

## DEFENSORIA DE LOS ESTUDIANTES

### INFORME DE LABORES AL 1º DE MARZO DEL 2003

#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

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

El presente informe se da en cumplimiento del Capítulo VII, Artículo XXXI del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, en el cual se establece la obligatoriedad de presentar cada año el 1 de marzo, un informe sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la universidad y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes.

**Objetivo General:** La Defensoría de los Estudiantes de la UNED, tiene como su objetivo fundamental el velar por el cumplimiento de los derechos y la protección de los intereses de los estudiantes. En este orden de ideas, se conciben estos derechos y estos intereses tanto desde el punto de vista académico como administrativo, siendo estos los dos ámbitos de acción en los que se desenvuelven todos y cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria estudiantil.

#### 2. INTRODUCCIÓN.

Este informe pretende brindar un resumen de las principales labores desarrolladas por la Defensoría de los Estudiantes de la UNED durante el año 2002, y de acuerdo con los objetivos generales planteados y los retos personales asumidos durante el año en mención. De la misma manera, se plantea el estado de los derechos de los estudiantes de la Universidad durante el año que nos ocupa, es decir el 2002 y de acuerdo con los hechos debidamente registrados y las denuncias de los mismos estudiantes, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VII, Artículo XXXI del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED.

#### 3. INFORME ANUAL DE LABORES.

##### a. Logros alcanzados

Durante el año 2002 se documentaron debidamente 143 denuncias de estudiantes que de alguna manera sienten que sus derechos están

siendo violentados. Necesariamente, el número aumenta si consideramos que estas son únicamente las que se presentan por escrito. Sin embargo telefónicamente se resuelven innumerables consultas con lo cual el número mencionado anteriormente se eleva sustancialmente.

Durante el año se hicieron visitas a todos y cada uno de los Centros Universitarios de la Universidad, cuyo objetivo fundamental es establecer en el mismo campo de los hechos, el estado de los derechos de los estudiantes. En reuniones con los estudiantes y en presencia del Estudiante Delegado de la Defensoría para ese Centro, se pudo establecer la realidad que viven los estudiantes de las zonas más alejadas de la meseta central en sus relaciones con las diferentes dependencias de la Universidad. Se comprobó la dificultad que existe en la comunicación telefónica, el casi nulo acceso a la tutoría telefónica en las denominadas horas pico de esa tutoría y a las dificultades que se dan muchas veces para comunicarse con las diferentes Escuelas y sus funcionarios. Esa situación se presenta no solo entre los estudiantes sino también con el personal administrativo de los Centros Universitarios, para quienes la comunicación telefónica con las oficinas centrales de la UNED, no deja de ser un inconveniente.

Así mismo, en reuniones con líderes de las diferentes asociaciones de estudiantes, se hizo énfasis en la labor que cumple esta dependencia y en la importancia que tiene para todos el trabajar en pos de los derechos que asisten a los estudiantes. Se realizaron foros de discusión con estudiantes, personal de los centros universitarios y de la comunidad.

Dentro del plan establecido de impartir charlas sobre la materia, en el mes de junio se invitó muy especialmente al señor Defensor de los Habitantes de Costa Rica, con el fin de que nos diera una charla sobre Técnicas de Negociación y Resolución de Conflictos. Sin embargo debido a sus múltiples ocupaciones, no pudo asistir. En su lugar nos visitó el señor Defensor Adjunto quien estuvo con nosotros, un grupo de estudiantes y funcionarios de la universidad departiendo por cerca de dos horas. Estamos seguros de que sus valiosos aportes no cayeron en tierra estéril.

De manera general, durante el año 2002 se continuó con el plan establecido de tender puentes entre las diferentes dependencias de la Universidad y los estudiantes, con el fin de solventar y resolver sus problemas. Es de destacar que en numerosas oportunidades, se lograron resolver oportuna y favorablemente las diferencias presentadas, sin tener que recurrir a acciones que el mismo Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED establece en su articulado. En otras hubo de acudir a instancias superiores como la Vicerrectoría Académica o algunas Direcciones y oficinas, en las cuales siempre se obtuvo el apoyo necesario para resolver los problemas suscitados.

