

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

Consejo Universitario

Defensoría de los Estudiantes

**ESTADO DEL RESPETO DE LOS DERECHOS
DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNED
(Período del 14 de enero 2019 al 13 diciembre 2019)**

Desarrollado por el Equipo DEFE 2019

Marzo, 2020

DEFINICIONES

- **Caso:** Situación dada a conocer ante la Defensoría ya sea como queja, denuncia o consulta, con el objetivo de informar un hecho para solicitar asesoría e intermediación en caso que se amerite.
- El caso puede de consulta, denuncia o queja planteada por el estudiante y al ser acogida por la DEFE, y tramitada ante las entidades correspondiente, conforman el caso completo hasta la resolución final. La persona estudiantes expone su caso ante la DEFE por medio del sistema del Formulario de Denuncias, por correo electrónico, , en formato físico.
- **Consulta:** Acción y efecto de consultar. Parecer o dictamen que por escrito o de palabra se pide o se da acerca de una cosa (RAE, 2014).
- **Debido proceso:** Procedimiento administrativo. (RAE, Diccionario del español Jurídico, 2018, párr. 1). Derecho de toda persona a un proceso en el que se respeten los principios y garantías de naturaleza procesal consagrados constitucionalmente: imparcialidad del juez, publicidad del proceso, posibilidad de asistencia de abogado, prohibición de las dilaciones indebidas y utilización de los medios de prueba pertinentes. (RAE, Diccionario del español jurídico, 2018)
- **Denuncia:** 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. (RAE, 2014).
- **Quejas:** Reclamación, muestra de disconformidad, oposición o protesta. (RAE, Diccionario del español Jurídico, 2018)
- **Recurso de reconsideración:** Contra las recomendaciones de la DEFE sólo procederá el recurso de reconsideración, mismo que se presenta ante el superior jerárquico de quien emite las recomendaciones, y se cuenta con ocho días hábiles posteriores a la notificación.
- **Reclamo:** Pedir o exigir con derecho o con instancia algo (RAE, 2014).

Tomado del Manual de Procesos de Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED, 2019.

CAPÍTULO I

El accionar de la Defensoría de los Estudiantes

El alcance que tiene la Defensoría de los Estudiantes se da gracias al equipo de trabajo con el que cuenta, el mismo comprende no solo los profesionales que se encuentran en la sede central, sino, además cuenta con estudiantes delegados y delegados auxiliares distribuidos en cada Centro Universitario, Centro de Atención Integral y Unidad de Atención Integral.

El accionar de la DEFE comprende un conjunto de acciones enfocadas en dar a conocer la normativa a toda la población unediana, además de brindar información dando a conocer a la Defensoría y los servicios que ésta ofrece. Esto se realiza a través de la creación de audiovisuales, videoconferencias, talleres a funcionarios y a estudiantes, la creación de un curso 100% virtual para instruir al personal en el documento base como lo es el Reglamento General Estudiantil en coordinación con el Centro de Capacitación y Educación a Distancia, cápsulas informativas, publicación de información a través de redes sociales y correo electrónico.

A continuación, se detalla cada una de las acciones que se realizaron durante el 2019.

1.1.1 Posicionamiento de la DEFE

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

- **Designación de estudiantes delegados:**



Se realizan procesos de atracción y selección de estudiantes que representen a la DEFE como estudiantes delegados o estudiantes auxiliares. Este proceso da como resultado la designación de 12 estudiantes delegados de los Centros Universitarios de Puntarenas, Osa, Turrialba, Guápiles, Heredia, San Marcos, Monteverde, Sarapiquí, San José, Orotina y Palmares. Además, se designa estudiante delegado auxiliar en el CAI-Cocorí, CAI-Jorge Arturo, CAI-Batista Paz, CAI Dr. Gerardo Rodríguez Virilla y CAI Vilma Curling Rivera para un total de 5 estudiantes delegados auxiliares.

Cabe mencionar que algunos de los estudiantes dejan de fungir como estudiantes delegados, esto por situaciones muy variadas, como por ejemplo el convertirse en estudiante egresado, pasar a ser funcionario de la UNED, cambio de Centro Universitario, entre otras razones.

A continuación, se muestra la distribución de los delegados activos según Centro Universitario en el tercer cuatrimestre del 2019.



Los procesos llevados a cabo contemplan la divulgación de la vacante utilizando la página web institucional, redes sociales, tanto del Centro Universitario como las propias de la DEFE. Mediante este proceso de atracción se reciben curriculums y se llevan a cabo entrevistas, además de revisar el cumplimiento de requisitos que estipula el reglamento de esta Dirección.

Para la designación de los estudiantes delegados auxiliares se realizan visitas a los Centros de Atención Integral(CAI) o las Unidades de Atención Integral (UAI) donde no haya ningún estudiante cumpliendo con esta figura, en dicha visita se les explica las funciones y la importancia del estudiante delegado auxiliar, para luego consultarles quien está interesado y una vez revisados los requisitos, se escoge el estudiante auxiliar.

Para la DEFE es muy importante la figura del estudiante delegado y delegado auxiliar, por cuanto representan a esta Dirección en cada Centro Universitario y en cada CAI/UAI, contribuyendo a tener presencia en cada región del país con el fin de que se conozcan los servicios que se les brinda al estudiantado, a través de la normativa institucional.

El servicio que brinda la DEFE es al estudiantado, por tanto, al ser los delegados también estudiantes hacen que el acercamiento a sus pares se realice en un ámbito de mayor confianza y empatía. Se facilita así que los delegados sirvan de enlace entre los

estudiantes y la DEFE, de una forma natural y amena, ayudando a mejorar la experiencia que tienen los estudiantes en la educación a distancia, así como en su Centro Universitario.

Innovaciones en el 2019

- Se habilitan correos con dominio institucional (@uned.ac.cr) para los estudiantes delegados, dando de esta manera mayor formalismo a la labor que ellos llevan a cabo.
- Todo el equipo de delegados recibe capacitación en redacción de notas periodísticas por parte de la Oficina Institucional de Mercadeo y Comunicación. Esto con el fin de llevar a cabo noticias especiales desde cada Centro Universitario, las cuales se publican en el periódico acontecer.
- Capacitación en ética y valores a todo el equipo, con el fin de promover la honestidad académica a los estudiantes en cada Centro Universitario, tema de alta relevancia a raíz de hechos que se han suscitado durante el año.
- Para la II capacitación anual llevada a cabo en el mes de octubre con el equipo de delegados, se reducen costos en hospedaje, colocando a los estudiantes en cuartos compartidos, mejorando la unión entre el equipo.
- Se consolidan los Consejos Regionales que esta dirección está en obligación de efectuar según la normativa que le rige. En estos consejos se logra fortalecer el trabajo en equipo y discutir acciones a tomar para dar a conocer a la DEFE a los estudiantes de cada Centro Universitario, así para reforzar los conocimientos de los delegados en materia de normativa y otros programas para ofertar talleres al estudiantado.

b. Funcionarios DEFE

- **Cambio de puestos:** Se da una baja en el equipo de oficina por el traslado de una funcionaria de la Dirección, no es sino hasta varios meses después que se concreta la sustitución.
- **Capacitación formal y no formal:** Como parte del eje central de esta Dirección, es el estar constantemente capacitándose para dar un mejor servicio a la comunidad estudiantil, en el 2019 el personal de oficina participó de las siguientes actividades:
- Talleres: a) Trastorno del Espectro Autista, b) Cómo elaborar audiovisuales multimedia, c) Evaluación de los Aprendizajes, d) Resolución Alternativa de Conflictos. e) Ley General de la Administración Pública.
- Una funcionaria se gradúa de máster en Psicopedagogía
- El funcionario nuevo se capacita con el CECED en Reglamento General Estudiantil, de esta manera toda la Dirección cuenta con esta valiosa capacitación.

