

DEFENSORIA DE LOS ESTUDIANTES

INFORME DE LABORES AL 1º DE MARZO DEL 2002

1. INFORMACIÓN GENERAL

La Defensoría de los Estudiantes de la UNED es una dependencia que funciona adscrita al Consejo Universitario de la Universidad. Fue creada mediante acuerdo del Consejo Universitario, sesión N° 1316, Artículo IV, inciso 1, celebrada el 4 de marzo de 1998 e inició sus labores el 1 de marzo del año 2001.

Mediante concurso externo que se llevó a cabo entre los meses de mayo y diciembre del año 2000, se designó el primer Defensor de los Estudiantes de la UNED, nombramiento que recayó en el señor Jorge Eduardo Múnera Palacio, quien actualmente se desempeña como Director de la Oficina de la Defensoría.

El presente informe se da en cumplimiento del Capítulo VII, Artículo XXXI del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, que a la letra dice:

“Cada año, el 1 de marzo, la persona titular de la Defensoría de los Estudiantes presentará al Consejo Universitario un 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. De dicho, informe, al que se dará amplia difusión en la comunidad universitaria, conocerá el Consejo Universitario en una sesión pública que ha de celebrarse en la segunda quincena del mes de marzo y que se iniciará con una presentación verbal de la persona titular de la Defensoría de los Estudiantes”.

Objetivo General: La Defensoría de los Estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia, se concibe con el objeto de velar por el cumplimiento de los derechos y la protección de los intereses de los estudiantes de la Universidad, concebido éste como su Objetivo General. Artículo II del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED.

Algunos principios básicos sobre los cuales hemos querido que descansa la figura de La Defensoría de los Estudiantes de la UNED, son las siguientes:

- Todos y cada uno de los estudiantes de la Universidad, tendrán acceso a los servicios de la Defensoría y por cualquier medio. De ahí que su intervención pueda ser solicitada por teléfono, por correo, por fax, mediante una nota manuscrita o por medio del correo electrónico.
- Ningún estudiante que solicite los servicios de la Defensoría, saldrá con las manos vacías. Si el asunto solicitado es competencia de la oficina, se le dará trámite de inmediato y si no lo es, se le orientará de la mejor manera par que acuda a la instancia correspondiente.

- Por definición, la Defensoría debe ser una instancia dinámica, flexible y adaptada a las circunstancias de este momento histórico de la universidad.
- La Defensoría de los Estudiantes de la UNED, no se contentará con esperar a que los estudiante acudan a ella. Por el contrario, se mantendrá la política de acercarnos a las diferentes comunidades en donde se encuentra la Universidad y los estudiantes, con el fin de atender sus necesidades más urgentes.
- Se mantendrá la sana costumbre de ejercer la mediación entre el estudiante y los funcionarios de la Universidad, con el fin de que cualquier diferendo pueda ser resuelto de la manera más conveniente.
- La Defensoría de los Estudiantes no busca la confrontación con ninguna instancia de la Universidad. Por el contrario, como interlocutora que es de los estudiantes, se inclina por logra la persuasión y el entendimiento entre la administración y los estudiantes. En nuestra gestión, procuraremos no vencer sino convencer.
- Las investigaciones que realice la Defensoría y la información que se brinde sobre ella deben desarrollarse con el más profundo respeto a la dignidad y el buen nombre de los funcionarios involucrados.

2. INTRODUCCIÓN.

El presente informe pretende brindar un resumen de las principales labores realizadas en el primer año de gestión de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, de acuerdo con los objetivos sumidos en forma personal al momento de iniciar la gestión como Defensor y de acuerdo con las circunstancia como se fueron dando los diferentes eventos durante el año. Con el mismo se pretende dar cumplimiento, como ya se indicó, con lo establecido en el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, en el Capítulo VII, Artículo XXXI.

3. INFORME ANUAL DE LABORES.

a. Logros alcanzados

Teniendo en cuenta que la Defensoría de os Estudiantes de la UNED Es una unida nueva dentro del engranaje de la estructura de la Universidad, se consideró importante como una actividad prioritaria, el dar a conocer la Oficina a todos los estamentos involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante acciones de información y divulgación. Ente dichas acciones se cuentan las siguientes:

- Se creyó conveniente hadrlo de manera personal par lo cual se planearon visitas a los diferentes centros universitarios que funcionan en el país. Se definió un cronograma de visitas a todos los centros en donde, mediante

reuniones con los estudiantes y el personal administrativo del centro, se cumplió con el objetivo fundamental de dar a conocer la Defensoría, sus alcances, sus atribuciones y el objetivo general que se persigue, así como establecer un vínculo de contacto con cada uno de los centros y sus estudiantes. El contacto con el Estudiante Delegado de la Defensoría fue muy importante en estos inicios de la oficina, por cuanto permitió definir algunas pautas a seguir en el accionar de la Defensoría y el papel de mediador, entre otros, que debe cumplir el estudiante-delegado.