Vale la pena destacar que durante el período de este informe, se presentaron dos casos en los cuales sendos estudiantes fueron acusados de cometer faltas graves de acuerdo con el Reglamento de Condición Académica de los Estudiantes de la UNED, y a los cuales se les pedía que se aplicara lo estipulado en el reglamento citado. Felizmente en ambos casos los estudiantes salieron bien librados, y en su contra no consta ningún expediente ni se comprobó falta alguna. En estas situaciones la labor de la Defensoría, aparte de informar a los estudiantes sobre el derecho que les asiste, se resume en asistirlos en su comparencia ante la autoridad respectiva y vigilar porque se les respete el debido proceso.

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

Durante el período que comprende el presente informe, en esta dependencia de la Defensoría de los Estudiantes de la UNED, se atendieron un total de 143 denuncias debidamente documentadas. Las mismas se distribuyen de la siguiente manera: Escuela Ciencias Exactas y Naturales 10, Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades 42, Escuela de Administración 12, y Escuela de Ciencias de la Educación 54. Las demás entre Bienestar Estudiantil, Extensión, Postgrados y Oficina de Registro.

Merecen la pena destacarse las siguientes situaciones a las cuales quiero referirme en forma detallada, fundamentalmente porque se refieren a aspectos que habían sido no solo denunciados anteriormente, sino consignadas en el informe de labores del año anterior y sin embargo se repiten de manera reiterada. Otras se incluyen por primera vez en el informe pero todas se pueden considerar como un resumen de la mayoría de las presentadas. Dentro de estas y en el campo de lo meramente académico se destaca lo siguiente:

- **Trasiego de Instrumentos de Evaluación calificados:**

El Reglamento de Condición Académica de los Estudiantes de la UNED, establece en su artículo 34 que:

***“ La Universidad informará al estudiante sobre los resultados alcanzados en su evaluación, y le proporcionará las prescripciones correspondientes en caso necesario, en un plazo de quince (15) días calendario, a partir de la fecha de realización del examen. “***

Durante el año que comprende el presente informe, se recibieron numerosas denuncias y llamadas de estudiantes indicando no haber recibido, por ejemplo, el segundo examen ordinario calificado, y ya los exámenes de reposición se realizaban el fin de semana siguiente. En nota DEFE 045-02 se informaba de lo sucedido al señor Vicerrector Académico. Lo anterior es repetitivo

no-solo en los diferentes períodos académicos del año 2002 sino que viene consignado de la misma manera en el informe de la Defensoría de los Estudiantes del año 2001.

La importancia de tener los exámenes calificados a tiempo, viene dada no solo por la retroalimentación necesaria en el proceso de enseñanza aprendizaje, sino por la obligatoriedad de matricular a tiempo los exámenes de reposición y en muchas ocasiones estos se han realizado y el estudiante no ha tenido en sus manos el respectivo examen ordinario.

A raíz de las denuncias reiteradas de esta Dependencia de la Defensoría de los Estudiantes, se nombró una comisión que rindió su informe ante la Comisión de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios el pasado 6 de febrero del año en curso. Se espera que este problema se solucione de una vez por todas y dadas las explicaciones brindadas por los involucrados en el proceso.

- **Entrega de actas finales a Registro:**

Una de las atribuciones de la Defensoría de los Estudiantes, consignada en el Reglamento respectivo, establece claramente que se debe proteger a los estudiantes de la UNED de aquellas actuaciones u omisiones que afecten sus derechos y que provengan de unidades administrativas o académicas de la Universidad o de sus funcionarios, así como velar por al eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la UNED a los estudiantes.

La Oficina de Registro en nota OR. 392-2002 del 16 septiembre, consigna que de acuerdo con el cronograma de entrega de actas finales a Registro y en lo que se refiere a exámenes ordinarios, estas debieron de haber sido entregadas a mas tardar el 6 de septiembre. Sin embargo en la mencionada nota, se detallan cerca de 50 asignaturas que a la fecha, es decir 10 días después no habían sido entregadas para ser digitadas.

Lo anterior en opinión de esta Defensoría, constituye una clara violación al derecho que le asiste a los estudiantes de disponer en tiempo de los resultados obtenidos en el respectivo cuatrimestre. Máxime si, como en este caso y por la fecha, había de por medio un período de reclutamiento en el Ministerio de Educación Pública para muchos estudiantes de la UNED y que finalizaba precisamente el 27 de septiembre.

