



UNED
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES

*Teléfonos: 2527-2660/2665
7085*

Fax: 2283-

INFORME ANUAL DE LABORES 2008 AGOSTO A DICIEMBRE NIDIA HERRERA

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE TRABAJO DE LA DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el Artículo XXXI del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, el presente Informe tiene el objetivo de **“presentar el informe anual tanto al Consejo Universitario como a la comunidad universitaria sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes”**.

En el mes de agosto del 2008 se inicio una nueva gestión al frente de la Defensoría de los Estudiantes, la cual fue un evidente giro de lo que se espera de esta dependencia, debido a factores diversos que van desde el ámbito de la experiencia humana, profesional y de tipo histórica, ligada a la génesis de nuestra institución, así como a las altas expectativas de las autoridades universitarias.

Al asumir las funciones también comienza un análisis más formal precisamente sobre el papel histórico que ha tenido la figura de la Defensoría de los Estudiantes desde el proceso de su creación, pasando por su consolidación dentro de la estructura universitaria hasta llegar al momento cuya coyuntura es la instalación de esta nueva gestión por un período de 6 años.

Con este análisis se intenta retomar el espíritu original de aquellos que legislaron con una actitud visionaria. Debiendo además, asumir las funciones cotidianas y de operación de la propia defensoría, tratando de combinar la filosofía general, las operaciones y el quehacer diario que constituyen nuestro presente y la planificación de un futuro inmediato y de más largo plazo.

Una de las tareas inmediatas fue la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2009, al construirlo y plasmar en el POA, el Plan de Trabajo presentado al Consejo Universitario a raíz de la postulación al puesto, ya se tenía cierta noción del estado en que se encontraba la defensoría; el cual se vino a confirmar, con el diagnóstico que a continuación se presenta.

DIAGNÓSTICO

Como se logró apreciar en párrafos anteriores, se constituía en una verdadera necesidad tener claro el panorama de la Defensoría de los Estudiantes especialmente vinculado hacia el tipo y

grado de relaciones que ésta posee o debería poseer con diferentes actores universitarios, relaciones que en todo momento deberán ser de respeto, de cordialidad, de coordinación para que las altas metas que se han visualizado para esta dependencia puedan verse realmente cristalizadas; es así, que se planifica a corto plazo una serie de visitas y reuniones con diferentes instancias universitarias en los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2008.

1) **VISITAS A CONSEJOS DE ESCUELAS Y VICERRECTORÍA ACADÉMICA:**

Se visitaron los cuatro Consejos de Escuela y el Consejo de la Vicerrectoría Académica, con el fin de dar a conocer la nueva filosofía y orientación que tendrá la defensoría en estos 6 años, sobre todo haciendo énfasis en la necesidad de resolver los conflictos que se presenten mediante el diálogo, la negociación, la conciliación antes que la confrontación y como última instancia el arbitraje.

Como resultado de las reuniones anteriores, se plantea seguidamente la percepción y expectativas de los funcionarios de las instancias citadas:

- a) La defensoría debe tener un carácter preventivo ante las situaciones que se presentan, sean éstas desde el punto de vista administrativo o académico.
- b) Ante el aumento por parte de los estudiantes de los fraudes en las pruebas, la defensoría debe prestar atención y tratar de iniciar un proceso educativo e inclusión de valores y ética que ayuden a la formación del estudiante. Así como una mayor divulgación de las consecuencias que tendría para el estudiante incurrir en fraudes académicos.
- c) Los procesos que se le siguen a los estudiantes por fraudes, se quedan en la Vicerrectoría Académica y algunos docentes consideran que debería haber retroalimentación con los encargados de las cátedras para posibles medidas preventivas, así como una participación más permanente de la defensoría sobre esta temática.
- d) Elaboración de un manual con orientaciones para los estudiantes en donde se indiquen los diferentes trámites que el estudiante debe seguir en los diversos procesos administrativos y académicos de la universidad.
- e) Tanto la Dirección de Asuntos Estudiantiles como la Federación de Estudiantes de la UNED deben trabajar más por el bienestar del estudiante y en este sentido se hace urgente rescatar programas que la universidad tuvo en el pasado para los estudiantes, crear políticas que promuevan una efectiva participación del estudiante en el ambiente universitario y con sus comunidades, lo que proyectará a la UNED. Se sugiere el establecimiento como programa institucional de una Bolsa de Empleo y servicios de guardería para estudiantes padres de familia, servicio que podría también beneficiar a funcionarios y a estudiantes practicantes.

