



DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES



INFORME ANUAL DE LABORES 2011

En cumplimiento con el Artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, el presente documento 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”**.

Con base en el Plan Operativo Anual (POA) del 2011, se ejecuta lo planificado, lo que se detalla a continuación:

Visitas a los Centros Universitarios y Centros de Atención Institucional de Adaptación Social.

Estas visitas se llevaron a cabo en los meses de enero a noviembre; se visitaron los 35 Centros Universitarios de la UNED y los 14 Centros de Atención Institucional (CAI) de Adaptación Social, en total fueron 49 lugares visitados y acudieron al llamado de la Defensoría un total de 293 estudiantes, con quienes se compartió los siguientes temas:

- a) El Debido Proceso. En donde el fin es proteger a los individuos de las actuaciones de las autoridades y que éstas no actúen de manera arbitraria, sino sujeta a los procedimientos previamente señalados en las leyes y reglamentos. Garantía que se refleja en los artículos 39 y 41 de nuestra Constitución Política.
- b) Preguntas frecuentes (Basadas en el Reglamento General Estudiantil), haciendo énfasis en los artículos 57 y 58 que tienen que ver con apelación y revocatoria de los instrumentos de evaluación, artículos 9 BIS 14, 17, 18, todo el Capítulo VII que tiene que ver con Asuntos Disciplinarios, del artículo 22 al 38. El Capítulo VIII que tiene que ver con Evaluación de los Aprendizajes. Otros artículos que se vieron fueron: 51, 53, 59, 61. Capítulo IX, que versa sobre Reconocimiento de Estudios.
- c) Aspectos básicos de la Evaluación de los Aprendizajes de la UNED. Para este tema nos basamos en el Modelo Pedagógico de la UNED. Se analizan algunos errores frecuentes en los instrumentos de evaluación y cómo el estudiante puede participar al ser consultados,

aprovechando los procesos de autoevaluación internos de la universidad, los procesos de autoevaluación con fines de acreditación. Es necesario concientizar que la calidad de los servicios académicos y administrativos, solamente puede ser mejorado con el aporte de todas las personas que participan en el esfuerzo de enseñar y aprender, siendo la retroalimentación de los estudiantes esencial para la mejora continúa.

Capacitación a Funcionarios Académicos de la UNED.

El 1 de marzo se brindó la primera capacitación a los funcionarios docentes, participaron un total de 19 docentes, con representación de las cuatro escuelas.

Los temas tratados fueron sobre:

- 1) La UNED
- 2) La Defensoría de los Estudiantes
- 3) El Debido Proceso

Los docentes participantes propusieron algunos temas que se pueden tratar en futuras capacitaciones como:

- 1) Legislación estudiantil, donde se incluya el Reglamento General Estudiantil, leyes, normas, convenios tanto a nivel nacional como internacional y que tienen que ver con los derechos y deberes de los estudiantes, la realidad de las poblaciones en condición especial como los indígenas, privados de libertad y estudiantes con necesidades educativas especiales.
- 2) Comunicación Centros Universitarios y encargados de cátedras y de programas.
- 3) Sobre el supuesto plagio.
- 4) Procedimiento para trámites.

Se brindaron algunas sugerencias como que se continúen con los talleres y se involucren otras instancias de la universidad como el Programa de Privados de Libertad y el Programa de Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales, con personal de los Centros Universitarios y otros. Además, que esos talleres tuvieran una mayor duración, con el fin de que se brinde tiempo para el debate.

Visita del Defensor de los Estudiantes de la Universidad Nacional.

Se tuvo la visita del defensor de los estudiantes de la Universidad Nacional, el señor Carlos Conejo Fernández, así se dio la oportunidad de poder intercambiar ideas en cuanto a la labor que se lleva a cabo en cada una de las instituciones y el papel de la defensoría en el ámbito universitario. Entre los temas tratados se encuentran: Deberes y Derechos de los Estudiantes, Reglamentos tanto de la Defensoría como el Reglamento General Estudiantil, Planes de Trabajo.

La fortaleza que tiene ambas dependencias es que pertenecen al Consejo Universitario, lo que le brinda independencia de criterio y de función.

Se le comento la idea que se tiene en la Defensoría de los Estudiantes de la UNED de poder reunir a varias universidades que cuenten con esta instancia para conocernos y apoyarnos en nuestra labor.

Elección de delegados 2011.

En el 2011 se eligió a 8 estudiantes delegados de los centros universitarios de Buenos Aires, Siquirres, Quepos, San Carlos y de los centros penales de Puntarenas, El Buen Pastor, San Rafael, El Virilla y San Carlos.

