

# **UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

Consejo Universitario  
Defensoría de los Estudiantes

## **ESTADO DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNED**

(Del período comprendido entre  
16 de enero 2017 al 16 diciembre 2017)

Desarrollado por el  
Equipo DEFE  
2017

Enero, 2018



## **Resumen ejecutivo**

El informe de la Defensoría de los Estudiantes DEFE, es un documento que le permita tanto a la academia como al área administrativa, revisar el servicio que durante un año se le brinda a la comunidad universitaria, en especial al estudiantado.

El informe correspondiente a este período 2017, contempla una estructura diferente a la de años anteriores, por cuanto se rendirá cuenta de los nuevos servicios que la Defensoría implementa a lo largo del año, según las responsabilidades que como Dirección se le asigna en el Reglamento de Creación de esta dependencia.

Se denomina al Capítulo I: El accionar de la Defensoría de los estudiantes, mismo en el que se expone el trabajo que ha desarrollado esta Dirección con su equipo, tanto de planta como de estudiantes delegados en todo el país. Se indican todos los talleres impartidos tanto en las visitas oficiales como los que imparten los delegados en cada centro universitario a lo largo del año.

Se expone los videos promocionales por el equipo de planta de la DEFE sobre normativa, además, los talleres impartidos en giras oficiales, así como, los que ha impartido el equipo de delegados en cada centro universitario del país, con la finalidad de difundir no sólo la labor de la DEFE, sino, la normativa que regula las relaciones estudiante-Universidad. Es necesaria esta difusión dentro de la población estudiantil, por cuanto bajo el modelo de educación a distancia se hace necesario que el estudiante sea autosuficiente e independiente en su vida estudiantil.

Se presenta además un resumen de la planificación establecida para el 2017 mediante el POA, así como una relación del planteamiento que, mediante la postulación al puesto de la Defensoría, se prometió ante el Consejo Universitario, así como lo ejecutado a diciembre de ese año.

En el Capítulo II: Presentación y análisis de los casos tramitados ante la Defensoría de los Estudiantes, se muestran datos de los 758 casos expuestos por la población estudiantil, donde se plantean las consultas, denuncias y quejas que les afecta. Se ubican los mismos como ha sido usual, por áreas predefinidas, agrupadas en categorías para su mejor comprensión.

El informe de la Defensoría de los Estudiantes se emite con la intención de que los servicios que ofrece la UNED como alma mater, sean mejorados,

velando de esta forma por la protección y derechos del estudiante, que son nuestra razón de ser.

Por considerar que el informe se presenta por Reglamento desde hace años, no ha surtido un efecto de manera que los casos resueltos y conocidos por las diferentes unidades permitan la mejora continua. Se idea, previo a la entrega de éste documento ante el Consejo Universitario, la conformación de grupos focales donde se expone a cada dependencia involucrada las estadísticas de los casos atendidos en el año. Esta actividad permite que las cuatro Escuelas, la FEUNED, el SEP y la DAES, el planteamiento de sus recomendaciones de mejora, comprometiéndose a llevar un seguimiento, de manera que se mejore el servicio, generando la actividad, de acuerdo a nuestra percepción, una empatía con el resultado del informe dentro de una cultura de paz en mejora del clima organizacional.

Al final del documento, se presentan algunos de los casos de mayor relevancia atendidos durante el año, mismos que cuentan con las recomendaciones que esta Defensoría considera pertinentes, por lo que se espera el Consejo Universitario emita su criterio al respecto.

Es importante manifestar que el espíritu de la información presentada en este documento, tiene como finalidad mejorar la calidad de los servicios que se brinda a la población estudiantil.

## Tabla de contenido

Resumen ejecutivo .....	2
CAPÍTULO I El accionar de la defensoría de los estudiantes.....	7
1. El accionar de la DEFE en la academia.....	8
1.1 Posicionamiento de la DEFE. ....	9
1.1.1 Equipo de la Defensoría de los Estudiantes.....	9
1.1.2 Talleres.....	17
1.2. Planificación del trabajo a desarrollar en el 2017.....	24
1.2.1 Plan Operativo Anual (POA 2017) .....	24
1.2.2 Propuesta Jefatura DEFE ante el Consejo Universitario vs lo actuado a diciembre 2017. ....	27
Capítulo II Presentación y análisis de casos tramitados ante la DEFE .....	29
2.1 Casos Administrativos .....	32
2.2 Casos Académicos.....	34
2.3 Casos administrativos-académicos. ....	36
2.4 Desarrollo de grupos focales como propuesta para plan de mejora a favor del estudiantado.....	39
CAPITULO III Casos especiales durante el período 2017.....	47
3.1 Estudiantes en el extranjero. ....	48
3.2 Sistema de Estudios de Posgrado .....	50
3.2.1 Trabajos Finales de Graduación. ....	50
3.2.2 Actualización y evaluación de los programas de estudio.....	51
3.3 Funcionarios UNED. ....	52
3.4. Análisis para asignación de beca.....	53
3.5 Casos de la oferta bienal.....	54
3.6 Servicios al estudiante privado de libertad.....	55
3.8. Prueba escrita de reposición y prueba escrita diferenciada. ....	56
3.9.- Debido proceso de notificación de los procesos disciplinarios. ....	58
3.10 Calificación de Instrumentos de Evaluación que son respondidos a lápiz.....	59
3.11. Errores en la confección de instrumentos de evaluación.....	59
3.12. Caso Coro Voces: .....	60
CAPÍTULO IV Conclusiones Generales.....	62

## **ESTADO DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNED**

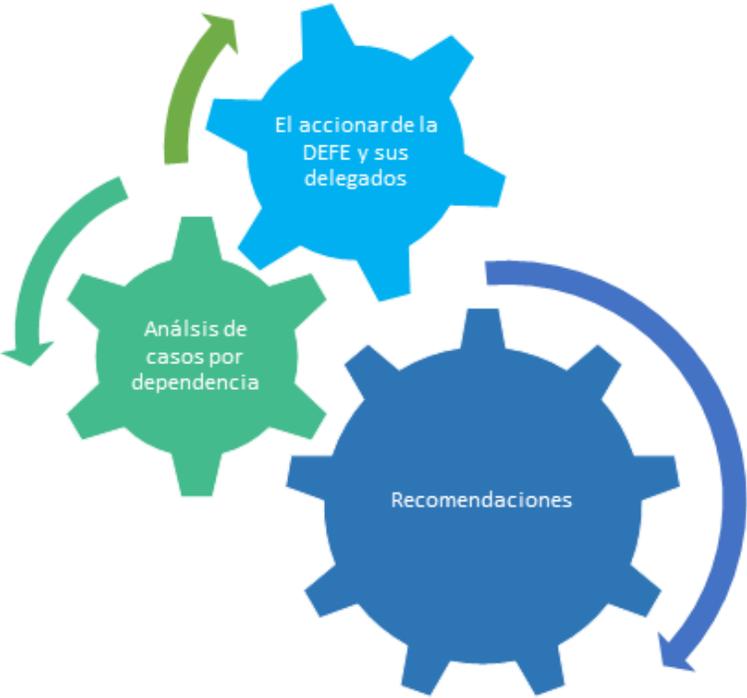
*Pero quiero primero enfatizar, lo que no es tarea de la defensoría. ...no debería ser un centro de quejas, por cuanto cada instancia académica o administrativa tiene los mecanismos internos necesarios para efectuar su labor e irla perfeccionando...tampoco sustituye la defensoría el mal trabajo o la sordera institucional que debe atender deficiencias en el desempeño de diversas jefaturas o direcciones.*  
Orlando M. Morales (2012)

La Defensoría de los Estudiantes (DEFE) dentro de sus labores vela tanto por los deberes de la población estudiantil, como del cumplimiento de los derechos y la protección de los intereses de esta, desde el año 2001. Está conformada por la Defensora de los Estudiantes quien en este momento cubre el puesto de manera interina y le acompañan en su gestión tres funcionarios de distintas profesiones, lo que los convierte en un equipo transdisciplinario de análisis y reflexión de los casos presentados. Así mismo, conforman el equipo un grupo de estudiantes delegados distribuidos en centros universitarios y centros penales, que a la fecha de presentación de este informe suman 39 centros educativos.

El equipo en su totalidad se capacita y coordina de manera tal, que permita desarrollar actividades en las diferentes Dependencias UNED para lograr los objetivos en pro del estudiantado y de la Institución.

El Plan Operativo Anual es la base para el trabajo que se desarrolla en el 2017. La planificación de este plan de trabajo se lleva a cabo acorde al Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, documento que define las funciones de la Dirección. Para la planificación de las actividades desarrolladas, el plan contempló los resultados de las evaluaciones de talleres, así como las solicitudes de diferentes dependencias y población estudiantil. Otro aspecto fundamental que permite la planificación son los resultados de casos atendidos por ésta Dirección durante el 2016, base para proyectar la atención de denuncias para el 2017.

Se procede a describir las actividades realizadas durante el 2017, mismas que para facilidad del lector, se divide en 3 capítulos a saber:



Fuente: Elaboración propia.

# CAPÍTULO I El accionar de la defensoría de los estudiantes



## **1. El accionar de la DEFE en la academia.**

El objetivo primordial que brinda la Defensoría de los Estudiantes (DEFE) como Dirección, según lo establece el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes en su artículo II es "...velar por el cumplimiento de los derechos y la protección de los intereses de los estudiantes de la UNED", según lo estableció el Consejo Universitario mediante Reglamento en el año 1998, en su artículo II.

Lo establecido en el artículo anterior, se ha visto reforzada durante el año 2017 con procesos de capacitación en normativa universitaria tanto a la academia como a la comunidad estudiantil. Estos procesos cuentan con estrategias andragógicas que van desde la vinculación a la situación vital, se contemplan la integración de experiencias formativas, la participación activa, y la zona de desarrollo próximo, hasta la asimilación de los temas, así como el aprender a aprender, todos presentes en el Modelo Pedagógico UNED.

Para lograrlo, se desarrollaron una serie de videos con calidad UNED que exponen mediante dramatizaciones y animaciones aspectos fundamentales de la Normativa Institucional. Asimismo, se planifican talleres desde el ludo aprendizaje con la finalidad de que funcionarios UNED aprendan haciendo y se introduce la autoevaluación a los servicios brindados.

La DEFE ha trabajado para posicionarse como asesora de normativa en la Institución, a sabiendas de que entre mejor formado esté el personal en normativa, menos violación a los derechos estudiantiles habrá y el estudiantado, menos errores en el cumplimiento de deberes cometerá, permitiéndole defenderse con base en lo establecido en los Reglamentos UNED.

No se puede dejar de lado la atención individualizada y en grupo que se ha dado a la población estudiantil no sólo a través de las denuncias recibidas en oficina centrales, sino también a través de nuestros estudiantes delegados ubicados en cada centro universitario a lo largo y ancho del país. Se suma a este servicio las visitas que se realizan por parte del personal de planta a cada centro universitario, donde se ofrece capacitación sobre normativa, interactuando con los estudiantes, mediante charlas donde se utiliza el ludoaprendizaje, que ha permitido el logro de los objetivos planteados, a través de la planificación llevada a cabo, donde se ha analizado previamente las necesidades de la población estudiantil, según lo ha dejado ver las denuncias planteadas a lo largo del año.

## 1.1 Posicionamiento de la DEFE.

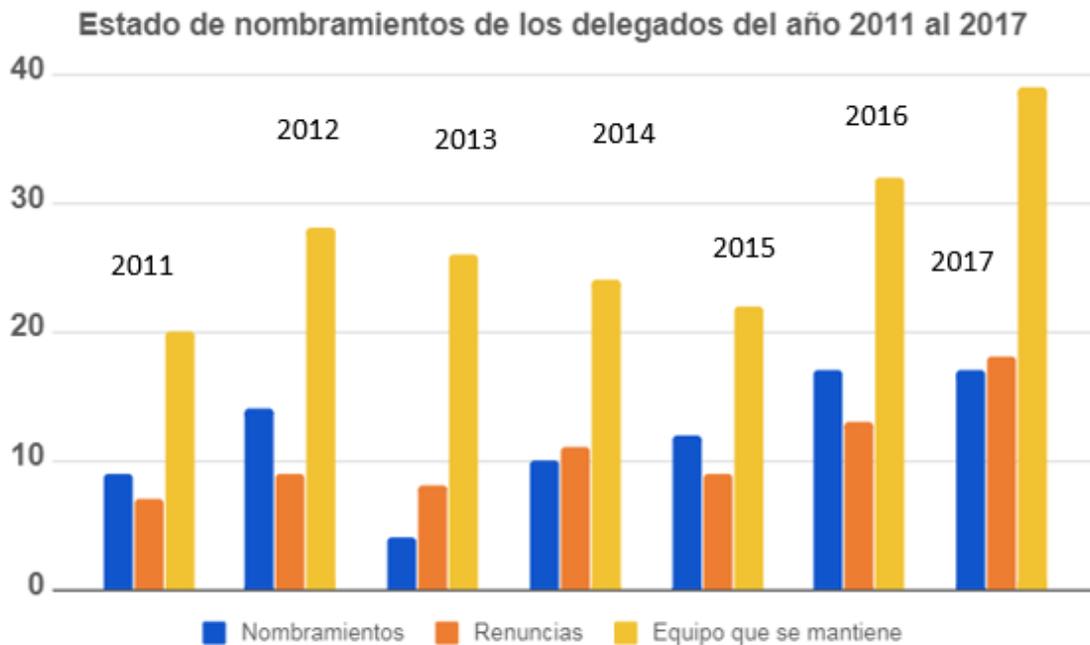
### 1.1.1 Equipo de la Defensoría de los Estudiantes.

#### a. Delegados DEFE

- **Nombramientos:** Se realizan 17 nombramientos logrando elegir representante en Palmares, Talamanca, Osa, Heredia, Liberia, Buenos Aires, Nicoya, Guápiles, San Vito, CAI APAC, CAI San Rafael, CAI Dr. Gerardo Rodríguez Echeverría, Cartago, Turrialba, Alajuela, Puriscal, Jicaral.

El equipo de delegados es normal que varíe de forma constante debido a las diferentes circunstancias en las que se moviliza el estudiante, como lo es graduarse, abandonar la Universidad, encontrar trabajo, situaciones personales; así mismo, existen momentos en que se debe revocar el nombramiento por incumplimiento de tareas asignadas. Debemos tomar en cuenta que son estudiantes, no funcionarios que cumplen una gran labor a favor de los mismos estudiantes.

En el siguiente gráfico se pueden observar los datos del estado de nombramientos de los delegados del año 2011 al 2017, se visibilizan los nombramientos realizados, las destituciones y renuncias y el número de integrantes que se mantiene dentro del equipo en la actualidad.

