

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
CONSEJO UNIVERSITARIO**

---

27 de marzo, 2009

**ACTA No. 1970-2009**

**SESION EXTRAORDINARIA**

**PRESENTES:** MBA. Rodrigo Arias, Presidente  
M.Ed. Marlene Víquez Salazar  
MBA. Heidy Rosales Sánchez  
MBA. Eduardo Castillo Arguedas  
M.Ed. Joaquín B. Jiménez Rodríguez  
Sra. Alejandra Chinchilla R.

**INVITADOS**

**PERMANENTES:** Licda. Ana Myriam Shing, Coordinadora General Secretaría  
Consejo Universitario

**AUSENTES**

**JUSTIFICACION:** Lic. José Miguel Alfaro Rodríguez  
Prof. Ramiro Porras Quesada  
M.Ed. Marlene Víquez Salazar

**INVITADOS:**

Licda. Nidia Herrera, Defensora de los Estudiantes  
Lic. Sergio Pineda  
MBA. Maritza Esquivel  
Licda. Lauren Ureña  
M.Sc. José Luis Torres  
Licda. Ana C. Pereira  
Licda. Gabriela Rivera  
M.Sc. Miguel Gutiérrez  
MBA. Gustavo Amador  
Licda. María Marta Durán  
Licda. Norma Cruz  
Lic. Gerardo Ortega  
Licda. Susana Fernández  
Prof. Mario Valverde  
Estudiantes de la UNED

Se inicia la sesión al ser las nueve horas y treinta minutos en el Aula No. 1 del Paraninfo Daniel Oduber.

***PRESENTACION DEL INFORME DE LABORES PERIODO 1 DE AGOSTO AL 12 DE DICIEMBRE DEL 2008, PARTE DE LA LICDA. NIDIA HERRERA, DEFENSORA DE LOS ESTUDIANTES***

MBA. RODRIGO ARIAS: Buenos días damos inicio a la sesión No. 1970-2009, sesión extraordinaria del Consejo Universitario, del 27 de marzo del 2009, con el punto a exponer del Informe de Labores período 1 de agosto al 12 de diciembre del 2008 de la Defensoría de los Estudiantes.

Para ello está presente doña Nidia Herrera, Defensora de los Estudiantes de la Universidad.

LICDA. NIDIA HERRERA: Buenos días, señor Rector, miembros del Consejo Universitario e invitados.

Voy a exponer el informe de Labores del periodo 1 de agosto al 12 de diciembre del 2008 de la Defensoría de los Estudiantes

Inicio con el diagnóstico que dice: *“se planteó una serie de visitas y reuniones con los Consejos de las Escuelas, Consejo Vicerrectoría Académica, Centros Universitarios.// Estas visitas se llevaron a cabo en los meses de agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre 2008”*.

Se dieron una serie de recomendaciones de parte de los docentes por ejemplo cómo perciben ellos la Defensoría de los Estudiantes, que se debe dar todo un proceso sobre todo en valores dado el aumento de fraudes y que la Defensoría debe inculcar estos valores hacia los estudios.

Luego dice que: *“los procesos disciplinarios que la Vicerrectoría Académica lleva debería bajarlos a las respectivas cátedras (retroalimentación)”*. Deberían de evaluarse a la necesidad real y ellos consideran que no conocen, o sea hay diferentes Centros Universitarios que no conocen.

Luego dice: *“Debe ser un trabajo conjunto entre la DAES con la FEUNED, rescate de programas como la bolsa de empleo, servicio de guarderías en los CEU”// elaboración de Manuales de Orientación (normativa)”. Esto es importante y la tarea es informar y es una forma de hacerlo.*

Luego dice: *“Posición neutral de los funcionarios de los CEU”*. Cada docente lo que manifestaban era que cuando había una situación o problema ya el estudiante venía muy bravo porque venía aconsejado por los Administradores de Centro, y que más los Administradores de Centros Universitarios deberían de tener una posición a favor.

Luego dice: *“La UNED debe velar por la seguridad académica con respecto a funcionarios-estudiantes”*. Esta es otra parte que los docentes manifestaron su preocupación. La UNED cuenta con muchos funcionarios que son estudiantes de la Universidad, entonces a su vez tienen familiares estudiando, entonces la UNED debería de regular este asunto

Luego dice: *“La UNED debe contar con una póliza con el INS”*, esto es sobre todo en las áreas de la Escuela Ciencias Exactas y Naturales, en los laboratorios si van a giras, están en una situación de inseguridad muchas veces.

Con respecto a las visitas que se realizaron a los Centros Universitarios, el año pasado me dediqué a visitar de agosto a noviembre, me limité a visitar solamente los Centros Universitarios donde había delegados. En ese momento eran tres, estaban los Centros Universitarios de San Marcos, La Reforma, Guápiles, Siquirres, Limón, Turrialba, San Carlos, Upala, Atenas, Monteverde, Cañas, Quepos y San Vito.

Se recibieron las sugerencias por parte de los estudiantes, de los que le correspondería a la Defensoría de los Estudiantes, que sería bueno que los Centros Universitarios contarán con *“buzones de sugerencias”* para poder canalizar cualquier asunto; *“capacitaciones sobre la normativa de la UNED”*, sería otra sugerencia que hacen los estudiantes, *“talleres sobre autoestima”/informaciones por medio de boletines plegables, entre otros”*.

Con respecto a la docencia, las sugerencias que plantean son: *“Brindar tutorías en todos los CEU”*. Es decir que tanto un estudiante de San Vito como del área metropolitana paga, por lo tanto tiene derecho a tutorías.

Luego dice: *“revisar las tutorías regionalizadas”*. Muchas veces hay Centro Universitario que es sede en la región, como es sede entonces ahí se hacen las tutorías por ejemplo Guanacaste, que hay otros Centros como Cañas, La Cruz que a veces tienen más números de estudiantes en determinadas materias y la tutoría no se hace ahí, ellos tienen que ir a Liberia. Debería de revisarse donde hay mayor cantidad de estudiantes.

Luego dice: *“mayor rapidez en la apertura de carreras como: Licenciatura Educación Especial y Bibliotecología”*. El proceso ha sido muy lento para dar esta licenciatura

Luego dice: *“lentitud o no respuesta por parte del PADD a los estudiantes que plantean dudas”*. Los estudiantes se quejan en forma reiterada los estudiantes del ECEN, de que plantean dudas, no contestan los Encargados.

Las recomendaciones que hacen para vida estudiantil son: “En cuanto a vida estudiantil dice: *“la propaganda que brinda la UNED cada período debería ser más agresiva”*. Esto es en sentido de que la imagen de la UNED no se demuestra mediante la propaganda que se hace cada cuatrimestre, que la UNED tiene mucha potencialidad en cuanto a micro campus, webCT, a todas las instalaciones, cambio de computadoras, laboratorios, las nuevas metodologías que están utilizando la Universidad.

Si fuera una universidad privada tal vez no tenga nada pero entonces la propaganda da como que ellos están haciendo maravillas. Como me decía un estudiante de Turrialba, me siento orgulloso de estudiar en la UNED, y sé que la UNED nos brinda toda esa tecnología y nos están cambiando la forma de estudio y si eso no se demuestra en el momento de la propaganda en cada cuatrimestre.

Luego dice: *“los periodos para solicitar becas deberían ser para todos los cuatrimestres”*, y no dos veces al año, porque cada cuatrimestre los estudiantes ingresan y muchos no tienen el recurso económico.

Luego dice: *“Debe existir una mayor comunicación entre el Programa de Becas y los estudiantes”*. Esto es en el sentido de que a veces se le deniega una beca porque faltaba un documento que tal vez una llamada telefónica se pudo haber solucionado.

Luego dice: *“alumnos de las Asociaciones de Estudiantes manifiestan problemas en cuanto a la ubicación de un espacio en el CEU, la FEUNED, les envía equipo y no tienen donde ponerlo”*. Ellos no cuentan con un lugar donde realizar trabajos.

