

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

**Consejo Universitario**

**Defensoría de los Estudiantes**

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

**(Período comprendido del 15 de enero 2018  
al 13 diciembre 2018)**

**Desarrollado por el Equipo DEFE 2018**

**Marzo, 2019**

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>DEFINICIONES</b> .....	3
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>ESTADO DEL RESPETO DE LOS DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNED</b> ...	6
<b>CAPÍTULO I</b> .....	7
1.1 <b>El accionar de la Defensoría de los Estudiantes</b> 1.1 El accionar de la DEFE en la UNED. ....	7
1.2. Talleres impartidos por el equipo DEFE al estudiantado de CeU y CAI.....	22
1.3 Talleres impartidos a Funcionarios de la UNED. ....	26
1.4 Evaluación de los talleres que imparte la Defensoría. ....	30
1.5. Necesidades de la DEFE para mejorar su desempeño. ....	34
<b>Capítulo II</b> .....	36
<b>Presentación y análisis de casos tramitados ante la DEFE</b> .....	36
2.1 Expedientes tramitados durante el año 2018 .....	37
2.2 Análisis de los casos atendidos por la DEFE Oficina Central .....	39
2.3 Desglose y análisis de los casos Académicos atendidos durante el 2018.....	42
2.4 Desglose y análisis de los casos Administrativos atendidos durante el 2018 .....	43
2.5 Desglose y análisis de los casos por región .....	45
2.6 Casos atendidos durante el año 2018 según cada vicerrectoría: .....	47
2.7 Casos analizados y atendidos durante el año 2018 según la dependencia.....	48
2.8 Análisis de los casos atendidos por los estudiantes delegados durante el año 2018. ....	51
<b>Capítulo III</b> .....	54
<b>Casos especiales durante el período 2018</b> .....	54
3.1 Casos que ameritan análisis para un mejor resolver a nivel institucional .....	55
<b>Capítulo IV</b> .....	61
<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	61
4.1 Conclusiones .....	62
4.2 Recomendaciones: .....	64

## DEFINICIONES

**Caso:** Como caso se ha de entender todas aquellas denuncias, reclamos, quejas o consultas presentadas para ser atendidas. Según el Diccionario de la Real Academia Española es un asunto, proceso.

**Consulta:** Petición de informes a órganos consultivos. (Diccionario de la lengua española 2018)

**Denuncia:** Tiene un efecto y una resolución. Acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir una infracción administrativa. (Diccionario de la lengua española 2018).

**Queja:** Reclamación, muestra de disconformidad, oposición o protesta. (Diccionario del español Jurídico, 2018).

**Reclamo:** Pedir o exigir con derecho o con instancia algo (Diccionario de la lengua española 2017).

El Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, establece todas las terminologías arriba indicadas, llegando a la conclusión de que para los informes emitidos anualmente, se unifica el término “casos atendidos” a los cuales se les da trámite, mismos a los que se les da una resolución. Ahora bien, se clasifican estos casos como “consultas”, “denuncias” o “quejas”, lo que se puede ver reflejado en los datos estadísticos que se presentan dentro del informe.

## INTRODUCCIÓN

Se presenta para el análisis de este Honorable Consejo Universitario, el Informe anual de la Defensoría de los Estudiantes, denominado por el Reglamento que fuera aprobado por el Consejo Universitario como **“Estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED”**.

Se encuentran en detalle las actividades más relevantes, que se planificaron, así como las ejecutadas, según lo establecido en el Plan Operativo Anual, incluyendo labores administrativas, atención de estudiantes y análisis de casos, talleres de capacitación impartidos tanto por el personal de planta, como por los estudiantes delegados, entre otros aspectos.

La resolución de los casos atendidos a lo largo del año, le brinda tanto a la academia como a la administración, no solo las recomendaciones para la resolución del caso atendido, sino la normativa que acoge el mismo, donde se especifica si van ligadas a la normativa universitaria, o bien a las leyes costarricenses en general. Es importante destacar, que la idea de brindar recomendaciones, es que como Defensoría no podemos tomar decisiones por otros, pero si plantear las mejoras no solo para corregir la situación planteada, sino para que se aplique en casos similares a futuro.

Como el trabajo de esta Dirección es la atención de estudiantes en su territorio, se presentan todas las actividades coordinadas con la figura del Estudiante Delegado, mismos que se encuentran ubicados en cada Centro Universitario. Se contempla además la labor que se ha venido desarrollando mediante los Consejos Regionales, establecidos en el Reglamento de la DEFE en el capítulo VI, mismos que iniciamos en el año 2017 para cumplir con lo establecido por reglamento, iniciando con un Consejo por región anual y continuando con dos, para en el año 2019, realizar tres consejos que permitan involucrar más a nuestros delegados en el quehacer diario de la DEFE en todo el territorio nacional.

Se destina el capítulo II a las estadísticas elaboradas sobre los casos atendidos que se subdividen en dos grandes temas. El primero sobre los Casos Administrativos y el segundo sobre los Casos Académicos; éstos a su vez se subdividen de acuerdo a la dependencia UNED y la clasificación que se le ha dado, de acuerdo a la denuncia, consulta o queja.

Este capítulo se considera de vital importancia, dado que si analizamos los casos, donde la mayoría de ellos son reiterativos, donde se denota la no aplicación de la normativa UNED que se desconoce en muchas de las dependencias UNED, situación que desfavorece al estudiantado, lo que motiva a la DEFE a la creación de un curso de capacitación en coordinación con el CECED, para promover el conocimiento de la normativa en toda la población unediana.

El capítulo III presenta los casos especiales, llamados así, por ser considerados situaciones que por su complejidad para llevar a cabo la investigación, cantidad de horas que hubo que dedicarle para la resolución, nivel de negociación e implicaciones que a nivel institucional puede presentar para la mejora continua en lo referente a la atención de estudiantes, quienes son nuestra razón de ser como institución. Asimismo la información aquí brindada, le permitirá a este honorable Consejo, el análisis de los casos para la toma de decisiones oportunas y porqué no de nuevas políticas en materia de atención a estudiantes tanto para el área administrativa como académica.

El capítulo IV, brinda las conclusiones y recomendaciones sobre el año de trabajo que llevó a cabo la Defensoría, en la resolución tanto de los casos atendidos, como de las labores administrativas llevadas a cabo.

Un dato relevante para el año 2018, es la participación de la Defensoría de los Estudiantes UNED en la conformación de la **Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias**, en el marco del Centenario de la Reforma Universitaria, misma que se llevó a cabo en Córdoba, Argentina.

Este grupo de defensores participantes en la Red, resalta que la UNED Costa Rica, es la única universidad que cuenta con una herramienta de tanta utilidad, como lo es el expediente digital de casos tramitados. Asimismo rescatan la figura del estudiante delegado que como ya se indicó, por Reglamento se encuentra establecido en la universidad, como una extensión pronta y oportuna al servicio brindado al estudiantado. Se destaca, el servicio que la Defensoría da a 36 centros universitarios a lo largo y ancho del país, a través de la figura del estudiante delegado, quienes en los dos últimos años hemos ido preparando para asumir cada vez mayores responsabilidades, de manera tal que tengamos presencia en cada territorio donde la UNED cuente con estudiantes..

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

# **CAPÍTULO I**

## **El accionar de la Defensoría de los Estudiantes**

## 1.1 El accionar de la DEFE en la UNED.

La Defensoría de los Estudiantes (DEFE) se caracteriza por ser una Dirección que actúa bajo la modalidad de equipo de trabajo, por ende, los resultados generados son el reflejo de la iniciativa, creatividad, dinamismo y vocación de un conjunto de 41 personas, entre funcionarios, delegados y delegados auxiliares. Cada día se entregan a un objetivo en común el cual es **“velar por el cumplimiento de los derechos y la protección de los intereses de los estudiantes de la UNED”**, tarea asignada en el Reglamento de creación de la Defensoría desde 1998, mismas que se cumplen a cabalidad a esta fecha, siendo el compromiso el de mejorar el servicio a la población estudiantil cada día que pase.

La DEFE se hace presente no solo en centros universitarios, sino además en centros penales y próximamente en territorios indígenas del país. La vinculación con la academia y el sector administrativo, ha permitido a esta Dirección en los últimos tiempos, ser una instancia de asesoría para tutores, cátedras, y encargados de carreras, Directores de Escuela, funcionarios de centros universitarios, entre otros, de manera que los derechos de los estudiantes se respeten para que se actúe acorde a la normativa institucional.

Se destaca que la difusión de la normativa se ha llevado a cabo desde hace unos dos años, través de la creación de audiovisuales, videoconferencias, talleres a funcionarios y a estudiantes, la creación de un curso 100% virtual sobre el Reglamento General Estudiantil en coordinación con el Centro de Capacitación y Educación a Distancia, cápsulas informativas a través de redes sociales y correo electrónico; acciones que han permitido posicionar a los que laboran y brindan horas estudiante en la DEFE como formadores en normativa estudiantil.

A continuación, se presentan las acciones que la DEFE ha llevado a cabo durante el 2018 con el fin de trabajar en pro del estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y la promoción de sus deberes.

### 1.1.1 Posicionamiento de la DEFE

- **Equipo de la Defensoría de los Estudiantes.**

#### a. **Delegados**





- **Nombramientos:** Se lleva a cabo el reclutamiento y la selección para el nombramiento por sustituciones de 19 estudiantes delegados en los centros universitarios de: Puntarenas, San Carlos, Siquirres, Limón, Cartago, Tilarán, Buenos Aires, San José, CAI Guápiles, Desamparados, La Cruz, Cañas, Orotina y en Centros Penales como La Reforma, UAI Pabru Presberi, CAI Luis Paulino Mora, CAI Marcos Garvey y CAI San Sebastián.



Para la elección de estudiantes delegados, se realiza un proceso de convocatoria en los centros universitarios, una vez recibidas las hojas de vida, se procede a revisar el cumplimiento de requisitos acorde al artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes. A las personas que cumplen con lo solicitado, analizando su récord académico en el sistema, se les efectúa una entrevista, de manera personal si se visita el Centro Universitario, o a través de las redes sociales, si nos urge la escogencia, con el fin de buscar el candidato o candidata idónea que le permita realizar las horas estudiante manteniendo un liderazgo para la defensa de derechos estudiantiles en el CeU, CAI o UAI, según sea el caso. En visitas a centros penales, se realiza una selección entre los estudiantes participantes en los talleres, tomando en cuenta la decisión de la mayoría para la escogencia del delegado auxiliar.

Una vez electo el delegado, se comunica por medio de un oficio a la administración del Centro Universitario, además se procede a brindarles la inducción de forma individualizada a través de medios tecnológicos, asimismo el estudiante debe pasar por un proceso de autocapacitación y para ello recibe seguimiento directo por parte de un funcionario de la DEFE.

### **Innovaciones en el 2018**

- Se planifica que un estudiante delegado con experiencia, brinde acompañamiento en talleres a impartir, a otro recién nombrado, siempre que se encuentre en la misma región. Las vivencias del estudiante delegado no son las mismas que tiene el funcionario de la DEFE, de ahí que el compartir miedos, preocupaciones, alegrías, tips y experiencias entre los estudiantes delegados, permite formar mejores vínculos para un mayor acercamiento a la

población estudiantil y permite una mayor permanencia en el equipo de trabajo por la cercanía con otros delegados.

- Se llevan a cabo de manera presencial los Consejos Asesores de Representantes Estudiantiles en las seis regiones del país. Se desarrollan en esta convivencia actividades de capacitación utilizando la lúdica, con temas del Reglamento General Estudiantil, además de mostrar las denuncias más recurrentes de su Región. Por ejemplo: En la Región Chorotega las denuncias recurrentes son violación de derechos de privados de libertad y Evaluación de los Aprendizajes, mientras que en la Región Central es el tema de Revocatoria y apelación en subsidio, Evaluación de los Aprendizajes y Derechos y deberes Estudiantiles.

Se trabaja fuertemente en consolidar el trabajo en equipo a través de estos Consejos Regionales y se impulsa el acompañamiento entre delegados no sólo en impartir talleres relacionados con el quehacer de la DEFE en los CeU, sino además se les incluye en un grupo de whatsapp por cada Región donde se planifican y coordinan apoyos de manera diaria o semanal.

- Con el fin de trabajar en el posicionamiento del equipo DEFE, se crea un nuevo diseño en las camisetas que portan, con el fin de que se distinga la figura de estudiante delegado en el CeU, CAI y UAI y que los estudiantes acudan a ellos.
- Se crean equipos de trabajo entre los delegados de la región, con la finalidad de visitar los centros universitarios donde hace falta la figura del estudiante delegado por no haber logrado la respuesta deseada en ese centro. Es así como las estudiantes delegadas de Liberia y Nicoya, visitan el CeU La Cruz y logran conseguir currículums con el perfil que requiere la DEFE para este último centro universitario nombrado, así también, el delegado de Siquirres, impacta el CeU Limón y se consiguen estudiantes interesados en ocupar el puesto de delegado.

### **Permanencia y cambios en el equipo estudiantes delegados.**

En promedio, 10 estudiantes delegados se retiran de la Defensoría cada año. Estos cambios se deben a que culminan sus estudios académicos, abandonan sus estudios por motivos laborales y familiares e incluso, se dan casos en los que la DEFE revoca el nombramiento por incumplimiento de funciones.

En el siguiente gráfico se pueden contrastar los nombramientos, renuncias o destituciones y el equipo de trabajo que se mantiene, de los años 2011 al 2018:



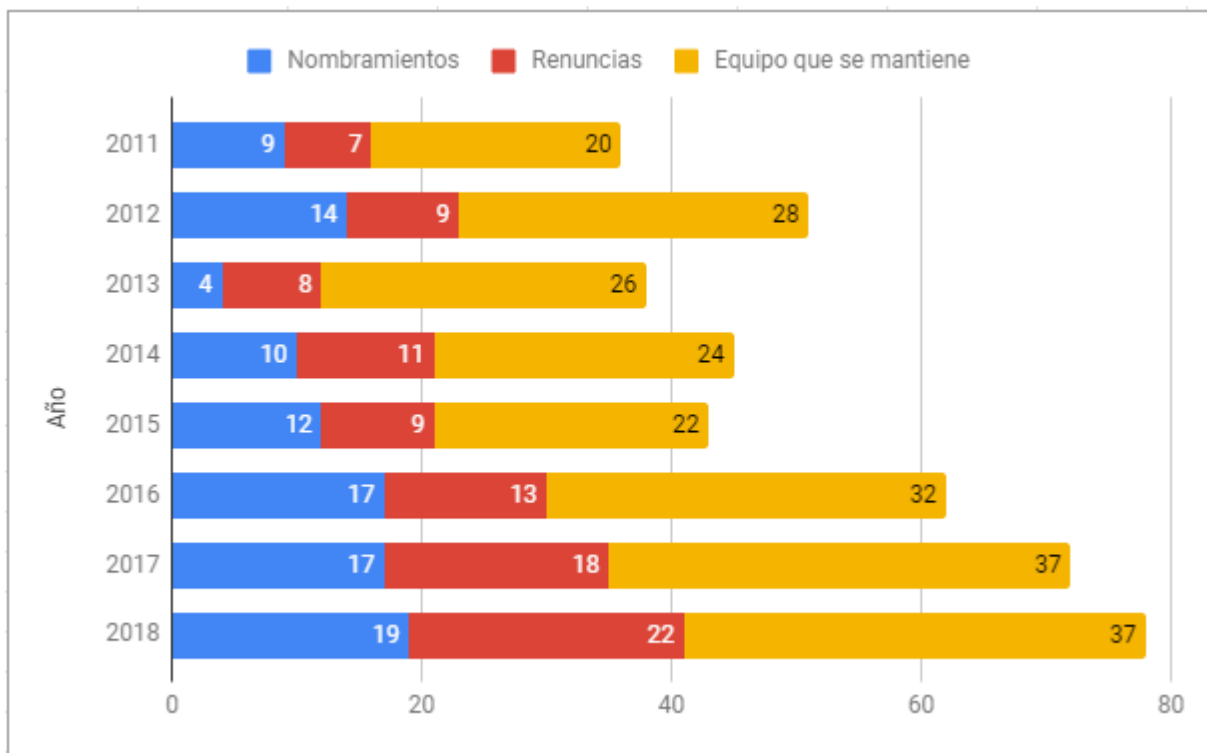


Figura No 1. Estado de nombramientos, renuncias y equipo que se mantiene del 2011 al 2018. Datos obtenidos de Informes de Labores de la Defensoría del 2011 al 2017.

