTEVERDE	1	0,1%
PUERTO JIMENEZ AULA DE.CEU 10	1	0,1%
ESTUDIANTES EN EL EXTRANJERO	2	0,3%
LA CRUZ	2	0,3%
LOS CHILES	2	0,3%
ACOSTA	3	0,4%
LA REFORMA	3	0,4%
OSA	3	0,4%
QUEPOS	4	0,5%
ATENAS	5	0,7%
CIUDAD NEILY	6	0,8%
SAN MARCOS	7	0,9%
SAN VITO	7	0,9%
SANTA CRUZ	7	0,9%
BUENOS AIRES	8	1,1%
CAÑAS	8	1,1%
NICOYA	8	1,1%
SARAPIQUI	8	1,1%
SIQUIRRES	8	1,1%
LIBERIA	9	1,2%
OROTINA	9	1,2%
GUAPILES	11	1,5%
PUNTARENAS	11	1,5%
PURISCAL	11	1,5%
LIMON	12	1,6%
UPALA	15	2,0%
TURRIALBA	21	2,8%
SAN CARLOS	25	3,4%
SAN ISIDRO, PEREZ		
ZELEDON	28	3,8%
DESAMPARADOS	43	5,8%
ALAJUELA	61	8,2%

HEREDIA	63	8,5%
PALMARES	69	9,3%
CARTAGO	76	10,2%
SAN JOSE	187	25,1%
TOTAL	744	100%

En la siguiente figura se observa la distribución de casos por Regiones del país.

Figura N°9: Casos por regiones del país



Se puede observar en la figura anterior, que la Región Central es en la que se concentra la mayor parte de los esfuerzos de la Defensoría de los Estudiantes, debido a la solicitud del estudiantado de este sector de los servicios que se brindan.

Capítulo III

Casos especiales tramitados durante el 2020

1. Examen de reposición en asignaturas y cursos virtuales.

Gracias al trabajo conjunto entre el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE) y la DEFE, ante denuncias interpuestas por estudiantes, se dialoga con la Vicerrectoría Académica para que emita la directriz 2020-2298, en favor del estudiantado, avalado por el CONRE.



2020-2298 (V.A)
PRONUNCIAMIENTC

2. **Venta de actividades evaluativas:** En la DEFE-023-2020, se denuncia a un estudiante de la UNED, el cual ofrece vender actividades evaluativas y tutorías; e incluso ingresa a la plataforma de aprendizaje para realizar los ejercicios, con cedula y clave que los estudiantes que le han contratado.
En la investigación realizada, se obtienen pruebas de WhatsApp en donde la persona ofrece sus servicios en combos que oscilan entre los ¢3.000,00 y hasta ¢20.000,00, según sea el caso.

La DEFE apoya a la ECEN en todo este proceso y a la cátedra respectiva, de manera que la ECEN logra realizar el debido proceso y aplicar las sanciones correspondientes acorde al Reglamento General Estudiantil.

Capítulo IV

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- El año 2020 fue un período de desafíos para la Defensoría de los Estudiantes (DEFE), dado que la UNED tuvo que tomar decisiones para innovar en cuestión de meses. La educación virtual adquiere fuerza, el teletrabajo toma un espacio más importante y el estudiantado desarrolla nuevas formas para estudiar desde casa. La pandemia por COVID definitivamente sacude al país y con él a la UNED, llevándola a dar pasos hacia una innovación que, de no ser por la crisis producto de dicha pandemia, quizá hubiese tardado más tiempo.

Producto de ello, la DEFE, innova en medio de la crisis, procurando dar soporte al estudiantado en su multiplicidad de dudas y temores ante el cambio; todo ello en medio de una complicada cotidianidad laboral para el personal de la oficina, con motivo de una reducción del mismo, debido a incapacidades médicas en dos de sus funcionarios, uno por accidente de tránsito y otra por licencia de maternidad y vacaciones que ya habían sido programadas con anticipación; lo que recarga la totalidad del trabajo en la mitad del personal DEFE, aunado a lo anterior, en diciembre de ese mismo año, se acoge a la jubilación la funcionaria que hasta ese momento ocupaba la jefatura.