En cuanto a tecnología. De hecho la tecnología por parte de la Defensoría, por ejemplo la monografías, wikipedia. En el portal de la UNED hay formas de comunicación, está el Facebook que en el informe de Centros Universitarios doña Lizette Brenes fue la que lo expuso este asunto y ahora estamos revisando para los estudiantes las posibilidades y estamos viendo cuáles son las idóneas para llegar a los estudiantes.

Luego dice: *“uso del celular para enviar mensajes de texto”*. Esta sugerencia me la dio un estudiante de San Carlos, sobre todo que ahora hay celular.

Luego dice: *“existencia de buen equipo de cómputo en los CEU para uso de los estudiantes”*. Muchos estudiantes no tienen acceso a computadoras, y que Universidad brinde acceso a estos equipos.

Al plantear el trabajo de la Defensoría por supuesto que se basó en los diferentes documentos que la Universidad tiene como son: *“marco estratégico de la UNED.”*

*Mociones del II y III Congresos Universitarios.// Lineamientos de Política Institucional 2007-2010.// Plan Nacional de Educación Superior Estatal (PLANES).// Políticas , Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicos 2009 de la UNED”// Con base en lo anterior es urgente que la Defensoría defina su Plan Estratégico”. La Defensoría no tiene Plan Estratégico, no tiene visión, misión, tiene objetivos claros que fueron los que dieron origen a la Defensoría en aquel momento en 1998. La Defensoría no tiene ninguna dependencia con ninguna oficina.*

Luego dice: *“A nivel de CONARE y con base en el documento “Desafíos a la Educación Superior en el Siglo XXI”, se deben iniciar contactos con las otras defensorías de las universidades estatales”. En CONARE hay comisiones, y mi experiencia en la vida estudiantil, siempre participamos en comisiones de vida estudiantil, de educación, becas, deportes, cultura, discapacidad.*

Considero que es importante que debería existir una comisión a nivel de CONARE de las Defensorías de los Estudiantes. Me aboqué a investigar y dije que las cuatro universidades tienen Defensorías. La Defensoría de la UNA y de la UNED pertenecen al Consejo Universitario no así la Defensoría de la UCR ni la Defensoría del ITCR que están ligadas la Federación de Estudiantes.

La idea es promover que también los organicemos y nos damos cuenta que a la UNED este año le corresponde coordinar CONARE y sería importante iniciar los primeros contactos con las Defensorías de las otras universidades para que exista a futuro una comisión que también podemos generalizar lo que es la metodología de trabajo que se replanteó totalmente a agosto del año pasado.

Nos hemos dado a la tarea de enviar a los funcionarios y estudiantes vía correo electrónico la información de la Defensoría, porque es importante que nos retroalimenten el trabajo que estamos haciendo para ir corrigiendo los errores o las cosas que no estemos bien.

En la metodología se llevan todos los compañeros funcionarios y hubo respuesta de algunos de ellos, nos dieron su visión, pero en este momento como está planteado sería *“informar, formar y capacitar”// Informar: es necesario hacer uso de todas las herramientas tecnológicas y logísticas para tramitar un mensaje correcto, no solamente a la población estudiantil sino a la toda la Comunidad Universitaria.// Informaciones claras, concisas, correctas que brinden las bases para una efectiva y oportuna retroalimentación”.*

Luego dice: *“formar: El proceso formativo estará orientado entre otros aspectos al rescate de valores, en la formación ética del trabajo académico de los estudiantes, en el impacto ético que posee la gestión administrativa y académica de los funcionarios de la Universidad”.*

Luego dice: *“capacitar: La capacitación será un elemento característico de la segunda etapa de la gestión de la Defensoría, dirigido a algunos actores claves de*

*la Comunidad Universitaria". // "El mensaje de la Defensoría buscará permear paulatinamente en los diferentes actores de la Comunidad Universitaria y tendrá cuatro características: 1. Incorporación de valores en general.// 2. Promoción de la tolerancia como práctica de vida.//3. Respeto a la diversidad.// 4. Aplicación ética dentro de las comunicaciones".*

Creo que se pueden decir las cosas en forma respetuosa y también recibirlas de la mejor manera.

En el Plan de Trabajo se había establecido la Resolución Alternativa Conflictos (RAC), es una metodología nueva de la Defensoría y esta resolución dice: *"Se considera una herramienta estratégica para poder formar al estudiante y a los demás actores universitarios dentro de una cultura de paz, mediante el desarrollo de los métodos alternos para la solución de los conflictos".*

Ha sido muy enriquecedor desde el año pasado la puesta en marcha de la metodología porque al utilizar las tres etapas que pronto vamos a ver, tanto ha aprendido uno como ha aprendido los funcionarios que se han visto involucrados en este proceso.

Luego están las etapas de intervención que son mediación, conciliación y arbitraje. Sería amonestar a un funcionario o enviar una carta sin ningún fundamento. Lo primero que se hace es una investigación para ver que realmente sucedió. Esto es que no afecten ni uno a otro. Esta es la idea.

La etapa de mediación dice: *"Será una labor permanente y en conjunto entre los delegados y el personal de la Defensoría de los Estudiantes a nivel central, debiendo utilizar todos los recursos de comunicación para atender las inquietudes de los estudiantes, prestando especial interés por la asesoría referente a la mejor canalización de esas inquietudes, incorporando los elementos del mensaje correcto, propiciando desde ese nivel de formación hacia una cultura de paz".*

La etapa de conciliación indica: *"La Defensoría por medio por medio de un papel facilitador, convocará a las partes para que puedan dialogar, negociar y ponerse de acuerdo sobre una posible solución al diferendo, en donde el valor agregado siempre será la formación en valores, ética, tolerancia, respeto a pensamientos diversos, entre otros".* Siempre tenemos la comunicación y el diálogo, no vamos a resolver una situación sin haber investigado toda la situación.

Un día luego de una conciliación entre una Encargada de Cátedra y una estudiante, luego la estudiante cambió de opinión que había tenido en la negociación y las dos partes salieron satisfechas, eso es lo bueno.

Recuerdo un caso de un estudiante y don Sergio Pineda acompañó al Encargado de Programa, porque había una situación con el estudiante con el Programa de Bachillerato en Estudios Universitarios, entonces se le invitó al Encargado de Programa y luego se llegó a un consenso.

La Defensoría no solo resuelve situaciones aquí sino hemos ido a los Centros Universitarios y se da un contacto directo.

Se ha estado en la mediación y conciliación y nunca hemos llegado a la etapa de arbitraje.

La etapa de arbitraje dice: *“será la parte cumbre de la intervención de la defensoría, se invitarán como árbitros a diferentes personas de solvencia moral y ética, tanto del sector académico, administrativo, así como a estudiantes delegados de la propia defensoría para que sirvan como árbitros dentro de un proceso que tratará con justicia de resolver el diferendo”*.

Luego dice: *“La Defensoría no solamente acompañará a los estudiantes en los diferentes procesos académicos o administrativos, sino también con una participación proactiva en el ejercicio del derecho de defensa que este posee, mediante investigaciones se buscará la verdad de los hechos”*. Se ha dado todo un proceso de orientación al estudiante y fue un seguimiento y acompañamiento de la Defensoría de los diferentes casos.

Ahora seguimos con las “Acciones a realizar por la Defensoría”. Sé que son muchas actividades, estamos en un proceso de cambio y con los años que faltan hasta el 2014, hay mucho que hacer en la Defensoría, uno desea hacer todo pero como no se puede por eso fue que decidió este año de visitar los 33 Centros Universitarios, las dos subsedes y los 14 centros de atención institucional, son 49 Centros.

De enero a julio se ha estado visitando todos los Centros un poco para dar a conocer la nueva metodología de la Defensoría. En el segundo semestre vamos a abocarnos al Plan Estratégico y el otro año vamos a distanciar las visitas.