- f) Ante denuncias planteadas por los estudiantes los Administradores de los Centros Universitarios y funcionarios deben asumir una posición neutral, ya que en muchas ocasiones, éstos asumen posición a favor del estudiante y en contra de la parte docente.
- g) La universidad debe contar con una póliza con el Instituto Nacional de Seguros (INS) para los estudiantes, sobre todo que deben realizar giras, laboratorios y otros que en muchas ocasiones pueden poner en peligro su vida.
- h) La universidad debe poner atención en los estudiantes, que además son funcionarios, sobre todo en cuanto a la seguridad académica. De igual manera, se debería regular la seguridad de algunos procesos en donde intervienen funcionarios con grado de parentesco por afinidad o consanguinidad con estudiantes activos, por lo menos hasta el tercer grado.

2) VISITAS A CENTROS UNIVERSITARIOS: DELEGADOS DE LA DEFENSORÍA, ASOCIACIONES ESTUDIANTES Y FUNCIONARIOS:

Como segundo punto de interés se considero relevante el contar con la percepción de los actuales delegados de la defensoría, de las asociaciones de estudiantes que forman parte del movimiento estudiantil, y del personal de los Centros Universitarios.

Se visitaron los Centros Universitarios de: San Marcos, La Reforma, Guápiles, Siquirres, Limón, Turrialba, San Carlos, Upala, Atenas, Monteverde, Cañas, Quepos y San Vito.

A continuación se presentan algunos puntos de interés que fueron señalados, ordenados por su temática:

DEFENSORÍA

- a) Instalación de buzones de sugerencias en los diferentes Centros Universitarios
- b) Que se brinden capacitaciones sobre la normativa de la universidad a delegados de la defensoría y estudiantes por medio de charlas y videoconferencias.
- c) Que se brinden talleres de autoestima.
- d) Que se brinde información por medio de boletines, carteles y plegables.

DOCENCIA

- a) Tanto los estudiantes del área metropolitana como de zonas alejadas pagan los mismos aranceles a la universidad, por lo tanto, los estudiantes de zonas alejadas también deben de contar con las respectivas tutorías en los cursos que se matriculan (laboratorios, talleres y otros) y no ubicar solamente las tutorías en el área metropolitana con el consiguiente gasto de transportes, alojamiento y alimentación para los estudiantes que se tienen que ver obligados a trasladarse; o bien, que la universidad reconozca parcial o

totalmente dichos gastos especialmente en aquellas materias que son de asistencia presencial obligatoria.

- b) Se deben revisar las tutorías regionalizadas, ya que en algunas ocasiones hay más estudiantes matriculados de otros Centros Universitarios, que del centro sede, por lo que las tutorías se deben de brindar en los Centros Universitarios donde la matrícula de estudiantes es mayor.
- c) Debería de haber más rapidez en la apertura de ciertas carreras como: Bibliotecología y la Licenciatura en Educación Especial.
- d) En algunas oportunidades no se da respuesta rápida y oportuna a las dudas planteadas al PADD por los estudiantes.