- La vinculación de la DEFE con diferentes instancias tales como el PACE, CECED, Escuelas, Programa de Producción de Material Audiovisual, se ha visto reflejada en la resolución de casos, gracias a una comunicación mucho más fluida con los docentes de la UNED que ven que pueden acudir a la DEFE cuando consideran que tienen dudas en cómo aplicar la normativa. Esto nos ha ayudado a disminuir denuncias y a ser una instancia preventiva.
- En este informe se desea externar, el sentimiento de satisfacción de la DEFE por el trabajo realizado y una felicitación a toda la comunidad UNED porque a pesar de la crisis, logró la meta de concluir el año ofertando educación a distancia; y al estudiantado por dar lo mejor de sí, al lograr el aprendizaje esperado.

Recomendaciones:

1. Dado que La Universidad Estatal a Distancia, es una institución en donde más del 60% del estudiantado es mujer, se recomienda a las instancias que realizan investigaciones, analizar si las sesiones sincrónicas, actividades obligatorias y otras evaluaciones, se están programando en un horario que beneficie el desarrollo académico de este segmento del estudiantado. Lo anterior, tomando en cuenta la posibilidad de que por ejemplo algunas labores como las de cuidado a personas menores de edad, se hayan incrementado en las mujeres, debido a las dinámicas propias de la pandemia.

2. En lo referente a procesos de recurso de revocatoria y apelación en subsidio, cuando inició la pandemia, se propuso por parte del PAL, que las cátedras dispusieran de un espacio en plataformas de aprendizaje virtuales, para que el estudiantado ejerciera su derecho, en vista de que las sedes universitarias se encontraban cerradas y el trámite de apelación formal, por ende, no se podía concretar. En vista de que la propuesta del PAL era una recomendación, algunas cátedras optaron por hacer uso de esa opción y otras por recibir los recursos directamente en sus correos institucionales. Los tiempos de respuesta de estos recursos en ocasiones fallan y el estudiante interpone denuncias, por ello se estima indispensable la vinculación de dicha herramienta con el Centro de Operaciones Académicas (COA).

Para el momento en que envía este informe es sabido que el COA en el 2021 mejora el sistema de apelaciones de manera que el estudiante pueda realizar todo el trámite sin necesidad de hacer entrega de instrumentos en la sede universitaria, debido a que puede anexar los archivos en el sistema.

El sistema de apelaciones formales genera una seguridad en el trámite del estudiante debido a que hay un sistema que permite constatar fechas de inicio del trámite, respuestas de los docentes junto con los plazos de estas respuestas, además, quedan registradas, de manera que, si el estudiante necesita consultar nuevamente esta apelación, puede acceder a la plataforma y revisarla.

Actualmente hay cátedras que siguen utilizando un espacio en la plataforma de aprendizaje para que el estudiantado ejerza estos recursos y esto genera que no se puede constatar si contestan en tiempo.

Por lo anterior, se solicita el apoyo del Consejo Universitario para que se instaure un vínculo entre el uso del Sistema de Apelaciones formal que se encuentra en el Entorno Estudiantil de la página web de la UNED, con lo ofrecido por las cátedras para apelar desde las plataformas de manera que redirija al estudiante al sistema de apelación COA.

3. En anteriores Informes de labores presentados por la DEFE, se ha hecho referencia a los Trabajos Finales de Graduación (TFG) como una problemática que aún persiste, dada una aparente necesidad, externada por el estudiantado, de sentir un acompañamiento menos distante, durante el desarrollo de su TFG.

Se ha observado casos que cuando corresponde al Tribunal Examinador evaluar el informe final, se encuentran que los objetivos de aprendizaje e instrumentos aplicados presentan errores significativos. Esto lleva a cuestionar la tarea que durante dos o tres semestre ha desarrollado la persona que dirige el TFG, el cual ha dado visto bueno para la defensa de un documento que cuenta con falencias.