Muchos estudiantes se quejan porque quisieran que se les visite, pero no se puede.

Luego dice: *“Desarrollo de un proyecto tecnológico de información, capacitación y formación por parte de la defensoría, en la página Web, incorporando temas de discusión en plataformas educativas y foros por parte de la Web”*. Estamos en eso, investigando para ver cuál es el mejor sistema que podemos utilizar con los estudiantes, una mayor comunicación aunque eso no ha quitado que cuando vamos a visitar un Centro Universitario se les envíe por correo electrónico a todos los estudiantes el día que se estará de gira.

Esto ha aumentado nuestro trabajo porque nos contestan y nos indican quejas. Unas son de orientación o justificación, se da mucha comunicación con el estudiante.

Luego dice: *“Estructuración de una estrategia de comunicación en forma masiva empleando mensajería telefónica, correo electrónico, Facebook, blogger y por otros medios convencionales como póster, carteles, boletines, plegables”*. Por supuesto sin abandonar lo otro porque hay muchos estudiantes que tienen acceso a la computación, hay otros que no y cómo llegar a los estudiantes por medio de boletines, manuales, plegables.

Luego dice: *“Solicitar al Consejo Universitario que establezca políticas para todos los procesos disciplinarios que la Vicerrectoría Académica instruya contra algún estudiante, sea notificada a la Defensoría, con el fin de ofrecer asesoría e implementación del RAC”*.

Supongo que esto va a cambiar pero el proceso lo lleva la Vicerrectoría Académica, entonces algunos estudiantes han tenido asesoramiento pero otros no saben cómo actuar del conocimiento de los trámites.

Luego dice: *“Solicitar al Consejo Universitario que autorice a la Defensoría el pago de viáticos y transporte a aquellos estudiantes que sean citados por esta Dirección a raíz de algún proceso y que se realice según la tabla de viáticos aprobada por la Contraloría General de la República”*. El traer un estudiante no tiene como pagársele los viáticos correspondientes.

Luego dice: *“Solicitar al Consejo Universitario el nombramiento de una plaza administrativa (Oficinista)”*.

Estamos quedándonos cortos, ya no damos con el trabajo. Se había pensado en una plaza administrativa y otra profesional, la plaza profesional si se dio pero la plaza administrativa no y hay muchos asuntos que no se han realizado porque ha aumentado el trabajo y el manejo de muchos asuntos y no cuento todavía no esta plaza. Esto es importante.

Sigo leyendo: *“Solicitar al Consejo Universitario la creación de una figura dirigida a los CAI y Subsedes de la UNED, para que sirvan de apoyo a la Defensoría, podría ser delegado auxiliar de la Defensoría”*.

La Defensoría de los Estudiantes para poder cumplir con sus funciones requiere de delegados en los Centros Universitarios.

Como indicaba, la Defensoría solamente tenía trece delegados, en este momento hay 17 delegados, porque nos hemos dado a la tarea de promover el nombramiento de los delegados.

No sé si saben cómo se elige el delegado. El delegado lo elige las Asociaciones de Estudiantes de los Centros Universitarios. Donde no hay Asociación de Estudiantes le corresponde a la Federación enviar la terna a la Defensoría.

Nosotros estamos amarrados de manos y se enviaron reformas a la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios porque el Art. 5 del Reglamento de la Defensoría establece dos caminos, la Asociación de Estudiantes y la Federación, a veces es lento el camino.

SRA. ALEJANDRA CHINCHILLA: La capacidad de respuesta.

LICDA. NIDIA HERRERA: Así es. Tenemos una bonita experiencia en las zonas rurales porque como Puriscal nosotros tenemos acceso a los correos de los estudiantes, entonces había que nombrar un delegado. La que enviaron no sirvió y la FEUNED nos solicitó ayuda y se envió a los correos de los estudiantes, porque estamos tratando de poner requisitos al delegado porque no se tiene claro requisitos y funciones.

Se está tratando de mejorar eso, pero la respuesta fue masiva, los estudiantes respondieron inmediatamente y lo que se hizo fue ir a visitarlos al Centro Universitario para localizar a la persona.

Lo que queremos es que después de un tiempo que la FEUNED no brinda respuesta, que sea la Defensoría la que haga eso, saque a concurso el delegado para poder nombrar porque si no vamos a seguir enviando ahí por los delegados.

Entonces las CAI y las subsedes no tienen delegados, entonces se había pensado en un auxiliar de delegado para poder hacer el nombramiento.

Luego dice: *“estructuración de una estrategia de coordinación entre las universidades estatales a nivel de CONARE para conformar una Comisión de las Defensorías de los Estudiantes”*.// *Visitas a los Centros Universitarios y Centros de Atención Institucional en los meses de enero a julio del 2009.*// *Reuniones regionalizadas con los delegados de la defensoría, asociaciones de estudiantes y funcionarios (académicos y administrativos) para estructurar el Plan Estratégico de la Defensoría en los meses de agosto a noviembre del 2009.”*

Como dije anteriormente se va a dividir el año en dos, para el segundo semestre queríamos hacerlo por regiones.

Sigo leyendo: *“Convocar a todos los delegados nombrados hasta el mes de junio del 2009 a una capacitación en las instalaciones centrales de la UNED”*.

En el POA se incluyó una serie de actividades pero cuando llegué a la Defensoría me di cuenta que no tenía presupuesto, o sea no había recursos para el Defensor para hacer visitas y las salidas que hacía el Defensor para traer a todos los delegados tenía dinero de los estudiantes, algo que me no me parece.

Creo que debe haber un presupuesto para la Defensoría, para hacer una capacitación para tener altos delegados.

Luego dice: *“Solicitar al Consejo Universitario, Consejo de Rectoría, Auditoría Interna y Oficina Jurídica, que todos aquellos acuerdos, políticas, normativa, dictámenes o pronunciamientos que tengan relación con derechos, obligaciones, procedimientos y otros temas relativos a estudiantes, sean comunicados a la Defensoría”*// *“Solicitar al Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) una investigación sobre la calidad de los aprendizajes en la UNED en colaboración con el PROIFED”*.

MBA. RODRIGO ARIAS: El PROIFED es el Programa de Investigación y Fundamentos de Educación a Distancia.

LICDA. NIDIA HERRERA: No sabía el nombre completo de PROIFED.

Sigo leyendo: *“Remitir el Plan Presupuesto de la Defensoría de los Estudiantes a la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios para que lo analicen y lo envíen al plenario del Consejo Universitario para su aprobación. Una vez aprobado éste será enviado a la administración para que sea incluido en el Presupuesto de la institución”*.

Estoy a partir del mes de agosto, de enero a julio estuvo don Jorge Múnera. Como pueden ver las estadísticas de las denuncias que se han recibido de acuerdo a la Escuela, de enero a julio 97 denuncias. Luego de agosto a diciembre del 2008 se presentaron 94 denuncias.

Esto es a grandes rasgos este es el informe de labores de la Defensoría de los Estudiantes.

MBA. RODRIGO ARIAS: Muchas gracias doña Nidia Herrera por la presentación del informe.

Sigue una parte para que las personas que nos acompañan puedan hacer observaciones o consultas a doña Nidia Herrera, así que le cedo la palabra a quien quiera utilizarla.

MSC. JOSE LUIS TORRES: Buenos días. Se nota una posición de políticas nuevas de la Defensoría, más diálogo en las Cátedras y Escuelas y con la Vicerrectoría.

Recuerdo el caso de las tutorías regionales en La Cruz, desde el punto de vista académico y logística no es viable, no podemos enviar un estudiante de Cañas hasta La Cruz, son más de 100 kms, lo lógico es que hemos usado a Liberia porque está cerca de Nicoya, Cañas, Tilarán y la Cruz, eso un asunto lógico, ya que hay cursos como Finanzas, etc, ningún estudiante iría de Cañas a La Cruz.