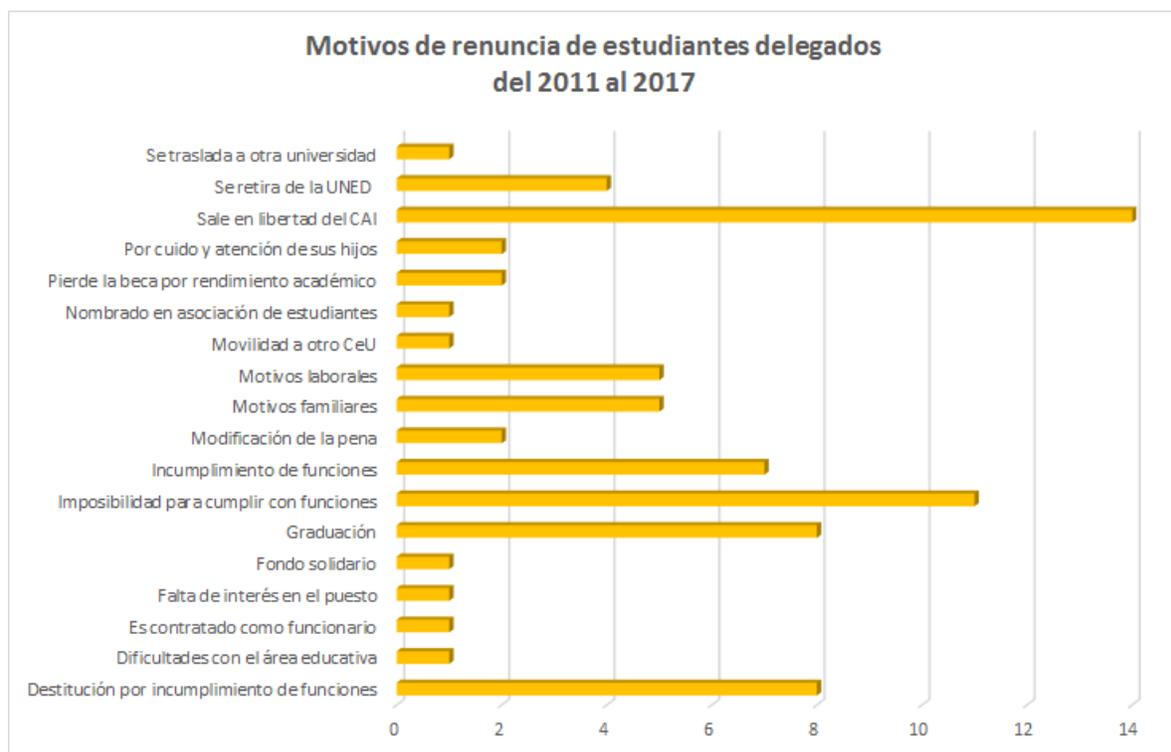


Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

Como se puede observar, en el año 2017 es en el que un mayor número de delegados se mantiene siendo parte del equipo, a pesar de ser el año en que mayores renunciaciones se presentaron. Es a partir del 2014 que el ascenso en nombramientos aumenta paulatinamente y para el 2016 y 2017 el número de delegados electos se mantiene y se le brinda un seguimiento en cuanto a su capacitación y el servicio que debe brindar a la población estudiantil en cada centro universitario y centro de atención institucional.

Un dato interesante de agregar es que una vez que se incluyen las TIC's en los procesos de reclutamiento y selección de delegados, aumenta el número de estudiantes nombrados en los centros universitarios faltantes.

Para una mayor comprensión del lector de los motivos que generan que un delegado cese su participación como integrante de la Defensoría, se presenta el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

Como se puede observar, el motivo que predomina es el cumplimiento de la pena de los estudiantes delegados en privación de libertad, seguido por la imposibilidad de cumplir con las funciones para las que se les elige como delegados, mismas que son explicadas en la publicidad que se realiza en redes sociales y centros universitarios, así como en la entrevista, no obstante 11 delegados de los 75 que se han retirado del equipo, consideran que el cumplimiento de horas en el centro universitario les dificulta asistir a tutorías o tienen un choque con sus actividades personales.

Con estas cifras, se denota que los estudiantes que continúan como delegados, verdaderamente adquieren un compromiso, no solo con la Universidad si no con la población estudiantil de su zona, por la capacitación recibida y las actividades que impulsan.

Por último, en el siguiente gráfico se muestra el reporte del año en que se nombra a cada uno de los estudiantes delegados que actualmente conforman la Defensoría



Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

En el gráfico se aprecia que el número de delegados nombrados comienza a incrementar su permanencia en el equipo de trabajo a partir del 2015. El equipo DEFE trabaja en la motivación extrínseca del equipo, en el posicionamiento en cada centro universitario, pero sobre todo en que tengan conocimiento de lo importantes que son para la DEFE, lo que se espera que genere pertenencia e identificación con la labor que realiza la DEFE. Se cuenta con dos estudiantes delegados que acompañan a la DEFE desde el 2011, se caracterizan por una labor responsable, entusiasta, creativa, profesional, ética y de pensamiento crítico, un ejemplo positivo para los demás estudiantes delegados del equipo.

Se espera que en próximos años el estudiante delegado y delegada se sienta más arraigado a la DEFE.

- **Posicionamiento:** Se trabaja arduamente en el empoderamiento del estudiantado que representa a la DEFE, a sabiendas de que es la primera cara que ve el estudiante en su centro universitario, el estudiante delegado se convierte en el representante de la DEFE, en sus ojos y oídos, en su asesor. Para ello, se mantiene una comunicación constante con los funcionarios de los centros universitarios, con el fin de que apoyen al delegado y lo vean como un plus que ofrece la DEFE a su centro universitario por cuanto es una persona capacitada en normativa que puede asesorar al estudiantado y a funcionarios en caso de ser necesario.
- **Inducciones a delegados de primer ingreso:** antes de iniciar su actividad con la DEFE, se les brinda una capacitación a través de medios tecnológicos con el fin de que comprenda el funcionamiento de la Defensoría, su accionar, la normativa institucional y cómo se debe actuar ante consultas, quejas o denuncias que le plantee un estudiante. Se le brinda una asesoría permanente por medios tecnológicos, respondiendo a consultas que se hagan durante el año. Así mismo, se brindan dos capacitaciones presenciales y dos virtuales, además de los Consejos Asesores de Representantes, temáticas que se verán en el apartado de Talleres.

- **Consejo Asesor de Representantes:** Como plan piloto se inician las labores de trabajo en equipo en las diferentes regiones del país, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes en su artículo VI, con el fin de analizar los casos de denuncias que se presentan en la región por cada centro universitario, buscando soluciones a los casos planteados. Así, se les capacita en las temáticas con mayor número de denuncias según cada Región. En el 2017 se realizan 6 Consejos a través del sistema de Scopia por videoconferencias con una duración de al menos dos horas, cada sesión de trabajo. Los Consejos estuvieron conformados por las regiones del país, según se puede observar en la siguiente imagen:



Fuente: Página web de la Universidad Estatal a Distancia.

## **b. Funcionarios DEFE**

- **Redistribución de funciones en la Dirección:**

Una vez analizadas las labores de la DEFE, se revisan las funciones que cumplen los funcionarios de la Defensoría, y se lleva a cabo una redistribución de las mismas, según necesidades del nuevo planteamiento de trabajo, de manera que las responsabilidades varían según el área asignada de trabajo a cada funcionario, misma que permite la creación de nuevos servicios que van en beneficio de la población estudiantil.

- **Procesos de capacitación:**

El personal de toda organización debe mantener altos estándares de calidad en los servicios que brinda, motivo por el cual ésta Defensoría debe estar capacitada y actualizada en temáticas nacionales y universitarias para así, lograr la atención adecuada de cada una de las poblaciones que se atienden con la finalidad de brindar un servicio de calidad que responda a las necesidades de la población estudiantil.

Desde el punto de vista anterior, el equipo de trabajo de planta participa durante el año en capacitaciones de temáticas diversas como:

- Dos funcionarias reciben capacitación en Pueblos y territorios originarios, brindado por la Dirección de Extensión
- Se recibe formación en la figura Gestores de Paz, certificada la compañera Karen Carranza por el Ministerio de Justicia y Paz para poder replicar estas capacitaciones en el tema de Resolución Alternativa de Conflictos, tanto a la población estudiantil como a funcionarios UNED.
- Se participa en el Seminario Internacional realizado en Costa Rica titulado “Abrelatam y Con Datos”, el cual permite el manejo y visualización de los datos abiertos en la gestión pública para la efectiva toma de decisiones.
- Se trabaja con la Defensoría de los Habitantes, a través de la Red de Educación en Derechos Humanos, con otras instancias públicas en proyectos para difundir temas de derechos humanos a nivel de la población estudiantil o bien a docentes, según sea solicitado.
- Dentro del equipo de la DEFE, una funcionaria concluye su maestría en Derechos Humanos por medio del Acuerdo de Mejoramiento Institucional (AMI), y dos están por concluir su maestría en Psicopedagogía y Antropología, permitiendo brindar cada día un mejor servicio, y asumir nuevos retos laborales.
- Se brinda asesoría a la Defensoría de los Estudiantes de la Universidad Técnica Nacional, en cuanto a un compartir de saberes dado que ellos están creando la Defensoría de la citada Universidad, así mismo participan en diferentes capacitaciones en normativa y Resolución Alternativa de Conflictos.

- c. **Estrategias publicitarias:** se trabaja en la creación de distintivos que posicionan la DEFE en centros universitarios como lo son Brochures y lapiceros. Así también, se entrega a un grupo de estudiantes delegados banners para ubicar en los centros universitarios y una camiseta distintiva para cada estudiante delegado. El equipo de delegados crea un buzón consultas, mismo que revisa semanalmente el delegado del CeU, se han colocado pizarras informativas ubicadas en cada Centro Universitario donde se ubica normativa y se cambia de forma periódica.

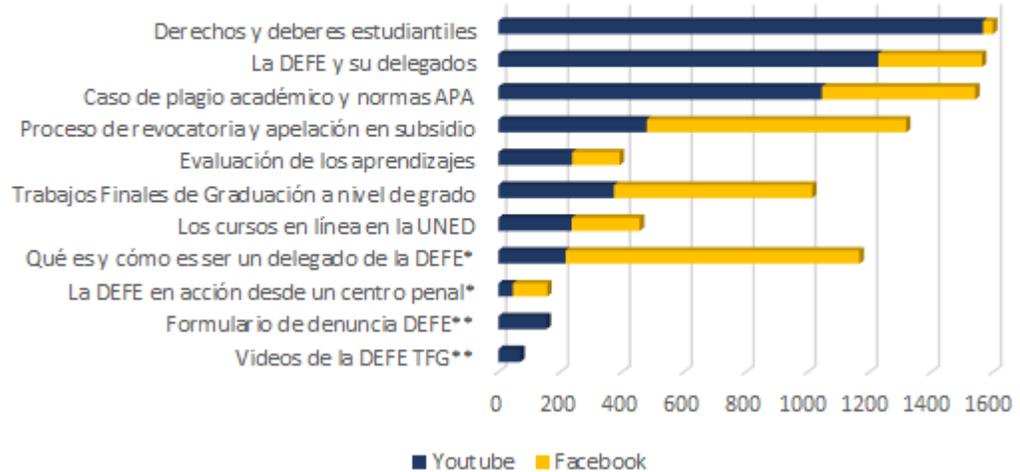


- **Sabías que:** se elabora de forma semanal información sobre normativa institucional, o actividad que se desea destacar, dándola a conocer a la comunidad universitaria, incluyendo ésta en las redes sociales como estrategia de divulgación para promocionar la misma.
- **Redes sociales:** En Facebook, se ha trabajado fuertemente en la colocación diaria de información UNED sobre actividades promovidas por centros universitarios como lo son actividades deportivas, recreativas, sociales y académicas en general, que permitan al estudiante mantenerse informado de lo que pasa en el CeU de su localidad. Asimismo, se brinda información sobre normativa como los comunicados “sabías que” y videos que se van elaborando tanto a través de videoconferencias como de audiovisuales, los que han tenido una muy buena acogida por parte no sólo de la población estudiantil, sino por parte de funcionarios UNED. Se cuenta con 1750 seguidores al cierre de este informe.

Debido al crecimiento en la elaboración de videos en temáticas de normativa, YouTube es una de las herramientas que se ha utilizado para difundir la información a través de la suscripción de estudiantes al canal y la promoción de los links en las redes sociales. Actualmente se cuenta con 85 suscriptores.

A continuación, se presenta las estadísticas de visualización de videos en Facebook y YouTube:

## Datos de la visualización de los audiovisuales de la DEFE



Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

\*Videos publicados al inicio del año.

\*\*Se postean únicamente en YouTube.

\*\*\*Reciente en Facebook

Estos datos estadísticos, pueden servir de insumo para analizar las temáticas de formación que interesan a los y las estudiantes de la UNED. Además, demuestran que ambas herramientas son necesarias para la difusión del material elaborado y por elaborar en los próximos meses.

- **Volantines:** Se emite un volantín de forma bimestral (5 al año). Este documento es elaborado por los estudiantes delegados de todo el país, planificado y supervisado por un funcionario responsable asignado en la Dirección de la DEFE.

Se continúa con la campaña publicitaria y este documento se publica a través de redes sociales, así como, a través de mensajes de texto al estudiantado. Este medio informativo inicia en el año 2009, y permite mantener actualizado al estudiante en temáticas de lo que acontece en la UNED, talleres que brinda la Defensoría, normativa estudiantil, estudiantes delegados que los representan en cada centro universitario, temáticas reflexivas a nivel país, estudiantes ejemplares de centros universitarios, vivencia de estudiantes en privación de libertad, entre otros temas de interés estudiantil.

- **Audiovisuales:** La difusión de la normativa estudiantil, se ha realizado a través de medios audiovisuales actuados tanto por funcionarios como por delegados de la Defensoría, a través del diseño gráfico. Dos instancias de la Universidad, han colaborado con la producción de dichos videos, como lo son el Programa de Videoconferencias y el Programa de Audiovisuales; todos estos se pueden consultar en el siguiente [enlace](#).

Se presenta a continuación el trabajo realizado con cada dependencia:

- *Programa Producción de material audiovisual:* Esta actividad conlleva una gran planificación y coordinación por parte de la DEFE, y como producto se logra la creación de:
  - dos videos publicitando la figura del estudiante delegado en centros universitarios y centros de adaptación institucional, elaborados con funcionarios de la Defensoría y delegados de los Centros Universitarios y Centros Penales. Se espera posicionar al equipo en los CeU, CAI y UAI, motivando a la postulación de estudiantes en los centros faltantes que son muy pocos.
  - Un audiovisual, que expone el tema de Plagio Académico, permitiendo al estudiantado reflexionar sobre una parte importante de la normativa y la honestidad académica.
- Programa de Videoconferencias: Se elaboran una serie de videos sobre la normativa para uso de nuestra población estudiantil, centros universitarios y personal docente, con las siguientes temáticas:
  - Derechos y Deberes estudiantiles UNED
  - La Defensoría de los Estudiantes y sus Delegados.
  - Proceso de revocatoria y apelación en subsidio
  - Evaluación de los Aprendizajes
  - Trabajos Finales de Graduación
  - Los cursos en Línea en la UNED
  - La entrevista periodística (material de interés para el Volantín y nuestros delegados. Actualmente se encuentra en proceso de edición).

Este tipo de material es indispensable, como universidad bajo el modelo de educación a distancia, es necesario llegar al estudiantado, promocionando como parte de los servicios que brinda la DEFE, así como temas sobre normativa, indispensable para la diaria relación estudiantado-universidad.

- Videos elaborados por la DEFE sin asesoría técnica: se realizan cinco videos cortos que son utilizados como apoyo en los procesos de capacitación. Es importante indicar que los servicios de videoconferencias y audiovisuales, es relativamente escaso dado que atiende a toda la comunidad universitaria, lo que motiva a esta Defensoría a crear su propio material.