- Se impartieron charlas en cada una de las dependencias de la Vicerrectoría Académica, con el fin de dar a conocer los alcances y objetivos de la Defensoría de los estudiantes y su papel de mediador en los conflictos que eventualmente pudiera surgir. La idea es continuar estas charlas con las dependencias de la Vicerrectoría de Planificación y la Ejecutiva en el año 2002.
- Durante la matrícula del segundo cuatrimestre del año 2001 en el CENTRO Universitario De San José, se distribuyeron cerca de 1500 volantes con información sobre la Defensoría de los Estudiantes, sus objetivos, atribuciones, ubicación física, números de teléfono y dirección electrónica, con el fin de hacer del conocimiento del mayor número posible de estudiantes. Por el tercer cuatrimestre del mismo año, se incluyó información sobre la Defensoría en el folleto de Instrucciones para la matrícula y oferta de asignaturas. De esta manera nos estábamos garantizando que la información llegar al total de la población estudiantil de la UNED. Esta información aparecerá en cada uno de los documentos de instrucciones sobre la matrícula en el futuro.
- Se creó, con la ayuda de la Oficina de Sistemas, un lugar en la página web de la universidad en donde se puede consultar acerca de los objetivos y las atribuciones de la Defensoría de los Estudiantes. En ese mismo lugar se diseñó un espacio con noticias de interés para los estudiantes, las cuales se actualizan periódicamente. La intención es promover entre los estudiantes la consulta de la página de la universidad, en donde se encuentra no-solo información sobre la Defensoría sino también de interés general sobre la Universidad.
- En cada una de las pizarras de los diferentes edificios de la universidad en Sabanilla y en los centros universitarios, se colocó un volante intercambiable cada quince días en el cual se indica cada vez, una de las atribuciones que tiene la oficina de la Defensoría. La idea es hacer del conocimiento mediante este sistema, de cada una de esas atribuciones que tiene la Defensoría de los Estudiantes de la Universidad.
- Se está en coordinación con la Oficina de Relaciones Públicas de la Universidad, con el fin de coordinar la publicación de artículos en el boletín que se instala en la página web de la UNED, y tratar de llegar a más personas por este medio.

- Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, se han nombrado hasta el momento veintiún (21) estudiantes- delegados de la Defensoría en igual número de Centros Universitarios. Aquellos centros en los cuales no han sido nombrados, corresponde a la Federación de Estudiantes de la UNED presentar una terna al Defensor de los Estudiantes para que este nombre al Delegado de la Defensoría en ese Centro Universitario, tal y como lo indica el mismo del Reglamento citado por cuanto no existe Asociación de Estudiantes en ellos.
- Se estableció un procedimiento para el trámite de las apelaciones ante la Oficina del Defensor y se repartió a los diferentes Centros Universitarios.

b. Estado de los derechos de los estudiantes de la UNED:

Durante estos primeros doce meses de labores de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, se atendieron un total de 119 denuncias debidamente documentadas que acudieron a nuestra oficina en demanda de algún tipo de ayuda. Se distribuyen de la siguiente manera: Escuela Ciencias Exactas y Naturales 11, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades 39, Escuela de Administración 14, y Escuela de Ciencias de la Educación 39. Estudios de Postgrados: 2 Cursos de Extensión: 14. Sin embargo por tratarse de consultas diarias, cuya naturaleza es principalmente de orientación e información al estudiante, muchas más se pudieron resolver sin necesidad de levantar un expediente haciendo uso del teléfono y principalmente trabajando en equipo, mediante el respaldo de los Estudiantes Delegados, cuya función es muy importante para evitar que el Defensor se convierta en un simple tramitador de quejas pues su función se debe visualizar más como preventiva que reactiva.

Merecen la pena destacarse las siguientes situaciones las siguientes situaciones que se presentaron durante este tiempo y a las cuales me voy a referir a manera de resumen de varias del mismo tipo.

