



Informe de Labores 2021

● Douglas Garro Salazar

● Gabriela Rivera Pereira

● Gerardo Valerio Araya



Índice

Introducción.....	1
Agradecimientos.....	2
Definiciones.....	3
CAPÍTULO I.	
El accionar de la Defensoría de los Estudiantes (DEFE)	
1.1 Equipo DEFE.....	5
Designación de estudiantes delegados:.....	5
1.2 Talleres de formación al Equipo DEFE.....	7
1.3 Talleres a Estudiantes.....	8
1.4 Continuidad a la Campaña Honestidad Académica.....	10
1.5 Pronunciamiento de la DEFE ante Objeción de conciencia a la luz de la Ley Marco de Empleo Público.....	10
1.6 Procesos de formación en normativa a personas funcionarias de la UNED.....	11
CAPÍTULO II.	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS TRAMITADOS ANTE LA DEFE EN EL 2021	
2.1 Expedientes tramitados en el 2021.....	14
2.2. Análisis de casos atendidos por la DEFE.....	16
CAPÍTULO III.	
Casos especiales tramitados durante el 2021.....	24
CAPÍTULO IV.	
Conclusiones y recomendaciones.....	29

Introducción



En acatamiento al Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes en su artículo XXXII, según el cual: Cada año durante la primera quincena de marzo la persona titular de la Defensoría de los Estudiantes presentará su informe de labores, para lo cual el plenario del Consejo Universitario le dará audiencia en una de sus sesiones ordinarias. En la segunda quincena del mes de marzo el Consejo Universitario en una sesión pública extraordinaria, con la participación de la FEUNED y la colectividad estudiantil, hará del conocimiento de la comunidad universitaria el informe anual sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes.

El día de la presentación de dicho informe, al que se dará amplia difusión a la comunidad universitaria, utilizando los diversos medios de comunicación electrónicos y que estará a cargo de la persona titular de la Defensoría de los Estudiantes, deberán asistir el Consejo de Rectoría y los Consejos de las Vicerrectorías respectivas; así como, el Auditor y el jefe de la Oficina Jurídica. El informe de la Defensoría de los Estudiantes será puesto como punto de agenda para ser analizado y discutido en los Consejos de Rectoría, de Vicerrectorías, de Escuelas, de Posgrado, de Extensión, de Centros Universitarios, de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y otros.

Douglas Orlando Garro Salazar
Defensor de los Estudiantes a.i.
2021

El Informe de Labores de la DEFE, responde al artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, en el que se presenta el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes.



Agradecimientos

A las personas estudiantes que nos dan la oportunidad de apoyarles en su futuro profesional a través de la resolución de casos y que participan en los procesos de formación de la DEFE.

Al equipo de estudiantes delegados y delegadas que siguen con la camiseta puesta, que son los ojos y los oídos de la DEFE.

A los funcionarios y funcionarias que confían en la DEFE y nos dan su apoyo en la resolución de cada caso, así también a los que nos consultan en pro de respetar los derechos del estudiantado. En especial, queremos resaltar la colaboración que se recibió en este 2021 de:

- CECED: Agradecemos la colaboración y el crecimiento que hemos obtenido al lado de Andrea Jiménez Arauz y Sergio Gómez Atencio. Hacemos un gran equipo impartiendo el curso Aprendiendo a Aplicar el Reglamento General Estudiantil. Así como a Jorge Prado Calderón en la capacitación “Plataforma virtual ZOOM, una herramienta para la innovación en procesos de capacitación” impartida al Equipo DEFE.
- Rectoría: A Karen Carranza Cambroneró, que nos colabora como profesora en el curso Aprendiendo a Aplicar el Reglamento General Estudiantil, nos brinda su creatividad y su tiempo.
- CIDREB: Fanny Chinchilla Ramírez, que nos colabora de forma entusiasta como facilitadora en todos los talleres que le solicitamos.
- Programa de Coordinación y Atención Intercultural (PROCAI): por abrirnos las puertas para aportar al trabajo que realizan con pueblos originarios.
- Audiovisuales: Por su apoyo en la campaña “Honestidad Académica: Estudiás para pasar o para aprender”, que tiene el sello y calidad UNED.
- COA y DICU: por su apoyo con información en la resolución de casos presentados, especialmente por estudiantes en privación de libertad.
- Registro: A doña Susana Saborio Alvarez, por toda la asesoría que le brinda a la DEFE.
- DAES: Por apoyar durante 2021 el posicionamiento de la DEFE frente a la reducción sufrida por la Oferta específica para estudiantes privados de libertad y por tomarnos en cuenta en la conformación de la Comisión de Salud Mental.
- ECEN: A Jeffry Barrantes Gutierrez, por su notorio interés en coordinar con la DEFE en favor del respeto a los derechos del estudiantado.

Definiciones



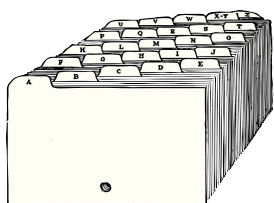
Acorde al Manual de Procesos Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED. PUNED DEFE 02 (En proceso de aprobación por el Consejo Universitario).



Caso: Denuncia, consulta o queja que interpone el estudiantado en el plazo establecido por el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes y que es aceptado por la Defensoría. La persona estudiante debe indicar la inconformidad o consulta que requiere que la persona funcionaria de la Defensoría resuelva. Estas se interponen mediante el Formulario de casos de la Defensoría de los Estudiantes, en formato físico o mediante el correo institucional.



Consulta: Proceso mediante el cual la persona estudiante acude a la Defensoría de los Estudiantes para que se atiendan dudas referentes a diversos temas tales como normativa, directrices institucionales, información del debido proceso, accionar de la misma Defensoría, consultas sobre servicios que ofrece la Institución, entre otros.



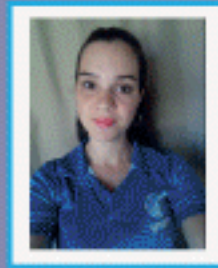
Denuncia: Debido proceso de la Defensoría de los Estudiantes, en el cual la persona estudiantado acude debido a que considera que se están violentando sus derechos como estudiante. La persona estudiante aportará las pruebas, si cuenta con estas, la persona funcionaria a cargo, una vez que admita la denuncia, procederá a analizar si es necesario tramitar el caso ante el funcionario competente o si cuenta con las herramientas en normativa y documentación para brindar la resolución respectiva.



Queja: Es cuando el estudiante indica una inconformidad oposición o protesta ante alguna norma, accionar, servicio, instalaciones de la UNED, entre otros. (RAE, Diccionario del español Jurídico, 2018)

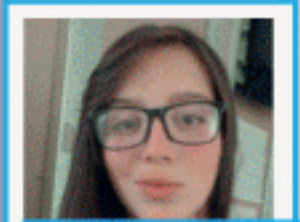
Para efectuar este proceso, podrá hacer uso de solicitudes de audiencia a las partes o un proceso de mediación, podrá también, solicitar documentación a diferentes departamentos con el fin de esclarecer el caso.

Ante las resoluciones de la Defensoría solo cabrá el recurso de reconsideración.



Capítulo 1

El accionar de la Defensoría de los Estudiantes (DEFE)





1.1 Equipo DEFE

El equipo de Defensoría de los Estudiantes ha de estar conformado por cuatro funcionarios incluyendo a quien funge como defensor de los estudiantes y una persona estudiante delegada en cada sede universitaria; durante el 2021 se trabajó con 36 delegados y únicamente tres funcionarios, dado que a uno de los tres se le asignó el recargo de Defensor de los Estudiantes.



Foto: Nuevos estudiantes delegados en capacitación DEFE.

La figura de estudiante delegado de la DEFE, es un gran apoyo para la consecución de los objetivos de la Dirección, ya que ellos y ellas son un puente entre el estudiantado de cada Sede y la Defensoría.

El estudiante delegado son los ojos y oídos de la DEFE en cada sede Universitaria y son la voz de los de los estudiantes. Es por esta razón que es de suma importancia tener con esta figura de enlace en cada sede universitaria.

★ Designación de estudiantes delegados:

Se realiza la búsqueda de estudiantes interesados en formar parte de la Defensoría en procura del apoyo a los y las estudiantes de la Sede Universitaria a la que pertenecen. Este proceso da como resultado la designación 15 nuevos estudiantes delegados y delegadas en las siguientes sedes:

- Upala
- Palmares
- Quepos
- Talamanca
- Buenos Aires
- San Marcos
- Turrialba
- San Vito
- Los Chiles
- Osa
- Tilarán
- Desamparados
- La Cruz
- Cañas
- San José

Se les brinda seguimiento por medio de reuniones mensuales, en las cuales se les capacita en temas relacionados con la Defensoría, así como el manejo del Reglamento General Estudiantil.