El asunto es más grave aun, si entendemos que la Oficina de Registro necesita de un tiempo prudencial para procesar los datos y expedir el respectivo certificado de salida lateral que requieren los estudiantes para presentar al Ministerio. Dentro del mismo sentido de gravedad de estos hechos, debo mencionar que no es

la primera vez que acciones de esta naturaleza se dan. Es un acto que se repite cada cierre de cuatrimestre, como lo demuestran las comunicaciones que envía regularmente el señor Jefe de la Oficina de Registro, ante lo cual a los estudiantes lo único que queda es sentarse a esperar que las actas de notas sean entregadas finalmente a la Oficina respectiva.

Ante los hechos mencionados, para esta Dependencia de la Defensoría de los Estudiantes, es claro que se está violentando el derecho que le asiste a los estudiantes de obtener un servicio eficaz y eficiente por parte de la Universidad, en el tanto que no se dispone de las notas finales en el tiempo establecido en el cronograma. En su momento me permití recomendar que en lo sucesivo se tomen las medidas del caso, para que situaciones como la descrita no se repitan. Sin embargo debo consignar en este mismo momento, que idéntica situación se presentó en el cierre del tercer cuatrimestre.

- **Carrera de Bachillerato en Criminología:**

En el año de 1992 la Universidad inició el programa de Bachillerato en Criminología, establecido mediante un convenio con el Colegio Universitario de Cartago, luego con la Corte Suprema de Justicia y posteriormente se abrió a los Licenciados en Ciencias Sociales ( Derecho, Historia, Trabajo Social, Sociología etc.).

Desde que se inició el programa, los requisitos de ingreso son alguno de estos tres: 1- Haber aprobado un mínimo de 60 créditos del Diplomado en Investigación Criminológica que se imparte en el Colegio Universitario de Cartago, debiendo haberse graduado en el CUC, para poder graduarse con la UNED. 2- Poseer el grado mínimo de Licenciatura en el área de Ciencias Sociales. 3- Pertenecer al Convenio Poder Judicial – UNED y haber aprobado el curso básico que imparte la Escuela Judicial. Esta Dependencia tiene muy claro que los requisitos de ingreso a cualquier carrera son de obligatorio cumplimiento y que nadie debería graduarse sin haberlos cumplido a cabalidad.

Pero el caso que nos ocupa, y desde hace bastante tiempo también, se relaciona con varios estudiantes que, inexplicablemente, llevaron todas las asignaturas del programa y al momento de solicitar su estudio de graduación, se detectó que no cumplían con los requisitos de ingreso a la carrera. En mi opinión estamos ante un caso muy delicado de falta de control en los requisitos de ingreso a una carrera de la Universidad, con el consiguiente perjuicio para los estudiantes.

¿Cómo se explica entonces el que no uno sino varios estudiantes, hubieran podido terminar todas las asignaturas exigidas para el Bachillerato universitario en Ciencias Criminológicas, y es en ese momento que se les advierte que no tienen el requisito de ingreso a la carrera? En otras palabras, los estudiantes no podían ingresar a la carrera y sin embargo no solo lo hicieron, sino que completaron el total de asignaturas exigidas sin que hasta el momento de la graduación la Institución se percatara de esta situación. ¿Será acaso culpa del estudiante o del Encargado del Programa, sobre quien recae la responsabilidad de administrar de la mejor manera la carrera que le ha sido encomendada?. Es claro para este Defensor de los Estudiantes de la UNED que la responsabilidad no es del estudiante y estamos frente a un problema generado por la institución y la falta de controles. Sin embargo esta Dependencia de la Defensoría de los Estudiantes es respetuosa de la normativa vigente, y si alguien no cumple con todos los requisitos exigidos por la misma Universidad para obtener un título universitario, no se puede graduar.

En vista de la situación planteada y con el único fin de ayudar a los estudiantes que se encuentran hasta el momento sin poderse graduar, en su momento la Administración le solicitó a la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades que presentara un Plan de Contingencia, mismo que fue presentado en su oportunidad a la Vicerrectoría Académica el 1 de Julio de 1999.