Es importante que ya la Defensoría haya notado o haya percibido el nuevo contexto de la UNED. Por eso hemos insistido tanto nosotros con la Defensoría para que exista una comunicación ágil que responda no solamente a la necesidad

de los estudiantes, sino a todo el sector académico, lo que es registro, la parte de presupuesto, etc. Es una labor gigantesca y ya la Vicerrectoría Académica cumplió con lo más difícil, que era provocar una reforma integral al Reglamento General Estudiantil que lo acabamos de entregar la semana pasada al Consejo Universitario y que es un esfuerzo colectivo de la Vicerrectoría, del Registro y otros compañeros de otras dependencias de la Universidad.

En esto quiero resaltar el trabajo que tuvo doña Susana Saborío en la Oficina de Registro, internamente ya actualizado y lo que usted citaba ahí sobre asuntos disciplinarios, que se ha logrado un cambio importante, ahora de faltas leves y graves, que van a resolver los Directores de Escuela con la asesoría de la Oficina Jurídica ya oficializada que lo ha estado haciendo, pero las apelaciones las enviamos al Rector por razones obvias.

Estamos recomendando capacitación para una persona por Escuela para que se haga cargo del trabajo que hace doña Patricia, ese proceso es importante, la experiencia es muy grande de doña Patricia con la Oficina Jurídica que puede ayudar.

Hemos visto un incremento importante y una mayor eficiencia en la UNED en determinar el esfuerzo. El tema es del uso de las TIPS porque ahora el estudiante debe conocerlo, de que existen muchos mecanismos por Internet, un software muy avanzado en la plataforma WebCT Blackboard donde permite que cualquier palabrita que uno ponga ahí se determina en todas las bases de datos del mundo, si ese trabajo tiene un plan en internet o algo así.

Entonces, la fase se complica para el estudiante, sobre todo el trabajo final de graduación, la tesis, el proyecto y las tareas. Es un elemento nuevo y si aparecen más cosas es debido a esa razón.

Me parece bien que ustedes tengan ahí el uso de la tecnología para comunicarse con el estudiante. En eso estamos y ha eso vamos, pienso que ahí faltó agregar nada más algo virtual que puede ser la plataforma virtual de comunicación de ustedes con lo cual pueden hacer un programa de alguna manera para tener una página permanente para que haya interacción.

Ahora usted ya lo mencionaba, lo que se quiere es una comunicación sincrónica con el estudiante. El estudiante cada día exige más eso, y le va a exigir más a toda la Universidad, una comunicación sincrónica y creo que se puede facilitar eso pero es necesaria la asesoría del PAA en ese sentido, porque eso ayudaría muchísimo a ver muchas cosas.

También estamos planteando en el tema de apelaciones que usted presentaba, para que sea posible la reforma de un par de Reglamentos, porque apelaciones de los estudiantes que no tienen ningún sentido, entonces darle al Administrador del Centro Universitario la posibilidad de determinar si esta apelación no corresponde, es ilógica. Si dicen, mire por favor reciba mi nota, es que mi mamá se murió hace

15 días y cosas así, la cosa es muy anímica, muy psicológica, muy personales, eso el Centro debiera rechazarlas, se refieren únicamente a aspectos de fondo que correspondan a corrección de notas, cosas más puntuales.

Ahí tenemos un alto porcentaje de apelaciones que no tienen ningún sentido. Ahí ustedes nos pueden ayudar con los Administradores a mejorar a la hora de recepción, que esa destinación se dé, es sumamente importante.

Destacar también el uso de las TIPS porque el estudiante está entrando a una nueva etapa. Hay 8 mil estudiantes en curso de línea. Eso se debe destacar, dentro de los 8 mil estudiantes que estudian en línea, pueden tener una comunicación a través del PAA de muchas maneras e insistir en el tema que creo que ya tomamos una decisión en ese sentido, de que todos los estudiantes tengan un correo electrónico controlado por la Universidad.

Creo que ya hemos avanzado en eso de que le vamos a dar un correo personal a cada estudiante como una manera obligatoria de comunicación el estudiante con la Defensoría. Ya ahora vamos a tener 16 CECIS, en diferentes Centros Universitarios, comunicación que es necesaria con los estudiantes y nos han informado que vienen 10 más.

Vamos a tener 26 Centros Universitarios con 6 computadoras en cada Centro Universitario para los estudiantes. Es un gran salto cualitativo que ha gestionado el Rector y que me parece importante.

Lo otro son los laboratorios de computo que con algunos costos hemos habilitado, horas de uso para ellos en forma libre, ya tenemos un programa en los Centros de San José y los más grandes donde el estudiante pueda libremente llegar y utilizar los laboratorios cuando no estén ocupados en las tareas normales.

Ese tipo de cosas me parece que el viraje de un Plan Estratégico en esa línea con lo que son las TIPS van a funcionar muchísimo porque en realidad lo que hemos tenido últimamente es una gran comunicación tecnológica con el estudiante con el uso de las nuevas TIPS. Son 8 mil estudiantes que tienen plataformas en línea que nos dicen que estamos en una etapa muy superior a otras.

Es la primera Universidad pública del país que utiliza en forma virtual, ese aspecto de comunicación interactiva hay que aprovecharlo para todo. Me parece muy bien.

En lo que también nos pueden ayudar es en el tema de los plagios, que he notado el crecimiento en ese sentido de los plagios en los estudiantes. Que ustedes hagan una campaña preventiva en ese sentido que ojala nos ayude porque eso es un proceso de desgaste, es un proceso difícil porque el Reglamento ahora es exigente, plantea hasta dos años y un tema que es muy importante es el de materiales didácticos en el cual la Vicerrectoría Académica ha sido muy autocrítica

y ahí hemos tenido problemas de logística que hay que resolver y que es un tema que no sé porqué no salió.

Lo otro es la investigación en la calidad de los materiales didácticos, una observación, sé que no es competencia de ustedes, pero es importante, de la calidad de los materiales didácticos, justamente el CIEI pero estamos de acuerdo en el fondo en que hay que hacerlo, es un asunto importante y quizás queremos ir más allá, como están aprendiendo los estudiantes con todo el paquete instructivo que les estamos dando a ellos.

Tampoco aparece en el estudio que es un tema espinoso sobre los estudiantes discapacitados o los estudiantes excepcionales donde sí hemos tenido algunas situaciones difíciles sobre todo en el cuidado de exámenes. Hemos tenido que cambiar políticas en ese sentido de enviar tutores nuestros a cuidar exámenes en los Centros Penales y el cambio de los resultados de los exámenes ha sido radical.

Hemos pasado de notas de 90, 100 con los estudiantes de Adaptación Social y con los tutores nuestros los resultados son varios, van de 60, 70, 40 y hay una sospecha ahí terrible. No estoy diciendo que antes estaban copiando, pero qué estaba pasando antes de que hemos notado materias de alta dificultad como Finanzas I, Finanzas II, Finanzas III, y hemos tenido resultados sorprendentes de 90 o más.

Ahora con los tutores nuestros, los resultados son normales para cualquier Centro Universitario.

También recibimos en Cartago con los Directores de Escuela, a los Centros Universitarios por cuatrimestre o visitas periódicas de por ejemplo, que los estudiantes del Tribunal de Cartago nos decían que los exámenes de utopismos hay que desaparecerlos, entonces, la tecnología a distancia de la Universidad para aquellos que se matriculan en la UNED tienen un contrato con la Universidad. Yo no puedo pedir que me quiten el examen los domingos porque tengo cita conyugal, o sea, ahí es donde el estudiante no puede ir más allá de lo que la Universidad establece. Tiene que escoger entre otras necesidades, es un asunto que hay que ver.

Por ahí notamos de que hay una solicitud de los Directores, que se les pide que qué carreras no pueden llevar determinados estudiantes en los Centros Penales. Ahí hubo un taller de Centros Universitarios, no sé qué resultados tuvo, no sé si habrá un dictamen del Consejo Universitario, porque estamos en esa disyuntiva, vamos a tener una reunión con los Directores para que los Coordinadores definan si vamos a poner límites.