Como se puede observar en el figura 1, es en el año 2018 donde se presenta un aumento en las destituciones de delegados, no obstante, debido a la gran labor que ha desarrollado la DEFE en los procesos de selección de nuevos estudiantes delegados, es que en el año 2018 se logra mantener la misma cantidad de nombramientos que en el año 2017, con un total de 37 estudiantes delegados activos, por lo que siempre se ha brindado el servicio al estudiantado UNED en cada región donde se encuentra un centro universitario.

Se muestra en el siguiente gráfico los motivos que genera la salida de los estudiantes delegados:



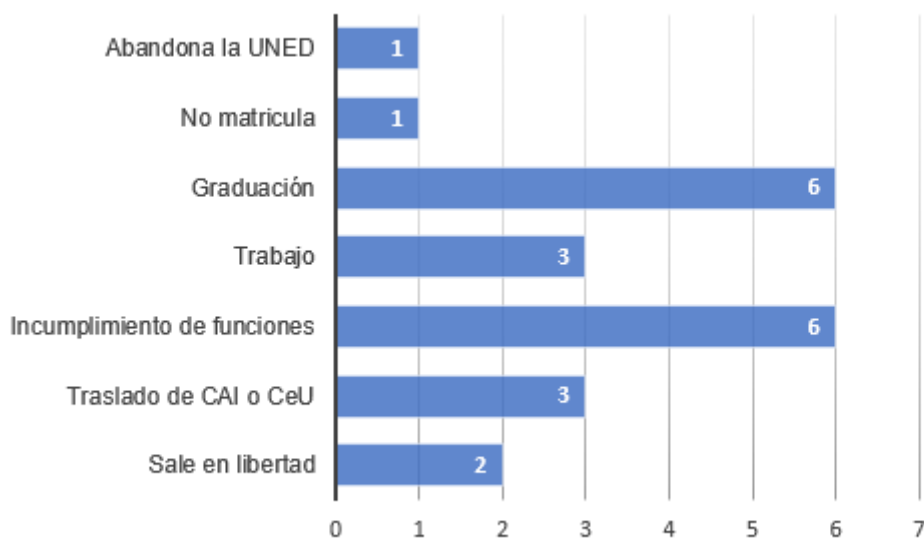


Figura 2. Motivos de renuncia de estudiantes delegados en el año 2018. Información recuperada de la base de datos de renuncias y destituciones de la Defensoría de los Estudiantes.

Como se puede observar en la figura 2, se presenta un incremento de estudiantes delegados graduados, esto debido a que los mismos realizaron horas con la DEFE desde el año 2011, o sea 8 o menos años que ofrecieron sus servicios con creatividad, talento, liderazgo e impartiendo capacitaciones en los dos últimos años, según fuera dispuesto dentro de la nueva planificación de la Dirección.

Así también, hay un incremento en las destituciones debido al incumplimiento de funciones por parte de los delegados salientes, detectando situaciones en la que no realizan las horas en los centros universitarios, como lo establece la normativa. En este sentido se ha trabajado fuertemente, dado que un estudiante delegado es acreedor de una beca, por lo que debe retribuir a la universidad con horas estudiantes en actividades de servicio al estudiantado los fines de semana en atención y talleres que se deben impartir.

## b. Funcionarios DEFE

- **Reclasificación de puestos:** La reclasificación de los puestos dentro de la Dirección, ha permitido conformar un grupo interdisciplinario de profesionales, donde se ha llevado a cabo un cambio planificado en el quehacer de los servicios ofertados a nivel

de regiones por parte del personal de planta, así como el maximizar los servicios que ofrecen los delegados.

➤ **Capacitación formal y no formal:** La capacitación permanente es una de las características que define al personal de planta de la DEFE; el equipo ha tomado este recurso como el tema de actualización profesional en la búsqueda de un mejor servicio para la comunidad universitaria, para ello, en el 2018 participa en procesos de formación tales como:

- Asistencia a la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias, en el marco del Centenario de la Reforma Universitaria en Córdoba, en Argentina. Con la ponencia: **“Las Defensorías surgidas por iniciativa de las propias universidades: Caso Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.”**
- Se asiste y se participa con una ponencia en el XXI Congreso Internacional EDUTEC: *EDUcación con TECnología: un compromiso social*, en la Universidad de Lleida, España, denominada **“Ambientes de aprendizaje innovadores en Centros Penales”**.
- Como parte de la Red en Derechos Humanos, coordinada por la Defensoría de los Habitantes, se organiza y participa en el Foro: **Contribución de las Universidades para la Educación en Derechos Humanos en Costa Rica, en el marco del 70 Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos**, con el aporte de Onda UNED.
- Dos funcionarios concluyen su maestría en las áreas de Antropología y Psicopedagogía de la UCR y de la UNED respectivamente.
- Tres funcionarios se capacitan con el CECED en Ensayos Académicos, Reglamento General Estudiantil, Buenas prácticas clínicas, Ética en la función pública y Pueblos y territorios originarios.
- Se participa a lo largo del año en las charlas virtuales de capacitación que imparte Turnitin en materia de aspectos educativos.

Todo lo antes indicado, ha permitido brindar un servicio cada día de mejor calidad a nuestra población estudiantil.

### **c. Estrategias publicitarias.**

El posicionamiento de la DEFE en la comunidad universitaria es vital para expandir el conocimiento sobre la normativa estudiantil y la defensa de derechos de los estudiantes.

Entre el 2017 y 2018 se trabaja fuertemente para invertir en la compra de banners de la Defensoría, haciendo un esfuerzo con el presupuesto asignado, con el fin de que cada centro universitario en donde haya un estudiante delegado, se visibilice su presencia y la figura de esta Dirección, brindando los contactos necesarios para interponer casos por parte del

estudiantado. Así también, se cuenta con una nueva camiseta que cambia la imagen visual de la DEFE en los CeU, la cual es portada por los estudiantes delegados. Se hace entrega de manteles con el logo de la DEFE que identifican la dirección en las zonas con mayor cantidad de estudiantes, para esas actividades especiales donde ahora participamos en cada centro universitario, con la finalidad de dar a conocer los servicios y brindar una buena imagen al estudiantado, motivándolos a denunciar, consultar o quejarse de los procesos dentro de la UNED.

Con la colaboración de la EUNED, se diseñan volantes atractivos visualmente y tarjetas de presentación de la Defensoría, que se entregan a todo estudiante que no conoce la Defensoría, con especial atención en los talleres que se brindan a estudiantes de primer ingreso, o a aquellos que llegan a las actividades DEFE, según la planificación de visitas elaborada anualmente, y publicadas en el calendario institucional. Además, se adquieren lapiceros y marcadores que se entregan también a los que asisten a los talleres en todo el país.

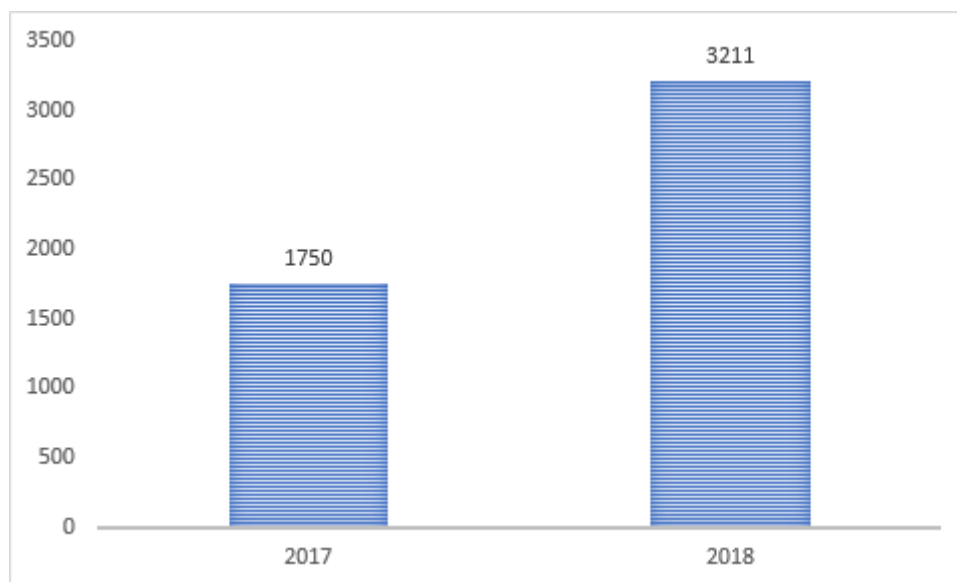
Se cuenta con diferentes estrategias para dar a conocer la normativa, tales como:



- **Sabías que:** Es una cápsula informativa que se remite cada martes a los funcionarios de la UNED y es colocado en facebook, para dar a conocer artículos importantes de la normativa relacionada con la población estudiantil, o bien actividades que se han llevado a cabo.

- **Redes sociales y audiovisuales:** Facebook es la herramienta que se está utilizando actualmente para dar a conocer los audiovisuales creados por la DEFE, actividades que se realizan durante el año, artículos de interés del estudiantado, entre otros. Asimismo se ha trabajado para que esta información sea promocionada por cada centro universitario en los facebook y a través de los whatsapp.

Se presenta en la siguiente figura el aumento al que se ha llegado en número de seguidores en el facebook, el cual obedece a la difusión de la red social por parte del equipo de la DEFE



*Figura 3.* Aumento de seguidores de la DEFE UNED en facebook del 2017 al 2018. Datos obtenidos a partir de Informe de labores de la DEFE en el 2017 y la red social de facebook.

Como se puede observar en la figura 3, en el año 2018 se llega a la suma de 3211 estudiantes seguidores, en contraposición con el 2017 donde habían 1750, lo que equivale a un aumento del 83.5% de estudiantes que comparten nuestros vídeos, responden a las invitaciones de talleres que imparte la Defensoría en los diferentes centros universitarios, e interactúan contando sus necesidades e inquietudes. Aunado a lo anterior, se resuelven 79 casos a través de la plataforma de messenger lo que implica una interacción con el estudiantado incluso en tiempo real. En general, el promedio de respuesta es de 8 horas.

Youtube ha sido otra de las herramientas que se utilizan para difundir los audiovisuales y videoconferencias que crea la Defensoría para promover la normativa universitaria. Actualmente se cuenta con 195 suscriptores, ésta información es promocionada a través de los talleres que se imparten en todos los centros universitarios y centros penales del país donde hay estudiantes UNED, así como a través de Centros universitarios por medio de los televisores donde se proyecta información en general de diversa índole.

Se presenta en la siguiente figura las visitas que han tenido los audiovisuales en facebook y youtube, de acuerdo al tema planteado, tanto por el estudiantado, como por los funcionarios:

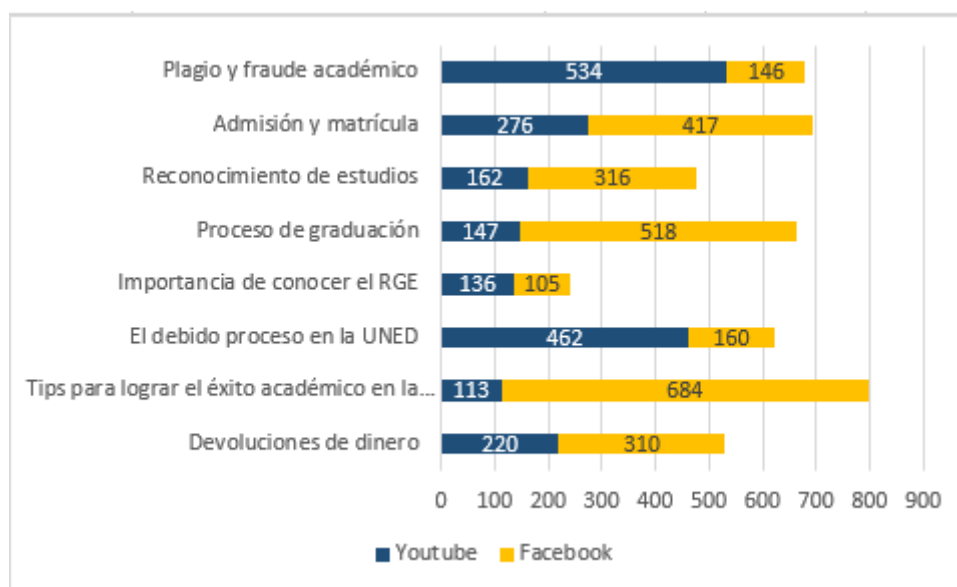


Figura 4. Visualización de los audiovisuales en las redes sociales de la Defensoría de los Estudiantes por parte de la comunidad universitaria. Datos obtenidos a de facebook y youtube de la DEFE.

La innovación en la producción de audiovisuales es parte del accionar de la DEFE, y se ha dado con la colaboración especial de los Programas de Videoconferencia y el de Producción de material Audiovisual. Se crean así en el 2018 ocho vídeos sobre normativa, siendo el vídeo de Tips para lograr el éxito académico en la UNED en el que mayor esfuerzo en diseño y creatividad se invierte, pero con muy buenos resultados, dado que es el más observado por el estudiantado a pesar de haberse producido al finalizar el año 2018.

Desde el 2017 que la DEFE inicia con la producción de audiovisuales llegando a la fecha de este informe, con la suma de 20 vídeos, 10 de ellos creados por el Programa de Videoconferencias. Los funcionarios y estudiantes han mostrado su excelente recepción de esta iniciativa y han solicitado la creación de más material para difundir la normativa, no obstante, por disposiciones de la Dirección de Producción Académica, el Programa de Videoconferencias no puede crear más vídeos para esta Dependencia, se desconocen los motivos que generan la decisión. Nos preguntamos el cómo se va a lograr continuar con material para difundir la normativa UNED, si nos han limitado en este aspecto.

Se planifican y llevan a cabo videoconferencias a funcionarios y estudiantes relacionados con la normativa estudiantil, con la finalidad de continuar con la



divulgación de la normativa universitaria, mismas que se almacenan en el canal de youtube de la Defensoría, se presenta en la siguiente figura el alcance que han tenido:

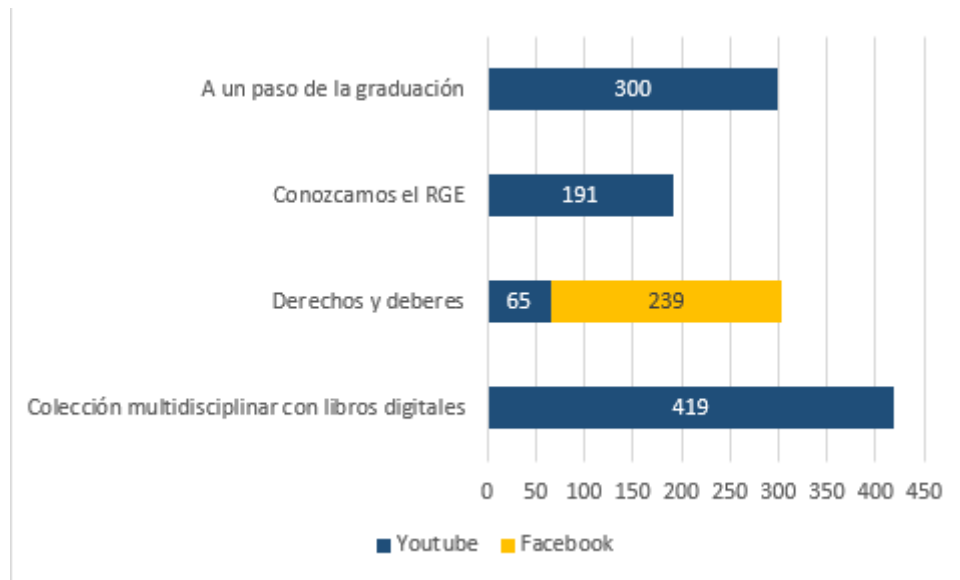


Figura 5. Visualización de las videoconferencias en las redes sociales de la Defensoría de los Estudiantes por parte de la comunidad universitaria. Datos obtenidos de youtube y facebook de la DEFE.

Como se observa en la figura 5, la videoconferencia de Colección multidisciplinar con libros digitales, es la que obtuvo una mayor audiencia, es un tema de gran interés para el estudiantado, así que la vinculación con la Biblioteca de la UNED fue una excelente estrategia. Es de importancia esta actividad, por cuanto la UNED invierte grandes sumas de dinero anuales en estas bases de datos, permitiendo al estudiantado bibliografía actualizada a nivel mundial para el desarrollo de sus tareas e investigaciones, sin incurrir en gastos para la compra de libros o revistas.