- **Devolución de exámenes calificados a destiempo:** Dentro de la programación de las actividades académicas de la universidad, está establecido que los instrumentos de evaluación calificados se devuelven dos semanas después de que se entregan o se realizan los respectivos exámenes. Sin embargo durante el período de tiempo que abarca este informe, se presentaron situaciones que atentan contra el derecho que le asiste a los estudiantes para recibir la información de retorno a tiempo. Con fecha 17 de agosto se le solicitó a don Luis Fernando Barboza, a la sazón Jefe a.i. DE LA Oficina De Operaciones, que informara a esta Defensoría, las asignaturas que a ese momento no habían sido entregadas a la Oficina de Operaciones por la respectiva cátedra para ser devueltas a los estudiantes. Se constató que en ese momento cerca de 25 asignaturas estaban pendientes de devolver. Lo más grave de esto es que los segundos exámenes ordinarios se aplicaban los días 11 y 12 de agosto por semana A y 17 y 19 de agosto por semana B, con lo cual muchos estudiantes no conocían la suerte que habían corrido en el primer examen ordinario. De lo anterior y en opinión de esta Defensoría de los

Estudiantes de la UNED, se desprende el hecho de que no existe un control adecuado sobre la devolución a los Centros Universitarios de los instrumentos de evaluación calificados y además no se respetan la fecha establecidas de un grupo importante de estudiantes en absoluta indefensión porque incluso no se pueden dar cuentas sin deben o no hacer examen de reposición. En su momento se hicieron las recomendaciones del caso a las dependencias involucradas en este hecho.

- **Tiempo de Respuesta a la apelaciones:**

El artículo 43 del Reglamento de Condición Académica de los Estudiantes establece que **“El estudiante no satisfecho con la calificación obtenida en cualquiera de las pruebas, tareas o nota final, podrá solicitar revisión de la misma, entregando debidamente lleno el formulario correspondiente al Administrador del centro en un plazo no superior a 45 días calendario a contar de la fecha en que los instrumentos de evaluación, debidamente corregidos, llegan al centro”**. El mismo reglamento citado y en su artículo 44 establece que **“El profesor o tutor que calificó la prueba o el Encargado de Cátedra cuando se trate de la nota final, dará su respuesta en un plazo de siete días hábiles a partir de la fecha de recepción de la apelación en el área respectiva”**. En opinión de esta Defensoría de los Estudiantes de la UNED, los plazos establecidos se han puesto con el fin de normar, organizar y ordenar los reclamos y apelaciones de los estudiantes y hacer más efectivos los mismos, con el ánimo de agilizar las respuestas y que las dudas de los estudiantes se resuelva rápidamente. Sin embargo ésta oficina ha llegado al convencimiento de que el reglamento solo se está aplicando en una dirección y ésta es a favor de los profesores tutores o los encargados de cátedra puesto que el plazo de los siete días a partir de que se recibe la apelación en las áreas, definitivamente no se está cumpliendo. Hemos tenido que intervenir a favor de estudiantes que presentaron su apelación en diciembre del 2000 y esta no había sido resuelta aún en febrero, marzo o abril del presente año. Esta oficina ha recomendado que en el ámbito de todas las Escuelas, se haga una excitativa par que se cumplan los plazos establecidos y que a su vez los Encargados de Cátedra ejerzan el debido control sobre los profesores tutores par que las apelaciones sean devueltas en el plazo que fija el reglamento.

- **Pérdida de exámenes e instrumentos de evaluaciones:**

Relacionado con lo expuesto en el punto anterior, se da con alguna frecuencia el caso de instrumentos de evaluación y exámenes que se envían de los centros a las diferentes Escuelas o de éstas a los centros y nunca llegan a su destino, con el consiguiente perjuicio para el estudiante. En este sentido es necesario hacer conciencia entre los administradores de centros, Encargados de Cátedra y Directores de Escuelas de la necesidad de cumplir con los diferentes controles que se ha establecido a efecto por parte de la Oficina de Operaciones. Debe resaltar en este informe que a la fecha no han llegado 17 paquetes con un

total de 101 exámenes primer ordinario clasificados del Pac 2001-3 a los centros universitarios de Puntarenas y Guápiles, los que se encuentran extraviados, sin que se sepa hasta el momento el destino de los mismos. Esta Defensoría considera su deber insistir par que se cumpla con los controles que se han establecido y en caso contrario, que se establezcan en aquellas instancias en donde no exista, pero no se concibe que situaciones como la descrita ocurran más.