Quisiera que haya un lineamiento del Consejo Universitario porque el Instituto de Criminología nos había indicado que la UNED debe tener bajo qué perfil los estudiantes pueden estudiar algunas carreras.

Eso sí nos urge porque ya después van tomando medidas en ese sentido, no sé qué políticas tendrá el Consejo Universitario sobre esa materia, de hecho por ejemplo, lo estamos haciendo con la Escuela de Agronomía, no es posible que un estudiante del Centro Penal estudie una carrera de Agronomía, tiene que hacer prácticas, laboratorios, giras, y de hecho situaciones de personas que han sido acusadas de violación que puede llevar una condición especial. Todo aquello que habíamos discutido en el taller y una serie de cosas más.

Creo que la Escuela que tiene más estudiantes en los Centros Penales es la Escuela Ciencias de la Administración. Auditores también, ese tipo de cosas, vamos a tener un auditor graduado de Universidad pública que haya sido condenado por un delito de estafa o cosas así. Ese tipo de decisiones que hay libertad como costarricenses de estudiar pero en ese sentido, qué lineamientos tenemos del Consejo Universitario en esa materia, porque entonces tienen vinculaciones jurídicas y creo que con eso hemos esperado tamaño rato y creo que ya es hora de que hagan algo en ese sentido.

Ese tema de discapacitados, estudiantes de los Centros Penales, creo que hay que avanzar en eso, yo entiendo que la Defensoría de los Estudiantes ha hecho un esfuerzo importante, darle software a los estudiantes y también otro tema que urge que no está ahí, es la instrucción última que se da con los exámenes que usted decía muy bien, que si se ampliaba para los estudiantes con problemas visuales. Hemos notado que ha habido un retroceso en ese sentido por parte de DAES.

Me gustaría que conversaran ustedes con DAES, me gustaría que lo hicieran, usted doña Nidia antes lo hacía muy bien y coordinaba muy bien con lo del POA y ahora hemos notado su retroceso, o sea, nos piden para un día antes una lista y eso es imposible.

La Universidad trabaja con un convenio, vamos a esperar porque hay una estructura de Rectores de mantener las carreras piloto, eso está un poquito complicado, ayer hablábamos de ese tema, vamos a enviar el documento para que la Universidad internacional lo revise, eso está listo pero el asunto es que yo no puedo decir que es por competencias si PROMAE, si la Evaluación de los Aprendizajes y todo el proceso académico de la UNED entiende que es evaluar por competencias y lo de tecnología ya está aprobada por un Consejo Universitario, por CONVIACA y PROMAE.

Así que en esa parte ya estamos completos.

MBA. RODRIGO ARIAS: Muchas gracias don José Luis Torres, ¿alguien más que quiera hacer uso de la palabra?

LICDA. SUSANA FERNANDEZ: Me emociona enormemente el tocar el tema de las materias valorando las condiciones particulares de cada uno de estos

estudiantes, ir un poquito más allá del tema de los trabajos de graduación. Ese es un punto importante porque así como no pueden llevar una materia, partiendo de eso que efectivamente se hace un trámite con la colaboración con otros que están afuera y no podemos desvalorar la capacidad del estudiante en la graduación. Aparte de que ya llevan los cursos individuales a la larga también si ellos están en capacidad de llegar al grado de graduación, por medio de los medios digitales incluso cuando ya ellos salen y pueden ahora sí retomar cada uno el trabajo final de graduación en la UNED.

Con el tema de los exámenes si es cierto lo que decía don José Luis Torres, ha habido mucho cambio en las calificaciones porque efectivamente en materia que son complejas y que a diario no reciben tutorías, como por ejemplo en el caso de Finanzas I, Finanzas II, que son materias complejas, Matemáticas Financiera, yo honestamente cuestiono muchísimo que un estudiante saque 95 en Finanzas I.

LICDA. NIDIA HERRERA: Como dijo don José Luis Torres hay mucho que hacer y es que en años anteriores se recibían denuncias nada más, la Defensoría es una dependencia que tiene mucho trabajo que hacer.

Ahí vamos, la idea es para que en los próximos años realizar el asunto que nos preocupa mucho que son los fraudes, realizar talleres de ética educativa con los estudiantes, todo este tipo de actividades de crecimiento y fortalecimiento a las personas, a los estudiantes, hacia esto vamos dirigidos nosotros y es cierto, hay un montón de cosas.

Eso que yo les presenté en el diagnóstico era por partes, y con el Área de Vida Estudiantil yo tengo que reunirme porque hay muchas cosas desde Becas, Programas, eso que usted dice que tienen razón, ellos no reciben tutorías pero yo me preocupaba para que recibieran las tutorías. Cuando yo revisaba los programas de los privados de libertad, el CONRE me aprobó unos códigos, entonces yo echaba mano de esos códigos y ellos sí recibían, por lo menos una tutoría antes de hacer los exámenes, lo que pasa es que ahora no reciben nada, pero no sé sobre eso porque uno se la pasa preguntando con los tutores, pero ellos antes sí recibían tutorías y se les daba apoyo, enviábamos materiales, había coordinación con el encargado de la cátedra, por ejemplo don Oscar Romero, él me retroalimentaba mucho con información y con materiales y eso se mandaba al estudiante, había una mayor complicación con la persona en el Centro Penal, con el encargado del área educativa, entonces había mucha complicación, no sé que estará pasando ahora, pero había mucho apoyo y las cátedras en eso me ayudaban, en el programa cuando yo manejaba el programa de privados de libertad, se hacía todo el esfuerzo por brindar tutorías tanto a varones con discapacidad como a los privados de libertad.

Por lo menos, ahora que los hemos visitado, hemos descubierto varias cosas y vamos a tener una reunión con la Dirección de Asuntos Estudiantiles ahora que hay nueva Directora.

DR. MIGUEL GUTIERREZ: Efectivamente hay algunos problemas en cuanto a las materias que se llevan y en cuanto a los trabajos finales de graduaciones. Imagínense ustedes que la Escuela Ciencias de la Administración tiene casi 300 privados de libertad como estudiantes.

De esos, la gran mayoría está en Contabilidad, o sea, asumir y mantener la fe pública o en finanzas o banca, imagínense ustedes personas que han estado privadas de libertad no van a poder entrar a la banca o finanzas.

Recuerdo el caso de un estudiante que el día que estaba presentando su tesis, nos decía que él quería recibir el título en la reforma, porque ya había estado, que él quería ser un ejemplo, quería hacer notar a todos los demás compañeros que si se podía y que por ahí estaba el camino, eso lo dijo un jueves, el viernes fue detenido por tráfico nacional de drogas; ni siquiera logro estar un par de días con el título afuera, son casos que es evidente que los tenemos, y son casos que nos debería de ponernos a pensar, hay que pensar muy seriamente en esto, porque de una u otra manera nosotros tenemos trescientas personas así, en la Escuela de Administración y no podemos hacer nada.

Solamente por la Escuela de Administración, otras escuelas tienen sus problemas; recuerdo la intervención de doña Ida Fallas, en el acto que estuvimos en privados de libertad, tomó una posición muy fuerte, independientemente de todo esto; yo lo que quisiera es, que esas denuncias que la Defensoría está diciendo que se tuvieron por escuela, si se reunieran con las escuelas, nosotros lo vamos hacer con la evaluación, para ver que fue, pensaba sacar realmente estadística, porque una cosa es tener un denuncia y otra cosa que esta denuncia sea efectivamente real o un error de la escuela o de algún funcionario, eso sería interesante verlo.

LICDA. ANA CRISTINA PEREIRA: Gracias, buenos días. Doña Nidia, quiero expresarle mi más sincera admiración por el involucramiento que usted ha tenido con el puesto, en la cual fue asignada, porque esto le devuelve a uno la confianza.