- Capacitación en Marketing de contenidos y Storytelling para medios digitales, con el fin de generar contenido que atraiga la atención de los estudiantes y de esta forma dar a conocer a la DEFE.

c. Estrategias publicitarias.

Para esta Dirección es de suma importancia que toda la comunidad estudiantil conozca los servicios que brinda y pueda identificar fácilmente los medios de contacto en caso de que requiera realizar una consulta, queja o denuncia. Además, se hace indispensable dar a conocer los talleres que se ofrecen sobre normativa u otros temas de interés para el estudiantado, que ellos mismos solicitan. Las principales estrategias de posicionamiento se mencionan a continuación:

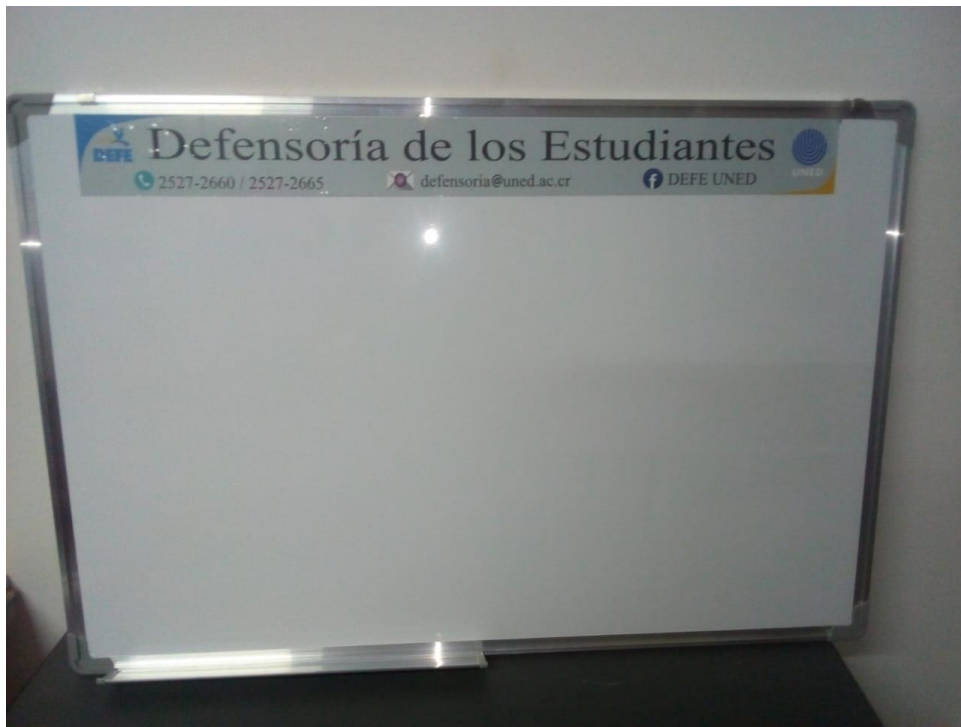
- Se confeccionan camisas con el logo de la DEFE para que todos los estudiantes delegados estén identificados mientras realizan el cumplimiento de sus actividades como estudiantes en cada CeU.



- Se confeccionan manteles con el logo de la DEFE para ser utilizados en las visitas o actividades propias de la Dirección en los Centros Universitarios donde hacían falta.



- Se confeccionan cintas con información DEFE para ser colocadas en las pizarras acrílicas ubicadas en cada CeU donde se coloca información de importancia para el estudiantado.



- Se confeccionan lapiceros con el logo de la UNED y el nombre de la DEFE, así como el correo electrónico de contacto, material que se entrega en talleres en las diferentes sedes al estudiantado.



- Se realiza la confección algún material promocional para dar a estudiantes de nuevo ingreso y los estudiantes que participan en los talleres que realiza esta Dirección.



- Con apoyo de la EUNED, se reimprimen los volantes que contienen información de la Defensoría, los cuales se envían a los estudiantes delegados para la divulgación de ésta Dirección.



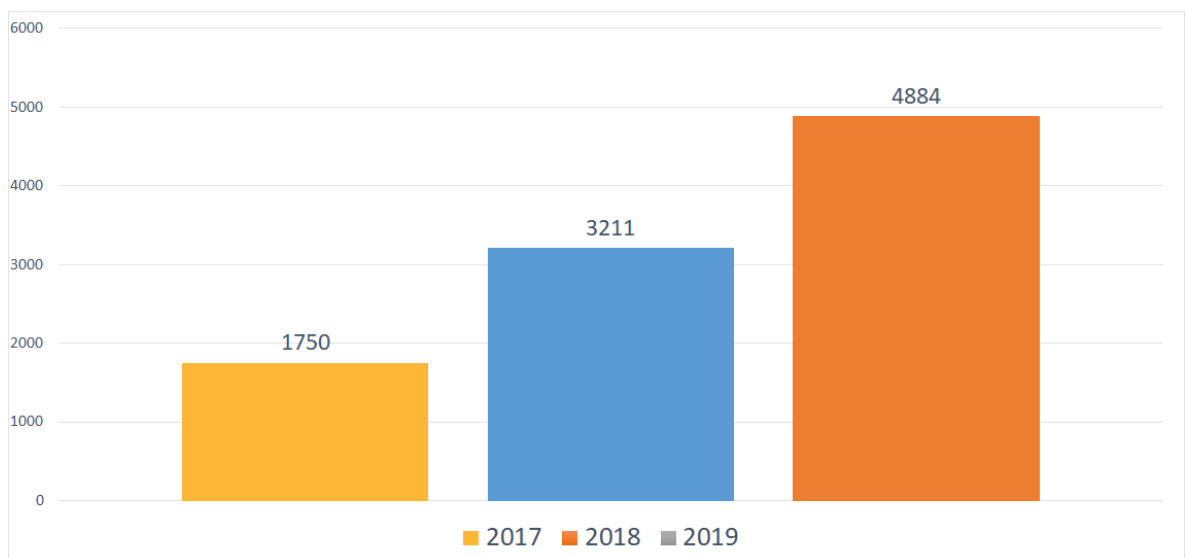
- En colaboración de la EUNED se diseñan libretas con artículos de importancia del Reglamento General Estudiantil para que los estudiantes de nuevo ingreso conozcan no solo cómo contactar los servicios de esta Dirección, sino que también puedan conocer parte de la normativa que los rigen como estudiantes.