Dentro de las temáticas tratadas en estos videos, se encuentran:

- Trabajos finales de graduación
- Formulario de denuncias ante la DEFE
- Citas bibliográficas
- Promoción de las giras de la DEFE
- ¿Cómo hacer un buzón de denuncias?

La gama de audiovisuales se encuentra publicada en el Facebook de la Defensoría y en la mayoría de los Centros Universitarios del país. A través del Programa de Aprendizaje en Línea, se ha colocado un link en la plataforma Moodle, de manera que el estudiantado lo pueda acceder desde esa plataforma, asimismo en grupos de WhatsApp y por correo electrónico se remiten a estudiantes y funcionarios UNED, con el fin de promover su distribución en el territorio nacional e internacional para uso del estudiantado.

### **1.1.2 Talleres**

- a. Talleres impartidos al Equipo de delegados DEFE: El equipo de la DEFE es el que mejor debe estar capacitado en normativa universitaria, de ahí que ha recibido una serie de capacitaciones y se le han brindado a estudiantes delegados capacitaciones con la finalidad de mantenerlos actualizados, haciéndolos conocedores de la normativa institucional que afecte directamente a la población estudiantil. Esta actividad permite que se encuentren preparados para resolver los casos que plantea la población estudiantil en cada centro universitario, siendo capaces de replicar ese conocimiento con capacitaciones a lo largo y ancho del país.

Lo anterior se refleja en dos talleres presenciales ofertados con los nombres “Jugando con la Normativa” y “Tomándole el pulso a la DEFE y APA Maratón”.

Según las evaluaciones que realiza el equipo de estudiantes delegados, el 100% del equipo expresa que los temas son de total relevancia para atender adecuadamente a la población estudiantil, y es de competencia para las funciones que realizan en los centros universitarios y penales como delegados y delegados auxiliares.

Las y los estudiantes delegados expresan su necesidad de continuar su formación para fortalecer los procesos de atención al estudiantado en sus

centros universitarios. Los temas que consideran de mayor relevancia son los siguientes:

- Conocimiento a profundidad del Reglamento General Estudiantil (RGE).
- Capacitación en normativa relacionada a Trabajos Finales de Graduación (TFG)
- Programas tecnológicos para mejorar sus actividades como delegados (Tecnología)
- Manejo de grupos y trabajo en equipo.
- Oratoria y redacción.
- Normas de citación APA.

Se presenta un infográfico con el fin de que el lector conozca el interés que muestra el equipo por cada temática de las anteriormente planteadas:

## Necesidades de capacitación del equipo de delegados DEFE



Fuente: Elaboración propia.

Se consulta al equipo de delegados, acerca de las actividades que realiza como delegado, y el 75% de los asistentes al taller, responden que ayudar a otros estudiantes es su principal motor de motivación extrínseca para mantenerse dentro del equipo de la Defensoría, el 25% restante, expresa que dirigir e implementar los procesos de formación en normativa. Como se puede observar, el espíritu de servicio del estudiante delegado, motiva a la DEFE a continuar

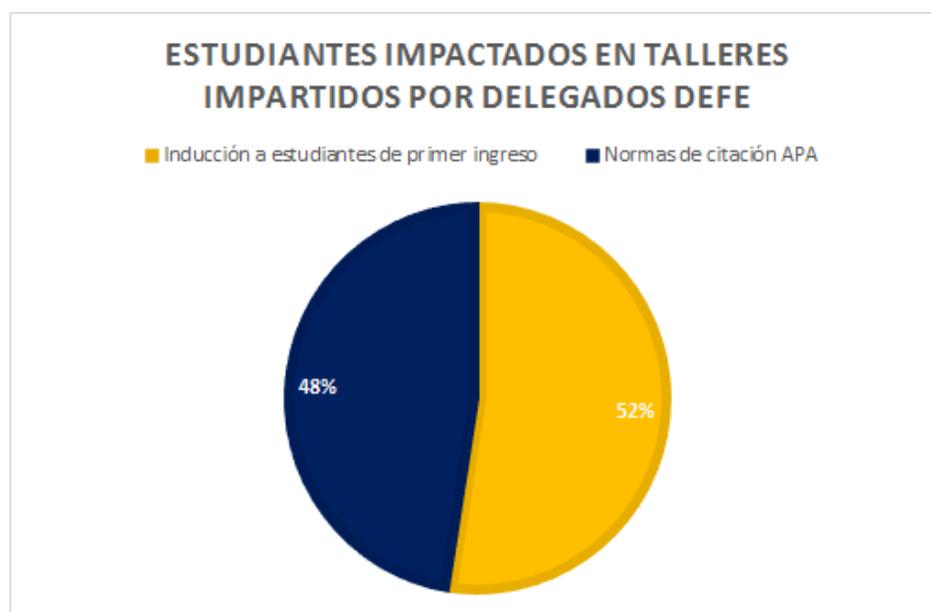
apoyando las capacitaciones que hasta la fecha se han programado, con la finalidad de brindar día con día un mejor servicio al estudiantado en todas las regiones del país.

### **b. Talleres impartidos por delegados al estudiantado**

El equipo de delegados ha logrado un excelente dinamismo y posicionamiento en los centros universitarios en el 2017. Se hicieron presentes en los talleres de inducción a estudiantes de primer ingreso en el espacio donde el Centro Universitario planifica la actividad en los tres cuatrimestres del año, asimismo han replicado el taller de Normas de citación APA, el cual ha tenido una demanda alta en la población estudiantil, han logrado posicionar a la DEFE con el video “La Defensoría de los Estudiantes y sus Delegados”, video corto de unos 3,5 minutos. Se brindan 47 talleres en donde se logra impactar a 959 estudiantes.



En el siguiente gráfico se observa el número de estudiantes impactados en los dos procesos de capacitación dirigidos por los y las estudiantes delegados.



Fuente: elaboración propia.

### **c. Talleres impartidos a funcionarios.**

Se dirigen dos tipos de talleres a los funcionarios, un taller dinámico titulado “La DEFE en acción” bajo la estrategia de trabajo de aprender haciendo y charlas en los Consejos de Escuela, ambos para dar a conocer los servicios que ofrece la Defensoría de los Estudiantes y la normativa que difunde. En total, se impacta a 258 funcionarios.

El taller “La DEFE en acción”, es impartido a 84 funcionarios de la Escuela de Ciencias Exacta y Naturales, asimismo un taller a funcionarios de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, donde participan tanto académicos como administrativos. Las temáticas que se imparten son a la luz del Reglamento General Estudiantil con temas como: Asuntos Disciplinarios, Evaluación de los Aprendizajes y Trabajos Finales de Graduación.



La Defensoría de los estudiantes consciente de que el manejo de la normativa es fundamental tanto para estudiantes como para el personal académico, se dedica a la promoción de talleres con los temas indicados, con el propósito de que ésta sea aplicada correctamente y de esta forma la consecuencia sea mejorar la calidad de los servicios brindados en la academia y la administración.

Se visita a los 4 Consejo de Escuela y al Sistema de Estudios de Posgrado, en donde se impacta a un total de 174 funcionarios, con la finalidad de promocionar los servicios de la DEFE asimismo ofrecer los talleres sobre normativa.

En estos Consejos, se informa de los servicios que brinda la DEFE y su accionar en la academia, según el Reglamento que nos cubija. En el siguiente cuadro se presenta el total de funcionarios que asisten por Dependencia:

**Funcionarios que asisten a los Consejos de Escuela  
donde se publicita la DEFE  
Año 2017**

Dependencia	Funcionarios impactados
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades	46
Escuela de Ciencias Exactas y Naturales	52
Escuela de Ciencias de la Administración	23
Escuela de Ciencias de la Educación	38
Sistema de Estudios de Posgrado	15
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>

La encuesta elaborada promoviendo los servicios de la Defensoría a los Consejos de Escuela, ha permitido obtener las siguientes respuestas, mismas que nos permiten evaluar la calidad del servicio recibido por los docentes.

Las respuestas obtenidas en el diagnóstico, fueron las siguientes:

Cuadro N° 2

<b>Evaluación del servicio de talleres que brinda la DEFE a las Escuelas de la UNED</b>						
<b>Evaluación realizada en los Consejos de Escuelas</b>						
Escuela	La DEFE les ha enviado un caso para resolver	La DEFE los ha asesorado en normativa	Han asistido a talleres de la DEFE	Han asistido a talleres UDCPL *	La DEFE les ha colaborado en algún proyecto	El funcionario ha colaborado en algún proyecto liderado por la DEFE.
ECSH	21	17	8	6	9	9
ECEN	30	25	15	3	3	6
ECA	17	11	4	3	5	6
ECEN	22	11	3	2	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>64</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>23</b>

Fuente: Elaboración propia de la Defensoría a partir de las evaluaciones realizadas en los Consejos de Escuela.

\*UDCPL: Un día con un Privado de Libertad

#### **d. Talleres impartido a estudiantes de la FEUNED.**

La temática desarrollada es Dialoguemos en la U. Se brinda esta capacitación en gestión de paz a la Federación de Estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia con la finalidad de que interioricen el trabajo a desarrollar para la Resolución Alternativa de Conflictos y la cultura de paz para la convivencia en general.

#### **e. Talleres impartidos en la visita anual a centros universitarios.**



Con el fin de innovar en los procesos de convocatoria y hacer partícipes a una mayor población estudiantil en los talleres desarrollados en la visita anual de la DEFE a cada centro universitario y centro penal, se crea la publicidad para las 50 giras que realiza la DEFE a través del envío de mensajes de texto a estudiantes por región. Esta información se lleva a cabo a través de la Oficina de Operaciones

Académicas; se crean videos publicitarios donde se promocionan las giras mensuales y se coordina con cada centro universitario y el estudiante delegado, la promoción de la visita.

En los casos en que no llega mucha población estudiantil al taller planificado, se gestiona la visita aula por aula en conjunto con el delegado del centro universitario con el fin de dar a conocer la DEFE y al delegado responsable de ese centro universitario.

De acuerdo a lo anterior, se impacta a 574 estudiantes en el taller creado para ese fin como lo fue “¿Conoces tus derechos? ¡Empodérate!” donde se muestran los videos de la DEFE sobre el tema y se realiza un cine foro con esta temática, utilizando videos elaborados por audiovisuales.

En esta actividad, la DEFE realiza la consulta de los temas de interés del estudiantado para planificar los talleres que se podrán impartir en el 2018, indicando el estudiantado dentro de las propuestas temas como: Normas APA y Plagio académico, Trabajos Finales de Graduación, Evaluación de los Aprendizajes, temáticas de género, diversidad sexual y temas contra la violencia en centros de atención institucional (CAI), entre otros, mismos que se tomarán en cuenta en la planificación del año siguiente.

#### **f. Talleres a la población estudiantil privada de libertad:**

Un día con un privado de libertad: como ha sido tradición, se realizan las actividades de sensibilización a la población en condición de privación de libertad, mediante 11 visitas a Centros de Atención Institucional (CAI), mismos que cuentan con población estudiantil UNED.

Participa de esta experiencia, funcionarios docentes de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, así como el Centro de Investigación y Evaluación Institucional.

Por medio de estas giras y con miras de la maximización de los recursos asignados, se implementa en 9 CAI la caracterización del estudiante en privación de libertad, así como la evaluación de los servicios que reciben de la Universidad. El informe final se encuentra en etapa final por parte del CIEI. Se impacta mediante esta actividad a 171 estudiantes.



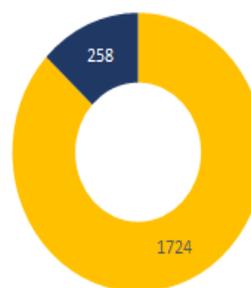
#### **g. Evaluación de la totalidad de talleres impartidos por la DEFE.**

La población total capacitada fue de 1982 personas, entre estudiantes y funcionarios. De esta población, el 48,6% desconocían la figura de la Defensoría y su quehacer. Los participantes manifiestan que para el 2018, se continúe con temas de capacitación en normativa a través de talleres lúdicos.

En el gráfico se muestra los datos anteriormente citados.

Comunidad universitaria impactada en los talleres de la DEFE  
Año 2017

■ Estudiantes de CeUY CAI ■ Funcionarios



Fuente: Elaboración propia

## 1.2. Planificación del trabajo a desarrollar en el 2017

### 1.2.1 Plan Operativo Anual (POA 2017)

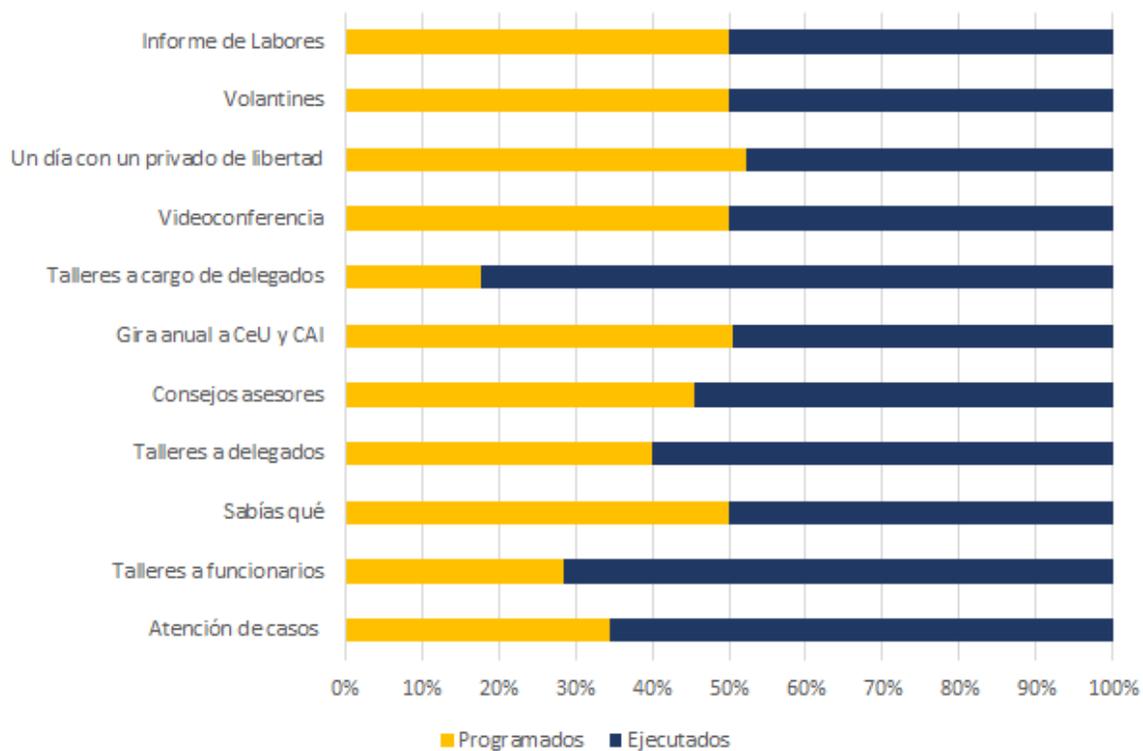
Se establece el Plan Operativo Anual del periodo 2017, basado en las actividades planificadas en el año anterior, esto por cuanto la jefatura no contaba con la experiencia en el puesto. Las metas a desarrollar se cumplen a cabalidad. Además, se sobrepasan, según se muestra en el siguiente cuadro:

Actividad	Programadas	Ejecutadas	Justificación
Atención de casos	400	758	Se denota como al publicitar los servicios de la DEFE y las visitas a cada centro universitario, se incrementa el número de casos recibidos en 358 denuncias, sobre lo programado.
Talleres a funcionarios	4	10	Se proyectan 4 talleres dirigidos a funcionarios, no obstante, dada la demanda de la comunidad universitaria se imparten 10 talleres sobre normativa.
Publicaciones de cápsulas informativas: "Sabías qué".	40	40	Se cambia el formato del Sabías que... con utilización de imágenes llamativas relacionadas a la temática a tratar. Se logra la meta planteada.
Talleres anuales al equipo de delegados	2	3	Se imparten 3 talleres a delegados de la Defensoría, dadas las necesidades del estudiantado y las facilidades del uso de la herramienta de videoconferencias.
Consejos Asesores de Representantes Regionales	5	6	Se logra llevar a cabo 6 Consejos Asesores de Representantes de la Defensoría, acorde con el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes y debido a las ventajas que ofrece el sistema de videoconferencias. Es importante indicar que esta actividad es la primera vez en

			16 años que se lleva a cabo, cumpliendo con el Reglamento de la DEFE.
Impartir talleres a estudiantes de los 36 centros universitarios y 12 centros penales en normativa universitaria.	47	46	Por la tormenta Nate se debió cancelar la gira a los CeU Monteverde, por problemas de ingreso se cancela el CAI San Carlos. Como capacitación extra, se capacita en normativa a estudiantes de zona indígena del área metropolitana.
Talleres realizados por el equipo de delegados	10	46	Se planifican 10 capacitaciones dirigidas por el equipo de delegados, dados los procesos de capacitación a los estudiantes delegados y la disposición de ellos, la cifra llega a 47 talleres que impactan a 959 estudiantes.
Videoconferencia para nombrar delegados	1	1	Se modifican las entrevistas a través del sistema de videoconferencias y se utiliza la videollamada por WhatsApp, nombrando delegados en 5 centros universitarios.
Un día con un privado de libertad	12	11	Se realizan las visitas de sensibilización a los Centros de Atención Institucional con estudiantes en condición de privación de libertad. Además, por los desastres naturales, no se puede visitar el CAI Pérez Zeledón.
Publicación del Volantín Estudiantil	5	5	
Estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED	1	1	

La información brindada anteriormente se muestra gráficamente de la siguiente manera:

## Plan Operativo anual de la DEFE 2017



Fuente: Elaboración a partir del Plan Operativo Anual del año 2017 de la DEFE UNED.

### 1.2.2 Propuesta Jefatura DEFE ante el Consejo Universitario vs lo actuado a diciembre 2017.

En este apartado se brinda una referencia sobre las actividades planteadas al Consejo Universitario previo a la escogencia de la Defensora a.i. determinando lo cumplido a diciembre 2017.

Planteado en noviembre 2016 ante el Consejo Universitario	Logros innovadores en el 2017
Estructurar y actualizar la página web de la Defensoría.	En proceso con la DTIC desde hace ya varios meses.
Informar a los estudiantes cómo defender sus derechos cuando son violentados	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Visita personalizada a los estudiantes en tutorías presenciales en cada Centro Universitario.</li> <li>-Nombramiento de 17 estudiantes delegados en diferentes CeU donde era necesaria esa figura.</li> <li>-Por primera vez después de 16 años, se trabaja con los Consejos Asesores de Representantes en los CeU.</li> <li>-Artículos publicitarios nuevos para darse a conocer la DEFE en los centros universitarios tales como: banners, brochures, manteles con logo DEFE y UNED para identificar al delegado.</li> <li>-Buzón de casos elaborado por los delegados.</li> </ul>
Estrategia de mercadeo digital: videos informativos y telecomunicaciones.	15 videos sobre normativa estudiantil.
Incrementar los seguidores en Facebook.	Aumento de seguidores en Facebook. Se cuenta con 1515 seguidores a diciembre 2017.
Atención de denuncias, consultas y quejas	<p>Formato creado para brindar respuesta a estudiantes y solicitar pronunciamientos a funcionarios de la UNED, donde se expone el caso y su normativa.</p> <p>Se mantiene un sistema de seguimiento de casos actualizado con el fin de poder generar estadísticas actualizadas para la toma de decisiones.</p>
	El sistema de denuncias DEFE se

	encuentra en su fase final en la DTIC.
Talleres sobre normativa dirigidos a la comunidad universitaria	Cambio de la metodología de los talleres dirigidos a funcionarios a través del aprender haciendo, con la finalidad de dar a conocer la normativa institucional
Distribución de funciones	Luego de conocer a lo interno la actividad propia que genera la DEFE, se hace una redistribución de funciones entre el personal, acorde a las necesidades de la UNED, permitiendo mejorar el servicio a la población estudiantil y a funcionarios.
Giras a CeU	Se analiza la necesidad de visitar centros universitarios y centros penales durante el año, y el resultado de éstas visitas.

### **1.3 Necesidades de la DEFE para mejorar el desempeño.**

1.- Desde el año 2012, siguiendo el debido proceso institucional, se solicita a la Administración el renuevo de equipo tecnológico, se informa que el mismo estará disponible en el transcurso del 2018.

2.- Es necesario y urgente que las decisiones institucionales dirigidas a la población estudiantil, ya sea a nivel de Consejo Universitario, sus respectivas comisiones, Consejo de Rectoría, Vicerrectorías y Consejos de Escuela se remita una copia de las mismas a esta Defensoría para su correcto funcionamiento.

3.- Que cada jefatura respete el plazo de respuesta, para así cumplir con el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional y el Reglamento UNED del derecho de petición.

4.- Se encuentra en desarrollo un nuevo Reglamento General Estudiantil en una de las Comisiones del Consejo Universitario. Al ser la DEFE la garante de velar por el estado de derecho de nuestra población estudiantil, y manejar ampliamente la normativa, se considera de alta relevancia que sea tomada en cuenta para participar de procesos como estos, por cuanto son los deberes y derechos del estudiantado, así como las normas generales para su tratamiento ante la academia, los que se encuentra en discusión.

5.- Unificación de reglamentos, especialmente en lo respectivo a nivel del Sistema de Estudio de Postgrados. Dado que las normas entre sí, son contradictorias.

## Capítulo II Presentación y análisis de casos tramitados ante la DEFE



## 2. Casos atendidos en la Defensoría de los Estudiantes.

El Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes en su capítulo V establece el procedimiento para la atención de las denuncias, sugerencias o quejas, que en adelante se le denominará casos de manera general que ha planteado la población estudiantil en nuestra Dirección. Lo anterior se da como resultado de la atención personalizada por parte del personal de planta, así como de los delegados ubicados en todos los centros universitarios del país. Este servicio como es conocido, se brinda al estudiantado al plantear denuncias, consultas o quejas, así como al funcionario UNED, cuando por sus propias responsabilidades, se le presenta alguna duda, en pro de la Resolución de conflictos.

### Histórico de los casos atendidos en el último trienio



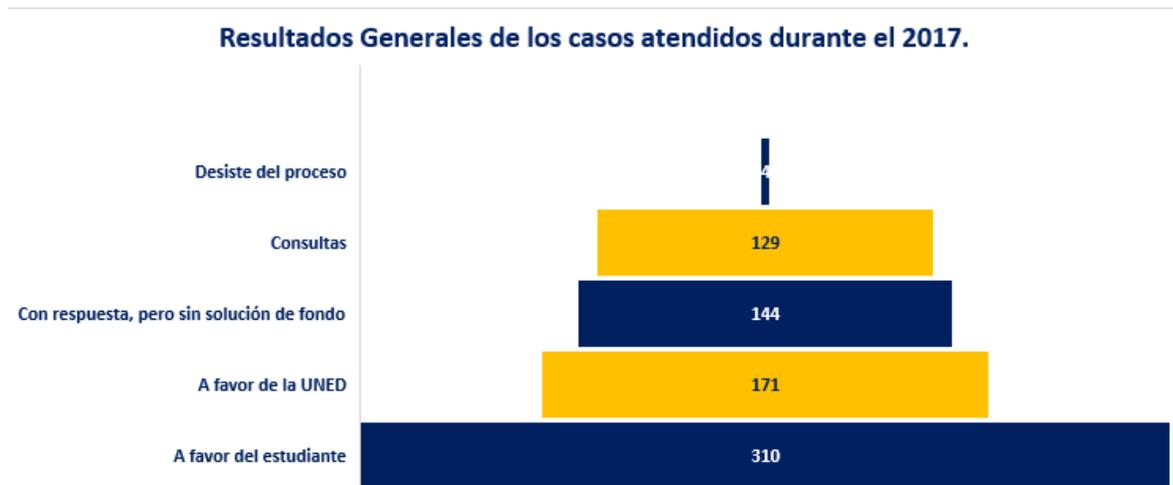
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los últimos tres años, notamos como baja la cantidad de denuncias en el año 2016, con respecto al 2015, no obstante la línea de tendencia para el 2017 es creciente, con 222 casos de más.

Se atiende un total de 758 casos en el año, y de ellos se obtiene como resultado que en un porcentaje mínimo el estudiante desiste del proceso, el 41% de los casos el estudiante lleva la razón por lo que se responde en forma positiva, el 23% se falla a favor de la Universidad, lo que implica que el estudiante no tenía la razón, el 19% se resuelve de manera inmediata al estudiante pero la problemática

continúa y se siguen recibiendo denuncias de ese tipo y el 17% de los casos corresponden a consultas que plantean los estudiantes sobre diferentes servicios que brinda la UNED.

Se grafican los datos indicados para visualizarlos de una mejor manera:



Fuente: Elaboración propia DEFE

Para darle un orden a la totalidad de los casos, se han clasificado en: a) administrativos, b) académicos y, c) administrativos- académicos. Este último se crea por cuanto la problemática surge a nivel administrativo pero la academia debe resolver.



A su vez, ésta clasificación cuenta con una subdivisión por temas, según lo tratado, lo que permite una clasificación según el campo de acción.

Fuente: Elaboración propia

## 2.1 Casos Administrativos



Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

### **a. Servicios CAI.**

Se nota un nuevo año el descontento de la población privada de libertad, por la ausencia de servicios como biblioteca, cobro de carnet estudiantil y no emisión del mismo, reclaman la falta de atención telefónica en los tiempos en que los privados de libertad pueden hacer uso de línea telefónica en el centro penal, lo que provoca mucha molestia en el estudiante, reclamo por la necesidad de que se les atienda directamente en diversos aspectos en el centro penal (guía para matricular por primera vez, recibo de tareas y material didáctico a tiempo entre los más importantes), dado que anteriormente este servicio se los brindaba anteriormente el centro universitaria de la zona, ausencia de servicio para el mantenimiento de los equipos de cómputo en el centro, acondicionamiento adecuado del espacio físico donde reciben tutorías o les es necesario estudiar, entre las más importantes.



### **b. Beca.**

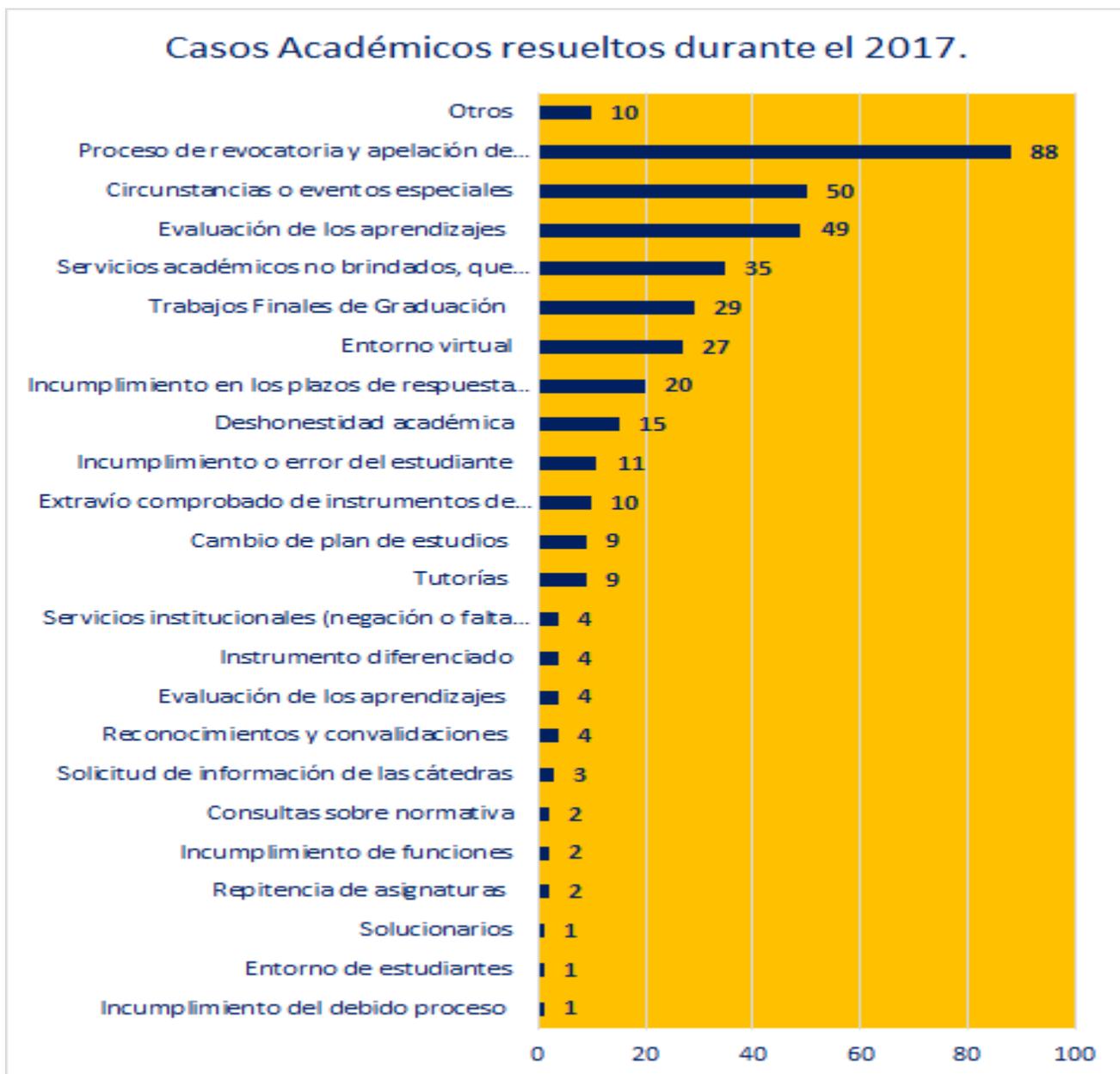
Solicitan información con respecto a becas, plazos para justificar la misma. Es importante destacar que son muchas las ocasiones en que el estudiante pierde una materia por no enviar tareas y trabajos a tiempo por la llegada tardía de las adecuaciones.

### **c. Sistema de matrícula.**

Los constantes fallos en este servicio generaron gran descontento en la población estudiantil, no obstante, no se ve reflejado en las denuncias, pero sí, en las redes sociales, creando una atmósfera negativa para la UNED.

## 2.2 Casos Académicos.

Se procede a presentar los datos sobre casos académicos atendidos durante el período:



Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

La totalidad de los casos académicos es de 380 estudiantes. Sobre ellos, el primer lugar lo ocupa los procesos de revocatoria y apelación en subsidio.