Un puesto como el que usted está ostentando, es un puesto que nos exige a todos los funcionarios y a estudiantes a tener una comunicación activa; con los años que tiene la Defensoría, con el tiempo en que usted ha estado nombrada, hasta hora se siente la presencia de la Defensoría.

Trabajo en el área de finanzas en la parte de los dineros de la UNED y suena muy frío, sin embargo el dinero que va de la mano con el estudiante y aunque a veces dicen que no tenemos que ver a nuestros estudiantes como clientes, ellos son la razón de ser de la Universidad, y nos damos cuenta de las situaciones tan engorrosas, que solamente a nivel económico viven los estudiantes.

Esto hace que el lado de nosotros viva muchas situaciones que viven los estudiantes no solo en la de San José sino de todo el país; el saber que está una

persona y que hay un equipo de trabajo ahora. Que a estos estudiantes a nosotros nos complace mucho, nos facilita mucho las cosas; en buena hora.

Si me gustaría, nada más como observación dentro de la solicitud que presentó de la Defensoría es que no se involucren tanto en cosas que no son de la Defensoría, porque esto es algo muy sabroso el querer atender todo, puede generar muchísimo entusiasmo, mucho trabajo y después no enfocar a la situaciones reales. Si es claro si es conveniente que todos esos planteamientos, muchos se han dejado de atender por parte de DAES, no se han atendido se han dejado y podría ser el involucramiento de ustedes, pueda permear para que ustedes puedan seguir creyendo que la función de ustedes y ahora puede ser también de DAES, pero no es separado.

Y también agradecerle a usted los correos, que más o menos una vez al mes nos está enviando a todos los funcionarios, porque eso nos permite dentro de nuestras oficinas para temas sabrosos, involucramiento del personal en la parte ética, moral, humanidad que se debe tener con nuestros usuarios, ya sean estudiantes ya sean funcionarios, ya sean proveedores, ya sea personal que llegue a cualquiera de nuestras oficinas.

MBA. RODRIGO ARIAS: Gracias, don Sergio Pineda tiene la palabra.

SR. SERGIO PINEDA: Muchísimas gracias. Para ubicarnos en el contexto del quórum, porque el informe lo que plantea es, lo actuado por la Defensoría el año pasado, y un conjunto de acciones que evidentemente estamos tratando de implementar con la mejor intención y con la disponibilidad de recursos que tenemos, porque trabajar con los bueyes, como dice el refrán.

En el caso, digamos de la preocupación que ha habido por las estadísticas que se presentan, pues una estadística de casos que se han llevado, por lo menos se puede dar fe en el momento que doña Nidia asume la Defensoría en el mes de agosto, son casos que se han tramitado y en donde el porcentaje de resolución ha sido muy alto, o sea, son casos que ya se resolvieron, que el expediente ya está archivado y listo. En donde se ha hecho directamente con las cátedras, con los funcionarios involucrados, y que eso ha permitido la retroalimentación de los funcionarios, sobre su actuar.

En el caso, propiamente en el diagnóstico, si bien es cierto aparecen algunas recomendaciones, que hacen los docentes, que hacen los estudiantes, son recomendaciones que es deber de la Defensoría, hacerlo del conocimiento de la comunidad universitaria, sin embargo son recomendaciones que algunas si tienen que ver con nuestros logros, con nuestro papel, hay otras que evidentemente corresponden a otras instancias o a otras dependencias, pero que simplemente dentro del diagnóstico se hacen alusión a ellas, eso nada más para aclarar.

Digamos el hecho de que si tenemos claro el actuar de la Defensoría, los objetivos de Reglamento de la Defensoría son muy claros, en defender los derechos que tienen los estudiantes.

La Defensoría sirve para fomentar diálogo, para fomentar la mediación, para fomentar la negociación y la resolución efectiva, en donde las partes puedan salir con un proceso formativo, evidentemente, aunque eso se dice con los abogados, que en una mesa don hay dos abogados hay cuatro versiones diferentes, pues también los tenemos los seres humanos, dos personas pueden tener la razón, viéndolo desde la perspectiva propia, que de eso se trata. Gracias.

MBA. RODRIGO ARIAS: Don Eduardo Castillo tiene la palabra.

MBA. EDUARDO CASTILLO: Gracias doña Nidia por esta presentación que hiciste de este informe, y por ese desempeño que has tenido en este período; en esto quería recalcar dos cosas desde mi punto de vista que siempre deben prevalecer y debemos de manejar en la UNED. Una es que el estudiante nuestro requiere de un acompañamiento y lo diría tal vez en mayúscula, y quizás insistiría en eso todo el tiempo que tenga la oportunidad, porque a rato lo olvidamos, lo obviamos, o no sé cómo llamarle, o porque también no somos conscientes de que nuestros estudiantes, eso es lo que requiere, o sea requiere de un acompañamiento permanente por parte de aquellos, que ellos lo demanden.

Otro elemento importante que dichosamente, en eso de caracterizas mucho, que también se requiere de mucho humanismo, lamentablemente en algunas personas, quiero hacerlo en plural, lo hemos perdido y eso es necesario que lo inculquemos permanentemente en esas personas; ya Cristina lo mencionó un poco en este caso, pero es necesario que esto lo tengamos considerado en forma permanente.

Es muy fácil a veces hacer culto digamos a los nuevos desarrollos que nos enfrentamos y quizás esto a veces, no nos percatamos que podríamos estar sacrificando algunas minorías, o algunos sectores, eso es una parte que a mí siempre me ha preocupado y sé que usted siempre ha defendido a los sectores marginados, por llamarlo de alguna forma, los sectores menos privilegiados y eso hay que inculcarlo en forma permanente; tal vez un poco más de recursos podría desarrollar más eficientemente, o llegar más eficientemente a esas áreas y eso se refleja en cada una de la personas que estamos al frente, ya algunos han tenido la sensibilidad de lo que ha pasado con tu salida de DAES, con los programas que usted manejaba, pues eso es un desempeño muy propio de cada uno, no solamente que diga que las funciones son estas, sino es una actitud quizá de cada persona en ese sentido.

Con respecto al informe, si me gustaría que para futuro ese informe cuando venga acá, en cierta medida ya don Miguel lo mencionó, que en la parte de denuncias se indique cuales de esa cantidad, han sido resueltas en forma

positivas y cuales en forma negativa, si son todas en buena hora, no lo indica en ese sentido, únicamente indica que es un número de denuncias y no está claramente indicado.

Finalmente me gustaría conocer cuál es el papel que desempeña los delegados en el proceso de mediación, porque a rato me da la impresión cómo que a los estudiantes se le da una función más allá de la que podría corresponder, digamos a la defensora como tal, pero me gustaría que me explicara un poquito más sobre eso.

MED. JOAQUIN JIMENEZ: Buenos días y primero que nada felicitar a Nidia por esta primera vez y por esta exitosa primera vez, no estamos en una sala de repleta de gente, porque no hay una cultura todavía que nos permita ese tipo de cosas, es el inicio de todo un proceso y toda una apertura, como llamo don José Luis a esta nueva etapa de la Defensoría de los Estudiantes, por lo que es de esperarse que para las próximas presentaciones en las siguientes segundas quincenas del mes de marzo de los años en que usted va a estar al frente de la Defensoría, cada vez más gente se interese por el trabajo que se está haciendo, que parece que es fundamental el tener conciencia del adecuado manejo con nuestra población estudiantil.

Supongo y lo espero que para las próximas tengamos a los 17, 33 o 40 delegados, como parte del público, ya sea en una sala acá en el Paraninfo o ya sea en las diferentes salas de los centros universitarios, a través de la conexión de video conferencia que tiene esta universidad, eso enriquecería muchísimo este tipo de actividades; el que también ya ahí no solo participarían los delegados, los conoceríamos, intercambiaríamos con ellos, sino que también los administradores de los centros, los funcionarios, y lo que es más importante los estudiantes de esos centros universitarios; en esa labor preventiva que me parece que es el énfasis central de la labor que usted ha iniciado.