- La utilización de la plataforma de Facebook sigue siendo un medio de comunicación para dar a conocer información de interés a los estudiantes que nos siguen. Ha sido indispensables para comunicar aspectos de Becas, horarios, tutorías, procesos de Revocatoria y apelación, matrícula, entre otros.

A continuación, se muestra el aumento en seguidores de la página de Facebook de la DEFE desde el año 2017.

Figura . Aumento de seguidores de la DEFE UNED en Facebook del 2017 al 2019. Datos obtenidos a partir de Informe de labores de la DEFE en el 2017 y la red social de Facebook.



Videoconferencias a estudiantes y funcionarios:

Con el fin de poder brindar información de interés tanto al estudiantado como a funcionarios, se utiliza el recurso de la videoconferencia, logrando por este medio llegar a gran cantidad de personas y posibilitando la comunicación en dos vías: recibir información por parte de profesionales sobre un tema en particular y al observador evacuar sus dudas en tiempo real.

A continuación, se mencionan los temas tratados en las videoconferencias 2019:

- **El servicio de Vida Estudiantil: Un Derecho del Estudiantado**

Esta video conferencia se realiza con el fin de que los estudiantes conozcan las diversas áreas de atención con las que cuenta la Dirección de Asuntos Estudiantiles, tales como el programa de Privados de libertad, Estudiantes en el extranjero y Necesidades Educativas Especiales. Además, se invita al Área de Gestión de Pueblos Indígenas para hablar de esta población que ha venido creciendo en esta institución.

- **Líderes trabajando en Equipo**

La conferencia se dirige al equipo de delegados de la DEFE, esto a solicitud de los mismos estudiantes quienes ven el tema del liderazgo de alta importancia para el desempeño de sus funciones como líderes dentro de su propia comunidad estudiantil.

- **El quehacer del estudiante delegado**

Conferencia cuyo objetivo es darles herramientas a los estudiantes delegados en sus funciones.

- **Principio de legalidad: Lo que un funcionario público debe conocer**

Esta conferencia se dirige a los funcionarios de la UNED, tratando temas sobre normativa institucional, así como nacional, donde se hace referencia a la jurisprudencia y se ubica en el contexto unediano para una mejor comprensión.

- **¿Por qué puedo perder mi beca?**

Videoconferencia que aborda las situaciones en que frecuentemente pierde la beca un estudiante, por incumplimiento del Reglamento general de becas

REGLAMENTO GENERAL DE BECAS PARA ESTUDIANTES DE PREGRADO Y GRADO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

Gracias a la capacitación en redacción de notas periodísticas, recibida por los estudiantes delegados en la segunda capacitación anual, se logra la publicación en el

periódico acontecer de dos notas interesantes de delegadas del CeU de Sarapiquí, Marley Morera, sobre la capacitación anual de delegados y el grupo Sarapiquí Sostenible. Además, una nota de la delegada del CeU de Upala, Esmirna Leiva, sobre Emprendimiento Estudiantil.

Es importante destacar que los estudiantes delegados deben vivir la vida estudiantil en todos sus extremos para que les impregnen esa energía a otros estudiantes.

d. Talleres.

1. Talleres impartidos a los delegados de la DEFE:

Para la Defensoría es fundamental poder llegar a la mayoría de la población estudiantil, con el fin de brindarles ayuda para la solución de los casos que ellos presenten.

De ahí la importancia de que el equipo de la DEFE, de que estén debidamente capacitados.

A continuación, se muestra un resumen de las capacitaciones que recibieron los delegados a lo largo del año.

Tabla 1.

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

Actividad	Temática	Modalidad
1 Capacitación anual del equipo DEFE (delegados y funcionarios). Ubicación: Oficinas Centrales, Paraninfo Daniel Oduber	<ul style="list-style-type: none"> ● Formulario de casos de la DEFE. ● Actividad Un día con un privado de libertad. ● Cómo impartir talleres innovadores ● Técnicas de estudio a distancia. 	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"> ● Se abordan las estadísticas de los casos de la región. ● Temas sobre normativa institucional. ● Utilización de herramientas tecnológicas. 	Presencial: Todos los delegados de una región se reúnen en un CeU con la Defensora de los Estudiantes, según se indica en el 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"> ● La DEFE en acción. ● Funciones de un estudiante delegado. 	Virtual en repetidas ocasiones a lo largo del año.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual del estudiante delegado 	
<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"> ● Se aborda el tema del liderazgo como eje generador de cambio. ● Se aborda ampliamente los servicios que Vida Estudiantil brinda a la comunidad estudiantil. ● Temas relacionados a la normativa institucional que cubre a los funcionarios. 	Videoconferencia (virtual)
<p>II Capacitación anual del equipo DEFE (delegados y funcionarios). Ubicación: En oficinas centrales, Paraninfo Daniel Oduber.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La ética como generadora de honestidad académica. ● Cómo escribir artículos periodísticos. ● Capacitación en temas de Hostigamiento Sexual por parte del Instituto de Género 	Presencial

Las capacitaciones recibidas de manera tanto presencial como virtualmente, ha permitido que obtengan las destrezas para manejar ambas modalidades de aprendizaje y brinden cada vez un mejor servicio a la población estudiantil.

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

1.2.1 Información de los talleres.

Los talleres en los Centros Universitarios dan a conocer no sólo normativa universitaria, sino a la vez se les apoya en otros temas como lo es el formato APA, ética, liderazgo, técnicas de estudio, entre otros.

Durante el 2019 se promociona como taller principal **“Cómo estudiar en la UNED y no morir en el intento”**, mismo que busca que los estudiantes conozcan las técnicas más adecuadas según su forma de aprendizaje.

El taller de normas APA se consolida como un tema en el cual los estudiantes desean capacitarse constantemente. Esto por cuanto en muchas ocasiones son los mismos estudiantes los que solicitan este tema, por diversas razones, desconocen qué es el formato APA, y les es útil para llevar a cabo la mayoría de sus actividades académicas.