El Consejo Universitario en sesión No. 2012, Art.V, inciso 18) del 16 de diciembre de 2009, por solicitud de la Defensoría modificó el artículo V del Reglamento de la Defensoría. Anteriormente se indicaba que la FEUNED era quien presentaba la terna al titular de la Dirección para que se realizara la elección del delegado por centro universitario. En el 2008 realizamos un proceso de divulgación en los centros universitarios de Heredia, San José y Alajuela para que los estudiantes enviaran currículums a la FEUNED. Tan sólo en Alajuela se enviaron 19 currículums sin embargo no se recibió respuesta de la Federación. En el 2009 se modificó el artículo y se indicó que “...**la FEUNED y sus asociaciones tienen tres meses calendarios desde la recepción de la declaratoria de vacantes para enviar las ternas a la Defensoría. Vencido el plazo, la Defensoría abrirá el proceso de recepción de solicitudes y hará por sí misma la escogencia**”.

Tanto en el 2010 como en el 2011 la FEUNED no ha cumplido con lo establecido en el artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, incumplimiento que no le ha permitido a la defensoría crecer, ya que cuando le corresponde abrir el proceso de recepción de solicitudes (en el mes de mayo), recibir los currículos, revisarlos y preparar las entrevistas en los respectivos Centros Universitarios ya el año está por concluir. Lo ideal sería que la defensoría arranque con este proceso a partir del mes de enero de cada año.

Tal y como lo establece el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, el estudiante delegado es una pieza clave en los diferentes Centros Universitarios, al fungir éste como el representante de la persona titular en cada uno de esos centros; así como, en el desempeño de su labor, en los que se ha establecido en el Plan de Acción de la defensoría en donde lo que es la cobertura, la comunicación, la información, la divulgación coadyuva a la permanencia y al éxito de los estudiantes.

Otro aspecto que se ve afectado, por el no nombramiento de los estudiantes delegados es lo que tiene que ver con el artículo VI del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, este Consejo Asesor de Representante se reunirá por regiones; sin embargo, al no contarse ni siquiera en muchas de las regiones ni con el 50% de los delegados estas reuniones no se pueden realizar. En el 2011 sólo se lograron reunir dos regiones, la del Pacífico Central y la Chorotega.

Capacitación a Delegados.

Durante el año se realizaron dos capacitaciones el 19 de febrero y el 6 de agosto.

Los temas centrales en estas dos capacitaciones fueron sobre: **Liderazgo**, se utilizó el libro La Paradoja de James C. Hunter y **El Debido Proceso**. Es digno de destacar que en cada una de estas actividades, se ha recibido el apoyo profesional de funcionarios de la UNED que dominan y tienen experiencia en la temática ad honorem.

En la capacitación del mes de febrero se les recordó a los estudiantes delegados aspectos importantes de su quehacer basándonos en la normativa institucional y sobre todo en la metodología empleada por la Defensoría como es la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).

Se elaboró un Manual del Delegado que agiliza la inducción de los estudiantes delegados de primer ingreso a la Defensoría. En el documento se indica el perfil deseado de un estudiante delegado, funciones, vestimenta adecuada, formas de resolver denuncias frecuentes e interpretación de artículos claves de la normativa universitaria, además de documentos internos de la Dirección.

Actualmente se cuenta con un equipo bien capacitado de 20 delegados y delegadas, de los cuales 8 pertenecen a centros penales.

Un día con un Privado de Libertad.

La Defensoría de los Estudiantes se ha dado a la tarea de visitar una vez al año los 13 centros de atención institucional (CAI) y el CEU La Reforma, para capacitarlos sobre la normativa.

En el 2010 se recibieron denuncias relacionadas con la desmotivación de la población penal estudiantil, debido a los problemas en la atención de sus necesidades educativas, las dificultades para realizar trámites administrativos, las complicaciones para recibir el material didáctico y la falta de un ente eficiente que interviniera para agilizar las respuestas de las Escuelas. Esto nos motivó a iniciar con el proyecto “Un día con un privado de libertad”, en el que buscamos que los funcionarios de la UNED conocieran las necesidades, limitaciones y deseos de estudiar de esta población.