En cuanto a una videoconferencia denominada “A un paso de la graduación”, misma que trata sobre el desarrollo de un trabajo final de graduación, según el Reglamento General Estudiantil, para crearla, se realiza una evaluación diagnóstica entre el estudiantado interesado en aprender sobre el tema, dado que no todos los estudiantes están por concluir sus estudios.

A la encuesta que realiza la DEFE en facebook, responden 52 estudiantes y se obtienen los siguientes datos:



- 86,5% de los encuestados desconocen el tema de elaboración de Trabajo Final de Graduación, y solo un 13,5% ya cuentan con la experiencia de haberlo elaborado sea en la UNED u otra Institución de educación superior.
- Adicionalmente se les consulta ¿Qué han escuchado referente a TFG? donde un 40% del estudiantado han escuchado aspectos negativos del proceso, tales como: - es un proceso muy difícil, largo, -que los profesores no contestan a tiempo a sus consultas, -se le ponen muchas trabas al estudiante, -los directores no son accesibles para resolver consultas, -que son estresantes, entre muchos otros comentarios. Otro porcentaje, indica que desconocen los conceptos de qué es un TFG. En general no se indican experiencias positivas dentro de la encuesta realizada.
- Ante la consulta ¿qué es para ellos un proceso de graduación? responden que es un requisito para graduarse y la construcción de los conocimientos adquiridos en la carrera para ponerlos al servicio de la sociedad.
- Otra de las consultas es por el sentimiento que les genera el saber que en bachillerato y/o licenciatura deben cursar un TFG y responden que sienten susto, miedo a saber con qué inconvenientes se encontrarán, ansiedad, nerviosismo, que es un reto, una incertidumbre, preocupación porque es la única persona que lo llevará en esa carrera en el CeU así que se siente sola por no tener compañeros cercanos, curiosidad, frustración, entre muchos otros comentarios.
- Se les consulta si saben en qué consiste la elaboración de una tesis, y un 40,4% responde que si, un 59,6% indica que no.
- Referente a si saben citar y referenciar correctamente, 78,8% manifiestan que si y 21,2% que no.
- Con base en las respuestas del estudiantado ante el ítem ¿qué temas les gustaría se traten en la videoconferencia?, fue como se planificaron los temas a tratar. Desde aquí se decide que se iniciará la videoconferencia con todos los aspectos positivos que se obtienen al llevar a cabo un proceso de TFG, las partes que componen un TFG y las diferentes modalidades que existen según el Reglamento General Estudiantil, entre otros aspectos que establece la normativa como el debido proceso en caso de un TFG, entre otros.

En cuanto a la videoconferencia sobre derechos y deberes, se realiza también un sondeo en facebook para conocer si el estudiantado de la UNED sabe cuáles son los derechos y deberes como estudiante UNED; ante esta pregunta, se reciben 161 respuestas, de los cuales 65% indica no conocerlos, mientras que un 35% manifiesta que si conocen algo del tema.

La planificación de las próximas videoconferencias y talleres que se quieran desarrollar, se aplicarán evaluaciones diagnósticas, con el fin de conocer si el tema se considera de importancia para el estudiantado, dado que es nuestro público meta, considerando esta Defensoría indispensable que les interese para contar con la participación cada vez de mayor cantidad de estudiantes.

- **Volantines:** El Volantín estudiantil fue una idea que inicia en el 2009 debido a la propuesta de la DEFE de crear un periódico tanto en formato físico como virtual, permitiendo difundir la normativa estudiantil. En la primera versión publicaban funcionarios y estudiantes sus vivencias y daban a conocer los proyectos que desarrollaban. En el 2012, el estudiantado alega que los funcionarios ya cuentan con medios de expresión y divulgación, y desean que el Volantín sea una herramienta a utilizar únicamente por los estudiantes. Fue así como se realiza un grupo focal con la participación de estudiantes, mismo que es dirigido por ONDA UNED y se logra la crean diferentes secciones dentro del volantín.

Es así como el Volantín Estudiantil, es creado por los mismos estudiantes universitarios, se desarrolla del 2012 al 2015 en versión impresa a centros universitarios y centros penales, así también se divulga a través de facebook. En estos años, se contaba con acceso al correo electrónico de todos los estudiantes de la UNED, a través de una herramienta creada por la DTIC, así que todos recibían el Volantín y realizaban sus participaciones a través de interesantes comentarios. Es a finales del 2016 que la herramienta de remisión de correos a estudiantes deja de funcionar y el Volantín comienza a decaer. En el 2017, a través de Operaciones Académicas, se impulsa el whatsapp para el envío de mensajes, como una nueva herramienta para comunicarse con los estudiantes, siendo a través de él que se remite el Volantín, no obstante, se dejan de recibir comentarios o publicaciones por parte de los estudiantes.

En el 2018 se publican 2 ejemplares del Volantín, con el esfuerzo de los estudiantes delegados de la Defensoría, donde se conmemora el 41 aniversario de la UNED y UNED espacio libre de discriminación.

Para el año 2019 se analizarán estrategias que permitan idear la forma en que se difundirá y desarrollará el Volantín estudiantil, de manera sea atractivo para el estudiantado.

- **Reestructuración de la página web de la DEFE:** con la colaboración de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación de la UNED, se modifica en su totalidad la página web de la DEFE, siendo los principales cambios:
  - Una nueva imagen acorde a la campaña publicitaria que la DEFE ha impulsado desde el 2018, según vídeos y audiovisuales.
  - Se enlaza facebook y youtube con la página web.
  - Se suben todos los Informes de Labores de la DEFE.
  - Se enlazan los reglamentos que tienen relación con los estudiantes.
  - Se enlazan los volantines estudiantiles.
  - Se actualiza el espacio de Consultas frecuentes.
  - Se crea el espacio del equipo de delegados con fotografías para darlos a conocer en su centro universitario.



Tomado de la página web UNED

Esto ha permitido contar con una página mucho más fresca, acorde a la población estudiantil con la que la universidad cuenta en la actualidad, precisamente para motivar a los jóvenes a buscar información en ella.

#### **d. Talleres.**

1. **Talleres impartidos a los delegados de la DEFE:** como se ha indicado en puntos anteriores, el equipo de la DEFE está conformado tanto por estudiantes delegados como por funcionarios de planta. Es imperativo que la asesoría que ofrece un delegado sea la misma que ofrece un funcionario. Es así como con el fin de lograr este objetivo, la coordinación entre todo el equipo es

fundamental, debiendo tenerse claridad de cómo se debe interpretar adecuadamente la normativa estudiantil.

Al estar los delegados y delegadas distribuidos en 39 CeU y CAI, se deben utilizar las ventajas tecnológicas y los recursos de transporte institucional para desarrollar una serie de talleres que los formen en las diferentes temáticas que se presentan al estudiantado. Es así como en el 2019 los y las delegadas reciben las siguientes capacitaciones:



Tabla 1.

*Proceso de capacitación que recibe el estudiante delegado de la DEFE en el 2018.*

<b>Actividad</b>	<b>Temática</b>	<b>Modalidad</b>
I Capacitación anual del equipo DEFE (delegados y funcionarios). Ubicación: Oficinas Centrales, Paraninfo Daniel Oduber	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres lúdicos: Dialoguemos en la U.</li> <li>¡Que no te agarren en la luna, aterrizá!. <i>Estudiante que se duerme le aplican la normativa.</i></li> </ul>	Presencial
6 reuniones con los Consejos Asesores de Representantes: 1) Región Chorotega, 2) Pacífico Central, 3) Brunca, 4) Huetar Norte, 5) Central, 6) Huetar Atlántica. Ubicación: Un centro universitario por región donde participan los delegados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de los aprendizajes.</li> <li>Derechos y Deberes estudiantiles.</li> <li>Revocatoria y apelación en subsidio.</li> <li>Estudiantes en privación de libertad.</li> </ul>	Presencial: se visita cada región del país, en algún centro universitario donde llegan los y las delegadas a participar del Consejo, acorde al artículo VI del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes.
Inducción a estudiantes delegados de primer ingreso. Ubicación: Desde oficinas centrales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La DEFE en acción.</li> <li>Funciones de un estudiante delegado.</li> </ul>	Virtual en repetidas ocasiones a lo largo del año.

<p>Videoconferencias dirigidas a la comunidad universitaria. Ubicación: desde las salas de videoconferencia de la UNED por personal de planta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Derechos y deberes en la UNED.</li> <li>● Conozcamos el RGE.</li> <li>● A un paso de la graduación.</li> <li>● Colección multidisciplinar con libros digitales.</li> </ul>	<p>Videoconferencia (virtual)</p>
<p>II Capacitación anual del equipo DEFE (delegados y funcionarios). Ubicación: En oficinas centrales, Paraninfo Daniel Oduber.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Formador de formadores</li> <li>● Técnicas de estudio a distancia.</li> </ul> <p>Talleres impartidos por funcionaria de la Dirección de Extensión, en coordinación con la DEFE.</p>	<p>Presencial</p>

Como se puede observar en la tabla 1, se perfila al estudiante delegado como formador de otros estudiantes en temas de normativa, precisamente porque somos conscientes de que sólo a través de la capacitación constante, el estudiantado aprenderá a defender sus derechos y cumplirá a cabalidad con sus deberes.

Es así como para medir el conocimiento adquirido sobre la normativa a los estudiantes delegados, se les aplican de manera constante evaluaciones en línea, con la finalidad de monitorear el avance de los proyectos planificados por la DEFE, determinando el grado de cumplimiento, así como las necesidades de formación y apoyos administrativos que requieren. En estas autoevaluaciones se observa que el 100% del equipo disfrutan transmitir el conocimiento adquirido, e impartir talleres con esas temáticas a otros estudiantes; así también, se evalúa el dominio en respuestas a consultas frecuentes que realiza el estudiantado, con el fin de conocer en qué áreas se debe profundizar para brindarles nuevas capacitaciones.

## 1.2. Talleres impartidos por el equipo DEFE al estudiantado de CeU y CAI.

## 2.1 Información de los talleres.

La permanencia y éxito del estudiante de la UNED es una tarea fundamental para cada departamento de la UNED siendo una de las actividades primordiales a desarrollar por parte de esta Defensoría. Al crearse la DEFE en 1998, según dispone el Consejo Universitario, se hace pensada como una Dirección, misma que va a estar en la línea de fuego con los estudiantes de la UNED, dado que es a quien le compete velar por proteger los derechos del estudiantado así como realizar las investigaciones sobre los casos que se reciben.

En este 2018, la DEFE continúa trabajando en lograr un mayor acercamiento al estudiantado, para ellos se traslada a centros universitarios y centros penales y desarrolla temas de interés del estudiante. En los talleres que se impartieron en el 2017, en las evaluaciones el estudiantado solicitó que se les capacitará en normativa, por tanto el tema principal que se lleva a la visita anual se titula: “¡Que no te agarren en la luna, aterriza!. Estudiante que se duerme le aplican la normativa” La imagen al lado representó el taller:



*Figura 6.* Logo del taller impartido en el 2018

Figura elaborada por el Programa de Producción de Audiovisuales de la UNED.

En el taller antes mencionado se trabajan los siguientes temas:

- La DEFE en acción (actuar de la Defensoría)
- Evaluación de los aprendizajes: se utilizan los recursos del vídeo y el juego creado por la DEFE ¿Quién quiere ser choconario?
- Asuntos Disciplinarios: se hace uso de un vídeo y se trabaja en la resolución de casos en equipos de trabajo.

A la vez, se imparte el taller titulado “Dialoguemos en la U” el cual está a cargo del equipo de delegados de la DEFE. Este taller trata los siguientes temas:

- Comunicación en la gestión de paz.
- Conflicto
- Emociones

Las normas de citación para la producción de textos, sigue siendo de interés de la población estudiantil, siendo estos los de mayor frecuencia que solicitan a la Defensoría que se les imparta dentro de los talleres solicitados.

Se continúa participando en las Inducciones a estudiantes de primer ingreso, en donde la DAES abre las puertas a la DEFE y permite que funcionarios y estudiantes delegados se presenten y den a conocer los servicios que ofrecemos. Es así como en los dos últimos años se ha dado a conocer la DEFE desde que el estudiantado ingresa a la UNED, lo que les motiva a plantear sus quejas, consultas o denuncias sobre los procesos tanto administrativos como académicos.

Los talleres “Un día con un privado de libertad”, siguen siendo solicitados por el estudiantado de los 17 centros penales donde la UNED cuenta con estudiantes; no sólo porque encuentran en ellos, fuente de conocimientos útiles para su vida personal y académica, sino además que se les brinda en ese espacio la oportunidad de presentar consultas, quejas y denuncias invariables de presentar mediante los sistemas de comunicación propios del centro penal. Asimismo se brinda la posibilidad de conocer a la población privada de libertad a otros funcionarios UNED, quienes visitan con la DEFE el centro penal e imparten un taller, y que éstos a su vez conozcan parte de ese contexto académico, propenso a la estigmatización, entre quienes no han tenido la experiencia de impartir tutorías en las aulas de un centro penal.

Para la Defensoría de los estudiantes, es motivo de satisfacción saber que en la UNED hay funcionarios que tras ir con la DEFE a compartir conocimientos a estudiantes en los centros penales, han regresado con deseos de repetir la experiencia, conscientes de la necesidad de motivar a sus compañeros para que también lo hagan. Es importante destacar que son muy pocos los funcionarios que brindan tutorías en centros penales de asignaturas oficiales, lo que se considera necesario ofrezca la UNED sobre todo en materias de alta dificultad.

Durante el año 2018, funcionarios como Jorge Meneses Hernández del CIEI, Alejandra María Abarcar Chinchilla del PROIFED con su taller “Mixed Media” y Pablo Llorca de la ECEN, asistieron a las actividades denominadas Un día con un estudiante Privado de Libertad; haciendo posible el desarrollo de investigación respecto a realidades del estudiante UNED en privación de libertad, aprendizaje de técnicas para la





generación de productos comercializables y conocimientos generales sobre primeros auxilios; alcanzando que estudiantes UNED en privación de libertad, se vieran favorecidos con sus temáticas. Así mismo la Defensoría llevó en el marco de dicha actividad, talleres referentes a las llamadas “Generaciones de Derechos Humanos” (Douglas Garro), “Dialoguemos en la U” (Karen Carranza Cabronero), y “Resolución creativa de conflictos” (Gabriela Rivera Pereira).

Además, se brindaron otros talleres tales como Trabajos Finales de Graduación, liderazgo y ludonormativa, los cuales se imparten a la FEUNED, y talleres de cursos libres desarrollados por la Dirección de Extensión en centros penales.

## **2.2 Estadísticas de estudiantes capacitados.**

En la siguiente tabla, se muestran los datos de los estudiantes impactados durante el 2018, mediante los talleres que se brindaron:

Tabla 2

*Estudiantes impactados en talleres impartidos por el equipo DEFE*

Temas	Estudiantes
TFG	4
Liderazgo y ludonormativa FEUNED	19
Cursos libres DEXT en CAI	29
Que no te agarren en la Luna	190
Normas APA	191
Talleres en CAI-UAI	274
Dialoguemos en la U	284
Inducciones a estudiantes primer ingreso	2648
<b>TOTAL</b>	<b>3639</b>

Como se observa en la tabla 2, es en las inducciones a estudiantes de primer ingreso en donde se cuenta con mayor número de estudiantes, de ahí la importancia de que la DEFE continúe haciéndose presente en estas actividades. Dentro de los temas en que capacitó la DEFE, el que mayor audiencia recibió fue “Dialoguemos en la U”, taller impartido en su totalidad por los estudiantes delegados de la DEFE. Es así como los delegados han desarrollado gran empatía para capacitarse en cómo dar talleres y replicarlos en su centro universitario

En la siguiente figura se presenta la comparación de los datos de los estudiantes impactados en talleres de la DEFE durante el 2017 y 2018.