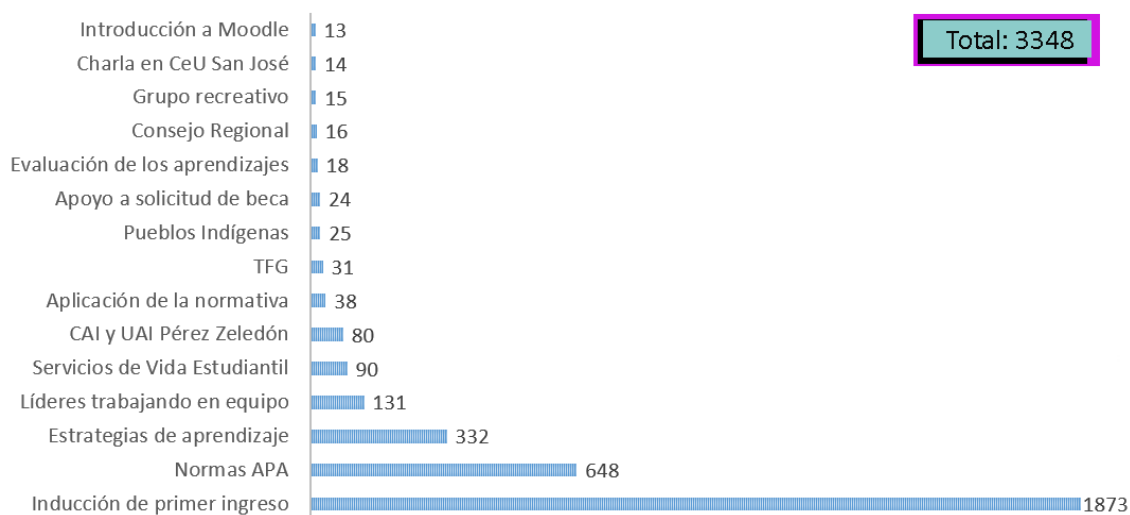
La participación en las **charlas de inducción** sigue siendo un eje central para dar a conocer los servicios de la DEFE a los estudiantes que recién empiezan en la UNED, se brinda de esta manera la posibilidad de que el estudiante pueda conocer la normativa que le rige, así como conocer las temáticas de los talleres que se imparten.

Se imparten talleres en centros penales de todo el país, mediante la actividad denominada **“Un día con un privado de libertad”** la cual dentro de sus objetivos busca que los estudiantes en privación de libertad aprendan sobre la normativa, herramientas para su vida académica, además de que se brinda un espacio en el cual ellos pueden hablar con la persona del equipo DEFE para interponer algún caso. Cabe mencionar que en estas actividades se hace extensiva la invitación a toda la comunidad universitaria para que puedan acompañarlos en la visita y formen parte de la actividad, generando de esta manera un acercamiento a la realidad a la que se enfrentan los estudiantes, creando conciencia en los funcionarios sobre la vulnerabilidad de esta población.

2.2 Estadísticas de estudiantes capacitados.

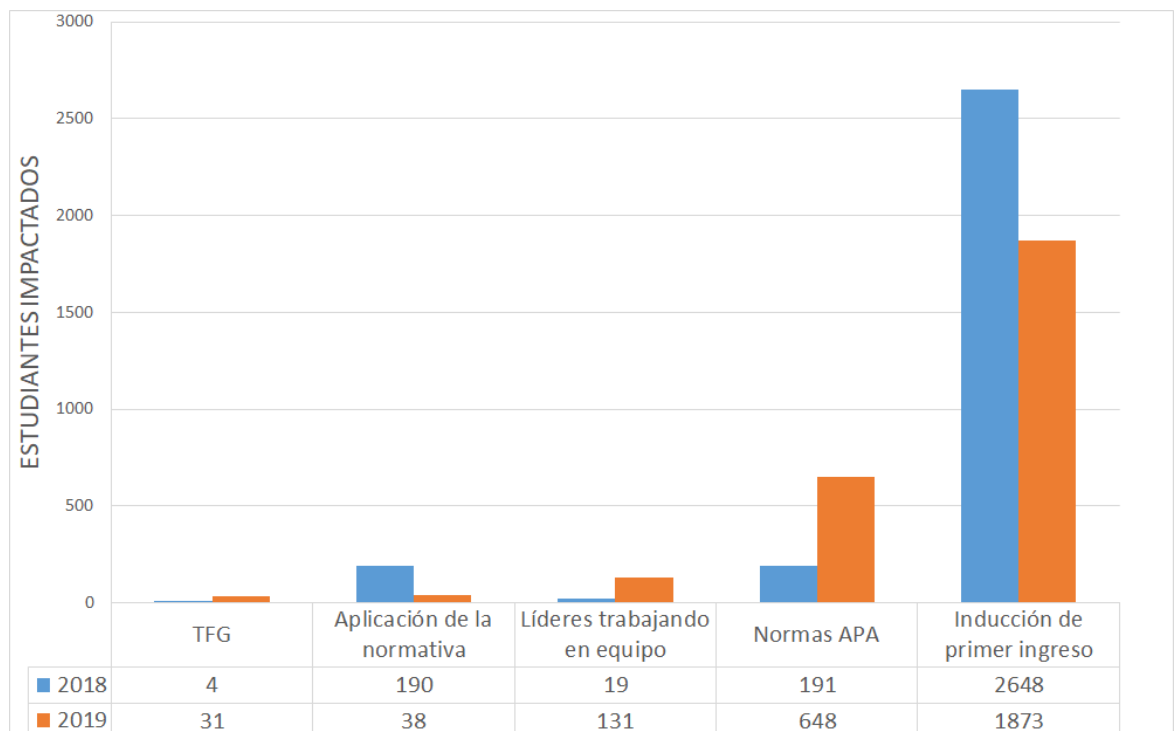
A continuación se presenta un resumen sobre los talleres realizados en el 2019:

ESTUDIANTES IMPACTADOS



Se puede observar en la figura anterior, como la inducción a estudiantes de primer ingreso se brinda a 1873, esto representa un 17,57% del total de estudiantes de primer ingreso (10.656) que llegan a conocer la DEFE, en el año 2019.

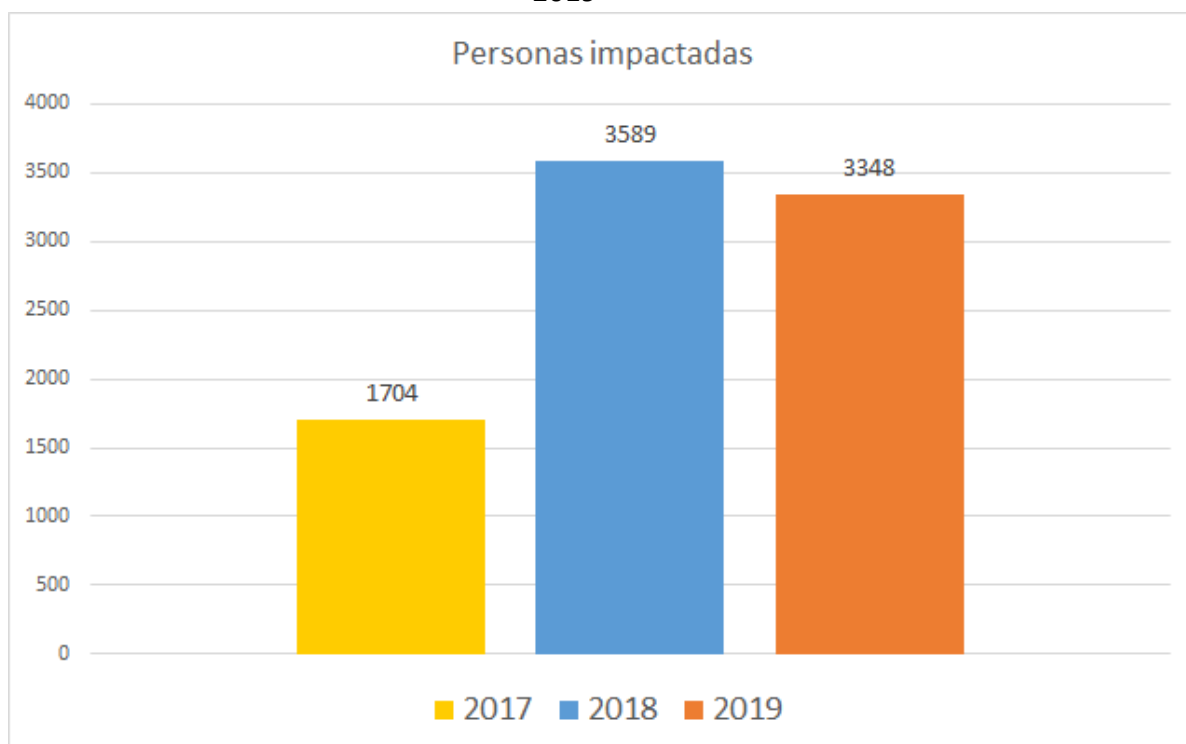
A continuación se muestra una comparación de las actividades desarrolladas entre los años 2018 – 2019, así como la cantidad de estudiantes impactados en las mismas.