Puedo destacar digamos, esas acciones que también destacó doña Cristina hace un momento, el envío de los correos universitarios sobre situaciones muy particulares que impactan a la comunidad, eso me parece muy positivo porque remueven un poquito y genera esa conciencia, que a veces es necesario removerla, pero en la medida en que usted tiene acceso a los correos de los estudiantes, podría hacerlo en esa vía, en el sentido de que cuando hay una situación extrema y muy particular de alguna situación de un estudiante, de la misma manera se les pueda comunicar a todos, para que también los estudiantes vayan tomando esa conciencia, en cuanto a sus deberes como estudiantes que son. Creo que por esa segunda vía podría tenerse ese rol preventivo, formativo, que está desarrollando la Defensoría.

Se tocaron dos temas que están en este momento en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, que es el de la póliza del INS, esa es una discusión que tiene ya varios años en el Consejo Universitario, no se ha logrado llegar a un acuerdo, principalmente por problemas económicos, digamos

esas pólizas le significarían una erogación importante a los estudiantes y el uso que hacen es muy bajo.

Hemos estado negociando con el INS el bajar esas primas lo más que se pueda, pero ha sido difícil, hemos llegado a un punto en que nos están dando un máximo o un mínimo de mil novecientos colones por cuatrimestre por estudiantes, es una erogación fuerte realmente y el beneficio es importante, pero no es un beneficio tan directo para esta población, seguimos negociando haber que puede suceder.

El otro tema es la construcción de una política para privados de libertad que ya está en la etapa final de redacción del documento final, es un tema sumamente delicado, en donde debemos plantear un fortalecimiento de la atención a la población privada de libertad desde los derechos de los privados de libertad, pero también considerando los derechos de los ciudadanos costarricenses; es un tema que no es fácil de resolver porque tenemos una misión clara que cumplir en ese sentido, hay un equipo muy dedicado a eso donde está doña Gabriela Marín de la Escuela de Educación; Verny Zúñiga de la Escuela de Sociales; Rodolfo Achoy de la Escuela de Ciencias Exactas y María Martha Durán, que está acá con nosotros de la Escuela de Administración; don Juan Pablo de Camacho de las DAES y este servidor que está coordinando ese equipo de trabajo, esperamos que en breve podamos resolver esa situación.

Otro tema que se tocó es el de becas, también es un tema que está discutiéndose en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y la idea es hacer una propuesta de un Programa Integral de Atención Socioeconómica para la Población Estudiantil de la Universidad, en eso se está avanzado.

Otro aspecto que usted tocó que me llamó la atención es una percepción que tienen los estudiantes de que el mensaje que da la UNED a las comunidades, sobre todo cuando se establecen campañas de comunicación y mercadeo no reflejan realmente lo que es la universidad, eso me parece interesante y debe retomarse. Hay un Consejo de Mercadeo que ya está trabajando en esta parte.

Nosotros podríamos generar un balance para que tengamos un sustento académico y una plataforma tecnológica adecuada para aplicarlo. Digamos que creo que era la percepción que este estudiante manifestaba.

El otro aspecto en donde me parece que la Defensoría va a tener un papel importante es en el momento y ya lo discutimos en algún momento con usted desde la Comisión de Desarrollo Estudiantil que se apruebe la nueva normativa para el Reglamento General Estudiantil. Es un reglamento que va a hacer variaciones sustantivas en los procesos con los estudiantes y es importantísimo efectivamente tener estrategias muy claras de cómo dar a conocer a los estudiantes esta nueva normativa y como los estudiantes la asuman como tal. Que realmente esa es una parte importante que debemos considerar.

El planteamiento que usted está haciendo con respecto a que desde CONARE se coordine un proceso integral de las Defensorías de los Estudiantes va a enriquecer muchísimo la labor no solo aquí en la UNED sino en términos generales en las cuatro universidades.

Supongo que habrá infinidad de experiencias en otros países y en otras universidades que también pueden servir para retroalimentar el quehacer desde la Defensoría de los Estudiantes y desde la perspectiva que usted lo está manejando que es una perspectiva de dialogo, de apertura y de respeto mutuo tanto el estudiante teniendo claro cuáles son sus deberes y derechos y lo mismo que el funcionario.

Realmente la felicito, realmente me siento muy orgulloso de tener una compañera como usted.

MBA. HEIDY ROSALES: Quiero unirme a la felicitación a doña Nidia, a su equipo, usted lo ha recalado muy bien. Es un equipo, junto con Gabriela y con Sergio, que han en esta segunda etapa de la Defensoría.

El estudiante ha estado muy solo y ahora al sentir ese gran apoyo que va a tener con una defensoría que está interna en la Universidad y que viene a conciliar con lo que usted le plantea.

Un diagnostico que me parece muy importante que usted inició diciendo pero que se le plantearon muchísimas cosas porque ahí yo resalto ese punto importante que usted dice que tiene que hacer un plan estratégico donde va a enfocar realmente de acuerdo a los objetivos y qué es lo que puede entender.

Porque hay muchísimas cosas, su dinamismo, su forma de ser, por su trabajo, por conocer a la Universidad y mucho que aportar pero con ese plan estratégico ahí se van a enfocar.

Quería resaltar esa parte al estar en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios porque se ha visto ese cambio de esa relación con la Defensoría ya que esa Comisión es la que mes a mes recibe a la Defensoría y los informes y el proceso de retroalimentación se ha visto un cambio muy importante que ya se va hacia eso a definir políticas y a definir un poco mas no ha estar en muchos casos viendo casos específicos y a veces hasta repetitivos que se planteaban una y otra vez sino que ya verlo más en macro.

Creo que ese cambio es importante y con ese plan estratégico tanto con el apoyo de los delegados y todo el personal de la Comisión creo que ese vínculo lo va a lograr en el tiempo que le toque como defensora y dar ese paso más allá de lo que va creciendo toda una Defensoría dentro de la institución.

La felicito a usted y a su equipo y a los delegados que apoyan que vienen a resolver y a unir porque todos estamos hacia lo mismo, nuestros funcionarios y al estudiante apoyarlo mucho. Muchas felicitaciones.

SRA. ALEJANDRA CHINCHILLA: Quiero hablar desde mi punto de vista y en nombre de la Federación. Realmente deseo felicitar a doña Nidia y a todo su grupo de trabajo por todos estos aportes que nos han dado o nos han comunicado el día de hoy.

Yo desde la Federación lo he visto y desde la parte en que nos debemos al estudiante también lo he vivido en el periodo que he estado, he sentido la presencia de ustedes en ese acompañamiento que es para el estudiante.

Los felicito también y valoro mucho la parte donde ustedes desean hacerle ver al estudiante la parte preventiva, que el estudiante comience a conocer, a sentirse acompañado así como lo decía doña Heidy.

Para mí es muy importante porque lo he vivido desde la Federación, la parte donde el estudiante quiere conocer y aprender pero cuando desconoce de algo no sabe a dónde dirigirse, sin embargo ustedes lo están trabajando y me alegra mucho que lo estén viendo desde toda esa parte tan amplia que es la necesidad del estudiante tanto de saber sus deberes como sus derechos y poder manejarse mucho mejor dentro de la Universidad.

Para mí es muy valioso los felicito y les agradezco mucho. Aunque a veces hemos tenido dificultades en la Federación para responder hemos trabajado y les digo que ahí estamos, desde ahí trabajamos, no dependemos uno del otro pero si nos necesitamos en cuestiones de responder al estudiante.

LICDA. NIDIA HERRERA: Muchas gracias. Don Eduardo me hacía una pregunta de los delegados y la misión que tienen. El delegado, de acuerdos a las funciones que el titular establezca. No se han establecido requisitos, entonces estamos tratando de incluir eso en el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes.