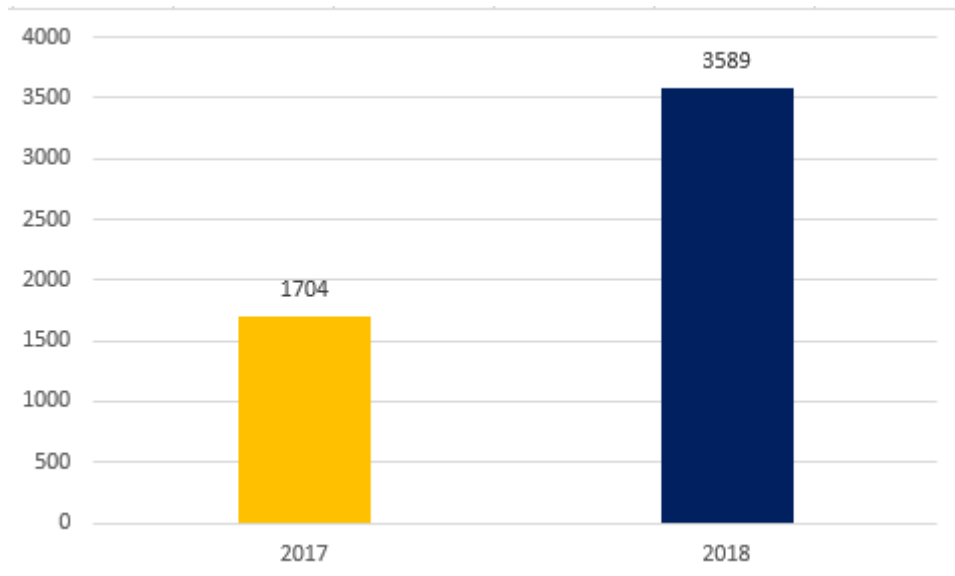


Figura 6. Comparación de estudiantes impactados en talleres de los años 2017 y 2018.

Como se puede observar en la figura 6, durante el 2017 se capacitó a 1704 estudiantes, mientras que en el 2018 se impacta a 3636 estudiantes, lo que representa incremento del 113.38%, en la formación de estudiantes en temas de normativa estudiantil y otros temas de interés institucional. Esta labor ha permitido que el estudiantado conozca sus derechos y luche porque se le aplique la normativa correctamente desde que hace ingreso a la UNED.

### 1.3 Talleres impartidos a Funcionarios de la UNED.

En el 2018 la DEFE se vincula con la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades y con la Escuela de Ciencia Exactas y Naturales, ambas Escuelas comunican sus necesidades de formación para encargados de carrera, cátedras, asistente y tutores, en temas de normativa, elaborando ésta Dirección, talleres sobre las temáticas planteadas, con el fin de que la normativa sea conocida y aplicada correctamente y de esta forma no sea el estudiante perjudicado en decisiones que se han tomado en el pasado.

En la siguiente tabla se pueden observar las temáticas tratadas y los funcionarios UNED impactados:



Tabla 3

*Talleres impartidos por el equipo DEFE*

Temáticas	Funcionarios
Ludonormativa	64
Plagio y fraude académico	68
Libertad de cátedra	72
Curso en línea RGE	42
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>

Como se puede observar en la tabla 3, la temática en donde se contó con mayor número de funcionarios impactados fue “**libertad de cátedra**” en donde se expusieron los límites y alcances de este concepto según los lineamientos de política institucional.

Además de las temáticas innovadoras que se desarrollan, la Defensoría crea el curso 100% en línea titulado “**Aprendiendo a interpretar y aplicar el Reglamento General Estudiantil**”, el cual se imparte por funcionarias de la DEFE, través del Centro de Capacitación y Educación a Distancia (CECED), con el fin de que cuente con titulación, el cual, según acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, en sesión no. 2000-2018, Artículo I, celebrada el 6 de agosto del 2018, establece que es de carácter obligatorio para los Directores de Escuela, Encargados de Programa, Encargados de Cátedra, Asesores Académicos, Administradores de Centros Universitarios, Coordinadores de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, Coordinadores de la Dirección de Extensión y PRORED.

Este curso está compuesto por seis módulos a saber:

- Conceptos básicos del Reglamento General Estudiantil.
- Admisión, matrícula, reconocimiento de estudios y graduación.
- Derechos y deberes de los estudiantes.
- Asuntos disciplinarios.
- Evaluación de los aprendizajes según el Reglamento General Estudiantil y
- Trabajos Finales de Graduación.

Se presentan las estadísticas de los funcionarios impactados en este primer curso en línea, impartido del 19 de setiembre al 13 de noviembre de 2018:

Tabla 4

*Funcionarios capacitados por dependencias en el primer curso en línea del Reglamento General Estudiantil durante el 2018.*

Dependencia capacitada	Funcionarios
Defensoría de los Estudiantes (DEFE)	1
Dirección de Extensión Universitaria (DIREXTU)	2
Escuela Ciencias de la Administración (ECA)	2
Escuela de Ciencias de la Educación (ECE)	2
Sistema de Estudios de Posgrado (SEP)	2
Escuela Ciencias Exactas y Naturales (ECEN)	14
Escuela Ciencias Sociales y Humanidades (ECSH)	19
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

Como se puede observar en la tabla 4, las escuelas de Ciencias Exactas y Naturales y Ciencias Sociales y Humanidades son las de mayor participación en el curso en línea, siguiendo la norma de otras capacitaciones que se les ha brindado. Esta primera promoción, fungió como plan piloto, siendo la base para mejorar el curso que se va a seguir impartiendo al menos tres veces por año, en cada cuatrimestre.

Es de esta forma como la DEFE se propone ser innovadora en cada promoción con el fin de mejorar el proceso de mediación andragógica y así lograr que el profesional UNED reciba un aprendizaje significativo, en materia de normativa universitaria, que a la fecha es tan necesaria para mejorar el sistema de denuncias, consultas y quejas por parte del estudiantado. Es importante indicar que el 100% de las personas capacitadas aprobó el curso satisfactoriamente.

Al finalizar el curso, se consulta a los funcionarios cuáles temas de los analizados, se relacionan con su accionar diario y cuales desconocían en totalidad, respuestas que se podrán visualizar en la siguiente tabla:

Tabla 5

*Evaluación de los temas analizados durante el curso III cuatrimestre 2018*

Unidad	Temas relacionados con el accionar de los funcionarios	Temas que los funcionarios desconocían
Admisión, matrícula y graduación	10	8
Conceptos básicos	13	5
Trabajos Finales de Graduación	21	18
Derechos y deberes	22	2
Asuntos disciplinarios	23	12
Evaluación de los Aprendizajes	29	5
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>50</b>

Como se puede observar en la tabla 5, todas las temáticas del Reglamento General Estudiantil, son de interés para los funcionarios de la UNED, siendo el de Evaluación de los Aprendizajes el que mayor importancia tuvo con un 69% de los funcionarios matriculados (29 de 42 funcionarios). Además, 43% de funcionarios (18 de 42) desconocía el tema de TFG, que a pesar de que no todos los funcionarios trabajan con la temática, es importante que todos tengan conocimientos básicos del tema debido a que dentro de sus funciones puede estar el ser fuente de información para los estudiantes, mismo que cuenta con gran cantidad de denuncias a nivel institucional. El tema de asuntos disciplinarios es indispensable que todo funcionario conozca, por lo que se logra con esta promoción, que un 28,5% (12 de 42 funcionarios) logre ahondar en la temática y evacuar sus dudas.

En el siguiente gráfico se contrastan los datos de los funcionarios impactados en los talleres entre el 2017 y 2018:

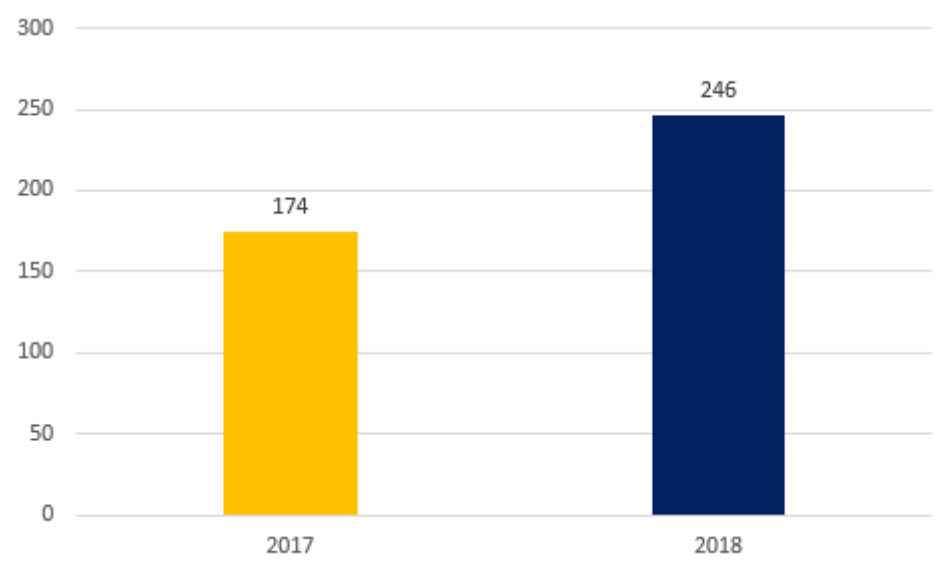


Figura 7. Comparación de funcionarios impactados en talleres de los años 2017 y 2018.

En la figura 7, se puede observar que en el 2017 se impacta a 174 funcionarios, mientras que en el 2018 aumenta el número de funcionarios formados en temáticas de normativa a 246 funcionarios, sea 72 funcionarios más que el año anterior, situación que permitirá que poco a poco, conforme se capaciten mayor cantidad de funcionarios, las faltas en que se incurre y que provocan quejas por parte del estudiantado va a mejorar.

#### 1.4 Evaluación de los talleres que imparte la Defensoría.

Con el fin de monitorear la calidad de los talleres que brinda la Defensoría y con el fin de mantener o mejorar los talleres que planifica y se presentan a la comunidad unediana, cada vez que se desarrolla un taller, se aplican evaluaciones al mismo, donde se obtienen los siguientes resultados:

Importante indicar que las evaluaciones recibidas fueron 217, donde se contemplan tanto estudiantes como funcionarios, y se encuentran representados todos los centros universitarios del país.

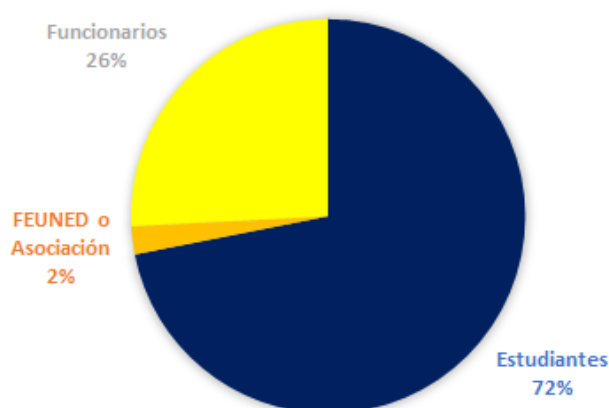


Figura 8. Distribución del total de estudiantes y funcionarios que evalúan los talleres de la DEFE en el 2018.

- Los talleres evaluados y los temas son los que se detallan a continuación:



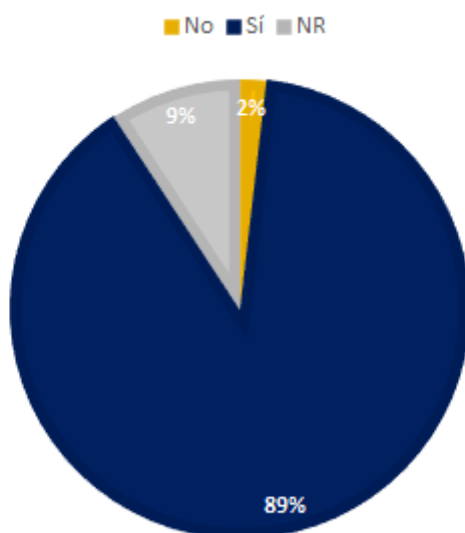
Tabla 6

*Talleres que imparte la DEFE, evaluados por funcionarios en el 2018.*

Temáticas evaluadas	Evaluaciones
Dialoguemos en la U	33
Formador de formadores	16
Que no te agarren en la Luna Aterrizas	89
Taller a funcionarios	53
Temas de normativa estudiantil	13
Trabajos Finales de Graduación	11
Dando cátedra, límites y alcances en la UNED.	2
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>

La cultura de evaluación de talleres, es un tema en el que la Defensoría empezó a trabajar en el 2017, se sigue impulsando a todos los talleristas de esta Dependencia a que continúen con esta práctica de manera que se logre evaluar todos los talleres, como se dijo anteriormente, para mejorar la calidad de los mismos.

A la consulta de si la temática es de relevancia como estudiantes y funcionarios, responden lo siguiente:



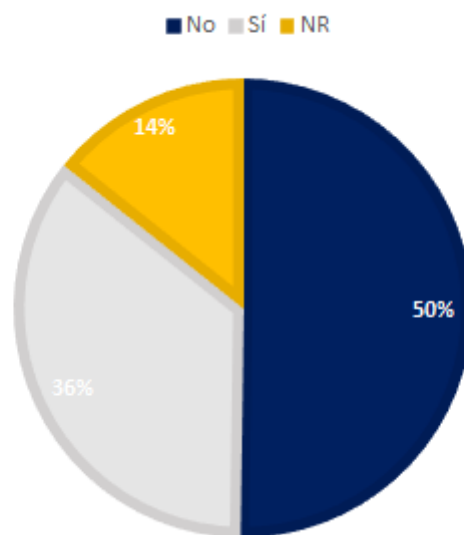
*Figura 9. Relevancia de los talleres de la DEFE para las personas que contestan la evaluación.*

Según la figura 9, un 89% de las evaluaciones recibidas, indican que las temáticas tratadas son importantes para su quehacer académico y estudiantil, un 2% expresa

que no son relevantes y un 9% no responde. De ese dos por ciento que indican que la temática es irrelevante, en el espacio de comentarios, manifiestan que desean que los talleres sean más dinámicos, otros solicitan que se imparta el taller en más horas y algunos felicitan a los capacitadores.

Lo interesante es que el 100% de los encuestados selecciona que todos los capacitadores dominan la temática, al igual, evalúan como excelente las herramientas tecnológicas que se utilizan en cada taller.

Interesante es que al evaluar cuántas personas conocen a la DEFE antes de recibir el taller, se obtienen los siguientes datos:



*Figura 10. Personas que antes de recibir el taller, conocen los servicios que ofrece la DEFE.*

Se observa en la figura 10 que el 50% de las personas que asistió al taller desconocían los servicios que ofrece la Defensoría, lo que preocupa, dado que es mucha la población que a los 18 de creación de la DEFE, desconozca la importante función que desarrolla ésta Dirección, donde cada vez hay más estudiantes UNED.

Lo anterior nos obliga a continuar con la divulgación del quehacer de la Defensoría, en pro de los derechos y obligaciones que tiene la población estudiantil.

Veamos ahora el tema referente a las temáticas en las que les gustaría que se les capacite a los encuestados:



## Estudiantes

- Normas de citación APA e ICA
- Bibliotecas virtuales
- Mapas conceptuales
- Evaluación de los Aprendizajes
- Derechos estudiantiles
- TFG
- Fondo solidario
- Liderazgo
- Plagio académico.

## Funcionarios

- Revocatoria y apelación en subsidio.
- Derechos y deberes de los tutores.
- Derechos y deberes de los estudiantes.
- Estudiantes con discapacidades
- Desean que se les presenten más casos reales vividos en la DEFE.
- Plagio y fraude académico.
- Evaluación de los Aprendizajes en la UNED.

Importante es destacar que la población estudiantil está muy interesada en que se les brinde capacitación sobre la normativa APA, dado que vienen de secundaria sin conocer cómo se aplica la misma en sus tareas o trabajos en general. Por tal motivo será relevante que esta temática la trabaje la academia con toda la población estudiantil.

Asimismo, ahora que se está promoviendo la biblioteca virtual a nivel institucional, es necesario brindarles mayor apoyo en este sentido, dado que ésta viene a llenar un vacío de documentos en físico para llevar a cabo sus actividades evaluativas y mejorar su conocimiento.

Los funcionarios están necesitados de conocer el proceso correcto sobre la revocatoria y apelación en subsidio, y se demuestra en las denuncias planteadas ante la DEFE durante el transcurso de este año, ocupando el primer lugar en sus estadísticas.