De la información anterior se muestra un aumento de las personas estudiantes impactadas en temas como el TFG, Liderazgo y Normas APA, y un descenso en el taller estrella que imparte la DEFE de forma anual, por lo que en el 2019 se promociona el taller Estrategias de Aprendizaje el cual aborda las distintas formas de aprendizaje según la personalidad del estudiantado y las estrategias de estudio que pueden aplicar en el ámbito académico.

En la siguiente figura se presenta la comparación de los datos de los estudiantes impactados en talleres de la DEFE durante el 2017, 2018 y 2019.

Figura . Comparación de estudiantes impactados en talleres de los años 2017, 2018 y 2019



Como se observa en la información antes presentada, hay una leve disminución entre el año 2018 y 2019, esto debido a una gran rotación en los estudiantes delegados, ya que muchos estaban prontos a graduarse, lo que provoca una vacante temporal en algunas sedes.

1.3 Talleres impartidos a Funcionarios de la UNED.

La DEFE se encuentra en la disposición de brindar capacitaciones y evacuar las consultas de los funcionarios de la UNED, es en esta línea que se brinda una capacitación a solicitud de la carrera de Enseñanza de la Matemática.

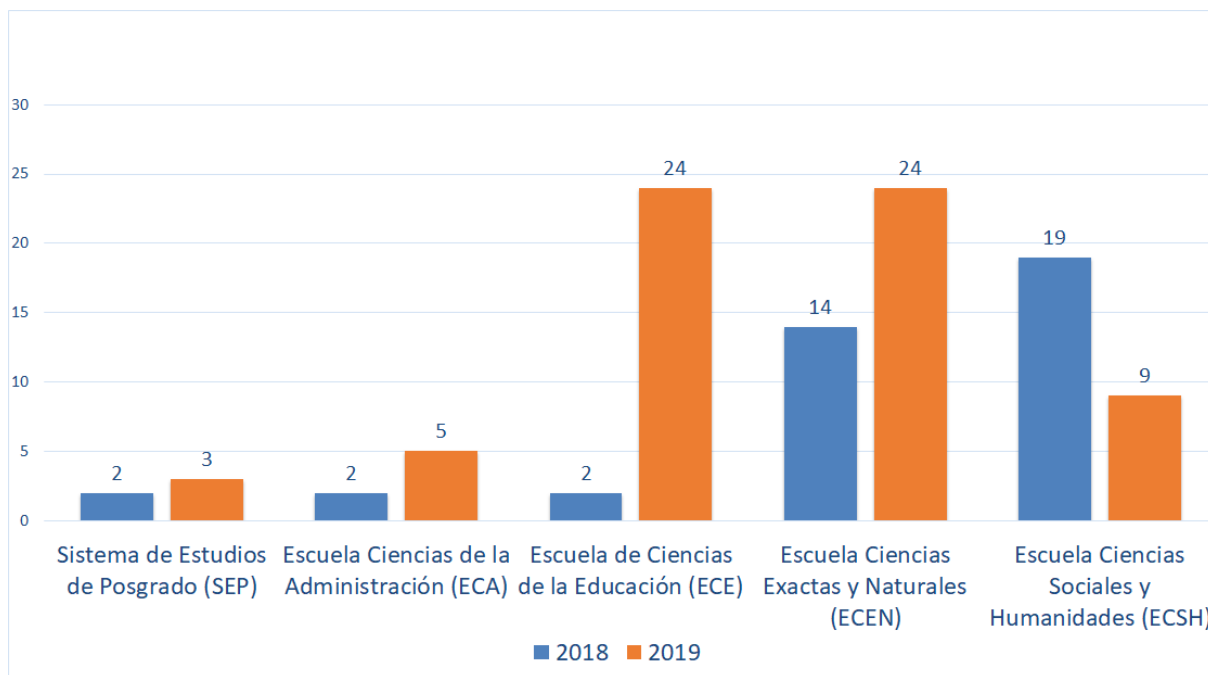
No obstante la capacitación más relevante para este año 2019, es el curso **“Aprendiendo a Aplicar el Reglamento General Estudiantil”**, en conjunto con el Centro de Capacitación y Educación a Distancia (CECED), mismo que fuera aprobado de carácter obligatorio para las instancias que se relacionan con la población estudiantil.

A continuación se presenta un desglose del personal capacitado en esta temática durante el 2019.

Cuadro. Funcionarios capacitados en Curso virtual RGE 2019

Instancia en la que labora	Funcionarios
Dirección Financiera	1
Vicerrectoría de Investigación	1
AMI	2
Sistema de Estudios de Posgrado (SEP)	3
Escuela Ciencias de la Administración (ECA)	5
Centros Universitarios	6
Escuela Ciencias Sociales y Humanidades (ECSH)	9
Instituto de Gestión de la Calidad Académica (IGESCA)	9
Dirección de Asuntos Estudiantiles	14
Escuela Ciencias Exactas y Naturales (ECEN)	24
Escuela de Ciencias de la Educación (ECE)	24
Total	98

Se destaca que desde que se imparte el curso del Reglamento General Estudiantil (III cuatrimestre 2018 al III cuatrimestre 2019), se han capacitado un total de 140 funcionarios, mismos que ya están preparados para brindar un mejor servicio al estudiantado, sin incumplir la normativa, lo que era muy usual en nuestros funcionarios.



La figura anterior representa los funcionarios que han sido capacitados en la temática del Reglamento General Estudiantil, relacionando los años 2018 vs 2019, específicamente con los datos de las Escuelas que son los más representativos.