Este proyecto ya forma parte del Plan Operativo Anual de la Defensoría debido a la exitosa respuesta de la comunidad universitaria. En el 2011 se atendió a 210 estudiantes de la UNED. A la actividad asistieron 30 estudiantes, 18 funcionarios y 12 artistas. A cada centro penal se llevó a un profesional en distintas áreas para impartir talleres como: Temperamento controlado por el espíritu, Habilidades de un estudiante de la UNED, Taller de Liderazgo según la Paradoja, Comunicación no violenta, Habilidades para la vida, Mujeres Emprendedoras y Taller de Automaquillaje. Se contó con la participación de los grupos musicales de la UNED: UNED Sonando y contratamos al Grupo de Percusión UNED, además de un cuento y al Circo Camote.

Contamos con el apoyo de donaciones de todo el país y los centros universitarios. Los estudiantes de centros universitarios mostraron su orgullo de pertenecer a una Universidad con sentido de responsabilidad social, que se compromete con su población estudiantil privada de libertad. Los estudiantes privados y privadas de libertad acuden a la Defensoría cada vez que no reciben apoyo de los funcionarios de la UNED, esto nos ayuda a mediar y a orientar a las partes antes de que se produzca la denuncia. Con certeza podemos decir que este proyecto tendrá mayor impacto en el 2012.

Agradecemos a la Dirección Financiera y a Control de Presupuesto por el apoyo económico brindado para la ejecución del proyecto.

Sin embargo, al realizarse la actividad en los meses de noviembre y diciembre, por política universitaria los cobros que no se pudieron realizar en el año 2011, se efectúan en el 2012. Esto nos está afectando en la partida de Actividades de Capacitación que es el eje de la Defensoría, para este año, ya que se nos está rebajando del presupuesto asignado en este rubro.

Fortalecimiento de la Comunicación de la Defensoría con los Estudiantes.

Además de las visitas anotadas anteriormente, la Defensoría logró llegar a una gran cantidad de estudiantes, utilizando para ello toda la herramienta tecnológica de la que dispone la Universidad desde su página web, con constantes actualizaciones.

De igual manera y utilizando otras herramientas gratuitas y de uso masivo como correos de gmail, blogspot y Facebook, incorporando la atención de consultas de Delegados y estudiantes en general en línea, verdaderamente acortando distancias y rompiendo con la barrera del tiempo, e incorporando no solamente el enfoque tecnológico, si no una estructura de trabajo dinámica, en donde se resuelve la consulta utilizando los diferentes medios, es que podemos llegar cada vez más al estudiante, esté donde esté.

Siguiendo con esta línea de tener un mayor contacto con los estudiantes se elaboraron 4 boletines, los cuales se enviaron a los estudiantes tanto en forma digital como impresa considerando a aquellos estudiantes que no tienen acceso a la tecnología (Privados de Libertad).

Para la edición de estos boletines se contó con la participaron tanto del equipo de trabajo de la Defensoría, como de estudiantes y funcionarios: administrativos y docentes.

En el primer boletín del año (Nº 6) se destacan los diez años de labores de la Defensoría de los Estudiantes, con dos actividades que se desarrollaron esa semana:

- 1) Capacitación a funcionarios docentes.
- 2) Presentación del grupo de teatro de los privados de libertad del CAI de Guápiles: “Sembradores de Esperanza”, quienes el 4 de marzo presentaron en el Paraninfo Daniel Oduber 3 obras tituladas: “Casa Abierta”, “Sueña” y el “Rostro del Diablo”, con una temática social y cultural.

En este boletín una estudiante delegada del CEU de Desamparados escribió un artículo enfatizando sobre los procedimientos que deben de seguir los estudiantes con respecto a las apelaciones, que se establecen en los artículos 57 y 58 del Reglamento General Estudiantil.

En el Boletín Nº 8 una estudiante de Praga cuenta su experiencia como estudiante en el extranjero.

En este mismo boletín se escribe un artículo sobre la proyección del grupo Folclórico Tabarca, en el VII Festival Internacional Centro Americano de la Cultura y el Arte que se llevó a cabo en Panamá.

En el boletín Nº 9 se rescata y se escribe un artículo sobre el Modelo Pedagógico de la UNED.

Participación de la Defensoría de los Estudiantes en Comisiones Institucionales.

Como resultado de una nota que se le envió al señor Rector con respecto a lo que establece el Reglamento General Estudiantil, en su artículo 2 inciso a), se invitó a la Defensoría a participar en la Comisión de Calendarización, teniéndose una única reunión en el mes de junio con el objetivo de revisar las fechas establecidas para el año 2012 y 2013.