VIDA ESTUDIANTIL

- a) A nivel nacional la UNED es pionera en educación a distancia, por lo que su propaganda, en cada período de matrícula debería ser más agresiva. Lo que esta en juego es la imagen de la universidad. Se debe explotar más los servicios que la universidad brinda a sus estudiantes desde el punto de vista tecnológico (webCT, Microcampus, y otros). En contra posición a esto su propaganda actual es muy pobre, y no tiene la fuerza suficiente para impactar en la sociedad costarricense, que cada vez es más exigente, nosotros que tenemos los instrumentos no los mostramos, lo que si hacen muchas universidades privadas, que explotan lo poco que poseen.
- b) Los períodos para solicitar beca debería ser para todos los cuatrimestres y no como está actualmente, que solamente se brinda beca para el primer y tercer cuatrimestre, prestando especial interés en la cantidad de formularios que deben de ponerse a disposición de los centros universitarios, pues el criterio de asignación de becas no debe ser la disponibilidad de formularios o de fechas, si no la necesidad real y genuina que poseen estudiantes y sus familias.
- c) Debería haber mayor comunicación entre el Programa de Beca y el estudiante que la solicita, ya que en algunas oportunidades se deniega una beca, por falta de alguna información, que se pudo haber brindado con una llamada telefónica.
- d) Alumnos de las Asociaciones de Estudiantes manifestaron problemas en cuanto al espacio, algunos tienen por lo menos una pequeña oficina, otros no cuentan con este espacio para poder llevar a cabo sus funciones como representantes estudiantiles, tampoco tiene acceso al equipo (computadora, videobin, escáner, minicomponente) que la Federación de Estudiantes les envía, ya que este es administrado por los administradores de los Centros Universitarios.

TECNOLOGÍA

- a) En Internet existen muchos tipos de foros que la defensoría puede aprovechar para brindar información a los estudiantes como: monografías, Wikipedia.
- b) Un buen porcentaje de los estudiantes tienen celular, otra forma de poder tener contacto con los alumnos son los mensajes escritos por este medio, para esto existen empresas que brindan este servicio, uno que es gratuito es ticosland, al cual se puede acceder fácilmente.
- c) Debe existir acceso equitativo a los medios de educación tecnológica, de tal forma que deben existir equipos de cómputo y conexión a Internet aceptables en los Centros Universitarios para uso de los estudiantes.

FUNDAMENTO TEÓRICO

El trabajo de la Defensoría de los Estudiantes al verse ligada a todo el quehacer de la universidad tiene que tomar en cuenta y fundar su labor considerando como base algunos de los documentos que se han generado a través de estos años en la universidad y que han contado con la participación de académicos, administrativos y estudiantes. Estos documentos son:

- Marco Estratégico de la UNED, la misión, la visión y los factores claves de éxito.
- Las mociones del II y III Congreso Universitario.
- Los lineamientos de Política Institucional 2007-2011, aprobados por la Asamblea Universitaria, sesión extraordinaria N° 074-2007, efectuada el 15 de noviembre del 2007.
- El Plan Nacional de Educación Superior Universitaria Estatal (PLANES) 2006-2010.
- Políticas, Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas 2009 de la Universidad Estatal a Distancia.

La Defensoría de los Estudiantes requiere establecer su Plan Estratégico: misión, visión, valores, factores claves de éxito.

A nivel del Consejo Nacional de Rectores CONARE se generó el documento *“Desafíos a la Educación Superior en el siglo XXI”*, la idea de desarrollar acciones en conjunto de las cuatro universidades estatales y brindar respuestas a los estudiantes y a la sociedad en general constituye una experiencia histórica.

Es un replanteamiento del Sistema Universitario Estatal y en el cual se viene trabajando, sobre todo en estos tiempos de retos y desafíos que plantea la sociedad costarricense con nuevas exigencias y a las cuales hay que brindarles respuestas. El documento plantea el definir lineamientos claros para la formulación, aprobación y ejecución de proyectos o acciones conjuntas.

Desde la Defensoría de los Estudiantes se considera importante iniciar los primeros contactos con las otras defensorías de las universidades estatales para también de una forma conjunta iniciar acciones y establecer proyectos que tiendan a mejorar los servicios que se brindan a los estudiantes tanto en el aspecto académico como administrativo. Se debe promover y generalizar en las universidades estatales la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).

En 1998 cuando se discutió en el Consejo Universitario la creación de la Defensoría de los Estudiantes, las personas que formaban parte de este órgano superior tuvieron la clara visión de lo que debería ser esta instancia; la cual, debería de velar porque el servicio que presta la universidad sea el adecuado y que éste se realice con el respeto que todas las personas se merecen.

Por eso muy visionariamente ubicaron a la Defensoría de los Estudiantes dependiendo del máximo organismo de la universidad, el Consejo Universitario y esto con el fin de que pudiera tener independencia en su actuar.

Por otro lado, se consideraba desde ese momento en el Consejo Universitario que esta dependencia no fuera de choque sino más bien de resolución de conflictos y conciliación.