1.4 Evaluación del taller “Aplicar el Reglamento General Estudiantil”.

Como parte de la evaluación del curso realizada por el CECED, se les solicita a los participantes que indiquen cuál es el aprendizaje más significativo que les dejó el mismo. Las respuestas más importantes se mencionan a continuación:

- *Conocer cómo se lleva a cabo el Debido proceso*
- *Conocer el Proceso de revocatoria y apelación en subsidio*
- *Conocer los Derechos y deberes de los estudiantes según reglamento*
- *Como aplicar Asuntos disciplinarios*
- *Características de la Evaluación de los aprendizajes*
- *Trabajos Finales de Graduación*

1.5 Proyecto: Ambientes de aprendizaje innovadores: Ceu Reforma.

La creciente cantidad de llamadas telefónicas de estudiantes consultando por sus promedios en el Entorno de Estudiantes de la UNED, la serie de denuncias por el trasiego de las Orientaciones Académicas, la tardanza en la recepción de las adaptaciones, la falta de interacción entre pares en centros penales, han llevado a la DEFE a ser creativa y buscar alternativas que brinden una solución real a los problemas. La problemática de la población penal en la atención educativa, no es un tema nuevo y con el aumento de asignaturas con componente virtual, se acrecienta.

Por lo anterior, ante la misma problemática, debemos brindar soluciones diferentes. El 2019 ha sido un año de retos para la DEFE, uno de estos es el Proyecto de poner intranet en el CeU Reforma, con el fin de que el estudiantado tenga acceso a las plataformas de aprendizaje.

El Proyecto nace de dos funcionarios: Andrés Céspedes de la DTIC y Gabriela Rivera de la DEFE y es acogido y apoyado por la Defensoría de los Estudiantes, quien actualmente lo lidera.

Con el apoyo de la Rectoría, la Vicerrectoría Académica y el Ministerio de Justicia y Paz, da inicio el desarrollo del Proyecto con la colaboración de una serie de instancias de la UNED, vitales para mejorar el planteamiento inicial. Dentro de estas instancias está:

- UNED
 - Rectoría
 - Vicerrectoría académica
 - Defensoría de los Estudiantes
 - CeU Reforma
 - Programa a Estudiantes en Privación de Libertad
 - DITIC
 - Programa de Aprendizaje en Línea
 - Representantes de las cuatro Escuelas de la UNED
- Ministerio de Justicia y Paz
 - Ministra de Justicia

- Funcionarios de la Dirección de Tecnología

Se realiza la valoración del riesgo del Proyecto con la colaboración de las instancias anteriormente mencionadas y se está a la espera del visto bueno para continuar con el Proyecto, por parte de la Rectoría de la UNED.

1.5. Necesidades de la DEFE para mejorar su desempeño.

- Desde 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 durante el proceso de revisión. A la fecha no se ha recibido una respuesta a la solicitud planteada.
- La DEFE lleva a cabo un análisis exhaustivo sobre la propuesta del RGE en conjunto con los estudiantes delegados, misma que se presenta ante la Comisión de académicos para su valoración. Es indispensables para el trabajo que se desarrolla en la Dirección, el que exista normativa clara para la resolución de los casos tramitados.
- Se continúa a la espera de la respuesta por parte del Consejo Universitario de la solicitud realizada para que la DEFE sea participe en la Junta de Hostigamiento Sexual, en los casos donde un estudiante se encuentre afectado.
- La Defensoría de los Estudiantes ya cuenta con personal capacitado en materia de Resolución Alternativa de Conflictos, motivo por el cual considera que la universidad debería hacer un planteamiento estratégico para utilizar estas técnicas tanto a nivel interno, así como un servicio a la comunidad. No obstante dada la capacitación que ya se ha recibido, cuando sea necesario se hará uso de la aplicación de esta técnica cuando sea necesario.

Capítulo II

Presentación y análisis de casos tramitados ante la DEFE

CASOS TRAMITADOS EN LA DEFE EN EL 2019

2.1 Expedientes tramitados durante el año 2019

El expediente digital por estudiante creado para llevar los casos atendidos por la Defensoría de los Estudiantes, genera transparencia en la resolución de los mismos.

El estudiante conoce desde el inicio del proceso, cuál funcionario de la DEFE asume el caso, contando con acceso a todos los documentos que el expediente contenga, como correos electrónicos a nivel institucional e información relacionada a la denuncia, consulta o queja que ha interpuesto el estudiantado. A su vez esta población, recibe notificación cada vez que se efectúa un comunicado, o bien cuando el caso es resuelto, siendo posible además gestionar el recurso de reconsideración dentro del mismo sistema.

El sistema de casos, permite que el estudiante indique si desea que se protejan sus datos, acorde al artículo 6 de la Ley de Control Interno, por lo que el funcionario deberá respetar la decisión del estudiante y en caso de que se requieran sus datos para proceder con su resolución, se le expone al estudiante que es necesario levantar el anonimato.

El equipo de estudiantes delegados, como se ha mostrado en informes anteriores, contribuye en la atención de casos en los centros universitarios donde se encuentre nombrado, es así como manejan un control de consultas, denuncias y quejas por medio de un documento de excel, ingresándose los datos en otra base de datos de la Defensoría. Para el año 2019 estos estudiantes delegados resolvieron 224 casos.

A continuación se presenta la tabla de casos tramitados y resueltos por la DEFE en el 2019, los cuales incluyen los atendidos por delegados y funcionarios:

Tabla No: Resolución de los casos atendidos en la Defensoría de los Estudiantes en el 2019.

Resolución de los expedientes	Absolutos	Relativos
Se acoge la solicitud del estudiante	449	59
No se acoge la solicitud del estudiante	245	32
Desiste del proceso	38	5
En proceso	32	4
Total general	764	100

Como se puede observar en la Tabla anterior, se recibieron 764 casos, de los cuales a la fecha de cierre de éste informe se cuenta, con 32 de estos en proceso ante instancias de la UNED. Un 59% de los casos tramitados (449 de 764), se acoge la solicitud del estudiante debido a que se cuenta con fundamento legal y se llega a un diálogo con el funcionariado de la UNED para resolver positivamente el caso. Un 32% de los casos (245 de 764), no se acoge la solicitud del estudiante y se le informa los motivos que llevan a esta resolución. Solamente un 5% de los casos atendidos (38 de 764), el estudiante desiste del proceso a pesar de que la DEFE se comunica con ellos, por lo general a raíz de que la Cátedra o el docente le resuelven antes del pronunciamiento de la DEFE.