Se participó también en la Comisión de oferta específica para la población privada de libertad de la UNED. Esta comisión realizó reuniones quincenales para el establecimiento de la oferta específica a esta población y se encuentra en la redacción del informe final.

Casos y consultas por categorías.

En el año **2011** se atendió en la Sede Central de la Defensoría un total de **503** denuncias y consultas, sin poder contabilizar las denuncias recibidas vía telefónica y Facebook que se atendieron vía mensaje y por chat. Por parte de los estudiantes delegados se recibieron **185**, siendo un total de **688** denuncias y consultas realizadas al equipo de la Defensoría.

En comparación de las denuncias del año **2008** con el año **2011** hubo un crecimiento del **360.2%**. Entre el año **2010** y el **2011** hubo un aumento de **222.6%** en las consultas y denuncias realizadas.

Categorías	Casos	
	Número Absoluto	Número Relativo
Consultas y denuncias a la DEFE	221	32.1
Servicios	211	30.6
Evaluación de los aprendizajes	151	21.9
Material didáctico	64	9.3
Plataformas virtuales	15	2.1
Otros	26	3.7
Total	688	100

Consultas y denuncias a la DEFE: El **32.1%** de las consultas realizadas a la Defensoría de los Estudiantes se relacionan con acceso a los servicios en la página de la Universidad. Se realizaron consultas sobre la aplicación de la normativa institucional, ingreso a los formularios de becas, apelaciones, orientaciones, consulta de promedios, descarga de exploradores de internet, preguntas por las resoluciones del área de becas, consultas sobre el cronograma de trámites administrativos así como el ingreso a graduaciones.

Solicitan información sobre el proceso de apelación y revocatoria. En este tema la Defensoría ha tenido que intervenir directamente con el funcionario competente para bajar las boletas de cambio de promedio a la oficina de registro, ya que los compañeros no contestan en tiempo o se equivocan en las boletas.

También se orienta al estudiante que realiza la consulta sobre el proceso de reconocimientos, períodos y aranceles de matrícula, el retiro autorizado, devoluciones de dinero y redondeo de promedios.

Servicios: El **30.6%** de las denuncias realizadas tienen como origen los servicios brindados por la Universidad. El maltrato de los funcionarios hacia los estudiantes, la información mal brindada, el historial académico desactualizado, maltrato por credo religioso, el uso restrictivo de los laboratorios y equipo de cómputo, mal uso de los datos personales, alto grado de repetencia en los cursos, el servicio de becas, el servicio brindado a los estudiantes en el extranjero, falta de oferta académica y la pérdida de instrumentos de evaluación son las principales causas de las denuncias.

En cuanto a la matrícula se encuentran problemas con el acceso al sistema cuando esta se realiza en línea, cambios de materias y matrículas extraordinarias.

Sobre las tutorías los estudiantes denuncian la falta de acceso a ellas, la concentración en el área metropolitana además de los horarios poco accesibles, ya que al tener que desplazarse hasta el área metropolitana regresan a altas horas de la noche a sus hogares quedándose en algunas zonas sin transporte público para regresar. Cuestionan la calidad de las tutorías y los tutores, el número de tutorías ofrecidas, así como el número de estudiantes que se requieren para la apertura de ellas en los centros universitarios alejados. Se recibieron denuncias sobre ausencia de los tutores en los días asignados para el desarrollo de las tutorías, hablan sobre maltrato de los tutores y la falta de respuesta a dudas planteadas sobre las materias. Se quejan también del cronograma desactualizado de las tutorías ya que muchos estudiantes de los centros alejados acuden a las tutorías del área metropolitana y se encuentran con la sorpresa de que el lugar de la tutoría cambió de sede o de fecha, o que la información no estaba bien consignada por los medios oficiales de la universidad.

Lo expresado anteriormente son los principales temas por los cuales el estudiante decide acudir a la Defensoría de los Estudiantes. En comparación con las denuncias recibidas del

año 2010 con el año 2011 sobre los servicios brindados por la Universidad sufrimos un incremento del **231%**.

Evaluación de los aprendizajes: El **21.9%** de las denuncias de este rubro son exámenes mal confeccionados, envío de instrumentos de evaluación erróneos, por lo que tienen que volver los estudiantes otro día para poder aplicar el instrumento de evaluación, exámenes de reposición que chocan en horario, orientaciones del curso con datos erróneos o con fechas pasadas. Además de que los estudiantes han recibido de vuelta exámenes sin calificar.

Material didáctico: La Universidad sigue entregando el material didáctico de manera tardía, en algunos casos de manera incompleta, libros repetidos, materiales mal elaborados, orientaciones erróneas o entrega de libros incorrectos.