**a. Procesos de revocatoria y apelación en subsidio.**

Esta situación se presenta por cuanto a) el estudiante desconoce el medio para realizar este proceso, b) mala digitación de una nota parcial o promedio, y c) no hay reporte en el tiempo institucional de notas.

Este tipo de casos afecta a estudiantes FONABE quienes deben brindar a esta institución un historial académico al día para mantener el beneficio de la beca que se les otorga. Asimismo, la digitación errónea por parte del docente crea gran malestar en el estudiantado.

**b. Circunstancias o eventos especiales.**

La tormenta Nate afectó aspectos tanto a nivel administrativo como académico. El plan de contingencia si bien fue la manera en que la Administración enfrenta la crisis a consecuencia del evento natural, es importante mejorar en futuros procesos la divulgación entre los funcionarios y sobre todo la población estudiantil debido a que generó dudas por parte del estudiantado. Asimismo, es necesario que el personal docente conozca aspectos de la normativa para aplicar el artículo 4, inciso i) del Reglamento General Estudiantil como lo es el caso de incapacidades u otros eventos familiares, por cuanto no se está aplicando correctamente.

**b. Evaluación de los aprendizajes.**

Se presentan errores en las confecciones de las pruebas de evaluación, hay descontento de los estudiantes por la calidad de la prueba planteada, así como por la ausencia de retroalimentación por parte del tutor. Se presentan asignaturas con alto porcentaje de repitencia dado su nivel de complejidad, mostrando descontento los estudiantes por la complejidad de la prueba.

**c. Servicios académicos no brindados, que cambian durante el cuatrimestre o presentan errores (Libros, tutorías, horario de atención a estudiantes, entorno virtual, orientaciones).**

Las orientaciones académicas ubicadas en la página web no son iguales al documento colocado en el entorno virtual, y ante la consulta del estudiantado el documento cambia durante el cuatrimestre; la oferta bienal de asignaturas varía y deja al estudiante que planifica su matrícula en desventaja; se presentan errores en las fechas de entregas de instrumentos de evaluación en las orientaciones; se atrasan los reportes de los promedios finales por la tormenta Otto; tutorías que no se dan; el tutor no cumple con el horario de la tutoría, o bien libros que presentan errores.

**d. Trabajos Finales de Graduación.**

Se presentan continuamente casos en que los estudiantes reclaman el constante cambio en los informes realizados por la misma persona antes de ser aprobado el documento por la dependencia. El hecho de que Directores y lectores

desconozcan la normativa con el fin de guiar adecuadamente al estudiante en su TFG, se han presentado casos en que el director de TFG llega a aprender el proceso de un TFG con el estudiante, conllevando al no cumplimiento de los plazos establecidos en el Reglamento General Estudiantil o bien el Reglamento para TFG del SEP. Se da el caso en que la comisión que aprueba el TFG, conoce el anteproyecto y son dos cuatrimestres y el mismo no llega a buen término, provocando que el estudiante no le quede prácticamente tiempo para desarrollarlo.

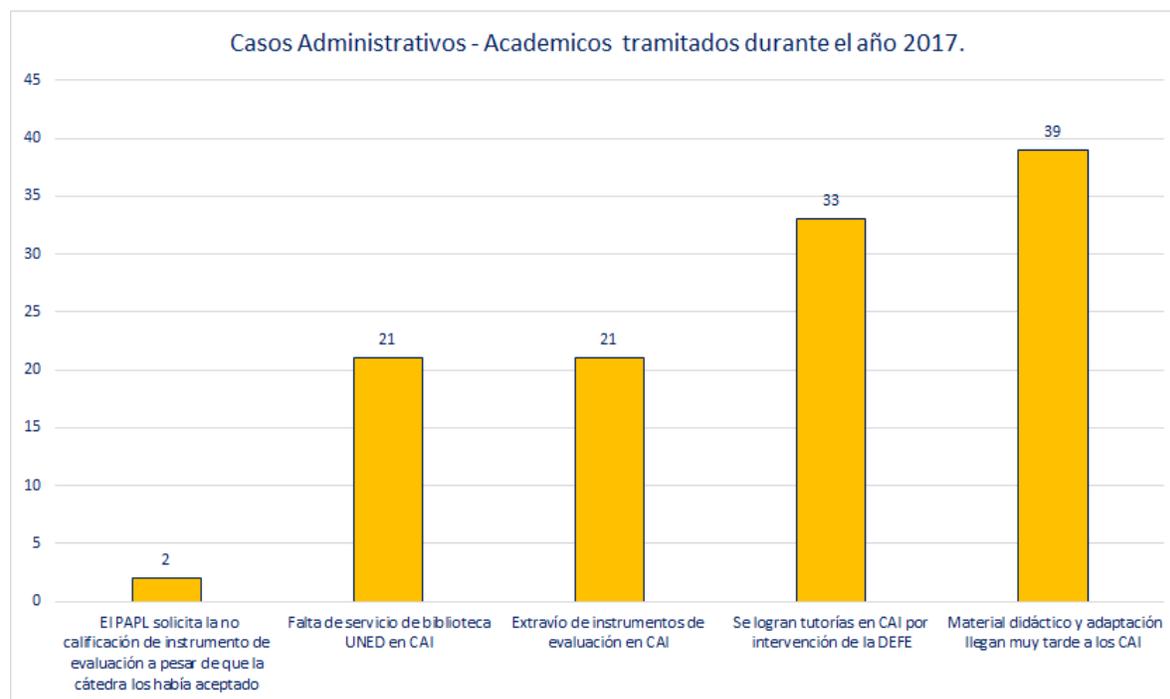
A nivel de posgrado, se han presentado situaciones delicadas, dado que ni los plazos ni las condiciones mínimas para el estudiante a nivel normativo se respetan. Lo anterior se agrava debido a la multiplicidad de instrumentos normativos que regulan el SEP, donde en ocasiones los funcionarios no manejan normativa y por ende tampoco la población estudiantil.

#### e. Entorno virtual.

Se obtienen denuncias de los fallos de la plataforma Moodle, y es importante indicar que, aun conociendo la gran cantidad de quejas por medio de redes sociales, no llegaron prácticamente denuncias ante la Defensoría.

### 2.3 Casos administrativos-académicos.

Estos surgen cuando del desempeño administrativo afecta a la academia, debiendo esta última asumir estas falencias.



Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

La totalidad de 116 casos provienen del descontento del servicio de la UNED en Centros de Atención Institucional, aún a sabiendas de que hay dos funcionarios dedicados a brindarle servicio a esta población. Son reiterados los casos que plantea la población estudiantil, donde los estudiantes experimentan falta de apoyo en los procesos que requieren como lo es la entrega de material didáctico con muchas semanas de retraso, así como entrega del material para elaborar tareas y proyectos que deben entregar de forma tardía por cuanto las adaptaciones no llegan a tiempo, conllevando denuncias para que la cátedra les permita hacer entrega tardía y no perder la asignatura.

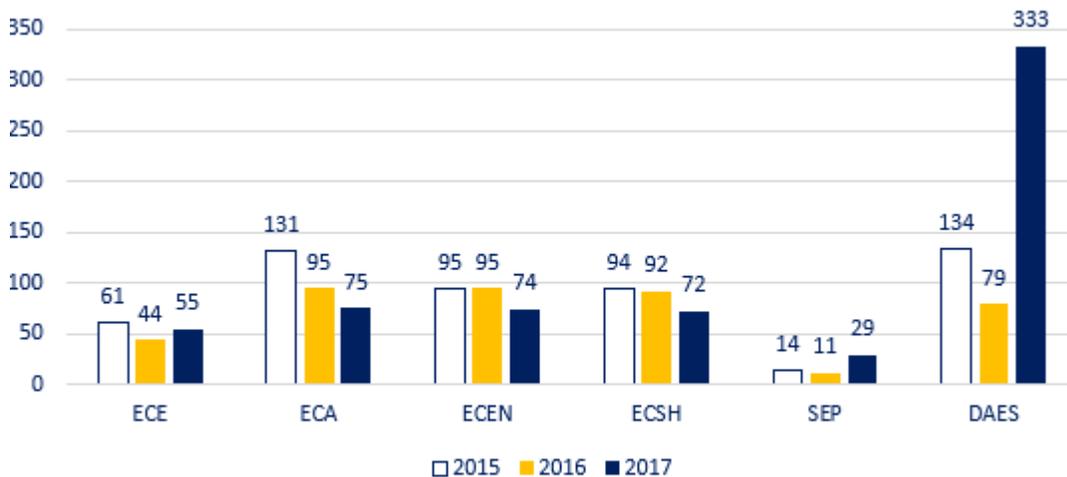
Las llamadas telefónicas que son el mejor medio de comunicación para esta población estudiantil, son atendidas, no obstante, no se obtiene una respuesta definitiva, lo que motiva al estudiantado a realizar la llamada a la DEFE y plantear la queja, con la finalidad de obtener una resolución que no les afecte los plazos establecidos para entrega de actividades evaluativas.

El planteamiento anterior queda evidenciado en los grupos focales, donde las cátedras exponen el trabajo adicional que conlleva esta coordinación.

### Casos atendidos por dependencia

Véanse las estadísticas de los casos resueltos en el último trienio por parte de la Defensoría de los Estudiantes, con la finalidad de conocer el comportamiento que ha tenido el servicio al estudiantado en la resolución de los casos planteados:

Histórico de casos por dependencias en el último trienio.

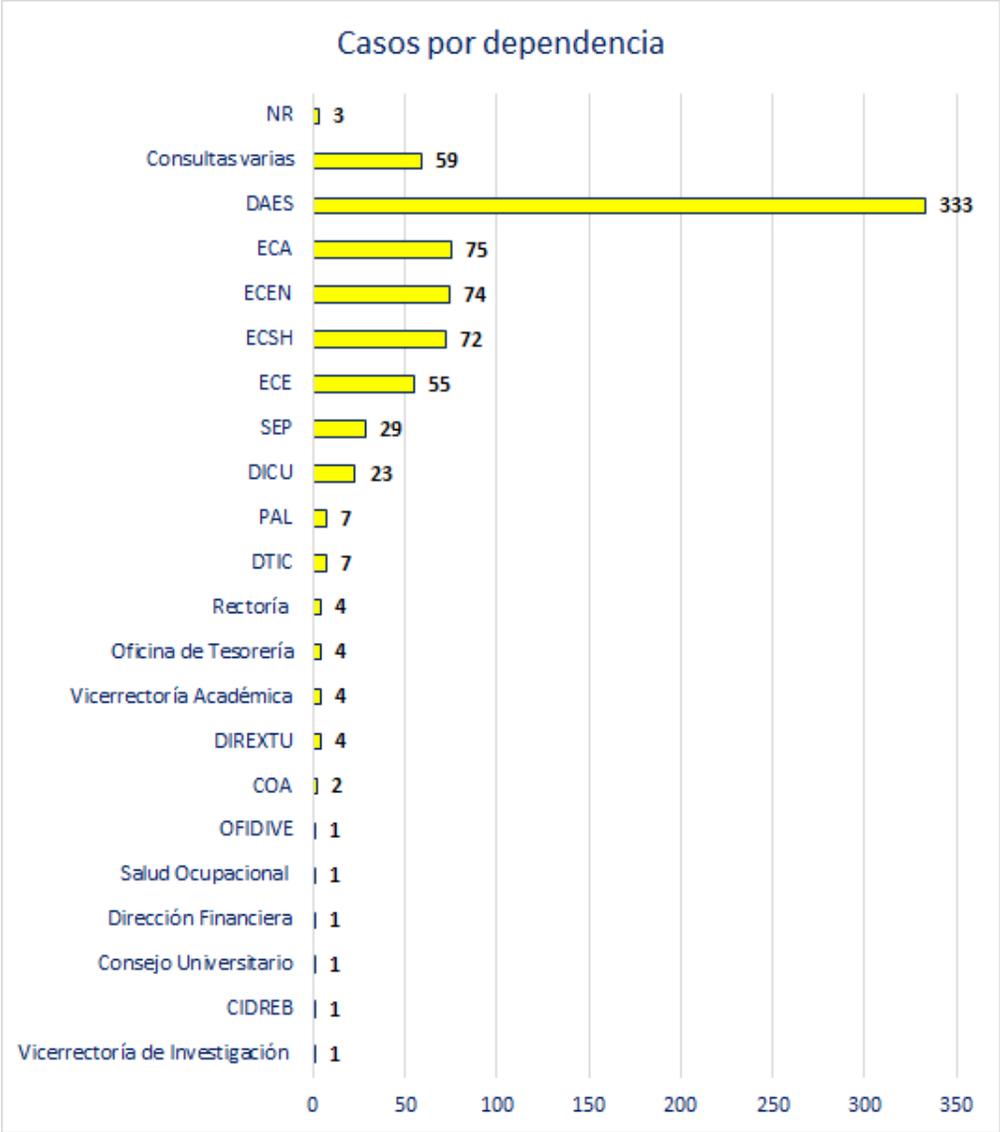


**Nota:** Se incorporan las dependencias que tradicionalmente concentran la mayor parte de casos tramitados por la DEFE.

Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

Es importante hacer ver con la información de este gráfico, que la Dirección de Asuntos Estudiantiles muestra generalmente las estadísticas más altas, por

cuanto esa dependencia atiende a la totalidad de la población estudiantil, mientras que las escuelas solo atienden a una parte de ella. Ahora bien, en el siguiente gráfico se muestran los datos sobre los casos atendidos por dependencia específicamente en el año 2017:



Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

Al igual que el cuadro anterior, la DAES muestra el mayor número de casos atendidos, precisamente por la atención a la totalidad de la población.

## **2.4 Desarrollo de grupos focales como propuesta para plan de mejora a favor del estudiantado.**

El informe anual de la Defensoría de los Estudiantes debe ser un documento que sirva de alerta para que tanto la academia como la administración, mejoren sus procesos en el servicio a los usuarios, de manera que la población estudiantil se vea beneficiada y no se incremente la cantidad de denuncias año con año.

De acuerdo a lo anterior, se idea este apartado donde a través de grupos focales personalizados por dependencia, se ha pretendido, previo al informe ante el Consejo Universitario, presentar las estadísticas de denuncias del año 2017 y de esta forma conocer el compromiso que adquiere cada unidad involucrada en mejorar los procesos de su área, por lo que se espera la mejora continua del servicio ofrecido.

Este trabajo se construye en conjunto con la Federación de Estudiantes (FEUNED), Dirección de Asuntos Estudiantiles, Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Escuela de Ciencias de la Administración, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, Escuela de Ciencias de la Educación y el Sistema de Estudios de Posgrado.

### **Metodología de trabajo:**

Se crean grupos focales con la participación de 21 funcionarios de las entidades arriba citadas, de las 7 dependencias académicas y administrativas, que es donde se encuentra el grueso de las denuncias. De estos participantes, solamente se hicieron presentes 2 directoras de Escuela, mismas que participan activamente durante el trabajo grupal, el resto de los participantes eran encargados de cátedra y programa.

Los temas tratados en los grupos focales se desarrollan con base en la mayoría de casos planteadas durante el año, siendo los que se indican en la siguiente infografía, para posteriormente dar algunas alternativas de mejora establecidas por cada dependencia consultada:



Fuente: Elaboración propia de la Defensoría de los Estudiantes.