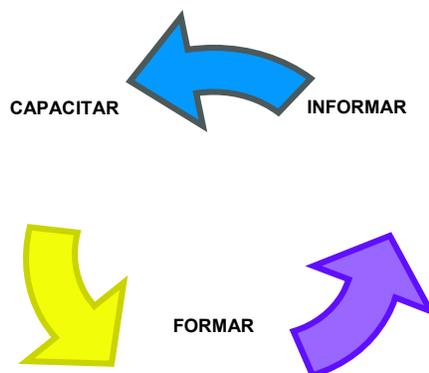
Con base en lo expuesto anteriormente, a continuación se expondrá lo que va a ser la metodología de trabajo de la Defensoría de los Estudiantes.

METODOLOGÍA DE TRABAJO DE LA DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES

Una máxima en el estudio de las organizaciones es la imparable evolución de estas en el tiempo; siendo el cambio la constante dentro de esa evolución, en donde el ajuste, la reestructuración, la reingeniería y la reflexión en general, son los procesos metodológicos y conceptuales que responden ante las necesidades también cambiantes del entorno.

La Defensoría de los Estudiantes ha querido replantear su metodología de trabajo, especialmente en virtud de los retos propuestos por el Consejo Universitario ante esta nueva gestión.

Tres pilares sostienen los ángulos de la gestión que se pondrá en marcha:



Es necesario hacer uso de todas las herramientas tecnológicas y logísticas para transmitir un mensaje correcto, no solamente a la población estudiantil, sino a toda la Comunidad Universitaria; informaciones claras, concisas, correctas, que brinden las bases para una efectiva y oportuna retroalimentación y así mejorar el gran sistema universitario a distancia que tiene a su disposición el pueblo costarricense. Además, se colocará los cimientos para los siguientes pasos de la gestión, siendo la Formación de los que constituimos la comunidad universitaria el énfasis de la primera etapa del quehacer. Dicho proceso formativo estará orientado entre otros aspectos al rescate de valores, en la formación ética del trabajo académico de los estudiantes, en el impacto ético que posee la gestión administrativa y académica de los funcionarios de la universidad dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje del educando y en la defensa de aquellos valores propios del ser costarricense.

La capacitación, será un elemento característico de la segunda etapa de la gestión de la defensoría, dirigido a algunos actores claves de la comunidad universitaria. Se excluye de este punto, el proceso de capacitación que tanto funcionarios como delegados de la Dirección deberán llevar, utilizando para ello las diferentes plataformas educativas que posee la institución y los encuentros que puedan programarse, estudiando, analizando y discutiendo sobre el nuevo planteamiento de trabajo, los cuerpos normativos universitarios y otros temas afines. La capacitación interna se establece como una práctica constante, evaluativa y sumativa.

Se ha hecho mención de un mensaje correcto, siendo llamado de esta manera, más por su contenido que por la caracterización realizada en líneas anteriores. El mensaje de la defensoría que buscará permear paulatinamente en los diferentes actores de la comunidad universitaria tendrá cuatro características básicas:

- ❖ La incorporación de valores en general
- ❖ Promoción de la tolerancia como práctica de vida
- ❖ Respeto a la diversidad
- ❖ Aplicación ética dentro de las comunicaciones

Es fundamental predicar con el ejemplo para generar un cambio dentro del cúmulo de ideas y prácticas que constituyen nuestro marco de referencia social, profesional y personal. Es así que se pretende implementar la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) dentro del quehacer de la Defensoría de los Estudiantes, pues se considera como una herramienta estratégica para poder formar al estudiante y a los demás actores universitarios dentro de los aspectos aquí citados, que podría resumirse como la estructuración paulatina y sistemática de una cultura de paz.