Hasta la fecha, y dado que el plan presentado no ha sido aprobado, este no surte ningún efecto y por lo tanto los estudiantes no pueden beneficiarse del mismo. La razón del porqué aun no se ha aprobado el Plan de Contingencia, es algo que deberá explicar en su momento la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades o en su defecto la Encargada del Programa. Mientras tanto los estudiantes siguen sin poderse graduar y esperando a ver que pasará con ellos. A todas luces esta Dependencia de la Defensoría de los Estudiantes considera que en el presente caso ha pasado demasiado tiempo sin resolver un asunto, que ha perjudicado notablemente a un grupo de estudiantes.

En relación con este caso, la Comisión de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios tomó el acuerdo CU.CDE-2002-072 del 22 de octubre del 2002, en el cual le solicita al Msc. Rodrigo Barrantes E., Vicerrector Académico, realizar las acciones necesarias par la elaboración de una propuesta de modo que se implemente el Plan de Contingencia para los estudiantes del Programa de Criminología que no se han podido graduar.

- **Carrera de Educación en I y II ciclos con concentración en Inglés:**

Una de las actividades que más tiempo consumió de la Defensoría de los Estudiantes, es la que se relaciona con la atención de denuncias de estudiantes con la carrera de Educación en I y II ciclos con concentración en Inglés.

Con fecha 29 de agosto se hizo un informe para la Comisión de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios con el fin de dar cumplimiento al acuerdo CU.CDE.- 2002-039 y en relación con la problemática presentada en la carrera en mención. Del mismo, y de numerosas cartas recibidas de los estudiantes en el último año, se extraen las siguientes consideraciones:

La carrera de Inglés se inició como parte de un convenio entre la Universidad y el Ministerio de Educación, con el fin de preparar maestros para la enseñanza del inglés en las escuelas de primaria. Una vez que finaliza el convenio, la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades decide impartirla por cuenta propia y se inicia en el primer cuatrimestre del 2001. En opinión de esta Defensoría de los Estudiantes, es ahí en donde se dan los primeros errores que conducirían los que más tarde se pudieron detectar y que incidirían directamente en el desempeño de los primeros estudiantes admitidos en el programa. No hubo por parte de la Universidad una prueba de aptitud para determinar el nivel de conocimientos de Inglés en los estudiantes admitidos, partiendo de la premisa de que no era una carrera para enseñar el idioma sino la docencia del mismo, razón por la cual los estudiantes deberían tener conocimientos avanzados en el idioma. Así las cosas, se recibieron estudiantes con buen dominio del inglés y otros con los mínimos conocimientos, lo cual no les permitía avanzar al mismo ritmo de los demás y de la clase en general. Pero si no hubo una prueba de aptitud al momento de la matrícula, no es posible atribuirle la culpa a los estudiantes y cualquiera se pudo haber matriculado. La consecuencia lógica fue la alta tasa de deserción de estos primeros estudiantes matriculados.

En el transcurso del año 2002 se recibieron denuncias en los siguientes aspectos:

Resultados de algunos exámenes que nunca llegaron a los estudiantes. ( Carta del 17/01/02 estudiantes de San Carlos).

Material didáctico entregado a destiempo, muchas veces en la segunda y tercera tutoría ( Carta del 18/01/02 Estudiantes y Administradora de Puntarenas ).

Ausencia de tutores y no-reposición de tutorías. ( Reunión en las oficinas de la Oficina de Operaciones el 9/03/02 ).

No existían parámetros de desempeño o sea que algunos estudiantes no recibían retroalimentación a tal punto que los resultados de las evaluaciones se tuvieron hasta el final cuando se entregaban todos los resultados de una sola vez. ( Carta de la estudiante Maricela Sancho Castillo del Centro Universitario de Puntarenas del 21/06/02 ).

Modificaciones al cronograma y a la forma de evaluar los cursos, una vez que estos se han iniciado. En un mismo centro se evaluó diferente la misma asignatura en dos grupos ( Nota Defe 059-2002 ).

Cronogramas sin fechas para la entrega de las tareas y sin objetivos, lo cual dificulta el aprendizaje a distancia. Durante gran parte del año, se trabajaron la mayoría de las asignaturas de la carrera sin descripciones curriculares. ( Visita realizada al Centro Universitario de Nicoya el 30/06/02 ).