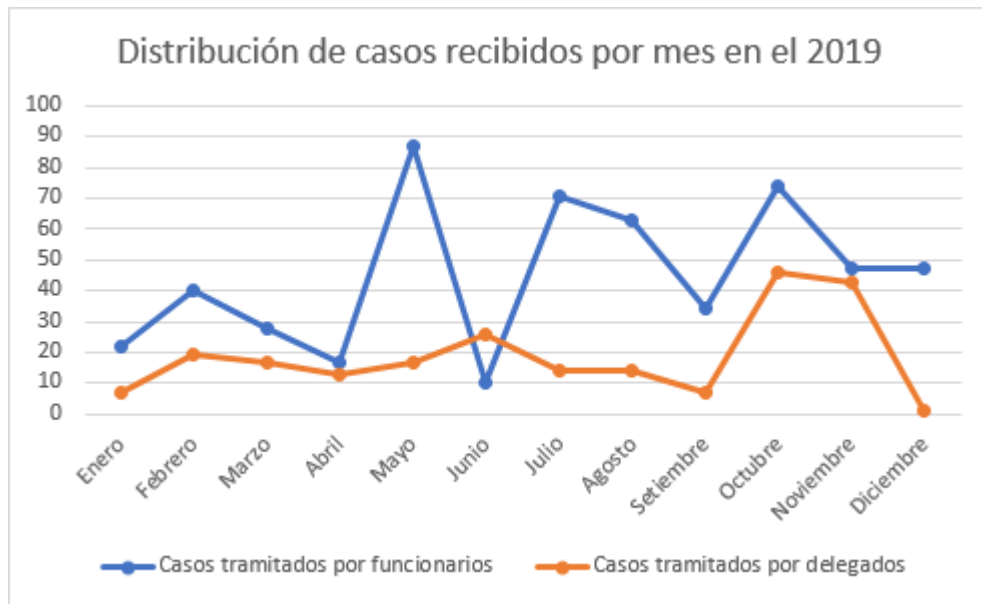
A partir del 26 de junio de 2019 se lleva un registro de llamadas telefónicas que se reciben de estudiantes en privación de libertad, contabilizando 227 atenciones. Es importante este dato, por cuanto la población en privación de libertad no cuenta con correo electrónico y en ocasiones ni siquiera con el teléfono de la cátedra para localizarles y realizar consultas, dado que el documento de Orientaciones Académicas no o indica.

Los casos más frecuentes atendidos de esta población se refieren a:

- Consultas sobre su historial académico para conocer si lograron aprobar alguna actividad académica o el promedio final.
- Denuncias debido a adaptaciones tardías.
- Consultas referentes al proceso de revocatoria y apelación en subsidio.
- Denuncias por falta de tutoría.
- Solicitud de información referente a las directrices institucionales por el plan de contingencia para la pandemia que se vivenció en centros penales en el tercer cuatrimestre 2019.

Pasamos ahora a analizar la totalidad de casos atendidos tanto por los funcionarios de la DEFE, como por los estudiantes delegados en el año 2019, según se presenta en la siguiente figura

Figura No: Distribución de los casos recibidos por mes durante el 2019



En la figura anterior, se puede observar que los meses de mayo y octubre son los meses que más recibió casos la DEFE, esto es consecuente con los inicios y fines de cuatrimestre, precisamente por ser las fechas donde el estudiantado conoce si pasa o pierde la asignatura, para estas fechas no se han subido notas, o bien hay situaciones particulares de matrícula. Para los meses de enero y febrero, es importante indicar que muchos de los casos planteados vienen del cuatrimestre que finalizó en diciembre del año anterior.

En el mes de mayo los casos recurrentes son consultas sobre normativa, procesos de revocatoria y apelación en subsidio, así como la repitencia de materias, en este caso particular aumentan los casos por la asignatura Matemática Financiera, misma que generó muchas dudas en el estudiantado. Importante destacar que se lleva un proceso de análisis con la persona encargada de cátedra con el fin de determinar quiénes en efecto repetían la asignatura, entre algunas de las variables expuestas por ellos. Se les ofrecen a los estudiantes estrategias de acompañamiento académico como indica la cátedra, entre estas se encuentra la atención individualizada a las dudas planteadas.

En el mes de octubre hay un pico de solicitudes atendidas, los casos más complejos se presentan a continuación, según la clasificación con que cuenta la DEFE en los expedientes del sistema:

- **Evaluación de los aprendizajes:**

- Se anula la prueba de Estadística II debido a que se filtra ésta previo a aplicarse. Este tema genera gran molestia en la población estudiantil matriculada en esa asignatura.
- Debido a denuncias de estudiantes, se solicita al PACE el análisis de la prueba de Literatura Costarricense e Identidad Nacional encontrando falencias en el

planteamiento de la prueba. Esto da motivo a que se desarrolle un trabajo adicional a todo el estudiantado matriculado.

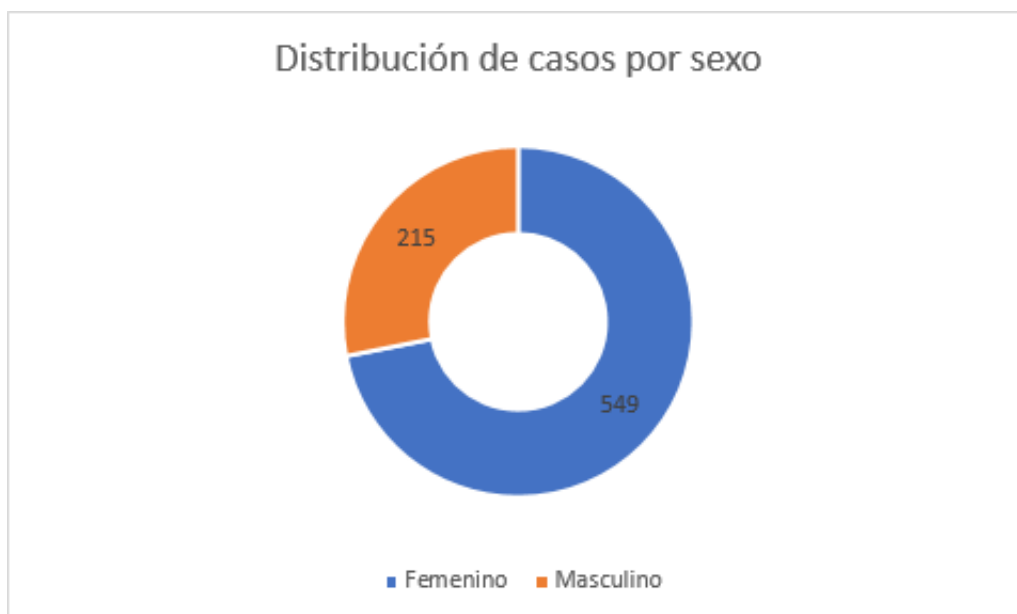
- En la prueba de Principios de Investigación también se detectan errores en la evaluación, y para corregir el error, se aplica una tarea adicional al estudiantado.
- Se detectan errores en las Orientaciones Académicas de diferentes asignaturas, encontrando que no está clara la evaluación a aplicar en las asignaturas.
- En otros casos se encuentran situaciones donde se cambian las fechas con respecto a las Orientaciones Académicas de las evaluaciones y el estudiantado se muestra disconforme.
 - **Estudiantes en privación de libertad:** Las orientaciones adaptadas son una denuncia constante cada cuatrimestre, el estudiantado se muestra con la incertidumbre de cuándo llegarán, dado que pasan semanas desde el inicio de cuatrimestre y no cuentan con ellas para guiarse. No obstante, el trabajo que ha realizado el Centro de Operaciones Académicas, ha dado buen fruto, mejorando el servicio; aún así, se requiere mayor colaboración de las personas encargadas de cátedra para que el proceso se acelere.
 - **Servicios no brindados que cambian o con error:** Se recibe la denuncia colectiva del Grupo ecológico de la UNED en Heredia. Se observa en la investigación que se reúnen fuera de las instalaciones de la Universidad, debido a problemas de comunicación entre quien dirige el grupo y el administrador del CeU. Esta falta de diálogo entre funcionarios afecta la atención del grupo. La Defensoría hace el llamado de atención y se resuelve el caso a favor del estudiantado.
 - **Consultas sobre normativa:** mes a mes la DEFE asesora a los estudiantes referentes a la normativa UNED en general, se desconoce ésta por parte no sólo del estudiantado, sino de los funcionarios también.