En el 2021 se nombran 15 nuevos estudiantes delegados.



La distribución a nivel de cada sede universitaria para el 2021 queda de la siguiente manera:





1.2 Talleres de formación al Equipo DEFE

- Una parte importante para la Defensoría es estar capacitados, es por esto que, dada la virtualización de varios procesos debido a las disposiciones sanitarias, se realiza la capacitación “Plataforma virtual ZOOM, una herramienta para la innovación en procesos de capacitación” con el fin de obtener las capacidades necesarias para la realización de reuniones y talleres por medio de plataformas virtuales. Esta actividad fue dada por el compañero Jorge Prado del CECED.

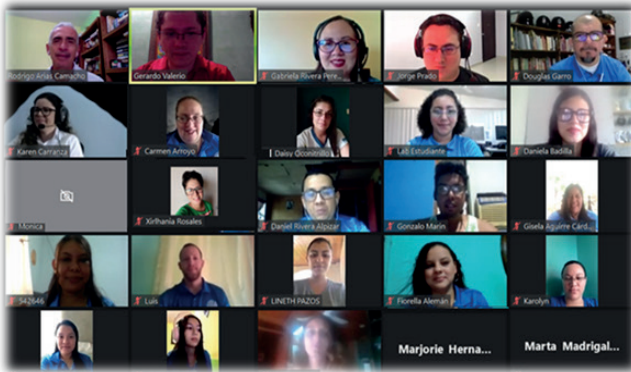


Foto: Capacitación al Equipo DEFE “Plataforma virtual ZOOM, una herramienta para la innovación en procesos de capacitación”

- Salud Mental y desconexión: en la cual se busca herramientas para manejar el estrés, ante la situación que vive el país en relación a la pandemia y los cambios vividos por la misma.
- Taller Imagen y comunicación: en el cual se brindó herramientas para la buena comunicación en entornos virtuales.
- Taller Introducción a la Resolución Alternativa de Conflictos: impartida por el Centro de Psicología y Desarrollo Humano.
- Formación en Resolución Alternativa de Conflictos: con el Centro de Psicología y Desarrollo Humano de Costa Rica, de manera que se recibe una formación en 1) Cultura de paz. 2) Medios alternativos de resolución de conflictos. 3) Habilidades blandas en la resolución alternativa de conflictos. 4) Método de la Comunicación No violenta. 5) Método de las Prácticas Restaurativas.

A la vez, el equipo de funcionarios de la DEFE, recibe una formación con la misma institución en Mediación de Conflictos, la cual es impartida a través de la Unidad de Capacitación y Becas de la Oficina de Recursos Humanos.

Además, una de las funcionarias de la Defensoría se forma como Gestora de Paz, por parte del Ministerio de Justicia y Paz.

Estas herramientas son indispensables para la DEFE, en la atención de casos para cumplir con el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, el cual indica que son atribuciones de la Defensoría de los Estudiantes “Propiciar formas de conciliación en los conflictos que surjan de la relación entre estudiantes y otros miembros de la UNED”.

- Capacitación a estudiantes delegados por parte del Instituto de Género, sobre Reglamento para prevenir prohibir investigar y sancionar el hostigamiento sexual en la UNED.
- Sesiones de trabajo con los compañeros de Transformación Digital, junto a estudiantes delegados con el fin de conocer y validar desde la perspectiva del estudiante, procesos de transformación Digital.

La DEFE, con apoyo del Consejo de becas Institucional (COBI), se certifica en Resolución Alternativa de Conflictos.





1.3 Talleres a Estudiantes

Desde la Defensoría de los Estudiantes se gestionan trabajos colaborativos para el beneficio de la población estudiantil.

- Talleres realizados con el CIDREB sobre distintos temas de utilidad en el que hacer universitario.

A continuación, se muestran las charlas realizadas con el CIDREB

Actividad	Asistencia
¿Usuarios y contraseñas? Accesos y Herramientas	64
Herramientas en Office 365 y sitio electrónico UNED	102
Gestores bibliográficos y APA en Word	312
APA 6 y Principales cambios para APA 7	348
Bases de datos bibliográficas	68
Catálogo en línea, <u>Citius</u> , Revistas UNED, Catálogos universidades públicas.	35
Búsquedas especializadas	18
Otros lugares donde buscar información	15
Total	962

Además, se habilitó un espacio para que los estudiantes pudieran evacuar dudas de cualquier información brindada en los talleres.

- Junto con el CIDREB y la FEUNED, específicamente la Comisión de Capacitación, Desarrollo y Formación de Líderes, se realiza un trabajo conjunto con compañeras de la biblioteca Eugenio Fonseca Tortós de la Universidad de Costa Rica, para brindar una capacitación sobre Estilo de citación Chicago

Estilo de Citación Chicago - Deusto

BEFT Biblioteca Eugenio Fonseca Tortós

Zoom

- Taller Kit de investigación que se realizó gracias al apoyo del Observatorio Estudiantil UNED del Programa de Investigación en fundamentos de Educación a Distancia (PROIFED).

• Exprésate con la DEFE, Como parte del compromiso en generar espacios de contacto entre la DEFE y la población estudiantil, surge la iniciativa denominada "Exprésate con la DEFE", un espacio virtual donde los y las estudiantes pueden compartir sus dudas con el equipo de la Defensoría con el fin de poder brindarles un apoyo en su vida estudiantil. Se Impacta a un total de 2406 estudiantes, unos de forma sincrónica y otros asincrónica, en cuatro espacios virtuales, transmitidos por zoom y Facebook durante el mes de setiembre. Para la Defensoría es de suma importancia generar estos espacios donde los estudiantes se sientan escuchados, además, de que puedan conocer a los y las estudiantes delegadas de cada sede con el fin de que tengan la confianza de buscarlos para consultas relacionadas a la normativa

Exprésate con la DEFE

Queremos escucharte y poderte ayudar con tus dudas. Un espacio pensado para estudiantes de nuevo ingreso y en general a todo el estudiantado de la UNED.

Miércoles 22 de septiembre 3:00pm-4:00pm
 Jueves 23 de septiembre 5:00pm-6:00pm
 Viernes 24 de septiembre 6:00pm-7:00pm
 Sábado 25 de septiembre 10:00am-11:00am

ZOOM-Enlace en la descripción o solicítalo a gvalerio@uned.ac.cr

Con el apoyo de CIBREB se capacitaron un total de 962 personas

La DEFE, innova creando espacios virtuales sincrónicos para que el estudiantado interponga sus casos. Se impacta a 2406 estudiantes.

- Talleres a pueblos Originarios: Otra instancia con la que la DEFE sostuvo actividades colaborativas, fue con el Programa de Atención y Coordinación Intercultural (PROCAI), con el cual se realizó un taller sobre la DEFE en la Sede de Cartago, así como un taller con los estudiantes de pueblos originarios que residen en la GAM. En la misma línea de acción, la estudiante delegada de la sede universitaria de Turrialba, acompaña a un equipo del PROCAI y con el apoyo de la administradora de la sede a territorio indígena de Grano de Oro, en el cual da a conocer sobre la DEFE a estudiantes indígenas de la UNED.



El objetivo de estas acciones es el poder acercar a la DEFE a los y las estudiantes de pueblos originarios, con el fin de que puedan conocer la normativa que les cubre como estudiantes de la UNED, además de los servicios y acompañamientos que la DEFE pone a disposición de la comunidad estudiantil.



Vinculación Universitaria en la atención de la población estudiantil indígena

- A raíz de estas acciones conjuntas con el PROCAI, la DEFE participa en un espacio de radio en OndaUNED la cual se denominó “Vinculación Universitaria en la atención de la Población Estudiantil Indígena”.

La DEFE tiene un mayor acercamiento con estudiantes de territorios indígenas gracias al apoyo de PROCAI



Se realizan visitas a estudiantes en CAI y UAI: Se visita el CAI San Sebastián, CAI San Carlos, CAI Guápiles, UAI Guápiles, CAI Puntarenas. Se atienden sus dudas referentes a normativa y procesos administrativos, y se tramitan sus consultas académicas. Los demás Centros de Atención Integral no fue posible visitarlos por temas de protocolos sanitarios.



1.4 Continuidad a la Campaña Honestidad Académica

Durante el 2021 la DEFE en conjunto con la oficina de Audiovisuales UNED da continuidad a la campaña ¿Estudiás para pasar o para aprender?, dicha campaña busca generar conciencia sobre las implicaciones de cometer plagio y fraude académico.

La campaña consiste en cuatro videos y cuatro podcasts donde se relata las implicaciones que tuvieron estudiantes por cometer plagio o fraude académico.

Así también, la DEFE participa en una charla sobre honestidad académica con un grupo organizado de estudiantes.