Cuando en la encuesta se solicita indiquen recomendaciones para mejorar los talleres que se imparten, una de las situaciones que mayor necesidad requieren es que sean

más extensos en tiempo (aunque el mismo es de 1:30 a 2 horas en promedio), que se brinde de manera más frecuentes y que se les ofrezca material complementario. En general indican que consideran que están bien planificados, les gusta que sean transmitidos bajo la modalidad de actividades lúdicas, lo que les permite un aprendizaje más eficaz y desean se les imparta más talleres.

Lo anterior nos hace pensar que tanto los funcionarios como los estudiantes se encuentran deseosos de conocer más sobre normativa, tipos de evaluación auténtica, así como se presenten casos reales para vivir realmente la normativa.

Como se pudo apreciar, este primer capítulo presentado a la comunidad universitaria, muestra la labor de formación constante en normativa universitaria que desarrolla el equipo de la Defensoría de los Estudiantes en 50 lugares del país. De ahí que nos perfilamos como difusores de derechos y deberes del estudiantado, acorde al Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes que insta en su artículo III la atribución de la Defensoría de “Promover proyectos y actividades formativas y de divulgación en materia de derechos de los estudiantes”, lo que se viene logrando desde el año 2017.

La capacitación brindada y la constancia de la misma en nuestro equipo de trabajo es fundamental, para continuar la divulgación de la normativa, permitir la creatividad para seguir innovando en todos los medios de difusión tales como talleres, audiovisuales, documentos y en la publicidad en general, entre otros.

Para lograr los puntos antes indicados, se cierra el capítulo indicando las necesidades que tiene la Defensoría para mejorar su desempeño.

### 1.5. Necesidades de la DEFE para mejorar su desempeño.

- En el informe de labores 2017, la Defensoría hizo un llamado a la Comisión que está analizando el Reglamento General Estudiantil, para que se tome en cuenta a esta Dirección en todo el proceso. A la fecha no se ha recibido una respuesta oportuna.
- Por normativa, esta Defensoría es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de los derechos y la protección de los intereses de los estudiantes de la UNED, debido a esta función que nos asigna el Consejo Universitario, en la DEFE-0XXXXXX-2019 se solicita al mismo Consejo

Universitario, se incluya a un representante de esta Defensoría en la Junta de Hostigamiento Sexual, cuando se trate un caso de acoso sexual a estudiantes de la UNED, lo que no se ha respondido a la fecha.

- Por primera vez en la historia de la Defensoría, se está logrando que todo el equipo de estudiantes delegados esté nombrado en cada CeU, UAI y CAI. Cada uno de estos estudiantes están formando en normativa a otros estudiantes con la réplica de los talleres que les imparte la DEFE, lo que ha aumentado la programación de talleres dirigidas a delegados.

Esto conlleva la necesidad de que se asignen más recursos económicos a esta Dirección, con el propósito de disponerlos en los traslados y alimentación de los delegados para traslados, donde acompañen a otros delegados en apoyo a los talleres que se imparten, así como en el traslado de estudiantes de la región para llevar a cabo los Consejos Regionales y así cumplir a cabalidad con las actividades que se establecen en el Plan Operativo Anual.

- La creación de audiovisuales para formar al estudiantado en normativa, han sido una herramienta exitosa, según se puede observar en los números de audiencia a cada vídeo. El apoyo en este proceso del Programa de Videoconferencias de la UNED ha sido vital debido a la eficiencia en la creación de estas producciones. Aún hacen falta vídeos por crear y es imperativo que se siga obteniendo la colaboración de este Programa, lo que se nos denegó hace varios meses.

## **Capítulo II**

# **Presentación y análisis de casos tramitados ante la DEFE**

## 2.1 Expedientes tramitados durante el año 2018

A partir de este año, se hace la migración de los expedientes físicos con los datos de los casos de los estudiantes, a los servidores institucionales, lo que permite un adecuado resguardo y traslado automático de datos personales de cada estudiante del sistema AS400, mismo que contiene todos los datos personales de cada estudiante, al expediente digital que maneja la Defensoría de los Estudiantes. Esto ha permitido contar con bases de datos reales y seguras, lo que hace que sea una herramienta segura y confiable para la presentación de datos estadísticos sobre las denuncias, consultas o quejas planteadas, donde se puede brindar información en el momento en el que se requiera, para la toma de decisiones de las autoridades universitarias, en caso de disponerse.

Esta Defensoría informa de este proyecto al Consejo Universitario, las Escuelas, el SEP, Vida Estudiantil y a la FEUNED, con la finalidad de dar a conocer la herramienta y la nueva dinámica de trabajo de ésta Dirección. Es así como desde la DEFE no solo se le solicita la información a la unidad académica correspondiente para responder al estudiante, sino que el estudiante que plantea un caso, puede visualizar a través del entorno estudiantil el curso que su solicitud sigue, así como su resolución final.

Se presentan en la siguiente tabla, las estadísticas generales de los casos que la Defensoría resuelve durante el año 2018:

Tabla 7

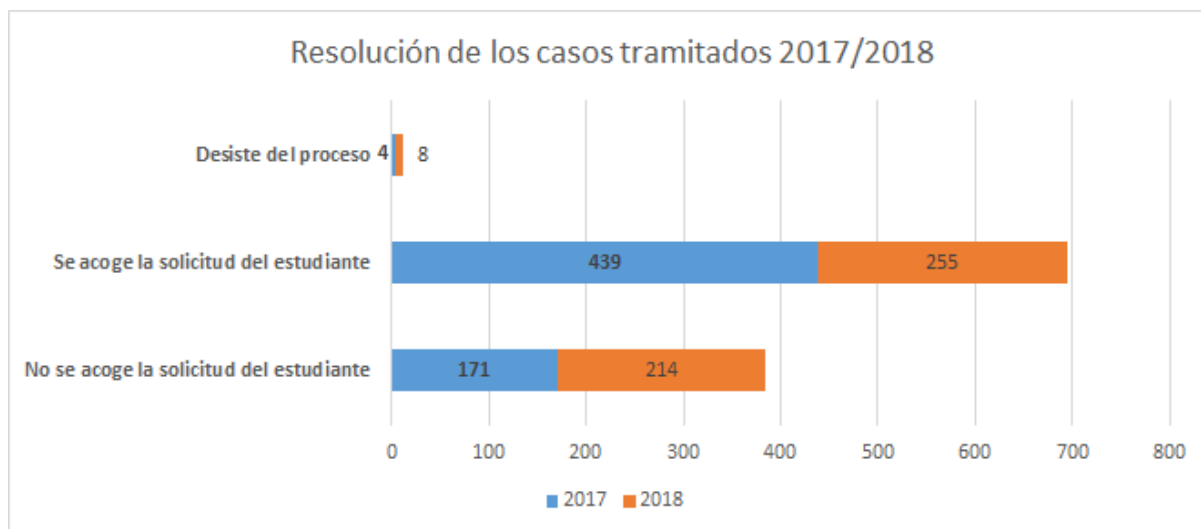
*Expedientes tramitados en el 2018.*

<b>Resolución de los Expedientes</b>	<b>Cantidad</b>
Desiste del proceso	8
En curso	14
Casos atendidos por los estudiantes delegados	77
Se anulan	115
No se acoge la solicitud del estudiante	214
Se acoge la solicitud del estudiante	255
<b>Total de expedientes</b>	<b>683</b>

Como se desprende de la tabla anterior, al mes de diciembre 2018, momento del corte para presentar este informe, se recibe un total de 683 expedientes electrónicos. De ellos, se anulan 115 por encontrarse duplicadas las solicitudes en el nuevo sistema instaurado de expediente electrónico, situación que sucede por cuanto el estudiante remite al sistema de manera reiterada la misma solicitud al dar varios clics al formulario, lo que obliga a la DEFE a anular

los casos repetidos, previa autorización de la DTIC, precisamente para no permitir falsear la información obtenida del programa.

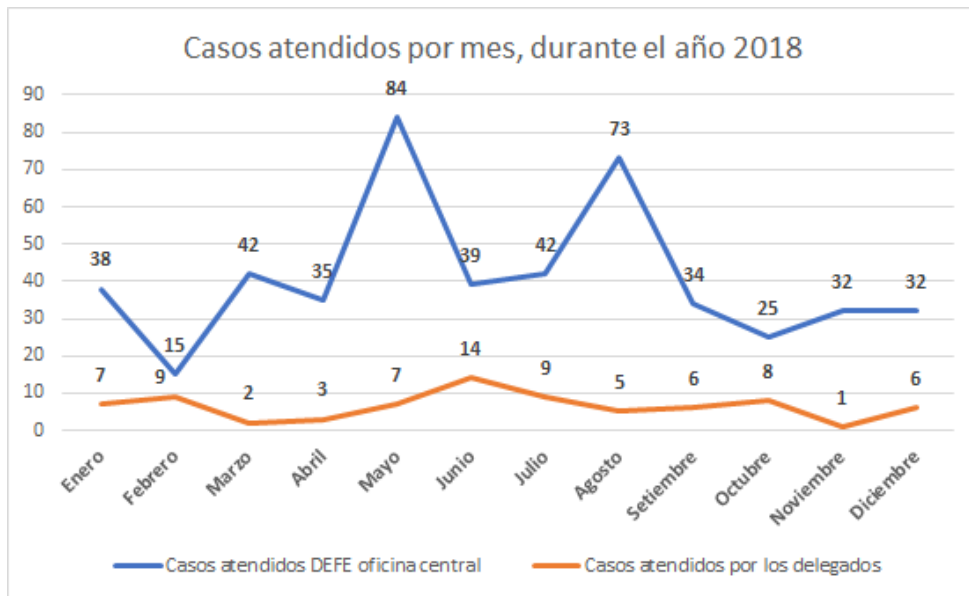
Se presenta a continuación los casos que muestran su acogida o no por parte de la DEFE, ante los casos planteados por el estudiantado, correspondiente a los años 2017 y 2018:



Es importante anotar que los delegados, son estudiantes que representan a la Defensoría de los Estudiantes en cada Centro Universitario, quienes para este año 2018, como ya se informó en el capítulo anterior, atienden 77 casos sobre la totalidad de casos atendido. Sobre esta cifra, en su mayoría son consultas sobre procedimientos y normativa universitaria. Recordemos que la figura estudiantil se regula en el artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes.

De acuerdo a los datos antes indicados, se analizará a partir de este momento, las estadísticas sobre 491 casos atendidos desde la sede central de la DEFE, planteados por la población estudiantil para su trámite respectivo.

Como ha sido costumbre a lo largo de los años, la recepción de casos se dispara tanto durante el cierre de cuatrimestre, como en períodos de matrícula, como se observa en el siguiente gráfico:



## 2.2 Análisis de los casos atendidos por la DEFE Oficina Central

### Sexo de las personas usuarias del servicio DEFE durante el año 2018

Al analizar los expedientes electrónicos del año 2018 por el sexo de la persona usuaria, se obtiene como resultado:

Tabla 8  
*Denuncias clasificadas por sexo*

Sexo	COUNTA de Sexo
F	301
M	190
<b>Suma total 491</b>	

El sector femenino realiza mayor uso del formulario de denuncias de la DEFE con un promedio de un 60%. Este resultado mantiene la relación existente en la Universidad, dado que ha sido característico que la UNED desde sus inicios cuenta con una mayor cantidad de matrícula femenina.

**Totalidad de casos atendidos, clasificados en administrativo o académico y sus respectivas categorías:**

Tabla 9  
Clasificación de las denuncias

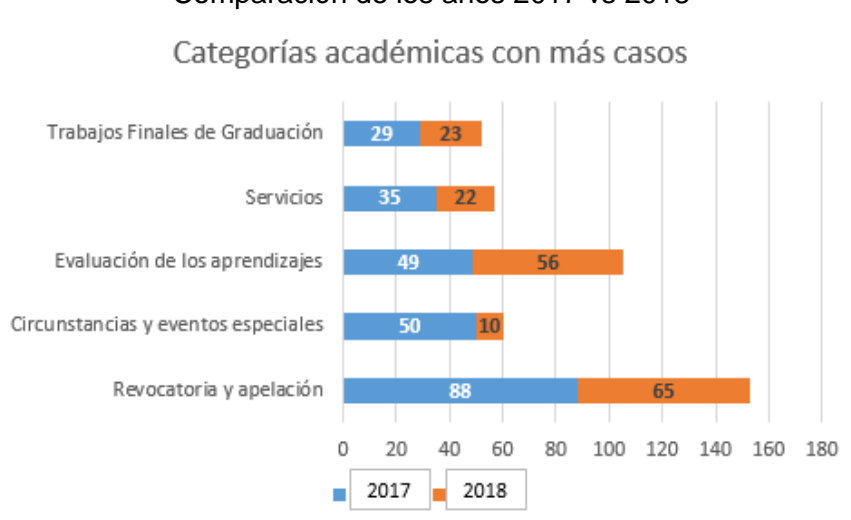
<i>Tipo denuncia</i>	COUNTA de Tipo denuncia
Administrativa	210
Académica	281
<b>Suma total</b>	<b>491</b>

De la totalidad de casos atendidos, los académicos representan un 57,2%, se resuelven por personal académico de cada una de las escuelas o el Sistema de Estudios de Posgrado. Estos casos repuntaron levemente sobre los administrativos que estuvieron representados por un 42,7%. Lleva sentido esta diferencia, dado que la UNED es una institución que brinda servicios en el área educativa.

Los casos académicos se subdividen en varias categorías, con el único fin de que la clasificación permite un acceso fácil para su análisis y posterior toma de decisiones por parte de la academia. Al igual los casos administrativos se subdividen también en varias categorías con el mismo fin.

Comparación de los años 2017 vs 2018

Categorías académicas con más casos

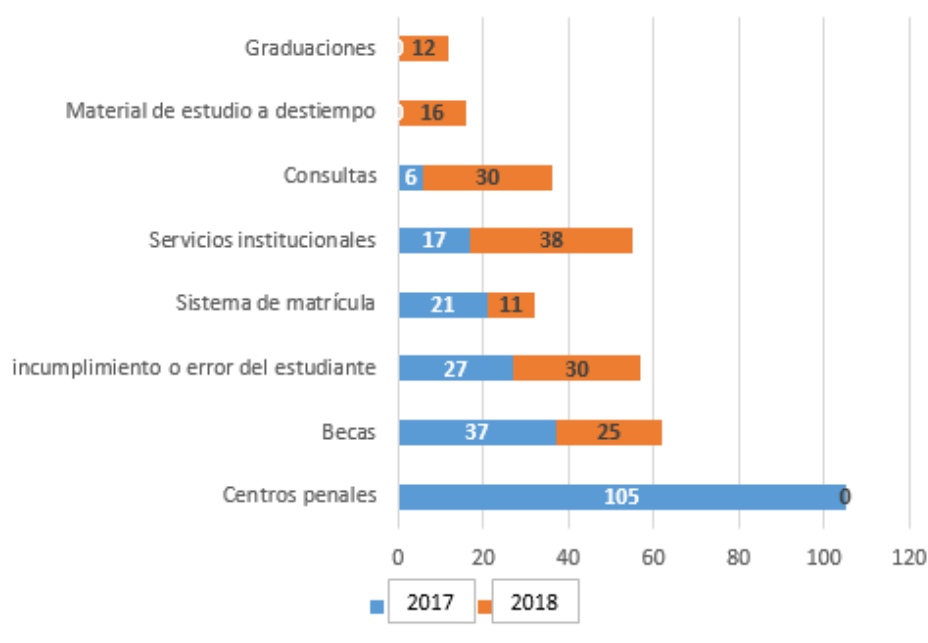


Para este año, vuelven a ocupar el primer y segundo lugar, los recursos de revocatoria y apelación en subsidio, así como la evaluación de los aprendizajes. En cuanto al primer



aspecto, este fenómeno se debe a la promoción que la DEFE ha llevado a cabo sobre los derechos de la población estudiantil, donde se refleja ya el conocimiento que adquiere el estudiantado sobre su derecho a interponer estos recursos. En el segundo caso, preocupa a la Defensoría el hecho de que la evaluación ocupe un lugar tan alto en cuanto a las quejas que plantean los estudiantes, dado que la universidad es una institución de educación superior, siendo una de las especialidades la evaluación de los aprendizajes, y no se han mostrado esfuerzos por mejorar, según se muestra en los resultados estadísticos de los últimos años, donde siempre ocupa un primer o segundo lugar.