Errores en la información que se entrega a los estudiantes en el Folleto Instrucciones para Matrícula y Oferta de Asignaturas, pues se programan exámenes por suficiencia en asignaturas que por su misma naturaleza no tienen este tipo de examen. ( Carta de la estudiante Dina Villalobos Sánchez del 6/06/02 ). Esto lo que evidencia es falta de control sobre la información que se entrega a los estudiantes.

De lo anterior se desprende que tal y como se está impartiendo actualmente la Carrera de Ciencias de la Educación en I y II ciclos con concentración en Inglés, se sale un poco de los parámetros establecidos por la UNED sobre lo que debe ser el paquete instructivo a los estudiantes. De la misma manera se desprende de la información obtenida, que en ese momento no existía un adecuado control de calidad de parte de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades y de la Cátedra de Inglés sobre la asistencia de los tutores a las tutorías y que la manera de evaluar no era consistente en todo el país. Se detectaron errores entre la información que debe haber en los folletos entregados a los estudiantes, en virtud del poco control existente sobre la información que sale de la cátedra y el no-cumplimiento en los plazos de devolución de instrumentos de evaluación calificados a los estudiantes.

Finalmente y para cerrar este capítulo en el presente informe, debo decir que en una reunión celebrada el 13 de febrero del presente año en la Comisión de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, tanto el Director de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades como la Encargada de la Cátedra de Inglés y la Encargada del programa, indicaron a los miembros de la

Comisión y a este servidor, que todos los problemas detectados y denunciados por esta Dependencia de la Defensoría de los estudiantes habían sido corregidos y que esperaban que no se vuelvan a repetir. Si esto es cierto solo el tiempo lo dirá, pero manifiesto mi complacencia de que así sea, por cuanto habrá valido la pena el tiempo invertido y las denuncias tramitadas a favor del respeto por los derechos y los intereses de los estudiantes.

- **Oficina de Becas:**

Durante el año anterior y en repetidas ocasiones, se recibieron quejas en esta Dependencia de la Defensoría de los Estudiantes en el sentido de que en los diferentes Centros Universitarios no había suficientes formularios de solicitud de becas. Hechas las consultas del caso, pareciera obedecer a una disminución del presupuesto asignada para este rubro. Consecuente con la medida principal y que atañe al Presupuesto, considero que desde el punto de vista de las oportunidades para los estudiantes, el derecho a la solicitud no debe restringirse. Corresponderá en consecuencia a la Oficina de Bienestar Estudiantil y de acuerdo con los parámetros establecidos en cada caso, decidir quien tiene y quien no tiene derecho a disfrutar de una beca.

La medida de restringir la entrega de solicitudes, a lo que conlleva es a crear un clima impropio en cada Centro Universitario acerca de a quien se le entrega y a quien no una solicitud, acción que a no dudarlo genera tensión y desconfianza entre los estudiantes y el personal administrativo adscrito al Centro Universitario. Existe evidencia de estudiantes a los cuales se les ha indicado que no hay solicitudes y mas tarde a otro estudiante se le ha entregado una.

Dentro del mismo tema y en las Normas para el Estudiante Becado, los artículos VI y VII establecen:

**Artículo VI:**

***La Oficina de Bienestar Estudiantil asignará al inicio de cada período a los estudiantes en los diferentes proyectos, programas y actividades por dependencia. Se procurará que el estudiante cumpla las horas en un área afín a la carrera que cursa.***

**Artículo VII:**

**Los estudiantes serán asignados por período académico. La Oficina de Bienestar Estudiantil deberá autorizar que el estudiante continúe en el período siguiente en el mismo proyecto o asignarle otro. Esto será con base en el reporte de cumplimiento y a petición de la dependencia respectiva con la anuencia del alumno.**

Sin embargo, en carta dirigida a esta oficina por dos estudiantes del Centro Universitario de Nicoya, indican que durante el tercer cuatrimestre del año 2002 y dentro del programa de “Horas Estudiante”, les correspondió realizar actividades para las cuales tuvieron que invertir dinero de su propio peculio, a la vez que lo solicitado quedaría para beneficio del Centro Universitario. Debo manifestar que lo anterior no guarda ninguna relación con los objetivos ni con la naturaleza del programa de “Horas Estudiante” y por lo tanto me permito recomendar muy encarecidamente, no solo a la Oficina de Bienestar Estudiantil sino a los administradores de Centros Universitarios, el apego irrestricto a las directrices emanadas de la Administración en este sentido.