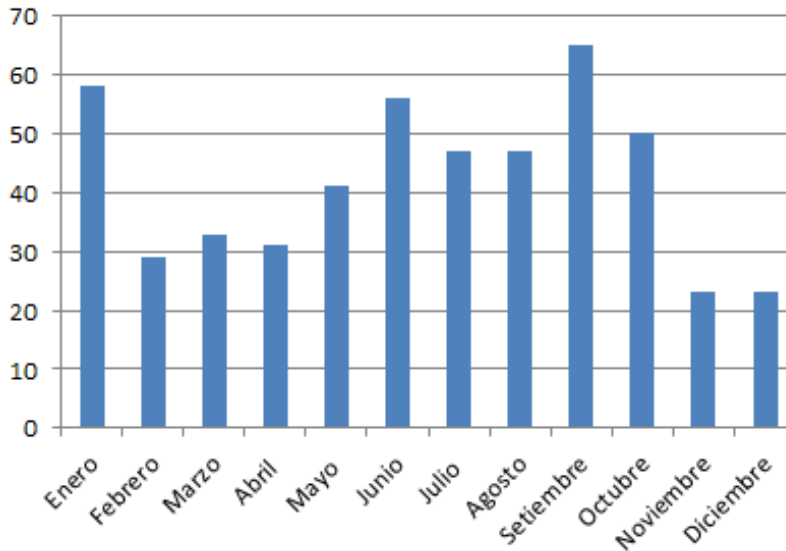
En los centros penales se encuentran materiales didácticos en formatos digitales que complican su estudio constante, obligando al estudiante a buscar opciones fuera del centro penal para su impresión.

Plataformas virtuales: Los estudiantes todavía entregan los instrumentos de evaluación por medios no oficiales, se quejan de la mala planificación de los cursos en línea, de los tutores que no contestan las dudas en la plataforma y las fechas de las orientaciones no concuerdan con las actividades de la plataforma.

Se realizó una reunión en la que el programa de Aprendizaje en Línea y la Defensoría, presentaron una modificación al Reglamento General Estudiantil para que se realizaran las correcciones pertinentes que aclararan la manera de evaluar de las plataformas virtuales. Las propuestas fueron bien recibidas por el Consejo Universitario, sin embargo aún se está en la espera de la aprobación del Reglamento.

Otros: Son casos aislados como incumplimiento de los deberes estudiantiles, consultas sobre programas de estudio, carrera ofrecida por la Universidad que no cuenta con colegio profesional además de consultas sobre requisitos de graduación.

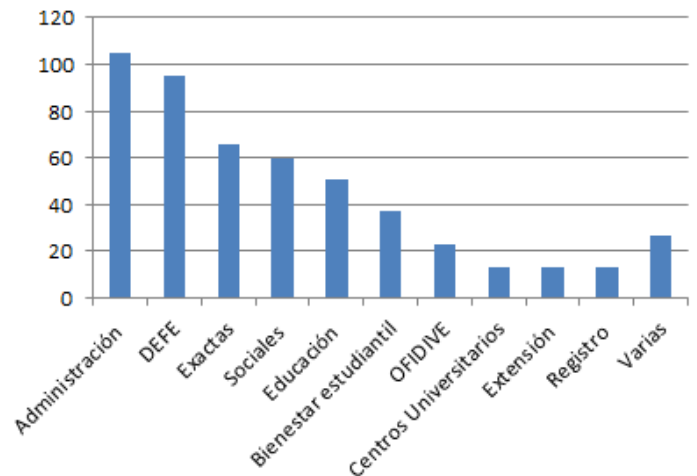
CASOS DE LA DEFE SEDE CENTRAL 2011



Recibimos un promedio de **41.9** denuncias por mes.

CASOS POR DEPENDENCIA

Dependencia	Número Absoluto	Número Relativo
Administración	105	20,8
DEFE	95	18,8
Exactas	66	13,1
Sociales	60	11,9
Educación	51	10,1
Bienestar estudiantil	37	7,35
OFIDIVE	23	4,5
Centros Universitarios	13	2,5
Extensión	13	2,5
Registro	13	2,5
Varias ¹	27	5,3
Total	503	100