Comparación entre los años 2017 - 2018  
Categorías administrativas con más casos



Como se observa en el gráfico anterior, vuelve a ocupar el primer lugar los casos planteados por estudiantes de los centros penales, donde la mayor cantidad de situaciones corresponden a la llegada tardía de adaptaciones sobre las asignaturas que cursan, recibo tardío de tareas, o bien la ausencia de servicios institucionales ante situaciones administrativas, en el 2017 no se presentan casos, pero vemos como para el 2018 se presentan considerablemente situaciones que atender. No obstante, no sólo la administración falla, sino que los estudiantes plantean una situación, la cual no siempre tienen la razón, siendo necesario darles a conocer el proceder correcto de acuerdo a normativa.

## 2.3 Desglose y análisis de los casos Académicos atendidos durante el 2018

Tabla 10  
Clasificación de las denuncias académicas 2018

Categoría	Casos atendidos
Devoluciones de dinero	1
Maltrato de funcionarios a estudiantes	1
NR	1
Queja	1
Reconocimientos y convalidaciones	2
Falta de oferta académica	2
Repitencia de asignaturas	2
Extravío de instrumentos	4
Proceso disciplinario estudiantil	4
Poblaciones en condición de vulnerabilidad	6
Circunstancias o eventos especiales	10
Promedios o notas parciales con errores	11
Incumplimiento o error del estudiante	15
Servicios	22
Trabajos Finales de Graduación	23
Consultas de normativa o procesos académicos	25
Incumplimiento de funciones	30
Evaluación de los aprendizajes	56
Revocatoria y apelación	65
<b>Total</b>	<b>281</b>

Este año ocupó el primer lugar el tema de Revocatoria y apelación, con un 23.13%, considerando que es debido a que se han realizado acciones de divulgación y promoción de herramientas de protección sobre la temática, tanto con los vídeos elaborados, como por el trabajo desarrollado por los estudiantes delegados, tanto en atención los fines de semana, como en los talleres impartidos en todos los centros universitarios.

Se muestra como segundo tema de importancia, al igual que en años anteriores, la evaluación de los aprendizajes representada con un 19.92% sobre la totalidad de casos atendidos en el área académica. Es preocupante que siendo una institución de educación superior, donde uno de las mayores inconformidades son los casos en que la la prueba contiene errores de digitacion, errores numéricos, mal planteamiento de los ítems, errores de contenido por no corresponder a los temas evaluados, entre otros aspectos.

Los aspectos antes citados, mantienen los primeros lugares en cada informe presentado, desde hace varios años, siendo preocupante el hecho de que año tras año se presentan los mismos puntos y no se han tomado disposiciones para mejorar la calidad del servicio que se le ofrece a la población estudiantil en estos temas tan relevantes en materia de educación.

Incumplimiento de funciones por parte del funcionario UNED, abarca un número importante, dado que representa un 10.67% sobre la totalidad de los casos administrativos. Esta situación se da por cuanto el colaborador no está actuando de acuerdo a la normativa universitaria, dejando de brindar un servicio de calidad, lo que va en detrimento de los derechos del estudiantado. Es importante mencionar que precisamente a raíz de estas situaciones, la DEFE ha iniciado el curso **“Aprendiendo a Interpretar y Aplicar el RGE”**. Este Reglamento es el que regula las relaciones entre los funcionarios y los estudiantes UNED.

Consultas sobre normativa o procesos académicos, trabajos finales de Graduación y servicios, representan un 24.9% del total de denuncias de la categoría académica presentan un rubro importante de disconformidad de los estudiantes, es necesario ponerle atención a los servicios que estamos brindando. En este sentido el que más preocupa es el correspondiente a trabajos finales de graduación, donde dos estudiantes no logran pasar su defensa de TFG, siendo responsabilidad de la universidad el llevar a un estudiante a graduarse, dado que es el fin último.

## 2.4 Desglose y análisis de los casos Administrativos atendidos durante el 2018

Tabla 11  
Clasificación de las denuncias administrativas

<i>Administrativas</i>	SUM de Casos atendidos
Materiales de estudio a destiempo	1
Reconocimientos	1
Repitencia de asignaturas	1
Retiro Autorizado	1
Convalidaciones	2
Entorno virtual	2
Evaluación de los aprendizajes	2
Fondo Solidario	2
Poblaciones en condición de vulnerabilidad	2
Proceso disciplinario estudiantil	2
Devoluciones de dinero	3
Promedios o notas parciales con errores	3
Maltrato de funcionarios a estudiantes	4
Otros	5
Cambio de plan de estudio	8
Incumplimiento de funciones	9
Sistema de matrícula	11
Graduaciones	12
Entrega de material de estudio a destiempo	16
Beca	25
Consultas de normativa o procesos administrativos	30
Incumplimiento o error del estudiante	30
Servicios institucionales	38
<b>Suma total</b>	<b>210</b>

La categoría “Servicios institucionales” contempla los servicios que se brindan en los centros universitarios y algunos aspectos administrativas, ocupando el primer lugar en los casos que atendió la DEFE, representado por un 18% sobre la totalidad de ellos.

Le siguen en orden de importancia las Consultas de “Incumplimiento o errores del Estudiante” y “Normativa o procesos administrativos”, mismos que están representados cada uno de ellos con un 14,2%. De estos rubros se indica que el primero corresponde a las consultas que efectúa un estudiante con respecto a la normativa estudiantil la cual es infringida, seguida de errores que el estudiantado comete pero que desconoce y la DEFE les debe instruir de que la situación es producto de un error de ellos como estudiantes.

Un punto a destacar son las quejas por becas, representado por un 11.9% sobre la totalidad, se espera que este porcentaje varíe, dada la apertura que se va a dar a partir del año 2019, en la apertura para el recibo de becas en la institución.

## 2.5 Desglose y análisis de los casos por región

Tabla 12

Clasificación de las denuncias según la región de procedencia

Región	SUM de Número de casos
Estudiantes en el Extranjero	1
NR	2
Región Pacífico Central	12
Región Huetar Atlántica	21
Región Huetar Norte	28
Región Chorotega	34
Región Brunca	37
Región Central	356
<b>Suma total</b>	<b>491</b>

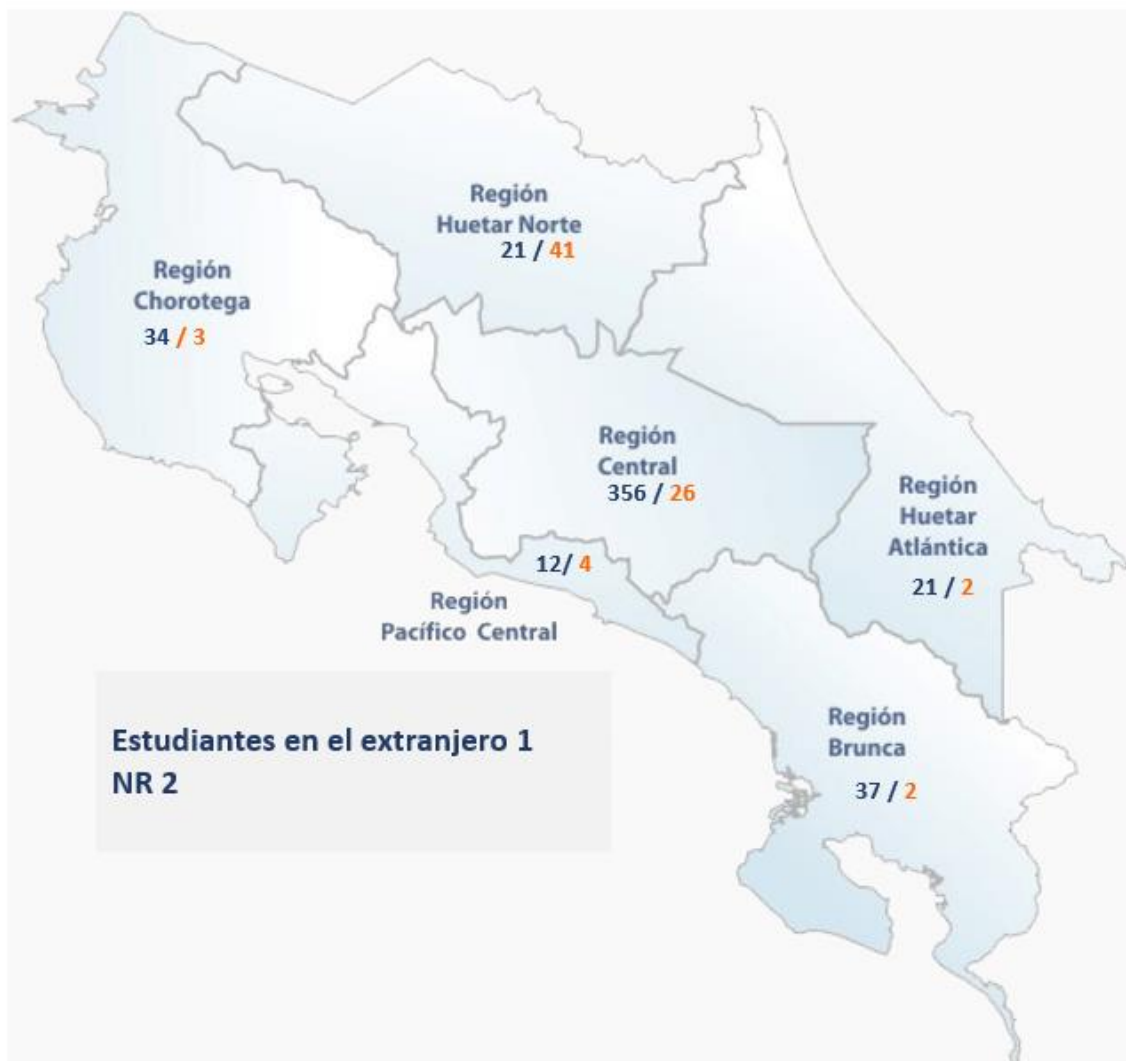
La región que más utiliza los servicios de la Defensoría es la Región Central. Lo anterior lleva relación con la matrícula de la Universidad que se concentra mayoritariamente en los centros universitarios que componen la Gran Área Metropolitana "...A pesar de todos los esfuerzos de la UNED por descentralizar la matrícula fuera de la Gran Área Metropolitana, ésta sigue teniendo más de 2/3 partes de los primeros ingresos." (CIEI, 2018, p.5) Le siguen la Región Brunca y Chorotega respectivamente, pero nótese que la diferencia es abismal. Precisamente para conocer el porqué de esta situación, la DEFE estará realizando un estudio para determinar el porqué el resto de las regiones no utiliza casi los servicios de esta Dirección.

Si bien es cierto, se presenta una única denuncia proveniente del sector de estudiantes en el extranjero, esta situación es preocupante, la por cuanto se cuenta únicamente con poco más de 40 estudiantes. La universidad se virtualiza cada vez más, no solo en el aspecto académico, además de los servicios como matrícula, pagos entre muchos otros, por lo que la denuncia planteada demuestra un descuido en el seguimiento a este sector estudiantil.

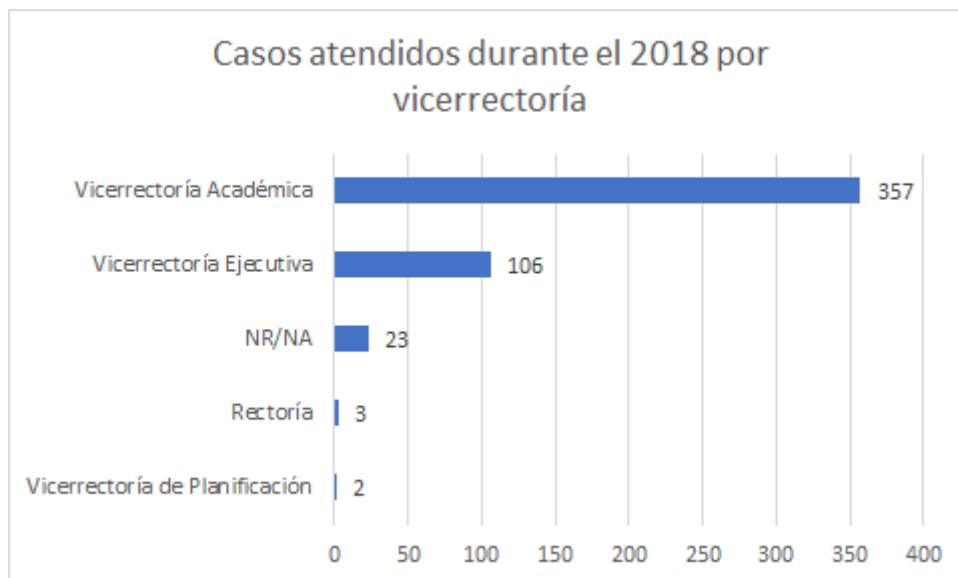
Lo anterior, concuerda con los resultados de la investigación: **Permanencia y Deserción. Datos Relevantes de los estudios del CIEI 2016-2018 sobre éstas temáticas** que indica los siguientes datos: "El 100% de los estudiantes en el extranjero de esta cohorte, desertaron del sistema luego de un cuatrimestre."(CIEI, 2018, p.40).

Para visualizar mejor los datos, vemos en el mapa que se muestra a continuación, la distribución de los casos atendido en cada una de las regiones con que cuenta el país. Los

casos en color azul son atendidas por el personal de planta de la DEFE y los casos en naranja son atendidos por los estudiantes delegados en las regiones.



## 2.6 Casos atendidos durante el año 2018 según cada vicerrectoría:



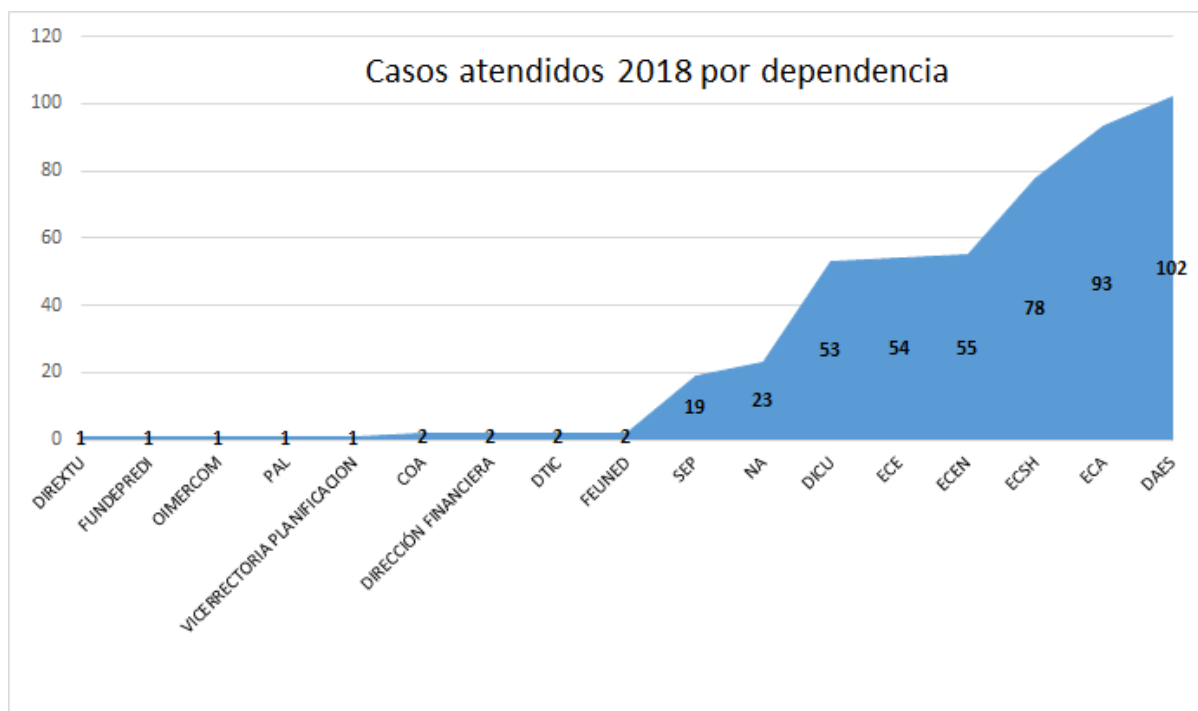
La Vicerrectoría que lidera los casos que atiende la Defensoría de los Estudiantes, es la Vicerrectoría Académica. Suena lógico, por cuanto es la que por organigrama tiene a las instancias que mayor cantidad de casos se plantean por parte del estudiantado, como lo son: los servicios brindados en los centros universitarios, en cada una de las Escuelas, además del SEP, éstas llevan implícitos los reclamos como lo son procesos de revocatoria y apelación en subsidio, evaluación de los aprendizajes, incumplimiento de funciones de los colaboradores UNED, y una situación que preocupa dado que va en aumento, es el servicio que se brinda en los algunos centros universitarios en la atención de estudiantes, entre otros aspectos.