En el Centro Universitario de Santa Cruz, funciona un “Proyecto de Vivero” en el cual los estudiantes prestan sus servicios en el Programa de “Horas Estudiante”. Me inquieta sobremanera esta actividad por cuanto la misma se circunscribe a: Chapear, llenar bolsas de tierra, deshierbar etc., lo cual en opinión de esta Defensoría de los Estudiantes de la UNED tiene los siguientes inconvenientes:

Riñe con lo dispuesto en los artículos VI y IX de las Normas para el Servicio del Estudiante Becado a saber:

**“ Artículo VI :.....Se procurará que el estudiante cumpla las horas en un área afín a la carrera que cursa”.**

**“ Artículo IX : Son responsabilidades de los encargados de los becados en servicio estudiantil.....asignarle actividades a los becados, acordes con su formación o nivel de estudios”.**

Atenta contra la integridad física del estudiante, ya que corre peligro al utilizar instrumentos como palas, machetes, cuchillos, picos, etc....En este sentido considero que la Universidad corre un verdadero riesgo de verse envuelta en algún problema si por alguna circunstancia le ocurriera algún percance a un estudiante en estas circunstancias.

Por lo anterior esta Defensoría de los Estudiantes de la UNED, se permite recomendar el que se elimine este tipo de prácticas, en la realización de las horas de servicio en el Centro Universitario de

Santa Cruz, hasta tanto se reglamenten debidamente o se hagan con la debida supervisión y control.

También dentro del rubro de becas, quiero llamar la atención de los señores miembros del Consejo Universitario acerca de un acuerdo que tomó el Consejo de Becas a Estudiantes en sesión Nº 221, Artículo IV, celebrada el 3 de mayo del presente. En él se indica que se aplica el mismo formulario a los estudiantes privados de libertad, que a los demás estudiantes de la UNED y que rige a partir del PAC 2002-3. Con todo respeto, esta Defensoría de los Estudiantes de la UNED, considera que incluir a los privados de libertad en igualdad de condiciones con el resto de la población estudiantil, no guarda ninguna relación con sus vivencias diarias, al punto de que a un privado de libertad, le fue denegada su beca por no haber presentado “el recibo del agua”. Me resisto a creer lo anterior y lo único que demuestra es que o el acuerdo es inaplicable o en la Oficina de Becas no existe ningún análisis de las solicitudes y se descartan a priori por falta de alguno de los requisitos. Esto, en mi opinión, no debe ser así por cuanto la asignación de una beca tiene que responder al análisis exhaustivo de todas y cada una de las solicitudes y al estudio socioeconómico de los solicitantes. Espero que en su oportunidad se haya podido corregir esta situación, a todas luces injusta con un estudiante de la Universidad.

Para corroborar lo anterior existe la denuncia de una estudiante del Centro Universitario de Nicoya, el cual por un asunto meramente administrativo y del sistema, perdió la beca en el primer cuatrimestre del 2002 y hasta la fecha no la ha podido recuperar. La síntesis de los hechos, y está documentado mediante carta de la Encargada del Programa de Inglés, radica en que a la estudiante se le eliminó la beca que disfrutaba debido a que en el primer cuatrimestre del 2002, aparece que matriculó las asignaturas por suficiencia. En honor a la verdad y con la frialdad de un sistema de cómputo, esto es cierto. Sin embargo, y es acá en donde debe prevalecer nuestro sentido común y el deseo de ayudar a los estudiantes, si bien es cierto la estudiante matriculó por suficiencia, **las asignaturas las llevó y aprobó en forma ordinaria** y el requisito de matrícula bajo esa modalidad fue solo una manera de obviar un problema suscitado en ese momento y del cual la estudiante no tiene absolutamente ninguna responsabilidad.