#### **a. Atención a Poblaciones Vulnerables.**

Tanto la FEUNED como algunos de los participantes de las Escuelas, manifiestan la necesidad de que se les brinde mayor apoyo por parte de la Dirección de Asuntos Estudiantiles para mejorar la atención de las poblaciones vulnerables que atiende la UNED.

Como ejemplo se cita que, para la población privada de libertad, el descontento es amplio no sólo dentro de esta población estudiantil, como se puede observar con la cantidad de denuncias en el año, sino en los programas y cátedras que utilizan el servicio de enlace entre la UNED y esta población.

Se hace necesario por tanto implementar la Política Universitaria aprobada por el Consejo Universitario en el año 2008, así como hacer uso del Diseño Universal en cada asignatura que beneficiará a esta población, se requiere un banco de recursos de sitios dentro de cada centro penal para implementar las tareas de las asignaturas como empresas privadas radicadas en los CAI, actividades comerciales, servicios de salud y agronómicos entre otros para facilitar el aprendizaje de la población estudiantil en privación de libertad.

Los servicios UNED se deben brindar en cada uno de los CAI y UAI en la que se cuente con estudiantes activos. Servicios de biblioteca con material adicional al

material de estudio de la asignatura, carnet universitario que en su mayoría continúa sin ser emitido aun habiendo cancelando el costo del mismo, atención telefónica por parte del PAEPL, debe contemplarse que los privados de libertad cuentan con tiempos reducidos para realizar llamadas y que se les resuelvan sus consultas, motivo por el cual deben acudir a las cátedras respectivas para la solución de asuntos relacionados con sus estudios. Todo esto es importante por cuanto esta población primero es estudiante UNED antes que privados de libertad.

Se llevó a cabo hace pocos meses una separación de funciones del Programa de Atención de Estudiantes Privados de libertad y el Administrador del Centro Universitario La Reforma, pero estas no han sido notificadas formalmente a la Defensoría de los Estudiantes, por lo que no se conoce que corresponde a cada una de los funcionarios citados.

En cuanto al programa de estudiantes con necesidades educativas especiales, las escuelas proponen que es indispensable reforzar el mismo, dado existe en la actualidad una gran cantidad de estudiantes que requieren adecuación curricular significativa, lo que no debiera ser a nivel de educación superior, se demuestra esto con los más de 500 estudiantes con los que ya cuenta el programa y que es atendido únicamente por una persona. La coordinación para realizar pruebas escritas, la asesoría personalizada que se le debe dar al estudiante, y una adecuada revisión de cada caso en particular por estudiante es indispensable casi que de inmediato. Asimismo, la capacitación de personal de la academia es indispensable en todo este proceso para mejorar la atención de esta población vulnerable.

#### **b. Procesos de revocatoria y apelación en subsidio.**

En casos atendidos por la DEFE al revisar promedios, muestran datos erróneos en las calificaciones dando claramente problemas en la suma de puntos en una prueba escrita, o bien errores en la digitación en el sistema de los promedios finales de una asignatura. Los estudiantes aportan los instrumentos y de esta forma se evidencian los errores.

La DEFE insta al estudiante a realizar el proceso de revocatoria y apelación en subsidio para que se realice su correcta calificación. De esta forma se somete al estudiante a un proceso burocrático, siendo su derecho el obtener una correcta calificación desde un inicio.

Ante la problemática apuntada, en los grupos focales las dependencias proponen las siguientes soluciones:

1. Respetar por parte de cada cátedra o programa los plazos de reporte de promedios, a la luz del artículo 53 del Reglamento General Estudiantil.
2. Dar a conocer periódicamente los casos planteados por el estudiante ante el programa, con la finalidad de sentar responsabilidades en las cátedras y así brindar un mejor servicio al estudiante.

3. Es necesario que tanto el programa como la cátedra, planteen recordatorios a los tutores en cada cuatrimestre, con la finalidad de que se tenga más cuidado a la hora de colocar calificaciones de instrumentos de evaluación y así reducir el margen de error.
4. Revisar las herramientas tecnológicas disponibles por parte de la Academia dado que necesitan ajustes importantes para responder a las necesidades institucionales.
5. Cuando se realizan matrículas extemporáneas es indispensable que se reporten o reflejen a los estudiantes en el sistema (tanto en listados de estudiantes por cuatrimestre como en entornos virtuales) para poder realizar el reporte de promedios finales.

### **c. Evaluación de los Aprendizajes.**

Este tema es el de mayor incidencia en los últimos años en las denuncias planteadas, no obstante, para este informe baja a la segunda o tercera posición, por lo que se analizan los puntos más importantes que afectan a la población estudiantil y por la cual es tema de los grupos focales:

1. Las instrucciones de los instrumentos de evaluación no deben variar durante el cuatrimestre. Respetar las orientaciones académicas originales en el entorno virtual para que concuerden entre ellas. Revisar por muestreo las orientaciones a cargo de cada carrera para verificar que se cumplan las directrices universitarias.
2. Capacitar a los docentes en la elaboración de instrumentos con la finalidad de que no se cometan errores en los instrumentos de evaluación.
3. Los tutores deben ser evaluados en su desempeño por parte del IGESCA de manera permanente y anónima por parte de los estudiantes.
4. Se hace necesaria capacitación constante del funcionario que labora como asesor académico en cada escuela hacia el personal docente sobre esta temática, dando a conocer la forma como acogerse a las reglas establecidas por la Universidad para la evaluación de los aprendizajes. Manifiestan que en las reuniones cuatrimestrales de las cátedras se capaciten en normativa para velar por los niveles de calidad en la temática. En caso contrario de que los docentes no cumplan con la normativa, debe aplicarse el estatuto de personal.
5. Se hace necesario utilizar los registros de calificación establecidos en el artículo 53 del Reglamento General Estudiantil a la hora de calificar instrumentos.
6. Evaluación de los aprendizajes del SEP, se realiza un documento amigable sobre la evaluación de aprendizajes. Integran miembros de las escuelas para sistematizar la información y brindar información a los estudiantes y funcionarios en aras del conocimiento de la normativa universitaria.
7. Utilizar el diseño universal en las asignaturas para democratizar los servicios a todas las poblaciones que atiende la Universidad. Se hace necesaria más capacitación en esta temática para el personal docente.

#### **d. Circunstancias o eventos especiales.**

En los dos últimos años los desastres naturales tienen influencia directa en el funcionamiento de la UNED en las regiones afectadas, sobre todo. Se recibieron 50 denuncias al respecto, esto equivale al 6.59% de casos tramitados. La divulgación del plan de contingencia provocó gran caos a nivel institucional dado que cada dependencia interpreta de manera distinta el acuerdo del CONRE. Las recomendaciones que brindan las personas participantes de los grupos focales son las siguientes:

1. Poner este derecho de manera llamativa en las orientaciones para que el estudiante y el funcionario cuenten con la información adecuada y se pueda coordinar de manera efectiva los instrumentos diferenciados. Artículo 48 del Reglamento General Estudiantil.
2. Mayor promoción de los videos de la DEFE sobre normativa en las Escuelas.

Incumplimiento o error del estudiante:

Se realiza un énfasis para la divulgación de los deberes y derechos de los estudiantes.

#### **e. Casos de Becas.**

Este tema provoca gran cantidad de los casos atendidos en denuncias recibidas por parte de la Universidad. Es común que acudan a la DEFE solicitando información sobre los procesos administrativos o apelaciones sobre los beneficios brindados.

En el grupo focal se indica por parte de la Dirección de Asuntos Estudiantiles que se realiza una fuerte campaña de divulgación de los servicios, existe un video y las personas trabajadoras sociales de cada Centro Universitario brindan la información desde su quehacer. Además, se cuenta con la página web uned, que aunque no es tan amigable, se agrava la situación si los estudiantes no toman el tiempo para leerla.

#### **f. Falta de servicios institucionales o que varían en el tiempo (Libros, tutorías, orientaciones).**

Son varias las quejas con respecto a servicios institucionales, no obstante, se indican a continuación las más relevantes a continuación

1. Ampliar el servicio de tutorías a las regiones para fortalecer el desempeño del estudiante en las asignaturas de complejidad para evitar así la alta repitencia en ellas.
2. Ante la falta de publicación de los solucionarios enviar copia a las jefaturas para que velen por la implementación de este servicio.

3. Cuando ocurra alguna situación de gravedad, se deben sentar las responsabilidades ya sea para el funcionario como para el estudiante.

#### **g. Trabajos Finales de Graduación.**

Este tema nos ha obligado a brindar muchas horas de trabajo en la resolución de los casos planteados antes la DEFE, se presentan a continuación los aspectos más importantes a resolver.

1. Los funcionarios que asesoran en Trabajos Finales de Graduación necesitan de manera obligatoria capacitarse en la normativa universitaria para reducir el margen de errores que se presentan comúnmente en este proceso. Para bajar la incidencia de errores de este tipo, se deben sentar responsabilidades ante el incumplimiento o falta de aplicación de la normativa.
2. Unificar los procesos que se desarrollan durante los TFG para todas las Escuelas.
3. A nivel del SEP, se redacta un documento preliminar que oriente a los estudiantes en su proceso de finalización en estudios de postgrado.
4. Los encargados de cátedra durante el desarrollo de la carrera deben potenciar el desarrollo de las competencias cognitivas para que enfrenten los procesos académicos. Cada carrera debe reunirse con las cátedras para coordinar acciones en procura del mejoramiento continuo de la educación que brinda al estudiante. Se realicen al menos 3 veces al año. Ver el plan de estudios, perfiles, en qué niveles están las asignaturas, Aparte se debe realizar una propuesta de propedéutico para que el estudiante fortalezca sus competencias en lectura, pensamiento analítico, lógico matemático. Cumpliendo así lineamientos institucionales.
5. Se resuelve con el establecimiento de la comisión, tres devoluciones de correcciones se realiza una reunión ampliada para analizar el caso.

#### **h. Entorno Virtual y entorno de estudiantes.**

Desde los grupos focales se concuerda que a finales del año e inicios del 2018 ha mejorado la situación sobre la plataforma virtual de la Universidad. Plantean lo siguiente para su mejora continua:

1. Divulgación del plan piloto Moodle.
2. Postearlo en las páginas web.
3. Evaluar el servicio de plataforma por medio del IGESCA.
4. Implementación de vídeos.
5. Publicar el horario de atención dependiendo de la carga laboral del tutor para obtener respuesta eficiente.

### **i. Incumplimiento por parte del Funcionario en sus funciones.**

Una vez analizado cada caso en concreto la DEFE verifica que los funcionarios caen en la figura de incumplimiento de funciones. Ante esta situación las personas participantes de los grupos focales proponen lo siguiente:

1. Asuman la responsabilidad en sus funciones y en caso contrario que se siga el debido proceso de llamada de atención.
2. Conocer la normativa, inducción obligatoria a los encargados de cátedra y de programa sobre normativa para el encargado de cátedra y de programa y así contar con la idoneidad para el puesto.
3. Respetar los tiempos de respuesta que establece el Reglamento del derecho de petición. De no cumplir con el plazo enviar un recordatorio cuando se vencen los plazos para que el funcionario conteste.
4. Llevar una capacitación en servicio al cliente.
5. Respetar el artículo 53 del Reglamento General Estudiantil sobre los plazos de calificación.
6. Mejorar la gestión de las carreras y las cátedras.
7. Enviar una nota a las jefaturas inmediatas reportando el incumplimiento de funciones del personal a su cargo.

### **j. Dishonestidad académica:**

Este apartado surge por procesos disciplinarios estudiantiles en fraude en académico y plagio. Necesitan orientación en el debido proceso. Ante lo anterior se brindan las siguientes recomendaciones por parte de los participantes de los grupos focales:

1. Capacitar adecuadamente al funcionario que utilice el programa antiplagio.
2. Funcionarios y estudiantes conozcan los manuales de citación que se utilizan.
3. Fomentar la ética en la población estudiantil, desde programas de orientación. Para concientizar al estudiantado a tener ética en sus funciones.
4. Cambiar los instrumentos de evaluación desde cada Escuela, que cada cuatrimestre realicen instrumentos como tareas y proyectos distintos.

## **k. Solicitud de información UNED**

Este es un apartado que se dan en casi todas las dependencias consultadas en los grupos focales.

Se determina que nuestra página institucional no es amigable con el estudiante, la información se encuentra dispersa y dificultosa de utilizar. En la población funcionaria de la Universidad tal vez es más fácil su utilización dado que se socializa mucho más en cada una de sus funciones. Las instancias consultadas por medio de grupo focal establecen las siguientes soluciones para esta divulgación de la información importante para el estudiante:

1. Fomentar a los estudiantes el uso adecuado de la página web para obtener la información que necesitan.
2. La divulgación de la información debe realizarse adecuadamente desde el centro universitario, la escuela o dependencia al inicio de cada cuatrimestre.
3. Entrega correcta de las fichas profesiográficas actualizadas a los estudiantes de nuevo ingreso.
4. Utilización de las redes sociales de la Universidad.

A nivel del Sistema de Estudios de Posgrado se realiza una serie de documentos que se encuentran en revisión información general de la carrera el cual contiene dentro del mismo normativa Universitaria

5. . Es indispensable considerar el criterio de la Academia en la definición de requerimientos del sistema de información académica para la elaboración de los mismos.

## **l. Cambios de plan de estudio:**

Se tramitan los casos de estudiantes que caen en la condición de estudiantes desertores según el Reglamento General Estudiantil. Al intentar retomar sus estudios se encuentra que el plan de transición venció y deben realizar el reingreso a su carrera y su plan de estudios varía sustancialmente. Alegan desconocimiento de la normativa y que no se les comunica dicha situación. Debido a lo anterior las personas que integran los grupos focales expresan lo siguiente:

1. Se realiza la divulgación en la página institucional, se envía a los centros universitarios y correos a cada estudiante. Sin embargo, la base de datos de los estudiantes no se encuentra al día.
2. Poner un recordatorio en la página web y la plataforma Moodle sobre las implicaciones de caer en la deserción y planes de transición.

# **CAPITULO III Casos especiales durante el período 2017**



### **3. Casos especiales analizados por la DEFE en el año 2017**

La Defensoría de los Estudiantes, preocupada por la seriedad de los casos tramitados durante el año 2017, provocados por el incumplimiento de la normativa por parte de funcionarios, se permite presentar a continuación una reseña de los casos que requieren de una mayor atención por parte no sólo de los encargados de cátedra, programa, las Direcciones de Escuela y Vicerrectoría Académica. Además de las directrices que pueda girar este Consejo Universitario.

Dado que los estudiantes son nuestra razón de ser como universidad, se considera necesario que el Consejo Universitario haga un análisis y conozca de primera mano lo que sufre la población estudiantil cuando no se conoce la normativa por parte del personal académico o administrativo.

Es necesario por lo tanto que se viva la misión, la visión, así como, nuestra ley de creación con el fin de no olvidar los servicios que como casa universitaria se deben brindar a nuestra población estudiantil.

Se recomienda asimismo la lectura del documento emitido por la Unidad de Investigación y el Centro de Investigación y Evaluación de la UNED, denominado Adaptación de la Metodología y Evaluación de Servicios Estudiantiles 2015, en el cual se hace un análisis por parte de los centros universitarios incluyendo al estudiantado, sobre el tema de la calidad en los servicios de la universidad, mismo que debe ser analizado y comentado, a la luz de los siguientes casos, teniendo como fin la mejora continua de los servicios.