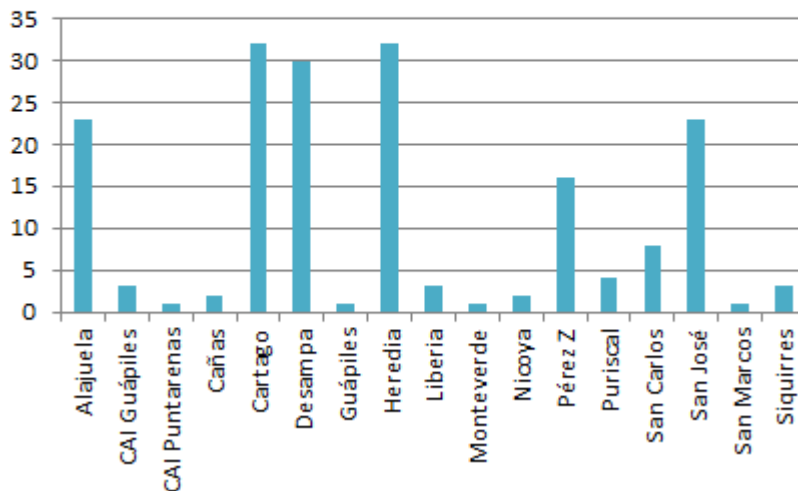


¹ Sistema de Estudio de Posgrado, Biblioteca, Vicerrectoría Académica, Colegio Nacional de Educación a Distancia, Dirección Financiera y Programa de Aprendizaje en línea.

CASOS ATENDIDOS POR LOS ESTUDIANTES DELEGADOS EN EL 2011

Centro Universitario	Número Absoluto	Número Relativo
Cartago	32	17.2
Heredia	32	17.2
Desamparados	30	16.2
Alajuela	23	12.4
San José	23	12.4
Pérez Zeledón	16	8.6
San Carlos	8	4.3
Puriscal	4	2.1
CAI Guápiles	3	1.6
Liberia	3	1.6
Siquirres	3	1.6
Cañas	2	1
Nicoya	2	1
CAI Puntarenas	1	0.5
Guápiles	1	0.5
Monteverde	1	0.5
San Marcos	1	0.5
Total	185	100

Cantidad de Denuncias recibidas por los delegados en el 2011 por centros universitarios



Conclusiones y Recomendaciones sobre la incorporación de políticas académicas, bajo la perspectiva de la Defensoría de los estudiantes UNED.

Evaluación de los Aprendizajes:

Continúan existiendo deficiencias en la construcción de los instrumentos de evaluación, se evidencian por medio de casos puntuales que han seguido el debido proceso con base a los artículos 57 y 58 del Reglamento General Estudiantil, donde los estudiantes envían copia de sus apelaciones en calidad de información a la Defensoría. Cabe señalar que este tema fue expuesto con mayor amplitud en el informe de labores del año 2010.

Los problemas sobre evaluación de los aprendizajes se manifiestan tanto en las pruebas escritas como en los cursos con componentes virtuales.

En este último caso, la poca cultura institucional en el manejo de las plataformas virtuales educativas por parte de algunos docentes, hace muy poco productiva la herramienta de los foros, ya que en diversos casos hay poca o nula retroalimentación a los estudiantes. Resultaría muy provechoso establecer mediante alguna investigación o evaluación, las causas de este fenómeno.

En las situaciones de evaluación planteadas de manera general, existe un perjuicio individual, pero debido a la naturaleza de las situaciones, también es evidente una afectación mucho mayor, donde no existe evidencia de que al corregir una deficiencia nacional en una prueba escrita para un estudiante, por ejemplo, dicha corrección alcance, además del denunciante a todos los estudiantes que aplicaron el instrumento. Solamente algunas cátedras han compartido de forma voluntaria sus resultados.

Se continúa careciendo de un sistema de control de calidad para la evaluación de los aprendizajes con carácter vinculante, de tal forma que englobe a las escuelas, extensión y posgrado.

Se debe hacer valer lo que se ha establecido en el Reglamento de Gestión Académica.

Trabajos Finales de Graduación:

En este tema se destaca la renovación de la normativa, la consideración de opciones de graduación diferentes y la inserción de contenidos de metodologías de investigación en algunos planes de estudio. Sin embargo, sea por problemas operativos, de planificación u otros, la realidad es que hay una resistencia por parte de las unidades académicas en la implementación de las opciones aprobadas, aún cuando se brindó un año de gracia para realizar los ajustes correspondientes.

Existe inconformidad por parte de académicos de planta, con relación a la calidad de los trabajos e investigaciones que llegan a ser defendidos ante los tribunales académicos; generalmente se acusa al estudiante como responsable principal o único de las deficiencias teóricas, metodológicas y de aplicación.