- **Aplicación del artículo 47 del Reglamento de Condición Académica de los estudiantes de la UNED:**

Como corolario de la pérdida de exámenes e instrumentos de evaluación una vez entregados por los estudiare, se presenta el siguiente hecho que se comenta con detenimiento para que significa, en opinión de esta Defensor de los Estudiantes, uno de los abusos que se está cometiendo en contra d los derechos de los estuantes de la UNED. Cuando Se da un evento de esta naturaleza, el reglamento estipula claramente que el estudiante tiene la opción de escoger entre repetir la prueba en el momento y lugar que lo indique el Director de Docencia, o en su defecto acepar una nota mínima de 7, en esa prueba. Lo cierto es que de los exámenes indicados como extraviados en el punto anterior, hasta el momento no ha sido posible que a una estudiante del Centro Universitario de Puntarenas, quien solicitó se le asignara una nota de 7en esta prueba, se le aplique y reconozca lo que esa pidiendo en justicia. No sobra advertir, que incluso existe un pronunciamiento del Jefe de la Oficina Jurídica de la UNED, O.J. 2001-445 del 23 de noviembre del 2001, mismo que avala la recomendación de esta Oficina, en el sentido de que debe aplicarse lo que estipula el Reglamento citado. El pronunciamiento de la Oficina Jurídica va más allá en el talento que señala que **“Por otra parte, debe señalarse que el profesor no tiene derecho a colocarse por encima de las normas reglamentarias que rigen a la UNED, por lo que es su obligación acatarlas, dado que como funcionarios públicos somos simples depositarios de la ley, según el artículo 11 de la Constitución política”**. Sin embargo a la fecha la situación sigue igual, es decir no se resuelto la situación de la estudiante, violando así el derecho que le asiste a los estudiantes de la universidad, de ser amparados por un reglamento que en su oportunidad fue creado par nombra las relaciones entre estudiantes y personas académico y administrativo.

- **Presencialidad de profesores y Encargados de Cátedra:**

Una de las denuncias telefónicas que mayormente se ha recibido en la ofician de la Defensoría de los Estudiantes se relaciona con la dificultad de encontrar a algunos Encargados de Cátedra en las oficinas y a las horas que se han designado par atención de estudiantes, no solo en forma personal sino por teléfono. Esta Defensoría entiende que lo horarios de algunos funcionario no sean necesariamente de jornada corrida debido a otras ocupaciones académica igualmente válidas. Sin embargo la atención a los estudiantes y más en una universidad a distancia con la

nuestra, considera esta oficina no puede depender de dos tarde o dos mañanas, mas bien por el contrario la respectiva Escuela o Cátedra deberían estar en capacidad de resolver cualquier asunto que un estudiante requiera y en el horario que el estudiante pueda llamar o venir personalmente. No se puede limitar a un horario de atención la aparición o la resolución de una duda.

- **Quejas por maltrato:**

Si bien es cierto la palabra suena dura, no se pudo comprobar efectivamente que algún estudiante haya sido maltratado de palabra o de obra. Sin embargo se hicieron la averiguaciones pertinentes hasta estar seguros de que no se hubiera presentado nada anormal. Es cierto que algunos profesores tutore en algún momento pueden decir algo que no es bien recibido por el estudiante o pede ser mal interpretado por este. En todo caso, se hace énfasis en toda las reuniones de la importancia de tener buenas relaciones entre las personas..

- **Administración de la pruebas de evaluación:**

En su momento se hizo la observación a la Vicerrectoría Académica acerca de la inquietud de esta Defensoría , en relación con el cuido en la aplicación de las indiferentes pruebas de evaluación. Mediante observaciones directa en algunos centreo universitarios al momento de la aplicación de exámenes, se pudo constatar algunas deficiencias que existen en este proceso. Esa Defensoría recomienda que se instruya debidamente a todos los profesores tutores designados para el cuido acerca de los cuidados y las observaciones que hay que tener con el fin de garantizar la confiabilidad de las pruebas. En el tanto que estas sean confiables en un 100% se estará garantizando la excelencia en la educación y la credibilidad en el modelo de educación a distancia de la universidad. La Oficina de Operaciones Académicas dispone de un instructivo bastante completo con este fin, pero se pudo constatar personalmente que no todos los tutores lo conocen.