Entre el sentir expresado por el estudiantado se tiene la percepción de que en algunos casos falta que se involucren en los procesos de TFG, aspectos tales como:

- Una normativa de Trabajos Finales de Graduación actualizada.
- Personas directoras de TFG más calificadas.

- Ejes transversales en investigación durante la carrera.
- Libros o guías para realizar el TFG en cada Escuela (algunas no cuentan con estos).
- Plataformas de aprendizaje en TFG que guíen a la persona estudiante y persona directora de TFG.

4. Sistema de matrícula de la UNED: Ante la demanda creciente de la población costarricense y la posibilidad de que la UNED se perfile cada día más como una opción a nivel internacional, la Universidad debe asumir el reto de mejorar el sistema de matrícula.

Las denuncias de la población estudiantil señalan entre los factores asociados a la dinámica de matrícula, experimentar ansiedad durante este periodo, debido a la posibilidad de atraso en sus estudios, al quedar sin cupo en asignatura hasta por más de un cuatrimestre.

Estudiantes escriben a la DEFE haciendo ver que, en períodos de matrícula, deben de sacar vacaciones laborales para dedicar todo un día a intentar que el Sistema les permita matricular, lo cual en ocasiones es un esfuerzo en vano, ya que no les asegura la obtención de cupos.

5. Tutorías virtuales: Actualmente el sistema a distancia en la UNED está siendo apoyado en su mayor parte a través de plataformas de aprendizaje virtuales. Es importante que se tome en cuenta que estas plataformas permiten una mayor interacción entre el docente y el estudiantado; eliminar tutorías no es una opción que favorezca.

Esta Defensoría considera que la eliminación de las tutorías es una práctica innecesaria, máxime cuando una persona docente puede dirigirse a todo el estudiantado de manera virtual independiente del lugar donde se encuentre, quizá con tutorías grabadas en donde quien no pudo asistir a estas, pueda hacer uso del conocimiento compartido de manera asincrónica.

No se debe obviar que es importante valorar la necesidad de tutorías virtuales Regionalizadas o dirigidas a grupos pequeños, en aquellos casos donde la complejidad de la asignatura se requiera una atención e interacción mayor para con el estudiantado. Así como el recordar que las tutorías al no ser de asistencia obligatoria, según acuerdo del Consejo Universitario, no pueden contar con valor porcentual.