Creo que la situación es clara en cuanto a que la estudiante no tiene responsabilidad alguna en este caso y por lo mismo se está viendo privada de continuar con el disfrute de la beca. Es por esta razón que en su momento, esta Defensoría de los Estudiantes recomendó la restitución de la beca a la estudiante y en las mismas condiciones en que la venía disfrutando, pero después de

un año y a la fecha la situación sigue igual y sin visos de solución. Es por esta razón que lo hago del conocimiento de los señores miembros del Consejo Universitario.

- **Carrera de Educación con énfasis en Educación Especial:**

Con fecha 14 de marzo del 2002, 14 estudiantes de la carrera de Ciencias de la Educación con énfasis en Educación Especial dirigen una carta al Lic. Gerardo Esquivel, Director de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, en la cual le solicitan la colaboración de la Universidad para obtener alguna salida lateral en su carrera, que les permita una mejor calificación en Servicio Civil del Ministerio de Educación y a su vez mejorar sus condiciones de salario.

En carta del 22 de agosto, la Licda. Silvia Molina, Encargada del Programa indica que

***“ Con gran satisfacción les comunico que el trámite realizado en forma oficial ante el Servicio Civil del Ministerio de Educación Pública, el pasado 13 de junio del presente año, para solicitar la salida lateral en el Bachillerato en Ciencias de la Educación con concentración en Educación Especial, ha sido aceptado, según consta en el oficio enviado a la Encargada de Programa, Licda. Silvia Molina.”***

Hasta acá me parece que las gestiones son positivas para los estudiantes pues su solicitud pareciera haber prosperado. Sin embargo, hoy siete meses después y en donde las acciones para que la salida lateral se dé dependen única y exclusivamente de aspectos administrativos internos de la Universidad, la situación sigue igual y hasta el momento los estudiantes siguen sin poder contar con la salida lateral que les permita una mejor ubicación en el Ministerio o aspirar a un nombramiento en mejores condiciones.

Esta Defensoría de los Estudiantes considera que el tiempo transcurrido es demasiado, con lo cual se está perjudicado enormemente a los estudiantes matriculados en esta carrera y con todo respeto lo hago del conocimiento de los señores miembros del Consejo Universitario, a la vez que me permito recomendar que para futuras ocasiones se tome en cuenta este factor y se agilice en todo lo que implica un trámite de esta naturaleza, en beneficio de nuestros estudiantes.

- **Cambios de horarios y de tutorías:**

Uno de los pilares fundamentales en la educación a distancia, siempre se ha considerado que es la información oportuna y veraz, con el fin de que todos los estudiantes sepan cuales son

las condiciones en las cuales se están desarrollando los cursos matriculados. Es por esta razón que debo insistir ante las diferentes instancias encargadas de la docencia para que no se hagan cambios, una vez que se declara pública la oferta de horarios. Durante los tres cuatrimestres del año 2002 se dieron cambios no solo en el horario de las tutorías presenciales sino, el cambio de una asignatura de semana A a semana B, lo cual a todas luces va en contra del tiempo que un estudiante dedica a sus estudios. Tengo entendido que se logró detener a tiempo la asignatura que se trato de cambiar de semana, pero no deja de ser preocupante que situaciones como ésta se den. Esta Dependencia de la Defensoría, considera que una vez que la guía de horarios se hace pública, es inmodificable y de ahí la importancia de la revisión y el control de la información antes de salir a la luz pública.

- **Tareas en computadora:**

Un aspecto sobre el que debo insistir sobremanera, es la práctica, afortunadamente no muy generalizada, de exigir que las tareas sean hechas a máquina o en computadora, pues de lo contrario no serán calificadas. Incluso así consta en varios cronogramas de estudio y guías académicas. No debemos olvidar que muchos de nuestros estudiantes lo son de zonas muy alejadas no solo de la meseta central, sino de los mismos centros de población en donde se ubican los Centros Universitarios de la UNED, e inclusive hay estudiantes que no cuentan con corriente eléctrica en sus casas de habitación. Situaciones como estas, son las que me llevan a indicar que no es justo una exigencia de esta naturaleza. En mi opinión basta con una buena letra, de fácil lectura para determinar la calidad académica de la tarea. Mi recomendación va en el sentido de que no sea una exigencia tajante pues muchos estudiantes ni siquiera tienen el dinero suficiente para pagar su confección en un centro de copiado, lo cual tampoco sería justo.