Grupo organizado de estudiantes, denominado Campus U, contacta la DEFE para realizar programa en vivo dirigido a estudiantes UNED.

Defensoría de los Estudiantes UNED:
¿Estudiás para pasar o para aprender?

9 de julio
5:30 pm

Invitado: Douglas Garro
Defensoría de los Estudiantes UNED
Módulo: María Pereira

Véalo por Instagram:
@CAMPUSEDUACORONADOJANCIACR



1.5 Pronunciamiento de la DEFE ante Objeción de conciencia a la luz de la Ley Marco de Empleo Público

En la DEFE-009-2021, se emite al Consejo Universitario, un Pronunciamiento de la Defensoría de los Estudiantes contra la Moción de Objeción de Conciencia acorde al Expediente No.21336 de la Ley Marco de Empleo Público, en la que se hace ver que aprobarse una ley que permita a las personas funcionarios públicos negarse a recibir formación o capacitación, se estaría abriendo el camino para la generación de transgresiones a diferentes normas de Costa Rica tales como la Ley General de la Administración Pública, Declaración Universal de los Derechos Humanos, acuerdos del Consejo Universitario de la UNED referente a que somos una institución libre de toda forma de discriminación. Se resalta que es inconcebible esperar que a futuro las universidades públicas vean supeditada la contratación de su personal docente y/o administrativo según las convicciones religiosas, éticos y morales de las personas a contratar. El Consejo Universitario avala el pronunciamiento de la DEFE, lo hace público ante la comunidad universitaria y solicita se remita a la Asamblea Legislativa.

La DEFE en conjunto con el Instituto de Investigación en Educación (INIE) de la UCR, realizan el conversatorio denominado: Objeción de conciencia a la luz de la Ley Marco de Empleo Público. Además, se contó con la participación de Karen Carranza Cambronero asesora legal de la Rectoría de la UNED.



Conversatorio: Objeción de conciencia a la luz de la Ley Marco de Empleo Público.



1.6 Procesos de formación en normativa a personas funcionarias de la UNED

Dentro de las actividades realizadas para funcionarios se encuentran dos talleres dirigidos a las cátedras sobre "Plagio y Fraude Académico.". Cuatro talleres sobre reglamento general estudiantil. Además de tres talleres virtuales a personas tutoras de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades y de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales para la resolución de dudas referentes al Reglamento General Estudiantil.

Curso virtual:
“Aprendiendo a aplicar el Reglamento General Estudiantil” impartido por la DEFE y el CECED.

El curso consta de las siguientes Unidades

- Unidad 1: Conceptos y procedimientos básicos del Reglamento General Estudiantil. El aprendizaje consta de podcast, vídeos y las lecturas del RGE.
- Unidad 2: Derechos y deberes de los y las estudiantes de la UNED. Cuenta también con podcast y vídeos, así como lecturas del RGE.
- Unidad 3: Evaluación de los aprendizajes. Cuenta con vídeos, directrices aprobadas por la UNED y material del RGE.
- Unidad 4: Asuntos Disciplinarios. Cuenta con vídeos, multimedia, infografía y material del RGE.
- Unidad 5: Trabajos Finales de Graduación. Se aprende mediante vídeos, videoconferencias y material del RGE.

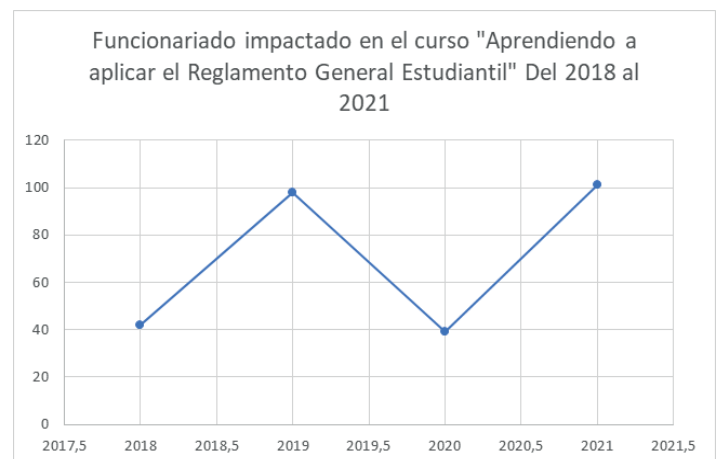
Las evaluaciones son mediante el aprender haciendo, por lo que se desarrollan casos de forma grupal e individualmente. La calificación es cualitativa.

Se presentan los datos de las personas impactadas desde el tercer cuatrimestre 2018 que se inició con el curso.

CURSO: Aprendiendo a aplicar el Reglamento General

AÑO	Funcionariado impactado
2018	42
2019	98
2020	39
2021	101
TOTAL	280

Fuente: información tomada de las estadísticas del CECED



Se puede observar en el gráfico anterior, que el 2018 y 2020 se impactó a un menor número de funcionarios, esto se debe a que en el primer año se inició en el tercer cuatrimestre y en el 2020, debido a licencia por maternidad de una de las funcionarias de la DEFE, solo se impartió el curso en el primer cuatrimestre

El curso "Aprendiendo a aplicar el Reglamento General Estudiantil", ha impactado a 280 personas funcionarias del 2018 al 2021.



En el 2021 se ha contado con el apoyo de la funcionaria Karen Carranza Cambroner, como profesora, de manera que se atienden dos grupos por cuatrimestre, uno a cargo de la funcionaria mencionada y el otro a cargo de Gabriela Rivera Pereira.

Del 2018 al 2020, se contó con el apoyo de la funcionaria Andrea Jiménez Arauz y en el 2021 con Sergio Gómez Atencio, quienes han fungido como coordinadores por parte del CECED. En conjunto, la DEFE y el CECED trabajan porque el curso sea atractivo, mediado andragógicamente e innovador.

**Personas funcionarias impactadas con el curso "Aprendiendo a aplicar el RGE"
Del 2018 al 2021**

Instancia académica y administrativa	Funcionariado impactado
COA	1
Defensoría de los Estudiantes (DEFE)	2
Dirección de Sedes Universitarias	1
Dirección Financiera	1
Vicerrectoría de Investigación	1
AMI	1
Centro de investigaciones en Educación	2
Oficina de Tesorería	3
VICERRECTORÍA EJECUTIVA	4
Sistema de Estudios de Posgrado (SEP)	5
Dirección de Extensión Universitaria (DIREXTU)	6
Escuela Ciencias de la Administración (ECA)	10
Instituto de Gestión de la Calidad Académica (IGESCA)	10
Sedes Universitarias	12
Dirección Asuntos Estudiantiles (Oficina de Registro 12)	24
Escuela de Ciencias de la Educación (ECE)	48
Escuela Ciencias Exactas y Naturales (ECEN)	65
Escuela Ciencias Sociales y Humanidades (ECSH)	84
TOTAL	280

Fuente: información tomada de las estadísticas del CECED

Capítulo II

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE CASOS TRAMITADOS ANTE LA DEFE EN EL 2021

DEFE

Normativa
Comunicación
Capacitación
Estudiantes

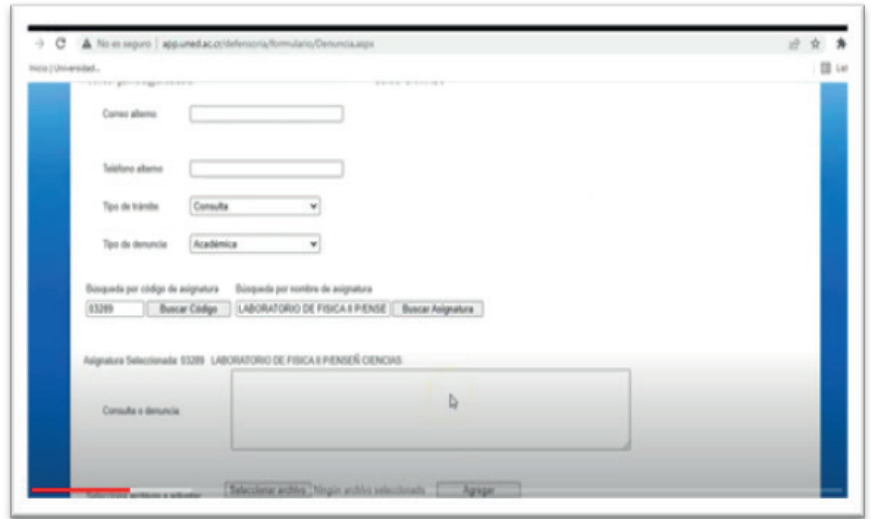
Resolución de Casos
2021

Informe
de
labores



2.1 Expedientes tramitados en el 2021.

A través del sistema del Formulario de casos, elaborado por la DITIC, el estudiantado puede interponer sus consultas, denuncias y quejas, y a la vez, puede dar seguimiento a las resoluciones que brinda la DEFE. El acceso se brinda desde el Entorno Estudiantil, en el que se genera un archivo electrónico de todos los casos que se remiten a esta Dirección. En el siguiente vídeo se observa el sistema de casos desde el Entorno Estudiantil y desde el entorno de funcionarios.