La segunda Vicerrectoría con mayor cantidad de casos atendidos es la Ejecutiva, donde se indica que el servicio administrativo ha sido deficiente, otro aspecto relevante son la disponibilidad de solicitud de becas por cuatrimestre, dado que a tempranas horas de abrirse el sistema, ya no hay campo disponible para llevar a cabo la solicitud. Se verá más adelante la distribución por cada actividad atendida.

Los datos que se representan con NR/NA corresponden a los casos que para atender al estudiante la información no fue necesario realizar consultas a otras dependencias, y el caso se resuelve según el RGE. Se respeta en ese sentido la Ley de Protección al ciudadano contra el exceso de requisitos y trámites administrativos.

## 2.7 Casos analizados y atendidos durante el año 2018 según la dependencia

Se presenta a continuación las dependencias involucradas en los casos que atiende la DEFE en oficinas centrales durante el año 2018.



El primer lugar lo sigue ocupando como en años anteriores, la Dirección de Asuntos Estudiantiles debido a la falla en algunos servicios a los estudiantes, representando un 20,7% sobre el total de casos. Es importante considerar que las situaciones planteadas por estudiantes de los CAI y UAI pueden haber bajado de un año a otro, a consecuencia de que en el 2018-5, se toma la decisión de enviar toda la documentación por parte de cátedras a estos centros, a través del Centro de Operaciones Académicas, quienes remiten la misma a los Centros Universitarios y éstos a su vez los envían al centro penal. Es así como ahora se puede dar el seguimiento completo de la ruta que tomó la documentación enviada y podemos responsabilizar en caso de que la documentación no llegue a tiempo, con el fin de que se mejore el servicio que tantas denuncias ha provocado y por supuesto la cátedra pueda brindar el tiempo necesario para la entrega de tareas o proyectos de forma tardía.

Los casos atendidos por Escuela se mantienen en gran medida con respecto al año anterior, representando un 57% sobre el total de casos resueltos.



Para el año analizado en este informe, preocupa el incremento en casos atendidos donde se deja de manifiesto la ausencia de algún servicio en Centros Universitarios, el cual representa un 130% de crecimiento con respecto al año 2017.

Como la mayor cantidad de casos administrativos atendidos, corresponde a la Dirección de Asuntos Estudiantiles, se presenta a continuación un cuadro detallando las situaciones resueltas por parte de la DEFE:

Tabla 13

Clasificación de las denuncias de la Dirección de Asuntos Estudiantiles

<i>Categoría</i>	<b>SUM de Total</b>
Beca	22
Consultas de normativa o procesos administrativos	16
Convalidaciones y reconocimientos	3
Entrega de material de estudio a destiempo	13
Fondo Solidario	2
Graduaciones	12
Incumplimiento o error del estudiante	12
Población privada de libertad	6
Repitencia de asignaturas	1
Servicios institucionales (negación o falta de los mismos)	8
Sistema de Matrícula	7
<b>Suma total</b>	<b>102</b>

Como puede observarse, Becas representa un 21,5% de la totalidad de casos resueltos según se anotó en párrafos anteriores, seguida de las consultas con respecto a normativa o procesos administrativos la cual se encuentra representada por un 15,6%. En tercer lugar podemos observar la entrega de materiales a destiempo, representado por un 12,7%; aquí se indica que es sobre todo a consecuencia de la disconformidad de los privados de libertad donde plantean los casos con la finalidad de que sea revisado su caso para que se le colabore en la resolución del mismo. Este último aspecto será objeto de mejora, con el envío de materiales directamente desde las cátedras a los estudiantes a través del COA como se expuso en un apartado anterior.

**Tabla No. 14**

**Trienio de datos por dependencias con mayor número de casos por año**

Año	ECE	ECA	ECEN	ECSH	SEP	DAES	DICU
2016	44	95	95	92	11	79	
2017	55	75	74	72	29	333	23
2018	53	94	54	78	19	102	53

En la tabla anterior, pueden observarse los datos de los últimos tres años, como se indicó anteriormente, y como ya se expuso, es la DAES la de mayor número de casos atendidos en su totalidad, no obstante, se muestra una disminución de denuncias importante con respecto al año anterior, sea de un 69.3%, precisamente por los privados de libertad. La Escuela de Ciencias de la Administración muestra un crecimiento, representando un 25.33% con respecto al año 2017. La segunda escuela con mayor cantidad de casos atendidos es la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, con un 8.33 % de incremento con respecto al año anterior.

Como dato relevante, se destaca que en los últimos años el estudiantado no plantea casos en contra de la Dirección de Centros Universitarios, no obstante en el año 2018, los casos llegan a 53, donde se plantean situaciones como el horario de entrega de tareas, falta de atención por parte de la central telefónica, remiten a los estudiantes a la página web sin brindar la información solicitada por el estudiante, entre otras aspectos que están afectando a los estudiantes. Con respecto al año 2017, en este tema, se da un incremento del 19.85% de casos atendidos.

Con respecto a las Escuelas que logran bajar el índice de casos atendidos para este año 2018, considerando que la baja corresponde a aquellas escuelas que ha capacitado la DEFE en normativa estudiantil, como lo son la ECEN y la ECSH, como se visualiza en la tabla No 3 de este informe.

Se presenta una visualización gráfica de los datos anteriores:

## 2.8 Análisis de los casos atendidos por los estudiantes delegados durante el año 2018.

Los estudiantes delegados UNED, que representan a la Defensoría de los Estudiantes en cada uno de los centros universitarios, han sido capacitados para atender a la población estudiantil en materia de normativa, con el fin de brindar un servicio de calidad ante el planteamiento de casos y resolución de los mismos. Durante el 2018 atendieron un total de 77 casos, se destaca el hecho de que además de la resolución de los casos, ellos además de estudiantes los datos que abajo se consignan, colaboran con otros aspectos en el centro universitario.

Tabla 15. Clasificación de las denuncias distribuidas por Centro Universitario

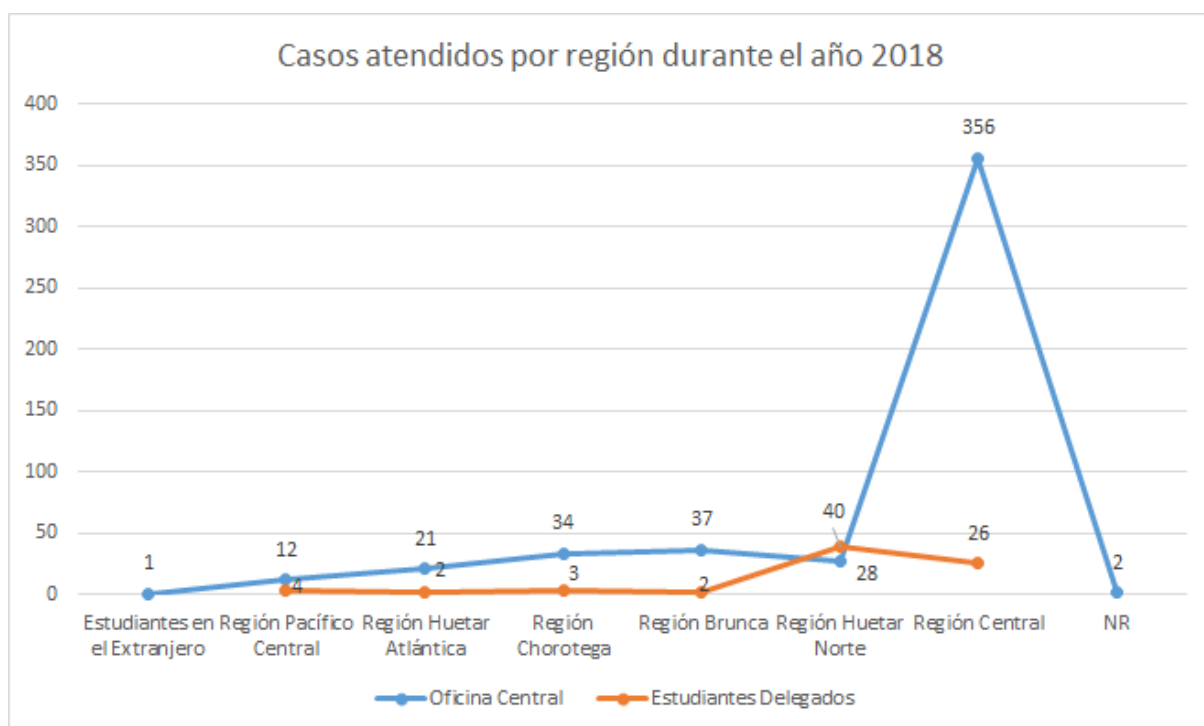
Centro Universitario	COUNTA of Centro Universitario
Buenos Aires	1
Heredia	1
Palmares	1
San Vito	1
Limón	2
Desamparados	3
Liberia	3
Pavón	3
Jicaral	4
San José	4
Sarapiquí	5
San Marcos	8
Alajuela	9
Upala	32
<b>Total</b>	<b>77</b>

Vemos como la mayor cantidad de casos atendidos por estos delegados corresponde al Centro Universitario de Upala, donde se presentan consultas varias de normativa, becas, fondo solidario, cambios de plan de estudios entre otros temas. Es importante indicar que algunos de los casos que llegan a los delegados, por su complejidad, son tramitados directamente por el equipo de planta de la DEFE, dado que es importante conocer a profundidad la normativa y a los funcionarios con quien debe resolverse el mismo.

Tabla 16

Clasificación de las denuncias atendidas por Región (personal de planta y delegados)

Región	Oficina Central	Estudiantes Delegados	Total de casos atendidos por región
Estudiantes en el Extranjero	1		1
Región Pacífico Central	12	4	16
Región Huetar Atlántica	21	2	23
Región Chorotega	34	3	37
Región Brunca	37	2	39
Región Huetar Norte	28	40	68
Región Central	356	26	382
NR	2		2
<b>Total</b>	<b>491</b>	<b>77</b>	<b>568</b>



Veamos a continuación los casos que son atendidos por el equipo de estudiantes delegados

Tabla 17

Clasificación de las denuncias regionales atendidas por los estudiantes delegados, de acuerdo al tema:

<i>Categoría</i>	SUM de Casos atendidos
Circunstancias o eventos especiales	1
Convalidaciones	1
Entorno virtual	1
Fondo solidario	1
Hostigamiento sexual	1
Queja	1
Repitencia de asignaturas	1
Servicios no brindados que cambian o con error	1
Cambio de carrera	2
Cambio de plan de estudios	2
Incumplimiento de debido proceso	2
Incumplimiento o error del estudiante	2
Maltrato de funcionario a estudiante	2
Retiro autorizado	2
TFG	2
Otros	2
Devolución de dinero	3
Procesos disciplinario	3
Plazo de respuesta del funcionario	3
Problemas y notas parciales con errores	3
Servicios del centro universitario	3
Evaluación de los aprendizajes	5
Tutorías	6
Revocatoria y apelación	7
Beca	10
Consulta de normativa o procesos administrativos	10
<b>Suma total</b>	<b>77</b>

# **Capítulo III**

## **Casos especiales durante el período 2018**

### 3.1 Casos que ameritan análisis para un mejor resolver a nivel institucional

La Defensoría de los Estudiantes tramita 170 oficios para el año 2018, no obstante, uno de los aspectos importantes de destacar, es que conforme se conoce más la normativa por parte del estudiantado, los casos son cada vez de mayor grado de dificultad para llevar a cabo la resolución de los mismos.

Por lo antes indicado, se ha considerado relevante presentar a continuación algunos de los temas de mayor relevancia resueltos por la DEFE durante este período fiscal. Estos casos requirieron de horas de atención y análisis por su complejidad o afectación provocada al estudiantado dado el incumplimiento de la normativa, por parte de los funcionarios de nuestra casa de estudio y en ocasiones por ausencia de normativa.

A continuación, los casos escogidos para ser presentados ante este honorable Consejo:

#### **Caso de posible discriminación DEFE-005-2018 (DAES)**

Durante la entrevista para ingresar al grupo ecológico le realizan preguntas que la estudiante clasificó como discriminatorias. El resultado final es que no le otorgan la beca que tanto esperaba. Se hacen recomendaciones al funcionario responsable de grupos ecológicos, las que se espera consideren para aplicarlas en todo el país.

#### **La diferencia de aranceles entre las Universidades Públicas DEFE-006 -2018 (CONRE)**

Los aranceles de las demás universidades públicas son mucho menos onerosos que las establecidas por la UNED. Revisar los anexos del oficio-006- 2018.

#### **Trabajos Finales de Graduación en el SEP Oficio DEFE-146-2018 / DEFE-144 - 2018 (SEP)**

Tanto la dirección del TFG, como sus asesores, brindan el visto bueno para fijar fecha de defensa de la tesis. Sin embargo, en la defensa el tribunal examinador califica como reprobado el trabajo porque no cumple con los requisitos de TFG. La pregunta es ¿Cuál fue el trabajo del tribunal asesor durante el proceso de TFG del estudiante?

#### **Trabajo Final de Adm. Educativa Oficios DEFE-036-2018 / DEFE-062-2018 (SEP)**

Incumplimiento de funciones de la tutora directora de TFG. La Escuela resuelve no nombrarla más.

### **Maltrato de director de TFG DEFE-041-2018 (ECSH) Consulta de la Escuela a la DEFE.**

TFG en bibliotecología, el director de tesis le dice: “Yo sé que no es culpa suya pero no entiendo ese, esa cosa que tiene usted ahí. Cuando efectivamente, materialmente, no tiene mucho sentido hacerlo” También le dice que: “No me precisa ser director de tesis, de por sí no me pagan, puedo quedarme como lector”. El sentimiento de la estudiante es: “Deseo que quede claro que mi intención no es hacer ver al Sr. xxxxx como una mala persona o un mal profesor, solo creo que él no tiene la paciencia ni las ganas para llevar la dirección de una tesis cuando el tema para investigar no es de su agrado o cuando las partes involucradas no hacen química desde el inicio.”

### **Utilización de la prueba de reposición como Fraude Académico DEFE-164-2018**

Hacen la prueba de reposición para mejorar la nota y no se apegan al art. 48 inciso c) RGE sobre la no presentación o reprobación en la prueba ordinaria. Ya se presentó nota ante el CU, misma que está siendo analizada por una Comisión para su resolución. Estos casos se están presentando cada vez con más frecuencia.

### **Fraude académico en la aplicación de pruebas evaluativas DEFE-009-2018 (DICU)**

Caso de CAI Calle Real donde el tutor sale del aula, y permite que se copien entre varios estudiantes en la prueba (implicó el traslado a Liberia para realizar entrevistas en atención del caso, mismo donde participan funcionarios del Ministerio de Justicia). Se comprueba la falta de los estudiantes y la Vicerrectoría Académica aplica las sanciones correspondientes, mismas que deben ser revisada por la interposición de un recurso de revocatoria de los estudiantes.

### **Irregularidades detectadas en el coro DEFE-010-2018 (DAES)**

Los estudiantes tenían razón de que existían anomalías en el grupo, según planteamiento que le hacen a la DEFE. Al conocer el director que se le está investigando, presenta su renuncia. Se realizan recomendaciones al Programa de Arte y Recreación para futuras contrataciones (implicó el traslado a Heredia y San José, para realizar entrevistas a los estudiantes en la atención del caso).

### **Suspensión de práctica docente DEFE-063-2018 (ECE)**

Se procede a suspender la práctica por incumplimiento de la Estudiante, no llegaba o empezaba tarde a impartir las lecciones en el centro educativo, no asistía a las videoconferencias ni direcciones de la Tutora. No demuestra interés en el proceso educativo, lo anterior tiene como consecuencia que la encargada de la carrera en conjunto con el encargado de la práctica supervisada, suspenden la práctica docente de la estudiante, deberá iniciar nuevamente.

### **Requerimientos estudiantes UNED en el extranjero DEFE-043-2018 (DAES)**



La población estudiantil que se encuentra en el extranjero se le cobra un arancel diferenciado por los servicios de la Universidad. Sin embargo, los servicios brindados no son del todo de su agrado.