#### **3.1 Estudiantes en el extranjero.**

Se atiende solicitud de estudiantes en el extranjero, fechada 13 de marzo 2017, donde el programa de estudiantes en el extranjero nos brinda respuesta mediante oficio PEEIE-2017-17. Asimismo, correo electrónico remitido con fecha 20 de octubre 2017, donde realizan el planteamiento de algunas de las necesidades académicas con que cuenta esa población en diferentes países, dado que el envío de documentos, y el traslado de ellos a cada Embajada o Consulado en el país donde residen, les sale muy costoso.

Dentro de su planteamiento, solicitan la virtualización de los servicios que reciben como lo son:

- a. La aplicación de instrumentos de evaluación.
- b. El material de estudio
- c. Servicio de tutorías y videoconferencias, como medio adicional a los libros de texto para una mejor comprensión de los temas de estudio.

## **Recomendaciones:**

### **a. Aplicación instrumentos de evaluación.**

Dados los gastos en que incurre un estudiante en el extranjero, para obtener tanto las unidades didácticas como las pruebas escritas, se hace necesario analizar varios aspectos:

- Que se emita una directriz en el sentido de que cada cátedra con estudiantes en el extranjero, elabore las pruebas escritas a través de la plataforma virtual de aprendizaje, cuando la asignatura cuente con este tipo de tecnología.

De no ser la asignatura híbrida (con uso de entorno virtual); se debe analizar la posibilidad de que la prueba escrita sea remitida vía correo electrónico por parte de la cátedra, a través del COA a la embajada o el consulado; para su impresión, al menos con un día de anticipación, todo dependerá de la fecha de aplicación, de manera que el ellos sean los que impriman la prueba para su aplicación.

Deberá ser revisado y actualizado el convenio entre la UNED y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, dado que el mismo data del año 1997, considerando que, desde ese momento a la fecha, las tecnologías de información y comunicación han evolucionado y la UNED ha cambiado utilizando las TIC's en muchas de sus carreras. Se deben implementar las mejoras necesarias en beneficio de la población estudiantil, como se está haciendo en la mayoría de las carreras que nuestra universidad oferta en el momento actual.

- Que el Programa de Estudiantes en el Extranjero, lleve a cabo un plan piloto, de manera tal que el nuevo modelo a aplicar se pruebe, con la finalidad de que éste brinde las recomendaciones de mejora pertinentes. De no funcionar lo indicado en el punto a.1, que se efectúen las mejoras del caso.

### **b. Material de estudio**

- Las unidades didácticas, libros de texto, o material de estudio, deberán contar con las opciones tanto de envío por correo, o bien en formato digital.

Actualmente no se cuenta con las unidades didácticas en formato digital, como se manifestó en nota PEEIE-2017-17 de fecha 09 de mayo, donde se nos indica:

“Actualmente se trabaja en un plan piloto para ser aplicado

en la matrícula del tercer cuatrimestre de este año, ya se han realizado gestiones para que se pueda ofrecer a los estudiantes el material didáctico en formato digital”.

Ya estamos casi por concluir el tercer cuatrimestre y no conocemos la puesta en marcha de la iniciativa.

### **c. Tutorías.**

La solicitud expresa del estudiantado manifiesta la necesidad de que las tutorías sean planificadas de manera tal que se transmitidas por medios digitales, dado que no se le facilita este servicio a la fecha, permitiéndose así reforzar los temas de estudio, dado que las tecnologías actuales lo permiten.

a. Se recomienda el uso de las herramientas escogidas a nivel institucional, para la comunicación tanto sincrónica como asincrónica, de forma tal que los docentes, lleven a cabo tutoriales y videoconferencias, o bien realizar grabaciones, con la finalidad de colocarlas en el entorno virtual de ser una materia que cuenta con él, o de lo contrario colocarlas en YouTube para que el estudiantado tenga facilidad de acceso.

Al ser poca la población estudiantil con la que cuenta el programa, sería conveniente que se coordine una especie de pre matrícula antes de cada cuatrimestre, con cada programa y cátedra con el fin de que éstas preparen los materiales con antelación y se ofrezca un servicio de calidad.

Al cierre del año 2017, ninguno de los puntos antes citados sobre estudiantes en el extranjero, manifestando los estudiantes el descontento por el servicio que les brinda la UNED.

## **3.2 Sistema de Estudios de Posgrado**

### **3.2.1 Trabajos Finales de Graduación.**

En el último año, un número importante de estudiantes ha presentado quejas, denuncias y consultas, con respecto al servicio que brindan los docentes en la guía para la elaboración de los trabajos finales de graduación. Todos estos relacionados con el incumplimiento de plazos en las entregas en sus revisiones, así como en la asesoría y guía para la elaboración de los TFG. Ha existido ausencia de instrucciones en los procesos para trámites de graduación, lo que provoca que estudiantes se encuentren inactivos por varios períodos previo a la defensa del documento, según lo establece el Reglamento General Estudiantil.

La mayor cantidad de denuncias son en el Sistema de Estudios de Posgrado de: Administración de Servicios de Salud, Valuación, y Auditoría Administrativa.

Ya muchos de los casos se han presentado al Consejo Universitario, y estos fueron resueltos, no obstante, continúan llegando denuncias en este sentido.

### **Recomendaciones.**

- Que cada una de las cuatro Escuelas mantenga un programa de capacitación permanente, en coordinación con el Centro de Capacitación en Educación a Distancia, y de ser necesario con la asesoría de la Vicerrectoría de Investigación, en materia de elaboración de proyectos de investigación, que permita capacitar a los docentes, con la finalidad de que se encuentren preparados para atender la demanda de la población estudiantil.
- En cuanto al Sistema de Estudios de Posgrado, que la Vicerrectoría Académica solicite a la Dirección del SEP, la presentación de un informe al Consejo Universitario del estado en que se encuentra la situación de los estudiantes, con la finalidad de definir un plan de contingencia que permita la resolución de todos los casos pendientes en el menor tiempo posible.
- Que la administración del SEP lleve a cabo comunicados periódicos de manera oficial, donde se le informe a la población estudiantil, los procesos administrativos y el cumplimiento de la normativa según Reglamento General Estudiantil, con respecto a los deberes que como estudiante se deben cumplir en cuanto a su status. En cuanto a este tema, conocemos que se está trabajando en un documento oficial para la población estudiantil.
- Que la administración del SEP informe a sus docentes lo que establece el Reglamento General Estudiantil en lo referente a trabajos finales de graduación y emita recordatorios sobre los plazos para la revisión de los avances y entrega de recomendaciones.

### **3.2.2 Actualización y evaluación de los programas de estudio.**

- **Programa de Maestría en Derechos Humanos:**

La denuncia presentada a la Defensoría va en el sentido de que la Maestría se encuentra desactualizada, de acuerdo a la percepción y las expectativas de las estudiantes, además de no contar desde un inicio con el programa de estudio de cada una de las asignaturas.

Dado que la Dirección de Maestría no emitió respuesta concreta a ésta Defensoría, pasadas varias semanas, las estudiantes deciden poner a conocimiento de la Vicerrectoría Académica el caso, donde se les indica claramente que existen elementos de atención inmediata que afectan la buena marcha del programa y que hacen necesario que las jefaturas inmediatas inicien los procedimientos disciplinarios del caso, asimismo se abra el procedimiento administrativo para aquellos que no cumplen a satisfacción sus deberes como funcionario.

Se determina además que las estudiantes si bien es cierto tenían en parte razón sobre los hechos planteados, ellas dejan la maestría sin concluir los cursos, incumpliendo en sus deberes como estudiantes.

Se considera en la nota emitida por la Vicerrectoría la ausencia de documentación que evidencie una coordinación oportuna con el profesorado, la existencia de mejoramiento continuo oportuno, el cumplimiento de deberes académicos con los estudiantes como la entrega del programa y la entrega oportuna de actividades académicas evaluativas, el apego de los docentes a los contenidos originalmente pautados para las asignaturas, entre otros

### **Recomendación.**

Hasta que el caso llega a la Vicerrectoría Académica se brinda una resolución, y no se tomaron en cuenta por parte de la Dirección de la Maestría, los argumentos que envía esta Dirección al iniciar la investigación del caso, se solicita:

- Que el Sistema de Estudios de Posgrados, responda con prontitud las solicitudes que se emitan desde la Defensoría de los Estudiantes, por cuanto el Reglamento de la DEFE en el Capítulo VI en su artículo XXVIII, establece:
  - “Se considerará como incumplimiento de deberes la negativa de un funcionamiento para atender una audiencia, contestar o enviar la documentación requerida por la Defensoría de los Estudiantes, así como cualquier actuación u omisión voluntaria que entorpezca las funciones de la Defensoría...”.

### **3.3 Funcionarios UNED.**

Se presentan dos casos interesantes de analizar con estudiantes-funcionarios:

- a. El primer caso de un estudiante–funcionario, quien labora para el PAL, y cursa estudios en un programa de doctorado, manifestando

que no se les estaba brindando un servicio de calidad en la plataforma virtual de aprendizaje, para el nivel académico que se cursa.

El planteamiento de los errores en las asignaturas que indica el estudiante, se vieron con la Dirección de Posgrado, dado que esto es un asunto que compete a la academia.

No obstante, lo verdaderamente importante y que preocupa a esta Defensoría, es el hecho de que un funcionario que labora para un área tan específica como el Programa de Aprendizaje en Línea, cuenta con accesos totales en el sistema que utiliza toda la población estudiantil para ingresar a visualizar las asignaturas que se ofertan cada cuatrimestre.

En el Reglamento General Estudiantil anterior, en uno de sus artículos se establecía que los estudiantes-funcionarios, debían llevar un procedimiento diferente a los estudiantes regulares, no obstante, ya este artículo no existe.

#### **Recomendaciones:**

- Deben existir líneas claramente definidas con respecto a estudiantes- funcionarios, que cuenten con acceso a información específicamente en la plataforma virtual de aprendizaje, dado que quien labore como profesional en el PAL, tiene acceso directo a todos los entornos virtuales de forma indiscriminada.
- Se deben establecer medidas, donde se obligue a las jefaturas de cualquier área que tenga estudiantes-funcionarios a contar con restricciones para el ingreso a los entornos virtuales, tareas, pruebas escritas u otros, cuando un estudiante Uned labore en esa área, de manera que se asegure que el funcionario no cuente con acceso alguno, ni los compañeros le compartan información sobre tareas, pruebas, información de cualquier índole u otros aspectos de asignaturas que el estudiante curse.
- El caso de una funcionaria de la Dirección de Extensión, quien beneficia a una estudiante, quien es hija de la funcionaria, permitiéndole la permanencia de la nieta en el aula. Si bien es cierto en ocasiones en lugares alejados se ha permitido, lo cierto es que no se considera conveniente, dado que la niña de años, se encuentra con personas adultas, recibiendo lecciones por espacio de 4 horas en la noche.

#### **3.4. Análisis para asignación de beca**

Se presenta la denuncia en repetidas oportunidades, respecto al proceso para la asignación de cupos para la valoración socioeconómica en el otorgamiento de becas con el fin de cursar estudios en la UNED.

A la fecha, el espacio generalmente se otorga vía medio electrónico. Esta situación está afectando a la población de zona rural, dado que no siempre existe el acceso a internet por diversas situaciones, provocando que, al momento de tener acceso, ya las citas han sido otorgadas, sin permitir que sea analizada su situación socioeconómica.

#### **Recomendaciones:**

- Que se establezca un sistema más inclusivo, precisamente para que se le brinde oportunidad a la mayor cantidad de estudiantes que opten por becas.
- Que las trabajadoras sociales de cada Centro Universitario procesen las solicitudes de toda la población que presente su estudio de beca, de manera que se realice la escogencia a las becas de forma más participativa. Esto por cuanto UNED tiene estudiantes de zonas alejadas que no cuentan con acceso a internet en lugares cercanos a sus viviendas.

#### **3.5 Casos de la oferta bienal**

Se recibe denuncia de estudiante de diplomado manifestando que casi todas las asignaturas se encuentran programadas en la misma semana, provocando choques a la hora de llevar varias materias en un cuatrimestre.

Esta situación está afectando a estudiantes en aspectos como:

- No poder avanzar con sus estudios, por cuanto las asignaturas chocan (tutorías y pruebas escritas).
- Quienes cuentan con beca de estudio, se les sanciona por no matricular como mínimo dos asignaturas, lo que no se puede cumplir por la oferta académica establecida.
- El avance en sus estudios se vuelve lento al no poder matricular más de una asignatura por cuatrimestre, además de que el retraso es mayor para los estudiantes por cuanto no se ofertan algunas de las asignaturas en todos los cuatrimestres.

#### **Recomendaciones.**

- Que se exija a las escuelas la revisión exhaustiva de la oferta bienal, con la finalidad de evitar estos choques que afectan en la medida de lo posible en un menor porcentaje a la población estudiantil.

A la hora de finalizado este informe, la escuela dictaminó que la información brindada por ésta Defensoría era correcta, por lo que se tomaron las medidas oportunas, ejecutando la Vicerrectoría Académica el cambio a su debido tiempo para oferta bienal 2018-2019.

### **3.6 Servicios al estudiante privado de libertad.**

Son reincidentes las quejas por el servicio que está brindando la UNED hacia la población estudiantil privada de libertad, tanto a la población estudiantil en cada centro penal, como a las cátedras que mantienen vínculo con estos estudiantes, lo que ha provocado incumplimiento del artículo 21 del Reglamento General Estudiantil, según se detalla a continuación:

Dentro de los servicios por los cuales se quejan, están:

1. Entrega de adaptaciones de las asignaturas a destiempo.
2. Envío tardío del material didáctico.
3. Negación de Cátedras de algunas escuelas para adaptar las asignaturas a la población privada de libertad.
4. Elaboración de carnet estudiantil.
5. Ausencia de atención telefónica de forma reiterada a los privados de libertad. Se recalca que esta población estudiantil cuenta con acceso restringido tanto en horas como en tiempo para realizar llamadas.
6. Ausencia de servicios de biblioteca.
7. Ausencia de tutorías a la población estudiantil.
8. Traslado de documentos e instrumentos de evaluación, los cuales llegan de forma tardía generalmente.
9. Decisiones por parte de la funcionaria encargada del programa para tomar decisiones sobre las calificaciones tardías, siendo esto responsabilidad de la cátedra correspondiente.
10. Ausencia de servicios para mantenimiento básico a los equipos de cómputo ubicados en cada centro penal.

### **Recomendaciones**

- El traslado de documentos es frecuente, por lo que se recomienda que las cátedras que brindan el servicio a privados de libertad, lo hagan a través del COA, donde el control que ellos manejan es muy estricto. No tiene lógica que existiendo el mismo, no se utilice.
- Se considera prudente establecer códigos para cada centro penal, como fuera recomendado en la comisión de Privados de Libertad del año 2012, por cuanto esto permitiría en el caso de ser necesario darle seguimiento a la ruta que lleva un instrumento de evaluación. Esta área de trabajo lleva unos controles excelentes, y con el documento se encuentra donde se encuentre.
- Las diferentes escuelas tienen ya establecido que carreras se le brindarán a los privados de libertad, por lo que los estudiantes están reclamando el no poder concluir la carrera escogida, como ejemplo se encuentra el caso de un estudiante donde le faltan solamente 4 materias para concluir sus estudios en Turismo y no se le permite concluir su plan de estudios.