Cuando el estudiantado interpone el caso mediante correo electrónico, el funcionariado de la DEFE procede a abrir el expediente en el Sistema de Casos antes de darle trámite. Esto se puede lograr con la cédula del estudiante ya sea que el mismo estudiante la proporcione o se hace la búsqueda en el AS400. De igual forma, los casos recibidos por teléfono por parte del estudiantado en privación de libertad, se tramitan a las instancias de la UNED que deben dar respuesta a la solicitud. En la siguiente figura, se pueden observar la distribución de casos recibidos en la DEFE, en el 2021.



El Formulario de casos permite a la DEFE recibir las denuncias, consultas y quejas del estudiantado UNED. Es un mecanismo seguro de interposición de casos, en donde el estudiantado pueda dar seguimiento a todas las intervenciones que solicita a la DEFE durante toda su vida universitaria.



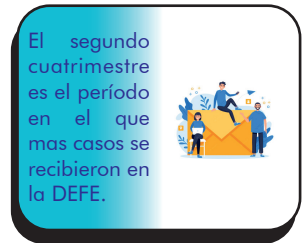
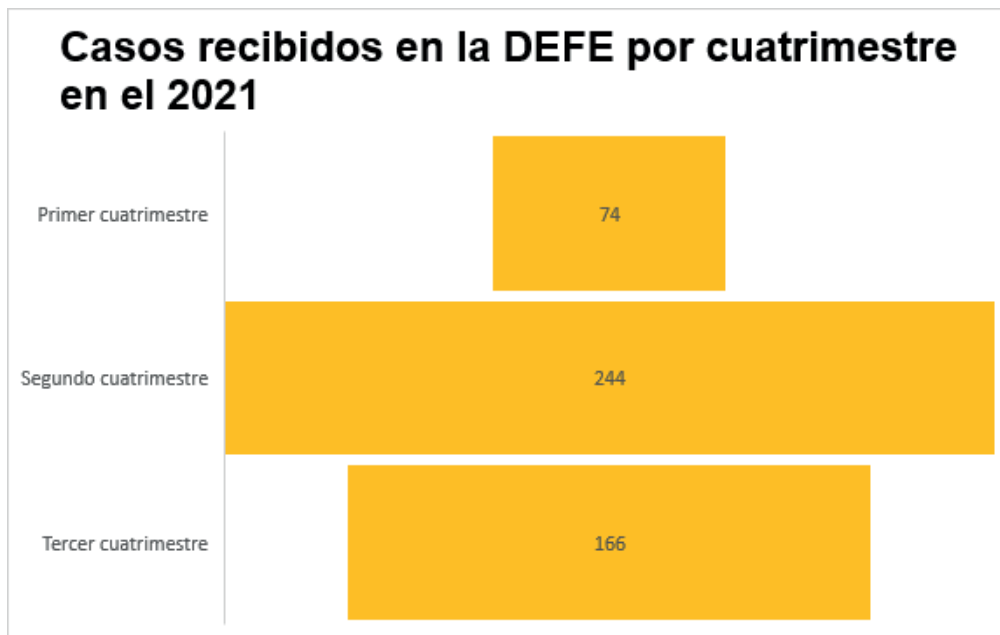
El sistema permite hacer estadísticas ágiles y eficientes, para la toma de decisiones.

Todo caso que se recibe en la DEFE, se acepta ya sea para darle trámite o para asesorar al estudiantado de cuál procedimiento seguir.

La DEFE constantemente se mantiene actualizada del quehacer universitario para poder dar esta asesoría de los procedimientos que puede seguir el estudiantado en diferentes temáticas.

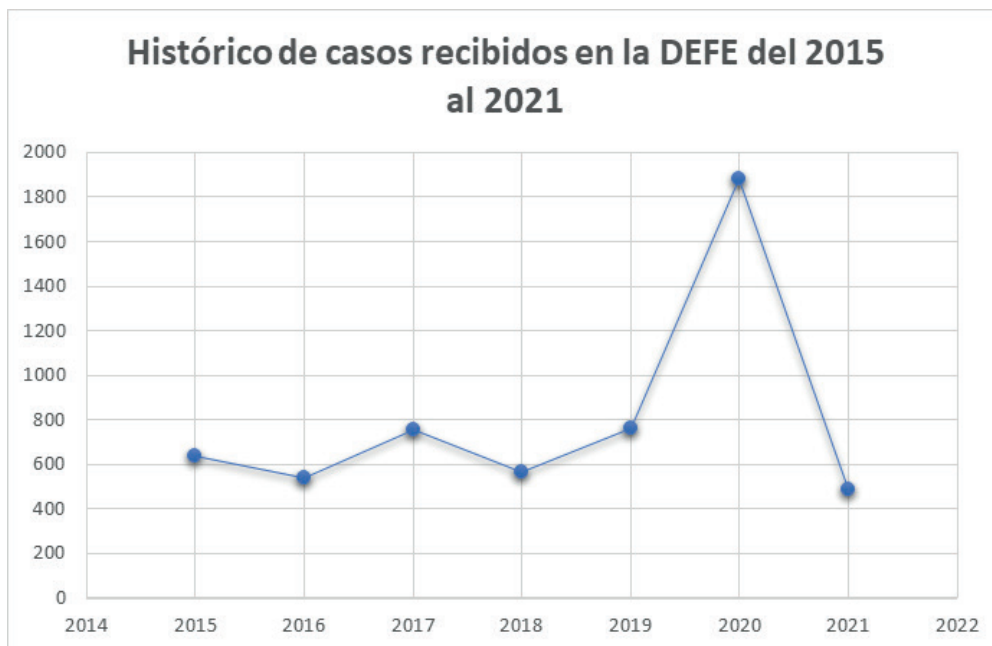


En la siguiente figura se puede observar la recepción de casos, distribuidos por cuatrimestre.

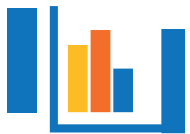


Tal como se muestra en la figura anterior, el I cuatrimestre (enero-abril) cuenta con 74 casos, el II cuatrimestre (mayo-agosto) contabilizó 244 casos y el III cuatrimestre (setiembre-diciembre) 166 casos; siendo mayo el mes que históricamente más casos se han recibido, en periodo de matrícula.

Se presenta un gráfico con el número de casos recibidos en los últimos 7 años.



Como se puede ver en la figura anterior, el 2020 fue el año en que más casos se han recibido en la DEFE, período en el que inicia la pandemia por COVID-19, que como se explica en el Informe de Labores de ese año, se genera un creciente descontento por las medidas tomadas por parte de la UNED, las cuales en su mayoría se debieron a desconocimiento de las mismas. Un año de gran aprendizaje.

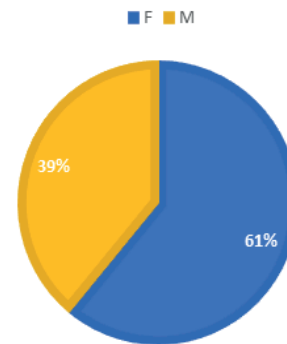


2.2. Análisis de casos atendidos por la DEFE

Sexo de las personas estudiantes que han interpuesto casos en la DEFE.

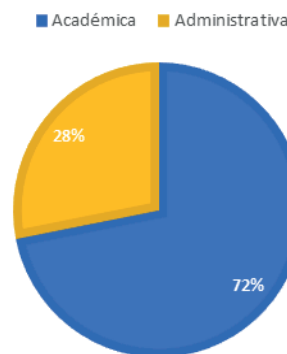
El 61% (295 de 484 casos) corresponden a casos interpuestos por mujeres y el 39% (189 de 484 casos) son hombres que han acudido a la DEFE, estos porcentajes concuerdan con las estadísticas de matrícula actual de la UNED

DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR SEXO, RECIBIDOS EN LA DEFE EN EL 2021



Se presenta la distribución de casos recibidos en la DEFE entre administrativos y académicos, en donde el 72% (348 de 484), corresponden a casos académicos y el 28% (136 de 484), corresponden a casos administrativos.

CASOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS RECIBIDOS EN EL 2021



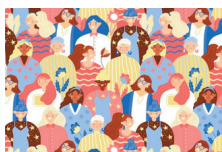
Gracias a la modernización que se ha hecho al sistema de recepción de casos de la DEFE, este año se pueden evidenciar la cantidad recibida según su distribución en denuncias, consultas y quejas.