La situación de la elaboración de los TFG que involucra a un Director de investigación y a dos lectores (generalmente), debería contener una responsabilidad compartida con el estudiante y no exclusiva, como si la función asesora, de orientación o dirección no fuera considerada como parte de la acción formativa que inclusive, hasta ese último momento es responsabilidad universitaria.

Sea el director, lectores y el propio tribunal, deben tener una sólida formación en las metodologías de la investigación, de tal forma que las carencias de los procesos desarrollados por los estudiantes en los TFG sean subsanados, especialmente antes del proceso de defensa.

La matrícula y la entrega de los recursos didácticos:

En el informe del año anterior (2010), se planteó la distancia existente entre la agilidad en el cobro por concepto de matrícula y la entrega de los materiales didácticos a los estudiantes. De lo expuesto en el informe mencionado, la situación del año 2011 no fue tan diferente, aunque con menor incidencia en algunos centros universitarios.

En conversaciones con algunos administradores, se presentan algunas circunstancias que influyen en la pronta o lenta entrega de los materiales a los estudiantes, luego de la matrícula:

- A. Incongruencia entre la cantidad de cupos por asignatura asignados y el envío de los materiales didácticos para ser entregados.
- B. Un deficiente esquema de pronósticos de matrícula sobre el cual se asignan las cantidades de recursos didácticos.
- C. Poca relación entre la oferta académica planificada y el envío de materiales.
- D. Ausencia de vehículos en algunos centros universitarios que facilitarían el traslado de materiales faltantes desde la sede central.

Resulta fundamental destacar que la entrega, lo más puntual posible del material didáctico repercute, no solamente de forma positiva en la imagen institucional, si no en el mayor aprovechamiento del tiempo (en semanas) asignado para cada cuatrimestre, aspecto que está regulado en el Reglamento General Estudiantil, artículo 2, inciso a), donde se establece una duración de 15 semanas, teniendo en la práctica, para algunos cuatrimestres del año 2011, periodos académicos de inclusive 12 semanas. El tema en particular fue comunicado al señor Rector, mediante oficio de la Defensoría de los Estudiantes.

Para el primer cuatrimestre del año 2012, se introdujo un cambio en la codificación del material didáctico a entregar, esto se manifiesta en las boletas o recibos de matrícula, especificando si el libro o recurso didáctico se encuentra al momento de la matrícula en el centro universitario, o bien, debe ser retirado en una fecha posterior. Se esperarán los resultados de la puesta en práctica de este proceso.

El cobro a estudiantes extranjeros:

Con alguna regularidad, en el transcurso de las matrículas cuatrimestrales, se reciben consultas de estudiantes extranjeros, que aunque no necesariamente se plantea el caso formal, la solicitud de orientación es requerida por el usuario y tiene que ver con el pago de los aranceles como nacional, ya que cumple con las regulaciones universitarias sobre residencia.

Es importante destacar que existe normativa y procedimientos internos para atender este tipo de población especial, sin embargo, ello no se ve reflejado en los sistemas informáticos, pues el estudiante, aún teniendo el derecho de pagar como nacional, debe hacerlo como extranjero, realizando una solicitud posterior de devolución de dinero, ya que por la matrícula en la web no es posible efectuar esa distinción.

Por otra parte, es verdaderamente deseable y en función de la simplificación de trámites, que los estudiantes extranjeros, presenten una única vez los documentos que establecen su situación migratoria o de residencia, información que se emplea para la asignación del tipo de aranceles a cobrar y que estos estudiantes no tengan ningún problema al hacer efectiva su matrícula, ya que en el sistema aparecen como tal, situación que en estos momentos no se da.

Sistema de información estudiantil y procedimientos internos:

Las historias con relación al acceso, a la fidelidad y prontitud de la información que reciben los estudiantes es de nunca acabar; por ello, muchas oficinas que tienen que ver con la asesoría, formación y orientación, ya sea en lo académico o administrativo, que es el caso de la Defensoría, mediante la atención de consultas telefónicas, principalmente, deben asumir técnicamente y desde un punto de vista muy humano las circunstancias que presentan los estudiantes; es posible encontrar en la interacción con ellos, confusión, extravío y finalmente, frustración de quien recibe nuestros servicios.

El inicio de la ruta de desinformación tiende a ser indiferente; el estudiante recibe versiones diversas en el centro universitario, en la o las oficinas a las que puede consultar en la sede central, pasando de extensión telefónica en extensión telefónica, hasta llegar a la persona correcta, sea el Encargado de Cátedra u otro funcionario en las escuelas y dependencias.