**Caso de maltrato por parte de funcionaria CeU San Carlos DEFE-049-2018 / DEFE-061-2018/ DEFE-069-2018 /DEFE-083 -2018 (DICU)**

Dentro de las evidencias, existe un chat de WhatsApp de los estudiantes, al cual tiene acceso una de las funcionarias, la que utiliza el AS 400 para verificar la identidad de los mismos con la finalidad de que se les abra un proceso disciplinario. A partir de ese momento, se plantean una serie de maltratos a la población estudiantil por parte de la funcionaria. En este caso no media sanción disciplinaria alguna por parte de la administración hacia la funcionaria.

**Tarea de 30% anulada por no seguir instrucciones. DEFE-055-2018 (ECSH)**

Dentro de las instrucciones del instrumento de evaluación se encuentra poner el nombre del estudiante en cada una de las páginas de la tarea. Al no seguir estas instrucciones, se procedió a anular el instrumento de evaluación con un peso de un 30% en la calificación final. Esta situación para la DEFE no evalúa los objetivos de aprendizaje establecidos en el diseño curricular.

**INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEFE-058-2018 (ECSH) /DEFE-066-2018 (ECEN) DEFE-109-2018 (ECSH) DEFE-135-2018 (ECA)**

Las personas tutoras involucradas en los casos atendidos, no cumplen sus funciones a cabalidad en la plataforma virtual, por lo que las quejas son constantes. Uno de los tutores, no cumple el horario de la tutoría y se expresa de una manera poco correcta mientras imparte lecciones. Otro de los tutores califica instrumentos de evaluación fuera del plazo establecido por la Universidad, además de que no brinda realimentación a la población estudiantil.

De todos los casos apuntados, se indica como ejemplo de respuesta de una persona tutora cuando se le envía el caso para su conocimiento:

*“Sí, no he respondido a todas las dudas porque estoy intentando que los estudiantes traten de ayudarse unos a otros, he insistido en eso y no ponen atención a lo que escriben sus compañeros.”*

*“Sí y en algunos momentos he perdido la paciencia y la motivación, de que todo lo que los estudiantes quieren hay que hacerlo, más que una universidad parece un lugar de complacencia.”*

*“Ninguna tarea ha sido anulada, lo que he solicitado es que me envíaran los documentos en otro formato para poder abrir los archivos. De hecho, ya al agotar las posibilidades de abrir los archivos, les di los puntos de la actividad (a quienes sus archivos me fue imposible abrir). No puedo dar más porcentaje por una actividad que lo asignado desde el cronograma original.”*

**Envío y Recepción de Materiales y otros a Estudiantes Privados de Libertad. DEFE-070-2018 / DEFE-150-2018 (DAES)**

Se solicita mejorar el envío a tiempo de materiales y establecer un control de recepción de los recursos didácticos y adaptaciones de la población estudiantil en privación de libertad.

**Aplicación de pruebas escritas CAI Nelson Mandela DEFE-098 -2018 (DICU)**

Olvidaron en el centro universitario aplicar las pruebas escritas en el CAI ubicado en San Carlos, sin explicación alguna, lo que conlleva una serie de coordinaciones para lograr planificar la evaluación de los estudiantes de ese centro penal.

**Incumplimiento de los plazos de calificación de instrumentos de evaluación ART. 53**

**DEFE-065-2018/ DEFE-071-2018 / DEFE -075-2018 / DEFE-076-2018 / DEFE-085-2018 / DEFE-098-2018 / DEFE-159-2018 /**

El artículo 53 establece que el plazo de calificación es de 15 días naturales, sin embargo existen dependencias de la Universidad que no observan estos plazos y les califican fuera de plazo con un mes de atraso en la misma. Estos casos son constantes y conlleva gran cantidad de quejas por parte del estudiantado.

**Reingresos al SEP que no cumplen con el TFG (SEP )**

**DEFE-074-2018 Psicopedagogía DEFE-040-2018 Derecho del trabajo**

Estudiantes desertores de la maestría que se les brinda la oportunidad de reingreso y luego no cumple con los plazos y la normativa institucional en el desarrollo de su TFG. Este caso permite representar como la DEFE no sólo tramita situaciones tanto a favor como en contra del estudiante que plantea el caso.

**Caso CeU Osa DEFE-077-2018 (DICU)**

Descontento de la población estudiantil sobre el servicio brindado por el centro universitario en situaciones administrativas, así como por la selección de la persona administradora del CeU. Se visita Osa y se entrevistan tanto los estudiantes involucrados, como al personal del administrativo del centro. Se emite informe completo a la Vicerrectoría Académica y aparentemente el caso quedó en estudio de la Rectoría, situación que a la fecha de este informe no tenía resolución.

### **IMAS- UNED DEFE-082-2018**

La población estudiantil que labora en este proyecto, no conoce del todo la figura bajo la cual se realiza su contratación, situación que provoca disconformidad en la remuneración percibida. La DEFE solicita cita con las funcionarias responsables del manejo de los fondos del proyecto, así como con la coordinadora de los estudiantes que laboran en el mismo, conociendo la situación planteada por los estudiantes.

### **Caso de TFG en Teología DEFE-120-2018 / DEFE-121-2018 / DEFE-134-2018 / DEFE-138-2018 (ECSH)**

El programa de Teología no lleva a cabo el debido proceso para la defensa del TFG del estudiante y los trámites de graduación, no incorporando a la contraparte o sea la Universidad Nacional (UNA), lo que provoca un choque entre ambas casas de estudio, siendo el estudiante el afectado al tener que realizar otro TFG para la presentación ante la UNA. La DEFE debe asistir a la Escuela Ecuménica de la UNA y negociar la nueva presentación de su TFG para poder graduarse.

### **Orientaciones con errores DEFE-123-2018 (ECA)**

Se le recomienda a la cátedra que el cronograma que contiene las orientaciones académicas, debe contar con la información necesaria (objetivos de aprendizaje, fechas, instrumentos de evaluación definidos, matrices de valoración, entre otros). Lo anterior con la finalidad de dar seguridad al estudiantado de lo que implica el desarrollo de las actividades. Deben existir en plataforma consignas de las actividades evaluativas claras, precisas y concisas.

De presentarse alguna inconsistencia en las orientaciones académicas o en las consignas de la plataforma, que se haga la corrección por medio del foro de consultas o el correo interno de la plataforma, con la finalidad de que lo logre visualizar todo el estudiantado.

### **Cobro por uso de laboratorio de cómputo DEFE-126-2018 (ECSH)**

Los laboratorios de cómputo en los centros universitarios se encuentran en mal estado y se les cobra a la población estudiantil con un arancel más caro que una asignatura normal. El encargado de la cátedra expresa su desconocimiento sobre este cobro adicional y que no se encuentra de acuerdo con dicho arancel, porque estos laboratorios no generan tanto desgaste del equipo como sí lo hacen los laboratorios de las ciencias exactas y naturales.

### **Supuesta agresión física a estudiante por parte de personal de seguridad DEFE-152-2018 (SERGE)**

Altercado entre un estudiante y la oficial de seguridad, que termina en un enfrentamiento físico. La DEFE realiza entrevistas a los funcionarios que estuvieron presentes en el evento y presenta informe a la Dirección Jurídica como aporte de pruebas para su resolución final.

**Democratización de los servicios académicos de la UNED en los territorios DEFE-156-2018**

Aumento de las actividades académicas y tutorías presenciales obligatorias en la UNED, hace trasladar a la población estudiantil de los diferentes territorios a la GAM para recibir el servicio académico. Esta nota presentada por la DEFE al Consejo Universitario, hace que se esté analizando el caso a nivel institucional.

**Deber de reducir el margen de error y obligatoriedad de evaluar correctamente los conocimientos de la población estudiantil. DEFE-157-2018**

La cátedra se equivoca en la elaboración del instrumento de evaluación, debiendo eliminar varios ítems. Resuelve, que otorgará el puntaje sin verificar que la población estudiantil posea el conocimiento necesario de la asignatura.

# **Capítulo IV**

## **Conclusiones y recomendaciones**

## 4.1 Conclusiones

1.- La dinámica establecida desde el año 2017 y que toma fuerza en el 2018, ha resultado de gran beneficio para brindar una adecuada inducción a los delegados, logrando con ello que un estudiante delegado de experiencia de una misma región, colabore con el estudiante delegado nuevo, para de esta forma ofrecer un servicio de calidad a los estudiantes en el centro universitario. Otro factor que ha dado un excelente resultado, han sido los Consejos Regionales. Todo lo anterior, con el único fin de mejorar el servicio que brinda la DEFE a estudiantes UNED directamente en el territorio.

2.- Se hace necesario que la Defensoría continúe divulgando la normativa universitaria, por todos los medios necesarios como se ha venido haciendo, a través de la elaboración de vídeos, audios, brochures, cápsulas informativas, así como por las actividades propias como talleres en general, videoconferencias para centros universitarios y estudiantes, entre otros.

3.- Los talleres y el curso sobre el Reglamento General Estudiantil, es necesario se continúen impartiendo, con la finalidad de mantener siempre informado al estudiantado sobre sus deberes y derechos como estudiantes UNED. Esta actividad se considera nos ha acercado a los estudiantes y cada vez la participación en cada centro universitario es mayor, como se muestra en las estadísticas, donde el incremento de participantes es muy superior de un año a otro.

4.- Se debe continuar realizando esfuerzos para mantener el equipo de delegados y delegados auxiliares en los centros universitarios y centros penales, con la menor cantidad de vacantes posibles, dado que son ellos los que han contribuido a replicar todas las actividades que sobre normativa se han creado para darla a conocer a la población estudiantil.

5.- Con respecto al 2017 los casos atendidos por la DEFE en el 2018, bajan en un 35,2%, quiere decir que de 758 casos, bajan las consultas, denuncias y quejas a solamente a 491 en el año 2018, o sea, 267 casos menos que el año anterior. Esta baja en los casos, se atribuye en gran medida, al cambio que realiza la Vicerrectoría Académica, donde se dispone que la entrega de materiales, tareas, pruebas escritas entre otros, sean tramitadas todas a través del Centro de Operaciones Académicas.

Si hablamos de privados de libertad, solo lascasos por parte de los privados de libertad, baja en 231.

6.- El número de casos atendidos por los estudiantes delegados de todo el país, cada vez es mayor, precisamente por la constante capacitación que los mismos han recibido por parte del equipo de planta. Se nota que la capacitación y el liderazgo con que se han ido empoderando los delegados en el último año, es fundamental para la resolución de casos y atención de estudiantes en cada territorio.

7.- Tanto los casos académicos como administrativos, atendidos por la DEFE, tienen una cantidad similar de denuncias, lo que nos lleva a la conclusión de que se hace necesario que se trabaje en mejoras en ambas áreas, para atender adecuadamente las necesidades de la población estudiantil. Es importante anotar que la falta de conocimiento sobre la normativa hace que se presenten tantos casos de forma anual.

8.- El incremento de casos atendidos sobre el servicio que se deja de brindar en algunos Centros Universitarios, donde hay un incremento de 30 casos del año 2018 con respecto al 2017. Por tal razón, se considera relevante que se ponga mayor atención, precisamente para que no suban a más estos casos planteados.

9.- La mayor cantidad de casos atendidos se presentan en período de matrícula o bien al finalizar el cuatrimestre, siendo reiterativo a través de los años.

10.- Los recursos de revocatoria y apelación en subsidio, así como la evaluación de los aprendizajes, ocupan el primer y segundo lugar respectivamente, ambos correspondientes a la atención por parte de la academia.

11.- En casos administrativos, se encuentran en los primeros lugares precisamente lo que hemos denominado servicios administrativos, son situaciones que se atienden inadecuadamente o se dejan de atender por parte de la administración, siendo el estudiante el perjudicado directamente. El segundo lugar lo ocupan los casos que plantean los estudiantes donde por la situación no es correcta, por lo que se deben desistir del proceso, no obstante, se les instruye, haciendo de su conocimiento como se debe proceder correctamente de acuerdo a normativa.

12.- La Región Central es la que mayor cantidad de casos presenta, siendo lógica esta relación, dado que es donde la UNED cuenta con mayor cantidad de estudiantes. Si ubicamos estos casos por vicerrectorías, la Académica es la que tiene mayor cantidad de situaciones, lo que es lógico, dado que es la que tiene mayor cantidad de dependencias donde se atienden estudiantes en su totalidad. No obstante, es la Dirección de Asuntos Estudiantiles la que mayor número de estudiantes presenta

descontento, precisamente sobre la falta de atención a estudiantes privados de libertad en centros penales.

13.- Por último, es importante destacar al incremento de casos que presenta la Dirección de Centros Universitarios, precisamente por la falta de atención adecuada al estudiantado.

## 4.2 Recomendaciones:

1.- Mantener la práctica de visitas para llevar a cabo los Consejos Regionales como lo establece el Reglamento DEFE, así como las invitaciones a delegados a otros centros para el apoyo en la misma región y de esta forma reforzar el servicio que brinda la DEFE directamente en los territorios.

2.- Que se autorice a la Defensoría por parte de la Vicerrectoría Académica la práctica de elaboración de videos a través de Videoconferencia que nos fue restringido a finales del año 2018, los cuales han dado muy buenos frutos, dado que a través de ellos se capacita fácilmente a la población estudiantil de todo el país.

3.- Es indispensable continuar la labor de coordinación para que a la hora de que un delegado (a) se retira por cualquier motivo, trabajar fuertemente con el Centro Universitario en la terna que permite realizar el nombramiento de su sustituto (a). Esto por cuanto ellos realizan una extensión del trabajo que los funcionarios de planta de la Defensoría llevan a cabo, siendo así como hemos logrado avanzar en la difusión de la normativa en todos los centros universitarios.

4.- Continuar con la entrega de brochures en actividades de capacitación, sobre todo en estudiantes de primer ingreso a la UNED, así como mantener las camisetas y los banner, para distinguir la ubicación y al estudiante delegado del resto del personal del centro universitario. Asimismo, mantener actualizada tanto la página web como las redes sociales, con información de interés para el estudiantado, dando a conocer la normativa institucional.

5.- Que el equipo interdisciplinario de planta de la DEFE, así como el equipo de estudiantes delegados con el que se cuenta actualmente, continúe con la promoción de talleres y cursos sobre el tema de normativa universitaria como se ha desarrollado a la fecha, a raíz de que se nota como baja la incidencia de denuncias, quejas o reclamos cuando el personal y el estudiantado está capacitado debidamente.



6.- Se hace necesario que tanto la academia como la administración, conozcan a cabalidad la normativa universitaria, respetar los procesos para cada área de trabajo, y seguir directrices institucionales, con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a la población estudiantil, para ello, la DEFE propuso al Centro de Capacitación en Educación a Distancia, con el visto bueno de la Vicerrectoría Académica, el impartir al personal de la UNED, el curso denominado Aprendiendo a Interpretar y Aplicar el Reglamento General Estudiantil, mismo que se imparte al menos una vez al cuatrimestre, y se continuará con esta práctica hasta que sea necesario.

8.- Que la práctica de enviar toda la documentación a Centros Penales a través del Centro de Operaciones Académicas debe continuar, precisamente para seguir bajando la cantidad de denuncias, así como para conocer la ruta que ha seguido el documento cuando se retrasa la información.

9.- Será indispensable continuar con las capacitaciones a los estudiantes delegados de todo el país, así como que la escogencia de esta figura, sea con un perfil donde el estudiante sea proactivo, participativo, donde con las capacitaciones recibidas aprenderá a liderar proyectos en su centro universitario, lo que le servirá además para su vida como futuro profesional.

10.- Recomendar a las jefaturas inmediatas, directores, coordinadores y jefes en general, realizar una adecuada supervisión de funciones y servicios que deben brindar, sobre todo de la normativa y directrices institucionales. Asimismo, se estudie la posibilidad de instaurar una evaluación por dependencia, que permita la mejora continua de los procesos que brinda cada una.

11.- Es indispensables que tanto las Direcciones de Escuela, a través de la figura del evaluador de los aprendizajes, y de la figura del diagramador, apoyen los procesos de evaluación de los aprendizajes que brindan las cátedras. Asimismo, como por parte del proceso, se hace indispensable que una figura como el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes, en conjunto con el Centro de Capacitación en Educación a Distancia, tomen acciones inmediatas para la capacitación adecuada a todos los programas, cátedra y profesores en general, donde implique el trabajo con evaluación a nivel universitario.