En la siguiente figura se puede observar tal distribución.

Casos recibidos por la DEFE en el 2021 distribuidos en denuncias, consultas y quejas



El 61% de los casos recibidos en la DEFE, son interpuestos por estudiantes mujeres.



Como bien se indica en el glosario, se comprenderá cada concepto de la siguiente forma:

- **Consulta:** Proceso mediante el cual la persona estudiante acude a la Defensoría de los Estudiantes para que se atiendan dudas referentes a diversos temas tales como normativa, directrices institucionales, información del debido proceso, accionar de la misma Defensoría, consultas sobre servicios que ofrece la Institución, entre otros.


Ejemplo del tipo de consulta: ¿Por qué perdí mi beca?, ¿por qué se nos redujo la oferta específica? ¿por qué no se me ha permitido aplicar la prueba de reposición que tengo pendiente desde el año pasado? ¿Por qué me quedé sin cupo de matrícula? ¿por qué no me permiten matricular asignaturas de un grado superior o inferior, si la universidad no me ofrece cupo en las asignaturas del nivel que curso actualmente?

- **Denuncia:** Debido proceso de la Defensoría de los Estudiantes, en el cual la persona estudiantado acude debido a que considera que se están violentando sus derechos como estudiante. La persona estudiante aportará las pruebas, si cuenta con estas, la persona funcionaria a cargo, una vez que admita la denuncia, procederá a analizar si es necesario tramitar el caso ante el funcionario competente o si cuenta con las herramientas en normativa y documentación para brindar la resolución respectiva.

- **Queja:** Es cuando el estudiante indica una inconformidad oposición o protesta ante alguna norma, accionar, servicio, instalaciones de la UNED, entre otros. (RAE, Diccionario del español Jurídico, 2018)

Los casos en la DEFE se distribuyen en Denuncias, consultas y quejas.

En el 2021, se recibieron 231 denuncias, 217 consultas y 36 quejas.



A. Casos académicos

CASOS ACADÉMICOS RECIBIDOS EN LA DEFENSORÍA EN EL 2021

Categoría de casos académicos	Casos	Porcentaje
Choques de pruebas escritas	1	0,3
Convalidaciones	1	0,3
Incumplimiento del debido proceso	1	0,3
Privados de libertad, que salen en libertad	1	0,3
Retiro Autorizado	1	0,3
Violación de derechos del estudiante	1	0,3
Maltrato de funcionarios a estudiantes	2	0,6
Programa de Humanidades	2	0,6
Fraude académico	2	0,6
Necesidades educativas especiales	2	0,6
Proceso disciplinario estudiantil	2	0,6
Valores porcentuales en instrumentos de evaluación	2	0,6
Entorno virtual	4	1,1
Queja	4	1,1
Plan de estudios	5	1,4
Registros de calificación	5	1,4
Servicios académicos no brindados, que cambian o con error	5	1,4
No aplica	5	1,4
Tutorías	5	1,4
Promedios o notas parciales con errores	10	2,9
Circunstancias o eventos especiales	14	4,0
Plagio académico	14	4,0
Trabajos Finales de Graduación	19	5,5
Incumplimiento o error del estudiante	21	6,0
Consultas de normativa o procesos administrativos	35	10,1
Incumplimiento de funciones	37	10,6
Evaluación de los aprendizajes	41	11,8
Revocatoria y apelación	51	14,7
Cupos para matricular	55	15,8
TOTAL	348	100

Fuente: Elaboración propia a partir del Formulario de casos de la DEFE



La denuncia más recurrente en el 2021 fue la falta de cupos para matricular asignaturas.



Se procede a describir algunos de los casos recibidos, para los cuales esta Defensoría considera que se les debe poner mayor atención:

- Plagio académico: Se reciben casos por parte de estudiantes y a la vez, solicitudes de asesoría de la academia debido a grupos de estudiantes que hacen entrega del mismo en la misma asignatura, estudiantes que entregan trabajos copiados de la web o que no citan ni referencian correctamente.
- Plazo de respuesta del funcionariado e incumplimiento de funciones: Se ha intervenido en casos en donde el docente de plataformas de aprendizaje, no está brindando la atención que corresponde al foro de dudas, correo interno de la plataforma o que está irrespetando los plazos de calificación en los instrumentos de evaluación.

Además, se registran casos donde han demorado meses para resolver temas referentes a convalidaciones y reconocimientos en uno de los Programas de una de las Escuelas; caso recurrente, a pesar de que se le ha informado a la persona directora de la Escuela. Uno de los estudiantes indica "Me es difícil aceptar que es más factible llevar los dos cursos por los cuales realice la consulta que obtener una respuesta que me oriente con un trámite, que lleva aproximadamente tres meses".

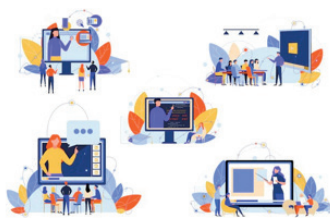
En todos los casos se ha hecho el llamado de atención a el funcionario competente y la jefatura respectiva. Las cátedras han hecho un llamado de atención a los docentes que han faltado con el cumplimiento de sus funciones y en algunos casos, inclusive han tomado la decisión de prescindir de la persona tutora en próximas contrataciones.

- Trabajos Finales de Graduación: se siguen recibiendo casos donde el estudiantado, finalizando el proceso, no logra realizar la defensa, debido a la calidad académica de su trabajo. Es hasta ese momento que la persona directora de TFG, indica que el estudiante no está siguiendo las normas y su dirección, más en todo el año que ha transcurrido con el estudiante, no hay bitácoras que muestren este hecho.

Se realizan reuniones con la ECA para conocer el sistema que utilizan para cumplir con el Reglamento General Estudiantil y esta Defensoría considera que, desde dicha Escuela, cuentan con un acompañamiento muy acorde a la normativa, que es importante sea tomado en cuenta como modelo.

- Incumplimiento o error del estudiante: En esta categoría están estudiantes que solicitan se les acepten trabajos extemporáneos sin una justificación válida; casos en donde desean llevar asignaturas sin cumplir requisitos, estudiantes que, debido al desconocimiento de plazos académicos para reportar calificaciones, desean se vean reflejadas antes de tiempo; estudiantes que no siguen indicaciones de entregar los trabajos en el formato establecido, entre otros.

Para la protección de los derechos del estudiantado, es vital el monitoreo que realizan las cátedras a las plataformas de aprendizaje, para constatar que las personas docentes están cumpliendo con los plazos de respuesta en foros académicos, ingreso regular a plataformas y calificaciones en el plazo establecido en el Reglamento General Estudiantil.



- Evaluación de los aprendizajes: se reciben consultas y denuncias referentes a los tiempos establecidos para realizar evaluaciones de los aprendizajes. Hay estudiantes que indican que no les alcanzó el tiempo para realizar una prueba, o que el valor porcentual es muy bajo comparado con el esfuerzo a realizar. Se han realizado consultas al PACE y el pronunciamiento ha sido el siguiente:

En relación con el tiempo que se debe dar para resolver cada ítem, no está reglamentado en la UNED. Ahora bien, en la literatura sobre el tema se recomienda que para cada ítem objetivo se asigne 1 punto, el cual equivale a 1 minuto de tiempo, excepto en casos en los que el estudiante debe desarrollar varios pasos para llegar a la respuesta, se recomienda asignar 1 punto por paso, por lo tanto, si por ejemplo, el estudiante para ubicar la opción correcta debe hacer varias operaciones matemáticas, se debe dar un punto por cada operación.

Entonces, para calcular el tiempo total que se debe dar al estudiantado para resolver la prueba, al total obtenido de sumar el minuto que corresponde a cada ítem, se le suma entre 10 o 15 minutos para el acomodo del estudiante.

Por lo anterior el PACE recomienda:

1. Solicite criterio de un experto del campo, para que revise la prueba en relación con el contenido disciplinar objeto de evaluación, en cuanto la complejidad de cada ítem en relación con el tiempo que requeriría cada estudiante para resolverlo (para esto al tiempo que requiera el experto para resolver cada ítem se le suma un 50% más de tiempo).
2. Le recomiende a la cátedra que realice un cálculo del porcentaje de estudiantes que aprobaron y lo que reprobaron la prueba objeto de análisis y que determine la frecuencia de los ítems que más falló el estudiantado, a fin de que identifique, si en la prueba hay ítems de alta dificultad que la mayoría del estudiantado están fallando y con base en estos resultados amplíe el tiempo asignado a estos.