Después de que el estudiante cuenta con varias versiones de un mismo proceso o procedimiento, termina no creyendo en el sistema, en la institución y en sus funcionarios, acentuando el sentimiento de orfandad que ya de por sí es desarrollado en nuestro modelo de educación a distancia.

La Defensoría entra a orientar, pero sobre todo, a escuchar con respeto las diferentes vicisitudes y la frustración acumulada de los estudiantes, que luego de tener diferencias fuertes de criterios con otros funcionarios, acuden en algunos casos a interponer las denuncias, pero ante todo a evidenciar el “desorden institucional” y en algunos casos, la “falta de humanidad y transparencia”.

En un análisis a priori, la institución cuenta con una variedad de reglamentos, normativa derivada del Estatuto Orgánico, pero dentro de los reglamentos internos, se considera una sobrecarga procedimental, que con afán de plasmar lo más posible de las situaciones o circunstancias, podría estar llenando la normativa de “pasos a seguir”, cuando lo ideal es que los reglamentos establezcan las normas generales y en un siguiente nivel de jerarquía, en el bloque de legalidad interno, sea el órgano directivo superior o la alta administración activa, elabore, presente o apruebe los procedimientos necesarios para ejecutar la normativa establecida.

Los manuales de procedimientos, la claridad de contar también con un Manual de Organización y Funciones, la inducción y capacitación para el ejercicio del puesto en los funcionarios, son aspectos que la administración, en el afán y búsqueda de la calidad del servicio y de la excelencia académica, también debe valorar, especialmente si se desea una vinculación más realista entre la planificación operativa, la planificación estratégica, la normativa vigente y lo actuado.

Investigación realizada sobre: La Deshonestad Académica en la UNED: Estrategias de Detección, Abordaje y Prevención: “Un acercamiento a la construcción del discurso”

Desde la Defensoría de los Estudiantes vemos con beneplácito esta investigación que se realizó por los compañeros Walter Solano y Jency Campos ante un tema que en los últimos años ha venido en aumento.

Como institución de Educación Superior tenemos la tarea de formar a nuestros estudiantes y en este tema tenemos que aunar esfuerzos para prevenir estas prácticas en nuestros estudiantes.

Como lo exponen los investigadores se asume cada caso individualmente, sin tomar en cuenta que la deshonestad académica es un fenómeno multicausal, multifactorial y multidimensional, en que también el currículo de la institución, los modelos de evaluación y el quehacer docente tienen una importante cuota de responsabilidad y no solo el estudiante. Generalmente actuamos en forma punitiva, aplicando con todo el peso de la ley el Reglamento General Estudiantil.

No existen mecanismos dentro de la universidad en los cuales se pueda involucrar al estudiante en un proceso de restauración, por lo acontecido.

Por lo que los investigadores señalan en su estudio la universidad no cuenta con un protocolo que se pueda seguir en estos casos, con el fin de estandarizar los procedimientos.

Desde la Defensoría de los Estudiantes se avala la conformación de una Comisión que se aboque a la elaboración de un protocolo claro y que brinde las pautas a seguir específicamente en estos casos que tienen que ver con la deshonestad académica por parte de algunos estudiantes.

Reforma al Artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes:

Como se planteo en el punto sobre la elección de los estudiantes delegados de la Defensoría en los Centros Universitarios, se creyó en su momento que la propuesta de reforma que se presentó por parte de la Defensoría al Consejo Universitario y que fue aprobada en diciembre del 2009 iba a dar sus frutos.

Sin embargo, hasta la fecha la Federación de Estudiantes de la UNED no ha cumplido con lo que ahí se establece, en dos años no han enviado a la Defensoría ni siquiera una terna. Situación que está afectando el proceso natural en que se debe desenvolver esta dependencia. Con esta realidad que existe en estos momentos se pierden prácticamente 6 meses valiosos en donde la Defensoría puede intervenir directamente, sin depender de terceros, que lo que hacen es afectar su funcionamiento.

Se solicita una nueva reforma al artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, que diga lo siguiente:

- I. La Defensoría de los Estudiantes estará conformada por su titular y el personal que requiera para su adecuado funcionamiento, así como por un estudiante-delegado en cada uno de los centros universitarios de la UNED. En el mes de enero la Defensoría abrirá el proceso de recepción de solicitudes y hará por sí misma la escogencia.**
- II. Son requisitos....**