- **Duración de algunos trámites:**

En no pocas ocasiones se quejan los estudiantes de que algunos trámites, por ejemplo inclusiones de notas o cambios denotas en Registro, tardan mas de la cuenta. Se ha dado el caso de reclamos que han tardado hasta un mes par que le respectivo cambio se haga y ha tenido que intervenir esta oficina, aún teniendo razón el estudiante. A manera de lustración, el segundo examen ordinario de semana B de tercer cuatrimestre dl 20º01 se realizó entre los días 1 y 2 de diciembre y a mediados de mes de febrero, muchas actos finales aun no habían sido pasadas a la Oficina de Registro. Es preocupante el caso de los estudiantes de carreras en el área de Educación, quienes para un nombramiento en el Ministerio deben presentar una certificación de notas y por lo expuesto, no la pueden presentar. En Opinión de este Defensor, independientemente de procedimiento establecido para el pase de las actas finales a registro, el

tiempo transcurrido ente la realización de la prueba y el evento final es demasiado largo con lo cual se perjudica directamente al los estudiantes. Existe un evidente cuello de botella en las diferentes escuelas, que hacen que el trámite no sea lo suficientemente expedito.

- **Tutorías telefónicas:**

No es un secreto par nadie en la Universidad y entiendo que al nivel que corresponde se están tomando las medida del caso, pero la tutoría telefónica se encuentra saturada en este momento. Esto conlleva a que numerosos estudiantes no pueda ingresar a este servicio que presta la Universidad y que en muchas ocasiones e el único disponible par los estudiantes, especialmente aquellos que no tiene tutoría presencial. Es de esperar que par el próximo año, esta deficiencia pueda ser subsanada como lo merecen los estudiantes.

- **Estudiantes de los centros penales:**

He recibido información de estudiantes del Centro Penal La Reforma, en el sentido de que hay asignaturas que no pueden llevar por cuanto requieren presencialidad o la realización de trabajos prácticos que por su misma condición, están en imposibilidad de hacer. La Ley de creación de la Universidad Estatal a Distancia establece que esa será una institución de educación superior especializada en enseñanza a través de los medios de comunicación social, ademadas de incorporar a la educación superior, con métodos idóneos y flexibles a quienes no hubieran podido incorporarse al sistema formal universitario. De la misma manera en el Estatuto Orgánico, se establece que la Universidad deberá atender preferentemente a aquellos sectores de la población que por razones geográficas, de trabajo o de otro tipo no pedan asistir a los otros centros de educación superior. En opinión nuestra, una situación como la descrita por los estudiantes de los centros penales, está en contraposición a lo que establecen no solo la Ley de Creación de la Universidad sino el Estatuto Orgánico en la parte contundente.. Desde el mismo momento en que la Universidad decidió abrir un Centro Universitario en el Centro Penal La Reforma y en general atender a la población de internos en los centro penales del país, está brindando a aquellos a quienes se matriculan en la UNED la oportunidad de obtener un título profesional al momento de culminar sus estudios y cumplir con toso los requisitos que la misma Universidad establece. Esta Oficina considera además, que si bien alto acorde con los postulados de la Universidad, también es cierto que deberían buscarse soluciones alternativas con el fin de no perjudicar a los estudiantes. Estas soluciones pasarían por, me atrevo a sugerir, adecuaciones curriculares, sustituciones de materiales que permitan avaluar los mismos contenidos e inclusive convenios entre la UNED y el Ministerio de Justicia y Gracia con el fin de que los estudiantes de estos centro puedan cumplir con los requisitos así completar sus estudios de manera satisfactoria. Mi intención no es otra que hacer un llamado a los altos estamento de la Universidad, con el fin de que casos como el que nos ocupa, puedan resolverse de manera tal que no solo pueda conservarse intacta la calidad académica que debe existir, sino que los estudiantes no se van perjudicados en la culminación de sus estudios.