- Revocatoria y apelación en subsidio: se reciben casos de estudiantes que interponen denuncias o consultas referente a las calificaciones obtenidas, en estos temas, la DEFE explica el artículo 61 y 62 del Reglamento General Estudiantil, para que el estudiante siga el debido proceso.

- La falta de cupos en asignaturas: generó una insatisfacción por parte del estudiantado, la cual estuvo latente cada cuatrimestre, esta situación generó la siguiente problemática, la cual fue comunicada en la DEFE-004-2021, al Consejo de Rectoría y a la Vicerrectoría Académica,

- a. Existen asignaturas que solo se ofertan una vez al año, si no se logra cupo, deben esperar que transcurra otro año para ver si logran matricular.
- b. Se solicita al estudiantado matricular las asignaturas en orden, de acuerdo al plan de estudios, no obstante, sin cupos este orden no es viable.
- c. Hay asignaturas que cuentan con requisitos para ser matriculadas, por ejemplo, Estadística I, si no se logra cupo en un cuatrimestre, tampoco podrán matricular Estadística II.
- d. El artículo 13 del Reglamento General Estudiantil establece que se pueden matricular asignaturas de un nivel superior, solo con la autorización del encargado de Programa y si les faltan dos materias del grado inferior. Hay estudiantes que deben hasta 7 materias, en ninguna encontraron cupo y tampoco les permiten llevar asignaturas de bloque superior.
- e. Frustración al ver que su proceso de graduación se atrasa cada cuatrimestre.
- f. Inaccesibilidad a los beneficios que otorga la matrícula como por ejemplo el acceso a becas. Esto debido a que al no matricular han de ser considerados estudiantes no activos.
- g. Temor de que esta situación se repita el siguiente cuatrimestre

En temas de evaluación de los aprendizajes, una recomendación del PACE es

...Para cada ítem objetivo se asigne 1 punto, el cual equivale a 1 minuto de tiempo, excepto en casos en los que el estudiante debe desarrollar varios pasos para llegar a la respuesta, se recomienda asignar 1 punto por paso, por lo tanto, si por ejemplo, el estudiante para ubicar la opción correcta debe hacer varias operaciones matemáticas, se debe dar un punto por cada operación.



El recurso de revocatoria y apelación en subsidio, permite al estudiante plantear de forma crítica y con argumentos por qué considera que merece una mejor calificación.



Ante este panorama, la DEFE realizó una serie de recomendaciones, entre estas, la posibilidad de que el estudiantado activo matricule antes que los estudiantes de nuevo ingreso, que funcionarios de la UNED con grados académicos de licenciatura y doctorado, sean contratados como tutores a pesar de que carezcan de experiencia docente, dar prioridad en cupos a quienes se van a graduar, enlazar el sistema de matrícula con el empadronamiento para que el mismo sistema indique qué asignaturas debe matricular el estudiante, según su avance.

Se han implementado algunas estrategias en el 2022, no obstante, aún se mantiene la problemática de cupos.

Como innovación en este Informe, se presenta la distribución de casos según su clasificación en denuncias, consultas y quejas. Absolutamente todos los casos se han resuelto desde el diálogo y la comunicación efectiva con los docentes tutores, cátedras, programas y direcciones de Escuela. En unos casos el estudiantado lleva la razón, en otros el funcionariado, no obstante, no se trata de un tema de ganar o perder, si no de buscar la verdad real de los hechos.

Escuela	Tipo de caso	Absolutos
Ciencias de la Administración		
	Consulta	29
	Denuncia	49
	Queja	3
SUBTOTAL		81
Ciencias de la Educación		
	Consulta	12
	Denuncia	31
	Queja	2
SUBTOTAL		45
Ciencias Exactas y Naturales		
	Consulta	28
	Denuncia	42
	Queja	10
SUBTOTAL		80
Ciencias Sociales y Humanidades		
	Consulta	51
	Denuncia	42
	Queja	9
SUBTOTAL		102
DREXTU		
	Consulta	1
	Denuncia	1
SUBTOTAL		2
TOTAL		310

Si se deseara realizar una correlación entre cantidad de estudiantes matriculados en cada Escuela, versus la cantidad de denuncias recibidas, tomando en cuenta los datos estadísticos de la matrícula del tercer cuatrimestre 2021, proporcionados por el CIEI en el Entorno de Funcionarios, la relación sería la siguiente:

Escuela	Matrícula III PAC 2021	Casos de la DEFE
ECSH	5588	102
ECE	6560	45
ECEN	7645	80
ECA	7669	81

No obstante, es importante recordar que detrás de la denuncia o consulta de un estudiante, hay un conjunto más de personas que prefieren quedarse con la duda o la disconformidad antes de alzar la voz.

A partir de este Informe de Labores 2021, se presentan los casos distribuidos en denuncias, consultas y quejas. Todos los casos tienen una resolución positiva, negativa e incluso intermedia cuando ambas partes llevan la razón. La DEFE interviene buscando la verdad real de los hechos, a través de la comunicación asertiva, fluida, valorando las pruebas y respetando la normativa.





B. Casos administrativos

Antes de iniciar este apartado, la DEFE desea reconocer la colaboración que ha recibido por parte de las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Ejecutiva, en las que las respuestas a las solicitudes de apoyo de la DEFE son resueltas en menos de 48 horas. La DEFE cuenta con una respuesta efectiva por parte de estas Dependencias tanto por parte de las jefaturas como de sus colaboradores.

Como se puede observar en la tabla anterior, los casos más frecuentes recibidos son:

- Incumplimiento o error del estudiante: así como incumplimiento de deberes del estudiante: Se refiere a los casos en donde el estudiante incumple plazos o desea se le realicen trámites sin seguir el debido proceso. La DEFE procede a explicar la normativa para que el estudiante se informe de sus deberes y derechos.
- Sistema de matrícula: El estudiantado expresa lo siguiente

Estudiante 1: Para poder matricular, tengo que ingresar a primera hora de la mañana (6 am), posiblemente junto a miles de estudiantes más, lo cual, satura el sistema y uno debe estar intentando ingresar repetidas veces sin parar y sin descanso porque los cupos se van agotando con cada minuto que pasa. Además, solicito también por favor un cambio en este sistema para que la próxima matrícula no sucedan cosas como estas. Como sugerencia, les recomiendo crear horarios de matrícula según el promedio general del estudiante, así como hacen otras universidades estatales.

Estudiante 2: Siempre que quiero matricular ya está colapsado y cuando lo logro ya no hay campo en la única materia que me hace falta.

Estudiante 3: Estuve horas intentando matricular y justo cuando por fin estaba por reservar sale un error.

Hay estudiantes que han compartido con la DEFE su frustración de que sacan el día de vacaciones para poderse dedicar a intentar que el sistema les permita hacer la matrícula y que ahora además de eso, deben afrontar el reto de obtener cupos al ingresar.

- Becas: Se reciben consultas y denuncias de estudiantes, referentes a becas estudiantiles. En cada uno de los casos, se ha recibido la respuesta efectiva de las personas trabajadoras sociales de sede central y sedes universitarias, en donde en la mayoría de casos, se trata de que el estudiante desconoce la normativa referente al Reglamento de Becas. Se les brinda una explicación exhaustiva para que conozcan su situación y cómo proceder.

CASOS ADMINISTRATIVOS RECIBIDOS EN LA DEFENSORÍA EN EL 2021

Categoría de casos administrativos	Casos	Porcentaje
Devoluciones de dinero	1	0,7
Entorno virtual	1	0,7
Plan de estudios	1	0,7
Queja	2	1,5
Reconocimientos	2	1,5
Acoso escolar	3	2,2
Graduaciones	3	2,2
Servicios administrativos no brindados, que cambian o con error	3	2,2
Empadronamiento	4	2,9
Necesidades educativas especiales	4	2,9
Incumplimiento de funciones	4	2,9
No aplica	6	4,4
Fondo Solidario	6	4,4
Incumplimiento de deberes del estudiante	6	4,4
Otros: especificar en observaciones	7	5,1
Incumplimiento o error del estudiante	10	7,4
Sistema de Matrícula	14	10,3
Beca	24	17,6
Consultas de normativa o procesos administrativos	35	25,7
TOTAL	136	100

Fuente: Elaboración propia a partir del Formulario de casos de la DEFE

La DEFE constantemente está atendiendo consultas de normativa y procesos administrativos. En el 2021, entre consultas académicas y administrativas atendió 70 formularios, los cuales no contemplan las llamadas telefónicas y redes sociales.



- Consultas de normativa o procesos administrativos: se trabaja constantemente dando a conocer las políticas de la UNED, directrices y normativa que la acuerpa, de ahí que es indispensable para el buen accionar de la DEFE, estar enterados de todo lo que acontece en la UNED que afecte positiva o negativamente al estudiantado.