La RAC puede ser ajustada según las necesidades y los entornos, por ello se utilizarán las siguientes etapas de intervención en la solución de conflictos administrativos o académicos:

- ❖ La Mediación
- ❖ La Conciliación
- ❖ El arbitraje

La mediación será una labor permanente y en conjunto entre los delegados de la defensoría y el personal de la Defensoría de los Estudiantes a nivel central, debiendo utilizar todos los recursos de comunicación para atender las inquietudes de los estudiante, prestando especial interés por la asesoría referente a la mejor canalización de esas inquietudes, incorporando los elementos del mensaje correcto, propiciando desde ese nivel la formación hacia una cultura de paz. Al evolucionar la inquietud del estudiante hacia el siguiente nivel, -la conciliación- es donde la defensoría, por medio de un papel facilitador, convocará a las partes para que puedan dialogar, negociar y ponerse de acuerdo sobre una posible solución al diferendo, en donde el valor agregado siempre será la formación en valores, ética, tolerancia, respeto a pensamientos diversos, entre otros; que buscarán además de solucionar un problema, el acercarnos cada vez más a que realmente exista una reconciliación y un crecimiento como seres humanos.

El arbitraje será la parte cumbre de la intervención de la defensoría, se invitarán como árbitros a diferentes personas de solvencia moral y ética, tanto del sector académico, administrativo, así como a estudiantes delegados de la propia defensoría para que sirvan como árbitros dentro de un proceso que tratará con justicia de resolver el diferendo, considerando aspectos socioeconómicos, psicosociales, de accesibilidad y otros, que favorezcan la posibilidad de una solución a la o las inquietudes planteadas.

Es importante destacar, que se diferenciará sobre aquellas temáticas que se encuentran específicamente reglamentadas en los cuerpos normativos institucionales de tal manera que la aplicación de la norma deba ser ejecutada, sin que con ello se deba renunciar a la labor formativa y sobre todo humana que debe prevalecer aún dentro de la rigidez de la propia regulación.

Es así que el siguiente paso de la defensoría será no solamente el acompañamiento del estudiante en los diferentes procesos académicos o administrativos, sino también una participación proactiva en el ejercicio del derecho de defensa que este posee, realizando por ende, las labores de investigación que permitan colaborar con la búsqueda de la verdad de los hechos y de las situaciones causantes, pues al entender las situaciones de origen, el entorno de los hechos, su contexto, es posible atacar las causas, para entender al ser humano, formarlo y también aplicar medidas correctivas.

En definitiva, recordando palabras de don Rodrigo Facio, “hay que formar al ciudadano antes que al técnico o profesional”; es una reflexión que debe ser el norte de la gestión del funcionario universitario, se encuentre en la posición en la que esté, homologando esta idea con un

planteamiento más universal como es la valoración del ser humano y su entorno y los derechos propios de su dignidad, sin que con ello se omitan las responsabilidades producto del pleno ejercicio de éstos.

Con base en todo lo expuesto anteriormente, se rescatan algunas acciones que la defensoría debe llevar a cabo

ACCIONES A REALIZAR POR LA DEFENSORIA DE LOS ESTUDIANTES

- 1) Elaborar el diagnóstico y presentar una propuesta metodológica al Consejo Universitario con el propósito de que sea retroalimentada y posteriormente hacerla del conocimiento de la Comunidad Universitaria.
- 2) Desarrollo de un proyecto tecnológico de información, capacitación y formación por parte de la defensoría, en la página Web, portal, incorporando temas de discusión en plataformas educativas y foros por medio de la Web.
- 3) Estructuración de una estrategia de comunicación en forma masiva empleando mensajería telefónica, correo electrónico, Facebook y por otros medios convencionales como póster, carteles, boletines, plegables.
- 4) Solicitarle al Consejo Universitario que establezca políticas para que todos aquellos procesos que la Vicerrectoría Académica instruya contra algún estudiante, dicha instrucción deberá ser notificada a la Defensoría de los Estudiantes para que ésta ofrezca su asesoría y la implementación de la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), según la nueva metodología planteada.
- 5) Solicitarle al Consejo Universitario que autorice a la Defensoría de los Estudiantes el pago de viáticos y transporte a aquellos estudiantes que sean citados por esta dirección a raíz de un proceso y que dicha cancelación se realice según la tabla de viáticos de la Contraloría General de la República.
- 6) Solicitar al Consejo Universitario el nombramiento de una plaza administrativa (Oficinista), así como las asignaciones presupuestarias correspondientes, con el fin de poder cumplir con lo planteado en este informe, la planificación operativa y las altas expectativas planteadas.
- 7) Solicitarle al Consejo Universitario la creación de una figura dirigida a los Centros de Atención Institucional del Ministerio de Justicia y para las subsedes de los Centros Universitarios, para que sirvan de apoyo a la gestión de la Defensoría de los Estudiantes, dicha figura se podría denominar Delegado Auxiliar de la Defensoría, con igualdad de derechos y prerrogativas de acuerdo al Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes.