- **Cursos con presencialida**

Cuando se fundó la Universidad, y su ley de creación lo establece claramente, se hizo con el fin de alcanzar aquella población que por razones de diversa índole, no podían acceder a la educación tradicional. Pese a lo anterior, la complejidad de algunas carreras o cursos hace indispensable que en algún momento se requiera la presencia de los estudiantes en algún laboratorio o en giras de estudio. Esto no obsta para que la educación siga siendo a distancia y esa Oficina de la Defensoría lo entiende y lo comprende perfectamente. Sin embargo, se están dando casos en donde se exige a los estudiantes el presentarse al Centro Universitario de San José, con el fin de recibir instrucciones, formar grupos de estudio y escoger una empresa para hacer un trabajo final que es la única nota con la cual se evalúa ese curso. Obviamente por la realización del trabajo es necesario visitar la empresa no una sino varias veces durante el cuatrimestre. En opinión de esa Defensoría es por decir lo menos, intransigente de parte de un Encargado de Cátedra, exigir obligatoriamente la asistencia a tutorías y presencialidad como requisitos para ganar un curso. Generalmente los cursos o de salida del nivel de Licenciatura son de matrícula baja, lo cual deja a los estudiantes de las zonas rurales y más alejadas, en clara desventaja a la hora de formar un grupo de estudio, teniendo en consecuencia que desplazarse a la meseta central, para cumplir con esta exigencia de la cátedra. En mi opinión lo digo sinceramente, creo que se está dejando de lado el potencial que podría existir en empresas ubicadas en las zonas rurales, que si lo vemos desde el punto de vista del beneficio mutuo, Empresa-Universidad-Estudiante, la Universidad estaría contribuyendo con el desarrollo de las zonas más necesitadas. Esta Oficina, considera que no solo los Encargados de Cátedra sino los profesores encargados de dirigir este tipo de cursos, podría desplazarse a los Centros Universitarios alejados una o las veces que se requiera, con el fin de dar una asesoría personalizada a los estudiantes que se matriculan en estos cursos evitando así el que sean los estudiantes los que tengan que desplazarse a la capital. Esta Oficina considera que un estudiante del nivel de salida de licenciatura, merece y requiere a veces, de una mayor atención personalizada por parte de las diferentes Cátedras y Escuelas

c. Limitaciones concretas enfrentadas durante este período:

Debo destacar la colaboración prestada por cada una de las oficinas involucradas en la actividad de la Defensoría de los Estudiantes. Si bien es cierto al momento del inicio en funciones la Oficina no cuenta con presupuesto propio, siempre se pudo cumplir los objetivos de visitar a los diferentes centros y los gastos necesarios para el cabal cumplimiento de la misión encomendada así como la dotación de oficina y equipo mínimo requerido para poder funcionar. En el presupuesto para el 2002, se han incluido algunas partidas que esperamos permitan desarrollar algunos de los planes que se ha esbozado y que incluyen conferencias, mesas redondas y actividades encaminadas a crear conciencia en la comunidad universitaria sobre el papel de la Defensoría de los Estudiantes.

4. CONSIDERACIONES A FUTURO

Una de las metas propuestas para este primer año del desarrollo de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, fue el consolidarla en el ámbito operativo y el darla a conocer

a los estudiantes y en general a toda la Universidad. Creemos que este objetivo se alcanzó plenamente. Nos corresponde enseguida el consolidar la imagen y la figura del Estudiante Delegado de la Defensoría en cada uno de los Centros Universitarios, como una extensión de la Oficina de la Defensoría en aquellos lugares en donde por la lejanía de la meseta central, se puedan presentar más inconvenientes, y en general por la buena marcha de la Defensoría de los Estudiantes. Este será un objetivo prioritario a este año 2002.

Enmarcado dentro del propósito de la defensa de los intereses de los estudiantes de la universidad, se proponen una serie de actividades de naturaleza preventiva, tendentes a crear una cultura en la UNED de excelencia en el servicio. De esta manera se pretende que el funcionario entienda que el estudiante es la razón de ser de la universidad y la única justificación de la labor que cada uno de nosotros desarrolla. Esto se hará mediante seminarios y talleres sobre Comportamiento Organizacional, Manejo de Conflictos, Técnicas de Negociación, Estrategias para brindar un servicio de calidad al estudiante. Lo que se pretende es que la Defensoría de los Estudiantes tenga un comportamiento preventivo lo cual reduciría significativamente injusticias y acciones indebidas en contra de los estudiantes. En la medida de lo posible, se estará programando para el año 2002 una serie de conferencias sobre los diferentes temas que nos interesa promocionar en el ámbito de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED.

Durante el presente año se espera continuar con la labor de divulgación y charlas en las diferentes dependencias de la Universidad, hasta terminar con las vicerrectorías de Planificación y Ejecutiva, así como las demás dependencias de la Universidad. Igualmente, se continuará con la campaña de divulgación no solo a nivel de cartelera sino en los diferentes boletines tanto de la universidad como de algunas Asociaciones de Estudiantes.