Al igual que en la sección de casos académicos, se procede a presentar la distribución en consultas, denuncias y quejas de las instancias con más cantidad de casos:

Distribución de casos recibidos por el área administrativa en el 2021

Departamento	Tipo de casos	Absolutos
Dirección de Asuntos Estudiantiles		
	Consulta	64
	Denuncia	43
	Queja	5
SUBTOTAL		112
Dirección de Sedes Universitarias		
	Consulta	4
	Denuncia	8
	Queja	5
SUBTOTAL		17
Defensoría de los Estudiantes		
	Consultas	3
SUBTOTAL		3
TOTAL		132

Fuente: Información tomada a partir del Formulario de Casos

En cada caso la DEFE obtuvo la colaboración de las personas funcionarias para lograr aclarar los hechos, en la búsqueda de una resolución justa para las partes.

Los tipos de casos recurrentes son:

- Becas
- Consultas sobre normativa y procesos administrativos
- Sistema de matrícula, así como la falta de cupos para matricular

Capítulo III

**CASOS
ESPECIALES
TRAMITADOS
DURANTE EL
2021**



CASOS ESPECIALES TRAMITADOS DURANTE EL 2021

- En enero del 2021, se recibe un oficio VA-234-2020, referente a una oferta específica para la población estudiantil en privación de libertad, reducida a tres carreras:
 - h. Administración de Servicios de Salud
 - i. Estudios Universitarios
 - j. Diplomado en Administración de Empresas

Este comunicado viene a violentar los derechos de la población en privación de libertad ya que se cierran las puertas a la mayoría de carreras universitarias, iniciando por los énfasis que oferta la Escuela en Administración de Empresas.

La DEFE, remite la nota DEFE-002-2021, mostrando su total desacuerdo con dicha directriz, en defensa de los derechos estudiantiles, haciendo notar que se violenta la misión y la visión de la UNED, la ley de creación, las Políticas, objetivos y acciones estratégicas para fortalecer la atención integral a la población privada de libertad por parte de la Universidad Estatal a Distancia" según CU-2010-345, el Convenio entre la UNED y el Ministerio de Justicia y Paz, entre otros.

En la carta, se solicita desestimar la reducción en la oferta específica a la población estudiantil privada de libertad, ampliar la oferta de carreras que pueden cursar, analizar los proyectos que han propuesto diferentes instancias referente a intranet en centros penales, entre esas instancias la DEFE y recordar la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 26 que indica "...el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos", por lo que no cabe discriminación a poblaciones vulnerables debido a la ausencia de acceso a internet.

El Consejo Universitario, escucha la voz de la DEFE y de otras instancias defensoras de esta población estudiantil y está trabajando en la creación de una oferta específica para la población, la cual aún es desconocida para la DEFE.

- Se registran un total de 57 estudiantes en condición de privación de libertad, los cuales al momento en que se presente este informe aún están a la espera de que se apliquen pruebas correspondientes al año 2020.

La propuesta de la Vicerrectoría Académica, para resolver esta situación, según la nota C.O.A.-2021- 073 del 6 de diciembre de 2021, es la siguiente:

...la población estudiantil que se encuentra en estos listados, vuelva nuevamente a realizar la matrícula de estas asignaturas, de manera exonerada y para el periodo más cercano donde se encuentre en oferta para esta población.

La DEFE registra afectación de derechos en estudiantes privados de libertad, que dos años después aún no se han logrado hacer valer.



En respuesta a esta carta, la resolución CR-2021-2073 del 14 de diciembre del 2021 acuerda:

2- Solicitar a las Direcciones de Escuela coordinar con las personas encargadas de Cátedra que tengan matriculados estudiantes privados de Libertad en los periodos señalados y con el Centro de Operaciones Académicas, con el propósito de analizar a la luz del Reglamento General Estudiantil a saber:

Artículo 4 inciso i); Artículo 48, inciso b) y Artículo 63 según los casos concretos en atención a la lista de estudiantes enviada por el COA (REF. 3162-2021), según corresponda, para realizar la inclusión de la calificación de ser posible a más tardar en el I cuatrimestre 2022. Asimismo, el Programa de Atención de Privados de libertad coordinará la comunicación con cada estudiante en privación de libertad de la lista adjunta.

3. Solicitar a la señora Maricruz Corrales Mora, vicerrectora Académica informar al Consejo de Rectoría el seguimiento y ejecución del punto 2), de este acuerdo. El 15 de febrero 2022, el COA brinda seguimiento de este acuerdo, reportando que no ha logrado respuesta de las siguientes escuelas ECSH, ECA y ECEN

Los estudiantes afectados, están ubicados en 13 centros penitenciarios, como se aprecia en el siguiente cuadro: .



REZAGO DE ESTUDIANTES EN PRIVACIÓN DE LIBERTAD AÑO 2020

CAI/UAI	Cantidad de estudiantes
CAI Carlos Luis Fallas	1
UAI 20 de diciembre	17
26 DE JULIO	1
CAI ANTONIO BASTIDA	11
CAI Carlos Luis Fallas	2
CAI DR GERARDO RODRIGUES ECHEVERRIA	1
CAI JORGE ARTURO MONTERO CASTRO	11
CAI JORGE DE BRAVO	2
CAI MARCUS GARVEY	1
CAI VILMA CURLING	2
NA	1
UAI PABRU PRESBERE	1
UAI REYNALDO VILLALOBOS	6
TOTAL	57

Fuente: Información proporcionada por el COA

Según información proporcionada vía telefónica desde la Sede Reforma, algunos estudiantes requieren se les aplique solo uno o dos instrumentos para aprobar la asignatura, por lo que esta Defensoría está en desacuerdo con la disposición de que se le haga matricular de nuevo la asignatura.

- Se reciben una serie de consultas por parte de la academia de casos de estudiantes que indican desean suicidarse y estudiantes con depresión. Para uno de los casos en particular, se recibe el apoyo de Olivey Badilla López, funcionaria de la DAES del Programa de estudiantes con Necesidades Educativas Especiales. Se le indica al funcionariado cómo activar el protocolo 911 y se da seguimiento a los casos.

Se solicita una

reunión con la DAES para unir esfuerzo y determinar cómo proceder ante estos casos. Se trabaja junto con la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES) para que el Consejo de Rectoría apruebe la conformación de la Comisión Institucional de Salud Mental se cuente con la representación de diferentes sectores de la UNED que trabajan en el ámbito de la salud humana, específicamente en la salud mental. La Defensoría de los Estudiantes formará parte de dicha Comisión por acuerdo CR-2021-1673

- Se emite mediante DEFE-021-2021, un pronunciamiento ante la Comisión Ad-hoc AUR, referente a la reforma del Estatuto Orgánico, en donde se pretende crear una Defensoría Universitaria, que entre en defensa del funcionariado y el estudiantado de la UNED.

Mediante una contextualización con respecto a la creación de la DEFE, se da una explicación del porqué habría un choque de intereses al estar dos instancias agrupadas en una misma Dirección; así como también se ofrece un análisis de lo que hace la DEFE, frente a lo que pretendía que hiciera una "Defensoría Universitaria".

Con lo cual se concluye cual es el accionar actual de la Defensoría y la importancia de que trabaje solo para un grupo, el conformado por el estudiantado UNED. Trabajo que incluye, apoyar al funcionariado cuando tenga dudas en temas de derechos y deberes estudiantiles, tal como lo indica el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, artículo 3 inciso 2,

Velar porque las relaciones de las unidades administrativas y académicas y de los funcionarios con los estudiantes se den en el marco de la moral, la justicia, la ética y el ordenamiento jurídico, bajo el principio de que los estudiantes son la razón de ser de la UNED

- Se reciben denuncias referentes a casos en los cuales se dan conversaciones en redes sociales ejemplo WhastApp, que afectan la integridad moral del estudiantado.

Se hace un llamado al estudiantado, para que tenga especial cuidado en las redes sociales y grupos no oficiales de la UNED, ya que actualmente no hay normativa, que le permita a la Universidad, actuar cuando se afectan derechos entre los mismos estudiantes por ese tipo de medios de comunicación.

- A solicitud de un grupo de estudiantes, la Defensoría realiza un pronunciamiento ante una de las cátedras de la UNED, haciendo ver que las tutorías no pueden tener valor porcentual; esto acorde a la Sesión 1577-2002, celebrada el 14 de junio del 2002, donde se indica que "las tutorías presenciales son un apoyo complementario para el sistema de educación a distancia, pero no el eje fundamental de dicho sistema".

Se brindan recomendaciones para que la cátedra logre realizar la evaluación sumativa, sin cambiar los objetivos de aprendizaje y sin violentar la normativa.

Por acuerdo de sesión 1577-2002, "...las tutorías presenciales son un apoyo complementario para el sistema de educación a distancia, pero no el eje fundamental de dicho sistema".