ANEXO
Anexos 1

Sede Universitaria de Talamanca

Apoyo charla inducción estudiantes Indígenas 15/2/2020



Sede Universitaria de Guápiles

Apoyo en el taller Kit de Investigación 15/2/2020



Taller APA 16/2/2020



Sede Universitaria de Buenos Aires

Tutoría Cero en conjunto con PROCAI 8 de febrero 2020

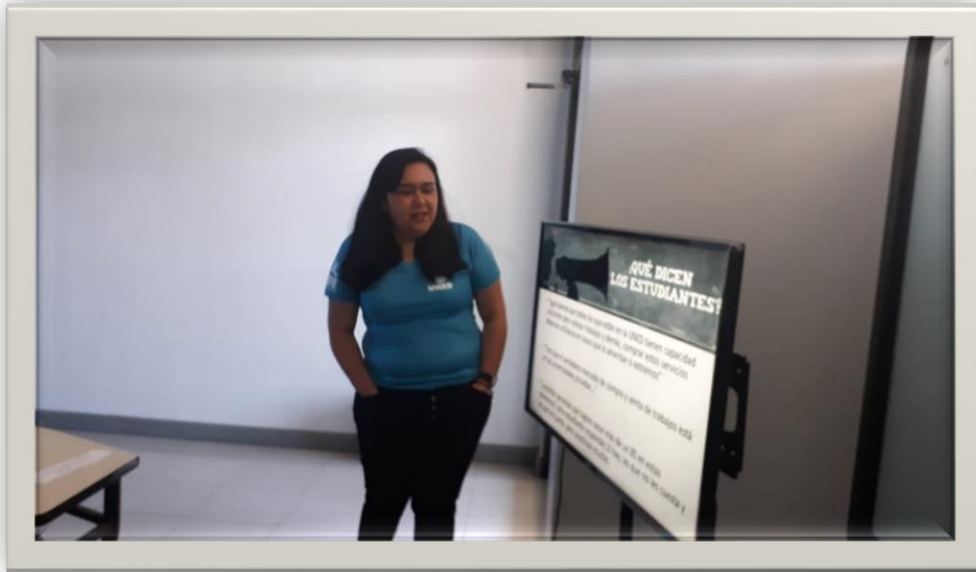


Sede Universitaria de Cartago

Participación en las charlas de inducción 23 de enero 2020



Taller Camino al Éxito: Honestidad académica



Sede Universitaria de Heredia

Participación en charlas de inducción 1 y 2 de febrero 2020



Sede Universitaria de Los Chiles

Inducción y taller APA 2 de febrero 2020



Sede Universitaria de Monteverde

Charla para estudiantes de nuevo ingreso 8 de febrero 2020



Sede Universitaria de San Carlos

Participación en la charla de Inducción de estudiantes



Sede Universitaria de Sarapiquí

a- Charla de Inducción a estudiantes de nuevo ingreso 1 de febrero 2020



b- Taller APA 8 de febrero 2020



Participación en taller técnicas de aprendizaje



Sede Universitaria de Turrialba



Taller APA 15/2/2020



Talleres Virtuales de la DEFE

2020

Funcionarios UNED

-Dos cursos en Educa U sobre el Reglamento General Estudiantil. Se impactó a 39 funcionarios

Estudiantes UNED

-Guía para estudiantes de nuevo ingreso. 3406 impactados.
-Normas de citación APA. 2749 impactados.
-Promoción estudiantil. 391 impactados.
-Recursos Administrativos en materia estudiantil. 726 impactados.

Equipo de Delegados

-Replicaron 27 talleres virtuales dirigidos a la población estudiantil con el taller "camino al éxito: Honestidad académica" y normas APA, así como el RGE.

Equipo DEFE

-Curso en Educa U del RGE dirigido a delegados. Duración un cuatrimestre.
-Tres talleres de actualización de conocimientos.
-Funcionarios se forman en Evaluación de los aprendizajes con el CECED y elaboración de ítems.

CASOS ATENDIDOS EN LA DEFE EN EL 2020



"Una Defensoría que no son los oídos de nadie en esta Universidad, si no mas bien son los oídos de los estudiantes"
(Celedonio Ramírez, 1998)

1883 CASOS ATENDIDOS



La DEFE en tiempos de pandemia, redobló esfuerzos para la atención de la población estudiantil. Todas las consultas fueron atendidas en tiempo y forma. Algunos de estos casos se distribuyen de la siguiente forma:

MEDIDAS COVID



66 casos atendidos mediante el formulario de casos correspondieron a estudiantes en desacuerdo con las medidas COVID tomadas por la UNED. La DEFE fungió un papel importante ya que le correspondió explicar el porqué de estas medidas.

LLAMADAS TELEFÓNICAS



La DEFE ha mantenido el contacto directo con el estudiantado, de manera que los teléfonos siempre están habilitados. Debido a la cantidad de llamadas telefónicas, solo se lograron contabilizar 810 llamadas, todas referentes a las medidas COVID implementadas en la UNED.

FACEBOOK



Las consultas a través del messenger y la página de facebook fueron constantes. Este fue el medio más utilizado por la DEFE para difundir la información oficial de las medidas COVID. Cada post, generaba variedad de consultas en la población estudiantil. Al menos 112 casos fueron resueltos por esta vía.

EQUIPO DE DELEGADOS



Una de las fortalezas de la DEFE es el equipo de delegados, 24 estudiantes que se encuentran en centros universitarios y 10 en los CAI y UAI. Todos ellos colaboraron en difundir la información veraz a través de grupos de whatsapp de estudiantes en sus CeU.

MÁS INFORMACIÓN: 2527-2660/2527-2665
DEFENSORIA@UNED.AC.CR
FACEBOOK: DEFE UNED