- 8) Estructuración de una estrategia de coordinación entre las universidades estatales a nivel de CONARE para conformar una Comisión de las Defensorías de los Estudiantes.
- 9) Visitas a los Centros Universitarios y Centros de Atención Institucional en los meses de enero a julio del 2009, para dar a conocer la metodología de la Defensoría de los Estudiantes.
- 10) Reuniones regionalizadas con los delegados de la defensoría, asociaciones de estudiantes y funcionarios (académicos y administrativos) para estructurar el Plan Estratégico de la Defensoría en los meses de agosto a noviembre del 2009.
- 11) Solicitarle al Consejo Universitario, Consejo de Rectoría, Auditoría Interna y Oficina Jurídica, que todos aquellos acuerdos, políticas, normativa, dictámenes o pronunciamientos que tengan relación con derechos, obligaciones, procedimientos y otros temas relativos a estudiantes, deban ser comunicados con copia digital y escrita a la Dirección de la Defensoría de los Estudiantes, con el objeto de contar con los pronunciamientos y jurisprudencia más recientes, teniendo de esta manera la posibilidad de construir recomendaciones atinentes y pertinentes para con la realidad.
- 12) Remitir el Plan Presupuesto de la Defensoría de los Estudiantes a la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios para que lo analicen y lo envíen al plenario del Consejo Universitario para su aprobación. Una vez aprobado éste será enviado a la administración para que sea incluido en el Presupuesto de la institución.

Para llevar a cabo este proceso se requiere de reuniones de coordinación con las siguientes dependencias de la universidad:

- Programa de Divulgación y Orientación de la Oficina de Bienestar Estudiantil.
- Dirección de Tecnología de Información y Comunicación
- Dirección de Mercadeo y Comunicaciones
- Solicitar asesoría a consultores internos de la universidad
- Editorial – Publicaciones
- Vicerrectoría Académica (Procesos disciplinarios)
- Centros Universitarios para estructurar las visitas, actividades y capacitaciones
- Ministerio de Justicia (Resolución Alternativa de Conflictos RAC)

- Comisiones Institucionales de Equidad de Género Equiparación de Oportunidades
- Recursos Humanos para la incorporación del tema de la Defensoría de los Estudiantes en el proceso de inducción a los nuevos funcionarios de la universidad
- Consejo Nacional de Rectores CONARE para la constitución de una Comisión de las Defensorías de los Estudiantes de las cuatro Universidades Estatales.

DENUNCIAS TRAMITADAS

Mediante las estadísticas que se presentan a continuación se pretende mostrar el trabajo que se efectuó en el año 2008, con respecto al cumplimiento de metas propuestas de acercarse al estudiante, hacer valer sus derechos, propiciar su bienestar dentro de la Institución; así como, el acompañamiento en los debidos procesos disciplinarios y las respectivas denuncias que los estudiantes presentaron ante esta Oficina.

Período del 14 de enero a 31 de julio del 2008

ESCUELA O DEPARTAMENTO	Nº DE DENUNCIAS
Escuela de Ciencias Exactas y Naturales	10
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades	22
Escuela de Administración	25
Escuela de Educación	13
Sistema de Estudios de Posgrado	4
Extensión	1
Centros Universitarios	4
Asuntos Estudiantiles	1
Registro	2
Carreras conjuntas	1
DIDIMA	4
FEUNED	2
Biblioteca	1
Otros	7
TOTAL	97

1 de agosto al 12 de diciembre

ESCUELA O DEPARTAMENTO	Nº DE DENUNCIAS
Escuela de Ciencias Exactas y Naturales	17
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades	19
Escuela de Administración	23
Escuela de Educación	15
Sistema de Estudios de Posgrado	7
CONED	1
Asuntos Estudiantiles	7
Registro	1
Carreras conjuntas	1
FEUNED	1
Biblioteca	1
Otros	1
<i>TOTAL</i>	94