- Antes del COVID-19, los recursos de revocatoria y apelación a que hacen referencia los artículos 61 y 62 del RGE, se realizaban mediante las sedes universitarias, llenando un formulario en línea en el Entorno Estudiantil; el estudiantado debía completar el trámite al llevar a la sede universitaria, las pruebas que fundamentan su alegato. En tiempos de COVID-19, en vista de que dichas sedes estaban cerradas, se abre un espacio en las plataformas de aprendizaje, para facilitar el proceso al estudiantado.

Actualmente el COA cuenta con un sistema digitalizado con el cual la persona inconforme con la calificación obtenida en un instrumento, llena el formulario y anexa las pruebas, por lo que ya no se requiere que asista a la sede universitaria. No obstante, se siguen utilizando ambas herramientas; y ello trae como consecuencia cosas en los que hay estudiantes que no encuentran en las plataformas de aprendizaje virtual, el espacio para interponer el recurso de revocatoria y apelación en subsidio.

Lo anterior favorece la confusión, no siempre se logra una comunicación inmediata entre docente y estudiante, que aclare cómo se debe proceder, lo que en ocasiones da como resultado que mientras reciben la respuesta del docente, se venzan los tiempos para acceder a dicho recurso.

La DEFE considera que el sistema de COA proporciona mayor seguridad en el trámite debido a que se puede observar el plazo de respuesta del docente, se constata que el estudiante haya realizado bien el trámite y con el paso de los años, queda un respaldo de la respuesta brindada por la persona docente.

Capítulo IV



Conclusiones



Recomendaciones



Conclusiones



Con este informe, se concluye que el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes durante el 2021, consistió no solo en dar continuidad a proyectos emergidos durante el 2020 sino a fortalecer vínculos con diferentes dependencias.

El curso virtual aprendiendo a aplicar el RGE, ha sido un verdadero acierto por parte de la DEFE y el CECED; no solo porque favorece al estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED, sino, porque además fortalece la comprensión del quehacer de la Defensoría entre el funcionariado UNED.

Parte del quehacer de esta defensoría universitaria es garantizar el respeto a lo establecido en el RGE, tanto en lo que respecta a deberes del estudiantado, entre los cuales sin duda se incluye mantener el respeto hacia cualquier miembro de la comunidad universitaria; como en lo referente a deberes, que le eviten incurrir en una falta disciplinaria. De ahí que para la DEFE ha sido relevante el tema de la honestidad académica, el cual no puede quedarse en una campaña temporal, sino que debe mantenerse en el tiempo.

Como igual debe mantenerse en el tiempo el afán institucional por ofrecer a quienes ya son estudiantes UNED, su derecho al estudio y por ello a la oferta de matrícula, especialmente para quienes ya están prontos a graduarse. Sin dejar de lado la importancia de sistema de matrícula eficaz, es decir uno que permita un proceso de matrícula rápido y efectivo.

Así mismo, también se debe poner especial cuidado a la atención que se le está brindando a la población privada de libertad, desde la interacción con el personal docente y administrativo, hasta quienes tienen la responsabilidad de aprobar o no la cantidad y calidad de servicio que se brinde a esta población (incluyendo la calidad de la vinculación interinstitucional entre UNED y MJP)

Por último, durante el 2021 se evidenció la necesidad de unificar el sistema de apelaciones ofrecido al estudiantado en las plataformas de las asignaturas y el sistema formal digitalizado por el COA. Ya que este último, garantiza el derecho a la transparencia el proceso entre estudiante y funcionario.



Recomendaciones



A la UNED

1. El Reglamento General Estudiantil es la normativa más consultada por la Defensoría para la resolución de casos. El actual Reglamento es del año 2012, 10 años en que se han actualizado algunos artículos importantes, no obstante, es necesario incluir e incluso modificarle contenido, acorde a la transformación educativa, digital y política que cada momento histórico vaya demandando.

Ejemplos:

- o Lineamientos para tutorías virtuales ¿se deben o no grabar?
 - o Aplicación de pruebas escritas virtuales ¿se debe aplicar el artículo 52, que hace referencia a los 20 minutos, permitidos para iniciar tarde una prueba?
 - o Circunstancias o eventos especiales Artículo 4 inciso i ¿Tomar o no como justificación, cuando por responsabilidades laborales se compruebe imposibilidad para cumplir en tiempo y forma con una prueba evaluativa?
 - o Se deben actualizar los artículos 61 y 62, ya que en la actualidad no se requiere hacer entrega del formulario de apelaciones e instrumentos por medio de las Sedes Universitarias, debido a que el COA digitalizó el proceso.
2. En lo referente a Trabajos Finales de Graduación, se requiere que cada programa cumpla con lo indicado en el Reglamento General Estudiantil, en su artículo 97, según el cual el estudiantado contará con dos asesores de TFG para orientarlos en el proceso de investigación; así también con lo indicado en el artículo 98, donde aclara que, dos de las funciones de los asesores son:

Algunos estudiantes de TFG, no están recibiendo el acompañamiento que por Reglamento les corresponde.



- b. Asesorar a cada estudiante, de forma conjunta con la persona docente o directora, con respecto a las acciones por realizarse en todo el proceso del TFG
- c. Analizar críticamente y resolver, junto con la persona responsable de la dirección y cada estudiante, los aspectos conceptuales y metodológicos del trabajo.
- d. Analizar y emitir por escrito su criterio sobre los informes parciales y final que prepara cada estudiante. Esto en un plazo no mayor de 15 días naturales.

Es común, conocer casos en los cuales el estudiantado reporta haber estado sin atención por parte de las personas asesoras, las cuales empiezan a brindarle guía cuando ya la persona estudiante está en una parte del proceso en que, por lo general, ya espera o creería, tener prácticamente concluido su TFG (un ejemplo de acatamiento fiel a lo estipulado en el artículo 97 y 98 es la ECA, en donde desde el inicio del TFG se nombra a asesores y persona directora).

Por lo anterior, es urgente se brinde el apoyo a las Escuelas para que hagan las contrataciones de las personas asesoras desde el inicio del TFG.

3. En el mismo tema de TFG, acorde al artículo 81 ,
Las modalidades del TFG representan un proceso académico formativo que concluye un plan de estudios para la obtención de un título de grado o posgrado. Este proceso permite a cada estudiante el desarrollo y aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas a partir de los conocimientos construidos a lo largo de su formación académica. Propicia la solución de problemas específicos de la realidad desde la disciplina, mediante técnicas y herramientas de investigación. Además, permite comprobar en cada estudiante las capacidades científicas y creativas, en conjunto con sus



En el contexto UNED, surge este cuestionamiento, a partir del momento en que la DEFE conoce de estudiantes en nivel de bachillerado, que son acusados de plagio académico, casos que, al ser analizados, lo que evidencian, no es intencionalidad de burlar la normativa, sino desconocimiento de cómo elaborar ensayos e investigaciones académicas.

Ejemplo de ello, se evidenció con una estudiante que presentó trabajos a lo largo de su carrera universitaria, todos obtenían calificaciones de 9 y 10; hasta que llegó a un curso, donde el compromiso del docente le hace entrar en razón al abrirla un proceso disciplinario.

La guía que requiere el estudiantado a lo largo de su carrera universitaria, para formarse en investigación, demanda que las personas docentes califiquen sus trabajos con eficaz retroalimentación en todos y cada una de las asignaturas, y una especial invitación a la gestación de pensamiento crítico como eje transversal.

Al estudiante UNED

1- El artículo 23 del Reglamento General Estudiantil, da las pautas de cómo proceder ante los cambios experimentados en el plan de estudios de cada carrera y sus correspondientes procesos de transición, por lo que recomendamos al estudiantado mantenerse informado de los cambios que se publicitan en la página web de la UNED.

2- La DEFE tiene certeza de que son más las personas estudiantes que son honestas y que estudian para aprender; por lo que hacemos un llamado a los grupos de estudiantes que tienen venta de trabajos académicos y a quienes hacen uso de estos servicios, a recordar que el objetivo no es pasar, si no, obtener nuevos conocimientos académicos.

Al Consejo Universitario:

1- Cambiar el nombre "Defensoría de los Estudiantes" por "Defensoría Universitaria". Esto con el fin de darle una connotación más inclusiva al mismo.

Se presenta ante el Consejo Universitario, una propuesta de modificación al nombre con el que se le conoce a la DEFE.

Desde el año 2009 como producto de la primera capacitación anual del equipo de delegados, surgió DEFE como forma abreviada de referirse a la Defensoría de los Estudiantes, diminutivo luego vino a traducirse en Defensa, Efectividad, Fuerza y Entrega como cualidades del accionar de dicho Equipo.