En estos momentos, el delegado en servicio, es la persona ubicada en cada centros Universitario, atendiendo y orientando a los estudiantes que tienen alguna dificultad y que tienen alguna consulta, dedicando de dos a tres horas, dependiendo de la disponibilidad de ellos. El día y la hora ellos lo definen, generalmente es sábado o domingo, ellos están en el centro Universitario atendiendo cualquier consulta que tengan los estudiantes. Hacen lo mismo que hacemos nosotros, que recibimos consultas por correo electrónico, por teléfono, fax, o por cualquier otro medio. Esa es básicamente la función de los delegados.

Ese es el primer paso, el contacto del estudiante con el delegado, pero hay casos delicados que inmediatamente él nos lo pasa a nosotros que es lo que ha sucedido en el tiempo en que he estado en la Defensoría. Por ejemplo hay mucha consulta sobre todo de evaluación de los aprendizajes, notas, revisiones de

apelaciones, entonces ese primer paso perfectamente lo asume el delegado y recopila la información. En caso de que nosotros tengamos una situación de algún caso específico él puede recopilar la información, para no desplazarnos al centro universitario. Sí necesitamos capacitarlo para poder darle otras funciones, pero en el sentido de que nos apoye capacitando y formando a los demás estudiantes.

Hay delegados muy creativos, hasta se han inventado boletines o afiches y los pegan en las paredes, porque en estos momentos no hay nada. Nosotros estamos esperando el emblema complementario, que ya está listo, para empezar ya con papelería de la Defensoría. Esa parte no la hemos explotado, porque estamos esperando el apoyo económico y la parte del emblema.

Por ejemplo, la delegada de Limón todos los cuatrimestres, cuando inicia la tutoría inaugural, va a visitar a los estudiantes nuevos y les dice hay una defensoría de los estudiantes, les explica cuáles son los objetivos y se pone a las órdenes de ellos. Eso ha variado mucho, por eso les digo que nosotros queremos traerlos acá a una capacitación, para regular un poco su función.

MBA. RODRIGO ARIAS: Muchas gracias doña Nidia. Me uno a los reconocimientos que han manifestado los compañeros tanto a usted como a su equipo de trabajo.

Antes de terminar creo que debemos aprovechar esta sesión con el propósito de tomar algunos acuerdos derivados de la presentación que usted ha hecho, y esto sin demerito que en el futuro puedan darse otros acuerdos complementarios.

El primero tendría que ser felicitar a doña Nidia por la presentación del informe y reconocerle a ella el trabajo que ha venido realizando así como a todas las personas que estuvieron presentes en la sesión de hoy.

El informe deberíamos trasladarlo integralmente para su conocimiento y con el propósito de elaborar dictámenes de acuerdos específicos o de modificación de la normativa a la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios con el propósito de que ustedes lo pueden ver integralmente y hacernos llegar recomendaciones concretas que se derivan de este informe.

También pedirle a la coordinación que coordine para que el informe sea puesto integralmente en carpetas públicas para que todos los miembros de esta comunidad universitaria lo puedan analizar más detenidamente.

En relación con sus recomendaciones o solicitudes concretas independientemente de que en la Comisión puedan desarrollarse un poco más me parece que hay por lo menos cinco desde mi punto de vista que pueden ser tramitadas de una vez. Por ejemplo la autorización para que la Defensoría pueda cubrirles viáticos y gastos de transporte a los estudiantes cuando sean llamados por algo propio de la

Defensoría, es una autorización que el Consejo puede dar de una vez. Propongo que ese lo aprobemos hoy mismo.

El punto seis y el doce que son de solicitud de recursos o de trámite para recursos los pasamos concretamente para la Comisión de Plan Presupuesto para que los analice y nos de las recomendaciones específicas. Es la comisión que coordina doña Heidy.

Luego el once es un acuerdo general que es plenamente pertinente en cuanto a que todas las instancias de la Universidad especialmente las autoridades en todos los acuerdos, políticas, normativas, dictámenes etc. que tengan que ver con derechos de estudiantes se le dé copia a la Defensoría de los Estudiantes. Lo cual es una norma general que podemos adoptarla hoy atendiendo la solicitud que nos hace doña Nidia.

Finalmente estoy de acuerdo plenamente en la recomendación para que en CONARE avancemos hacia la conformación de una comisión interuniversitaria de las Defensorías de las cuatro universidades y que entonces esa sugerencia se me pase a mí como Presidente de CONARE en estos momentos para llevarla al Consejo Nacional de Rectores donde estoy seguro que va a ser bien vista y que procedamos con el proceso para establecer una comisión permanente de Defensorías Estudiantiles en el seno del CONARE.

Por último pedirles mediante acuerdo a todas las Oficinas, Direcciones y dependencias de la Universidad colaborar con los requerimientos que tiene la Defensoría para cumplir con sus objetivos dentro de la Universidad.

Ese sería el planteamiento que hago a los miembros del Consejo Universitario. ¿Algo más? Lo someto a votación. Los que estén a favor de aprobarlo sírvanse levantar la mano. Aprobado por unanimidad de los presentes.

\* \* \*

Se acuerda lo siguiente:

## **ARTICULO I**

**Se conoce oficio DEFE-024-2009 del 3 de marzo del 2009 (REF. CU-077-2009), suscrito por la Licda. Nidia Herrera, Defensora de los Estudiantes, en el que remite el informe de labores realizadas del 1 de agosto al 12 de diciembre del 2008, como Directora de la Defensoría de los Estudiantes. Además, la Licda. Nidia Herrera hace la presentación de su informe en la presente sesión pública del Consejo Universitario.**

**SE ACUERDA:**

1. Felicitar a la Licda. Nidia Herrera por la presentación de su informe de labores de la Defensoría de la Estudiantes, del 1 de agosto al 12 de diciembre del 2008, y reconocerle la labor que ha venido realizando en conjunto con los funcionarios de esa Defensoría.
2. Agradecer a las personas que estuvieron presentes en la presente sesión, para escuchar la presentación del informe.
3. Trasladar este informe a la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, para su análisis integral y con el propósito de que presente al Consejo Universitario recomendaciones concretas que se derivan del informe.
4. Solicitar a la Coordinadora de la Secretaría del Consejo Universitario que publique este informe en las carpetas públicas de la Universidad, con el fin de que todos los miembros de la Comunidad Universitaria lo puedan conocer.
5. Autorizar el pago de viáticos y gastos de transporte a los estudiantes, cuando sean requeridos por asuntos propios de la Defensoría de los Estudiantes.
6. Solicitar a la Comisión Plan Presupuesto que analice lo solicitado por la Defensoría de los Estudiantes en los puntos 6 y 12 de su informe de labores, sobre recursos, con el fin de que brinde la Consejo Universitario las recomendaciones específicas.
7. Establecer como norma general que todas las instancias de la Universidad, y específicamente las autoridades, remitan copia digital y escrita a la Defensoría de los Estudiantes, de los acuerdos, políticas, normativa, dictámenes o pronunciamientos que tengan relación con derechos, obligaciones, procedimientos y otros temas relativos a estudiantes.
8. Solicitar al señor Rector que presente ante el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), la petición de la Licda. Nidia Herrera, sobre la constitución de una Comisión de las Defensorías de los Estudiantes de las cuatro Universidades Estatales.
9. Solicitar a todas las dependencias de la Universidad su colaboración con los requerimientos que tiene la Defensoría de

los Estudiantes, para poder cumplir con sus objetivos dentro de la Universidad.

\* \* \*

MBA. RODRIGO ARIAS: Agradezco nuevamente a doña Nidia y a todas las personas que nos acompañaron este día.

\* \* \*

Se levanta la sesión a las once horas y cinco minutos.

MBA. RODRIGO ARIAS CAMACHO  
PRESIDENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO

EF / IA / LP / NA \*\*