- **Maltrato a estudiantes:**

Durante el año 2002, se documentaron por escrito varios casos en los cuales los estudiantes denuncian mal trato por parte de funcionarios de la Universidad. Merecen especial mención dos de ellos en la parte académica y uno de la parte administrativa. Curiosamente a los dos primeros se les recomendó seguir un expediente disciplinario por parte de los respectivos encargados de cátedra. Es decir que de acusadores pasaron a ser acusados por alguna manifestación que no fue del agrado de los funcionarios de la universidad. Sin embargo en ambos casos se determinó que no procedía ni siquiera abrir el expediente, razón por la cual se archivaron los dos casos.

El tercer caso se refiere a la denuncia interpuesta por un estudiante del Centro Universitario de San José en la cual indica en su carta que “ **Luego de efectuar mi diligencia, le pedí a la administrativa su nombre y no me lo dio, en vez de ello, fui brutalmente sacado del recinto porque me hallaba sentado, tomándome el guarda armado del brazo y lanzándome a la calle, cerrando la puerta**”.

En informe DEFE 091-2002 presentado al Consejo Universitario sobre este caso y después de haber realizado una minuciosa investigación, me permití concluir que si bien es cierto el estudiante fue invitado a salir del Centro Universitario, no hubo evidencia real de maltrato por parte del guarda de seguridad. Sin embargo esta Dependencia de la Defensoría de los Estudiantes consideró que no es prudente ni lo más aconsejable, el tomar las pertenencias de un estudiante y ponerlas fuera del Centro Universitario. Creo que es una falta de consideración el haberlo hecho de esa manera, como también el que se le negara en todo momento el nombre de los funcionarios involucrados en el hecho.

#### **c. Limitaciones enfrentadas durante este período:**

Debo dejar patente mi agradecimiento a las diferentes dependencias de la Universidad por el apoyo brindado en este nuevo año de labores de la Defensoría de los Estudiantes. Pese a las limitaciones presupuestarias creo que se pudieron cumplir los objetivos propuestos, especialmente en lo que respecta al desplazamiento a los diferentes centros. Considero que esta es una labor fundamental, dada la característica de nuestra Universidad, y el que se pudiera tener contacto con los estudiantes de los centros más alejados, nos permite desarrollar algunas actividades que redundan en beneficio de nuestros estudiantes, al fin y al cabo la razón de ser de la Defensoría y de la Universidad.

#### **4. CONSIDERACIONES A FUTURO**

Para este año, lo mas importante será seguir consolidando la Defensoría de los Estudiantes, en colaboración con los Estudiantes Delegados en cada uno de los centros universitarios. Esta es una labor que implica muchos desplazamientos y reuniones, las cuales este año serán regionalizadas con el fin de permitir un menor costo en el desarrollo de las mismas. Estas serán en Liberia, Siquirres, Ciudad Neily, Orotina y San José. Por ser lugares equidistantes de los demás Centros Universitarios, se espera una mayor participación.

Dentro de las prioridades del nuevo año recién comenzado estarán:

- Instruir a los estudiantes para que aprendan a respetar y reconocer el orden de las instancias administrativas y legales

encargadas de canalizar ayudas, brindar consejos y acelerar procedimientos para lograr una atención más eficaz.

- Celebrar reuniones con las autoridades administrativas involucradas en el proceso, para lograr que se interesen en los procesos de atención al público y coadyuvar en su mejoramiento.
- Velar por una efectiva regulación del sistema de evaluación y del contenido de las devoluciones que se hacen de trabajos y exámenes.
- Preocupa especialmente a esta Dependencia de la Defensoría, la aplicación de los exámenes en los diferentes Centros Universitarios. Creo que la Universidad debe hacer un esfuerzo adicional en el sentido de poder garantizar en un 100% la preparación y la capacitación de los profesores encargados del cuidado de exámenes.
- Creo de suma importancia el coordinar acciones con la Oficina Jurídica, para que participe activamente en la defensa de los derechos de los estudiantes.
- Finalmente, es importante insistir ante las instancias que son responsables de emitir resoluciones, para acelerar procesos y lograr a la mayor brevedad que estos se den.