- Tanto la Rectoría, como la Vicerrectoría Académica han emitido directrices respecto a la atención de los privados de libertad por parte de los programas, no obstante, no se está brindando el servicio en un cien por ciento, por lo que se hace indispensable que el Consejo defina cuál será el actuar de la UNED con respecto a esta población.
- En algunos Centros Universitario existe equipo para la elaboración de carné, haciéndose necesario que éstos brinden el servicio directamente en los centros penales. En otros donde no se brinda el servicio, es indispensable que el área de Registros, tome las medidas del caso para entregar este documento a los privados de libertad, o en su caso no haga el cobro del mismo a estudiantes de primer ingreso.
- Al contar con una población de más de 200 estudiantes privados de libertad, se hace necesario que al menos en asignaturas de un alto grado de dificultad, se considera el envío de tutores a los centros penales. El convenio establece que, con 5 estudiantes, se enviará en la medida de lo posible un docente. Por gestiones de esta Defensoría, en el último año se ha logrado que el programa de matemática, le brinde tutorías a esa población estudiantil en coordinación con el Centro Penal y por supuesto la cátedra correspondiente, a Limón y Liberia, siendo la oferta muy bien aceptada, y lo más importante es que la mayoría de los estudiantes han concluido esas asignaturas para seguir avanzando en sus estudios, siendo ésta la verdadera razón de ser de una institución de educación superior.
- Es indispensable establecer a nivel institucional la coordinación entre el área de servicios generales y los centros penales, para el servicio en el cuidado y mantenimiento de los equipos, dado que existe ausencia del mismo y las quejas aumentan día con día. Volvemos a incumplir lo que se establece en el convenio interinstitucional entre Justicia y la UNED.

Todas estas situaciones y algunas otras, permitió que los estudiantes de Liberia, hayan interpuesto un recurso de amparo ante la Sala Constitucional, misma que fuera rechazada por cuanto la misma fue mal planteada. No obstante, se demuestra con estas actuaciones, el trato inequitativo que reciben con respecto al resto de la población estudiantil UNED.

### **3.8. Prueba escrita de reposición y prueba escrita diferenciada.**

#### **a. Prueba de reposición:**

Esta prueba se regula mediante el artículo 48 del Reglamento General Estudiantil.

El artículo establece en el inciso b) que el fin de esta prueba es darle oportunidad al estudiante que reprobó o no se presentó a una de las pruebas ordinarias, para aplicar su reposición, por lo que se evaluarán los mismos contenidos y objetivos,

solo que en la fecha establecida de acuerdo al calendario institucional.

No obstante, lo anterior, esta prueba se está aplicando de forma indiscriminada, los estudiantes matriculan la prueba, aun pasando la asignatura, por cuanto la UNED no cuenta con controles reales para limitar a los estudiantes en la matrícula del instrumento.

Se hace necesario, por tanto, establecer parámetros en el sistema que limite esta práctica que día con día cuenta con mas adeptos.

#### **b. Las pruebas diferenciadas:**

Son reguladas por el artículo 48, en el inciso c). Se indica aquí que son aquellas pruebas que se aplican a la población estudiantil por alguna circunstancia especial. Estas circunstancias se encuentran normadas en el artículo 4 inciso i) del mismo Reglamento. Dentro de ellas tenemos inundaciones locales o regionales, deslizamientos de terreno, sismos y sus posibles consecuencias y bloqueo de carreteras, duelos e incapacidades médicas, o bien que sean estudiantes que pertenezcan a agrupaciones dentro de la UNED como actividades deportivas, culturales entre otras.

Podemos notar que el artículo y sus incisos son muy claros y las pruebas difieren una de la otra.

Los académicos están enviando a los estudiantes a aplicar el examen de reposición sin pago del arancel respectivo, en lugar de aplicar la prueba diferenciada. Esta situación afecta directamente al estudiante, reduciendo sus opciones en el número de instrumentos de evaluación, por cuanto el estudiante tiene derecho a aplicar dos pruebas ordinarias más una prueba de reposición, y en casos especiales una prueba diferenciada que sustituye una prueba ordinaria.

Es importante que los puntos a y b del artículo 48, sean conocidos y aplicados correctamente, dado que se han malinterpretado, y se confunden estas opciones con el artículo 55 del Reglamento General Estudiantil.

El artículo 55 nos indica que el estudiante tiene la opción de solicitar la prueba escrita de reposición sin la cancelación del arancel respectivo por razones de fuerza mayor. Estas razones de fuerza mayor son las que se establecen en el artículo 4 del RGE en el inciso i).

#### **Recomendaciones.**

La Defensoría de los Estudiantes ya visitó los Consejos de las cuatro Escuelas, el Sistema de Estudios de Posgrado y la Dirección de Extensión, exponiendo no solo la función que lleva a cabo ésta Dirección, sino además ofreciendo talleres dirigidos al personal docente para dar a conocer la normativa establecida en el Reglamento General Estudiantil sobre estos y otros temas que son urgente que se manejen adecuadamente.

Consideramos importante que exista un mecanismo para regular esta situación, dado que algunos estudiantes lo que hacen es mejorar su promedio aplicando esta prueba, beneficiándose hasta del reconocimiento de estudiante de honor, según caso que se presentó ante esta Defensoría.

### **3.9.- Debido proceso de notificación de los procesos disciplinarios.**

Se presenta el caso de notificación a un estudiante sobre un proceso disciplinario por parte del Centro Universitario y avalado por la Escuela, donde el mismo fue incorrecto, dado que se incumplieron todos los pasos de notificación establecidos en el RGE.

#### **Recomendaciones.**

- a. Se hace necesario que al menos el personal docente y administrativo de Centros Universitarios, reciban talleres respecto al Reglamento General Estudiantil, donde se regulan las relaciones entre la docencia y el estudiantado.
- b. Es indispensable que tanto el personal del Centro Universitario y la Dirección de cada Escuela, sigan los pasos establecidos en el artículo 36 del Reglamento General Estudiantil, para la correcta notificación del proceso disciplinario.

El artículo 36 del Reglamento General Estudiantil es bastante amplio y establece el procedimiento para la notificación de un proceso disciplinario estudiantil. Se puede desglosar de la siguiente manera:

- a) Se notifican los cargos al estudiante y se señalada medio de notificaciones.
- b) La notificación inicial la realiza la persona administradora del Centro.
- c) Se debe establecer un registro de la forma de notificación realizada.
- d) Si no es posible localizar al estudiante, ya sea porque no se presenta al centro universitario o no se ubica en la casa de habitación, se envía por correo certificado.
- e) Al fracasar todo lo anterior es cuando se condiciona al estudiante en la Oficina de Registro.

### **3.10 Calificación de Instrumentos de Evaluación que son respondidos a lápiz.**

Se presentan casos por parte de los estudiantes, donde los instrumentos de evaluación se responden a lápiz, motivo por el cual no le es calificado el mismo.

El artículo 52 del Reglamento General Estudiantil, inciso a) es claro, y establece que no se aceptan apelaciones sobre pruebas que hayan sido respondidas con lapicero de tinta deletable, con lápiz o si se ha utilizado corrector. No obstante, no existe norma que establezca que no puede ser calificado.

#### **Recomendaciones**

- a. Que se giren las indicaciones pertinentes por parte de cada escuela a sus tutores, con la finalidad de que los docentes lleven a cabo revisión y calificación de las pruebas a lápiz, dado que no es conveniente incumplir una norma.
- b. Se recomienda que la UNED cuente con normas previamente definidas para tratar de evitar errores que se presentan de manera constante en las evaluaciones, iniciando con la entrega de la prueba escrita llenada a lápiz.
- c. Será importante que los evaluadores de los aprendizajes de la UNED ubicados en cada Escuela, elaboren un formato sobre este tema y que sea presentado a la Academia para su divulgación y puesta en práctica.  
Hay aspectos importantes de definir como por ejemplo espacios en blanco en pruebas, sea al final de cada respuesta en cada ítem, o al final de la prueba, respuestas en pareos o marcar con X donde no queda claro cuál es la respuesta definitiva que brinda el estudiante, o bien coloque líneas de más indicando que eso estaba ahí antes de la revisión de la prueba, entre otros aspectos.

Tenemos muchas apelaciones donde el estudiante se aprovecha de estas situaciones para indicar que el tutor no tiene la razón y solicitar de esta forma se le suba el puntaje, obligando a la Defensoría a efectuar la revisión, donde se podrían prevenir este tipo de situaciones.

### **3.11. Errores en la confección de instrumentos de evaluación.**

Los casos presentados ante esta Defensoría representan una buena mayoría, cuando se trata de pruebas escritas donde se quejan que se encuentran mal diseñadas, de forma tal que hasta se considera la pérdida de su validez técnica como instrumento de evaluación.

Generalmente esto ocurre porque los ítems dentro de la prueba, se aplican temas en el II Ordinario, correspondiendo a temas del I Ordinario, porque el

planteamiento de algún ítem es confuso, o bien por imágenes que no cuentan con la calidad del instrumento original (listados con fórmulas, dibujos u otros).

#### **Recomendaciones:**

- a. Debe darse una capacitación exhaustiva, así como seguimiento a los tutores y encargados de cátedra en la elaboración correcta de ítems.
- b. Que el PACE lidere junto con las evaluadoras de los aprendizajes de las escuelas y el CECED, un proyecto a nivel de toda la academia, de forma tal que se brinden talleres de manera urgente que permita mejorar la elaboración correcta de instrumentos de evaluación.
- c. Que las diagramadoras de cada escuela reciban capacitación, de forma tal que puedan detectar errores antes de que las pruebas salgan de las escuelas hacia el COA, recibiendo actualizaciones constantes durante el año.
- d. Por principio de legalidad el funcionario público solo puede hacer aquello que se encuentra en una norma, por lo que se encuentra un vacío legal al contar con instrumentos mal elaborados, por lo que se deben eliminar los puntos o reprogramar la prueba, haciendo caer al estudiante en desventaja al eliminar los puntos, o cuando se reprograman implica costos para la institución y molestias en el estudiantado.
- e. Acorde a lo anterior, es indispensable que se instaure un procedimiento especial para la reprogramación de pruebas mal elaboradas o mal aplicadas. Sin afectar a la población estudiantil.

#### **3.12. Caso Coro Voces:**

A mediados del año 2017 se presenta denuncia de estudiante donde manifiesta que el encargado del Coro Voces le debe la suma de ₡150.000,00 (ciento cincuenta mil colones) que ella le entrega como adelanto para la compra de un Chelo. Meses después se plantea por parte de varios estudiantes del mismo coro abusos en uso de dineros solicitados a los estudiantes por parte del encargado del coro, para una serie de gestiones propias del coro como lo son camisetas y viáticos, fotocopias, entre otros, que los estudiantes suponen debe cubrir la universidad.

#### **Recomendaciones:**

a.- Que las licitaciones que se planteen a futuro, donde se contraten servicios profesionales en actividades propias de la institución en que se involucre a estudiantes, se contemplen las cláusulas indicando los valores éticos y morales y en alguna medida el comportamiento adecuado o tipos de sanciones que debe tener la persona contratada con el estudiantado, esto por cuanto son profesionales que están representando a la Institución no sólo ante la población

estudiantil, sino además, en todos los eventos en que participen, sean estos nacionales o internacionales.

b.- El funcionario UNED responsable de supervisar las actividades realizadas por el encargado de atender el coro, falla en su gestión, conllevando esto a una reacción negativa por parte del estudiantado, no sólo por los hechos planteados, sino por la lentitud de la respuesta a las inquietudes de estos estudiantes, por lo que se hace necesario mejorar esta tarea por parte del responsable de la OPE, lo que conlleva a mejorar la supervisión de los servicios contratados donde se involucren estudiantes.

c. No hay cláusulas en la licitación, donde se indique cómo se atenderá la situación en caso de ocurrir alguna queja por parte de los estudiantes. Se considera necesario, por cuanto en el caso de la UNED, se trabaja con mucha población joven y en algunos casos población vulnerable, donde los profesionales contratados no solo deben contar con experiencia en el campo de acción, sino con valores éticos y morales muy arraigados. Estos profesionales representan a la Institución no sólo ante la población estudiantil, sino además en todos los eventos en que participen, sean estos nacionales o internacionales.

d. Debe de regularse el mecanismo para la recolección de dineros en los grupos en que esto se dé, por cuanto como funcionarios públicos no debiéramos solicitar a estudiantes rubros para actividad alguna. De esta forma corresponderá a los estudiantes organizarse para la recolección y control de estos. No deberíamos exponer a que un encargado se haga cargo de montos de ninguna índole, a no ser que fueran dineros que el programa a destinado para actividades específicas.

e. Es necesario en cuanto se reciba una denuncia, consulta o queja por parte de varios estudiantes, que la misma sea atendida con prontitud, con la finalidad de que la situación no llegue a complicarse más como el presente caso, que no fue atendido por las entidades correspondientes en su momento hasta que llega a la Defensoría.

f. Que se mantengan listados de control de asistencia tanto a ensayos como a actividades en general, que permitan corroborar en algún momento en que se requiera, la asistencia o no a eventos o ensayos.

g. Incluir cláusulas contractuales de carácter ético y moral en dichas contrataciones, debido a que son representantes de la Universidad ante la población estudiantil y debemos resguardar nuestro buen nombre como casa de estudios superiores.

# CAPÍTULO IV Conclusiones Generales



Se exponen a continuación las conclusiones más relevantes del presente informe. Van a poder encontrar otras recomendaciones específicas en el capítulo II, donde presenta la información de los grupos focales.

1.- Mantener con regularidad ocupados la figura de estudiantes delegados en los centros universitarios y los delegados auxiliares en los centros penales, debidamente capacitados en la normativa institucional que tenga relación con los servicios brindados por la institución a la población estudiantil, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad.

2.- Continuar con la participación del estudiante delegado en las charlas de inducción en cada Centro Universitario con la finalidad de que conozcan a la Defensoría y la normativa institucional, para realizar una labor de prevención sobre el uso de la norma.

3.- Reforzar la coordinación DEFE-Centros Universitarios, permitiendo con ello la afluencia de estudiantes a los talleres sobre normativa, en las visitas oficiales que realiza la Defensoría a cada centro universitario.

4.- Mantener los talleres que sobre normativa se han venido dando al personal académico, con la finalidad de dar a conocer la misma, permitiendo la menor cantidad de errores en el servicio que se brinda a la población estudiantil. Esta situación responde al Manual de Procedimiento Administrativo de la Contraloría General de la República, Página ix del 2006, que indica a la letra: “Un funcionario público mejor capacitado, y que cuente con mayores instrumentos a su alcance, podrá tomar decisiones de una manera más segura y ágil, en un menor plazo y con un menor margen de error.

5.- Darle continuidad a la campaña publicitaria que se inicia en el 2017, divulgando a toda la población estudiantil la normativa a través de videos cortos, volantines y brochures, o bien videoconferencias.

6.- Las estadísticas sobre los casos es uno de los fundamentos en el actuar de la Defensoría de los Estudiantes, por lo que ofrecer a las Escuelas y el SEP, así como a la DAES y la FEUNED, al menos cada seis meses las mismas, es necesario, con la finalidad de mantenerlos informados, de manera que les permita corregir las situaciones que afectan a la población estudiantil, según fuera acordado por ellos en los grupos focales llevados a cabo, previo a la presentación del informe ante el Consejo Universitario.