2.2 Análisis de los casos atendidos por la DEFE en el 2019.

Se establecen a continuación las variables más importantes que arrojan las estadísticas, según se muestra a continuación:

2.2.1 Distribución por sexo.

Figura No: Distribución de casos recibidos en la Defensoría según el sexo del estudiante.



Se puede observar que la población femenina es la que más acudió a la DEFE en el 2019, dato que es congruente con los anteriores informes de la DEFE y relacionado directamente con la matrícula en la UNED, donde se compone mayoritariamente por estudiantes de sexo femenino (19.811 mujeres y 9.941 hombres en el primer período 2020, para un total de 29.752 estudiantes. Tomado del SIADGI el 11 de febrero de 2020).

Este dato nos lleva a reflexionar sobre la importancia de ponernos las gafas de género y observar si la Institución cuenta con la infraestructura, por ejemplo, baños de la Institución con cuelga bolsos, cambiadores para bebés para las madres que llegan con sus hijos, espacios de lactancia en los centros universitarios, entre otros. Será necesario además pensar en la necesidad de innovar al hacer convenios con redes de cuidado para que las madres que aplican exámenes o van a tutorías, puedan dejar a sus hijos en un lugar apto para el niño o si se puede contar con Centros Universitarios modelos que cuenten con espacios de cuidado.

2.2.2 Casos administrativos y académicos

Como ha ocurrido desde hace varios años, la DEFE ha establecido la distribución de los casos en dos grandes grupos a decir: a) administrativos y b) académicos. Esta clasificación permite distribuir los casos por categorías, según se reciben en la DEFE,. En el siguiente cuadro se puede observar la totalidad de los casos recibidos y clasificados en administrativos y académicos para el año 2019:

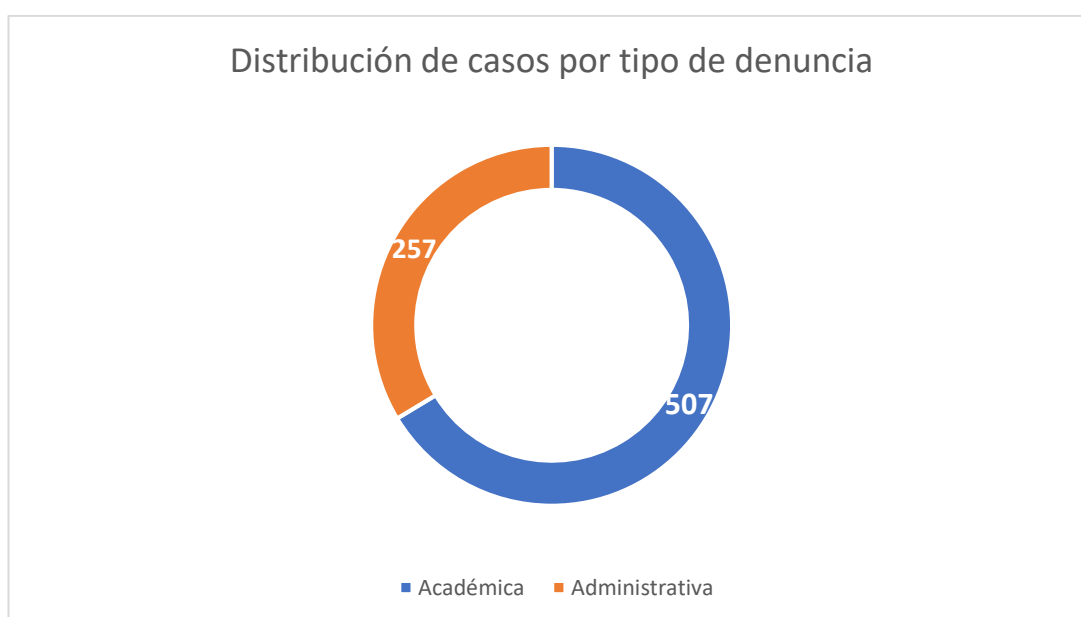
Figura No.

Distribución de casos académicos y administrativos durante el 2019

Tipo de caso	Absolutos	Relativos
Académica	507	66
Administrativa	257	34
TOTAL	764	100

De esta manera para los casos administrativos, es importante indicar que se encuentran las dependencias vinculadas a la Vicerrectoría Ejecutiva, así como Rectoría, DTIC, Centros Universitarios y las dependencias académicas son aquellas instancias pertenecientes a la Vicerrectoría Académica. En el 2019 no se reciben denuncias referentes a dependencias a la Vicerrectoría de Investigación y la Vicerrectoría de Planificación, pero de haberse presentado, se clasificarían como dependencias administrativas.

Figura No. Distribución de casos por tipo de denuncia académica o administrativa durante el 2019.



Acorde a la figura anterior, el 66% (507 de 764 casos), corresponden a temas académicos y el 34% (257 de 764 casos) corresponde a casos administrativos.

En los siguientes gráficos se podrá observar qué tipos de casos conforman las denuncias académicas y las administrativas.

A. Casos académicos

Como se ha indicado anteriormente, la Defensoría de los Estudiantes, dentro de la distribución de casos recibidos, de acuerdo a series de categorías. En la siguiente figura, se presentan los casos académicos para el 2019, de un total de 507 caso.

Figura No. Detalle de la distribución de casos académicos.

Distribución de los casos académicos recibidos en el 2019

Casos académicos	Absolutos	Relativos
Falta de oferta académica	1	0,2
Graduación	1	0,2
Plazo del art. 53 RGE	1	0,2
Entrega de material de estudio a destiempo	2	0,4
Maltrato de funcionarios a estudiantes	2	0,4
Problemas y notas parciales con errores	2	0,4
Proceso disciplinario estudiantil	2	0,4
Cambio en el plan de estudio	3	0,6
Fraude académico	3	0,6
Entorno de estudiantes	4	0,8
Otros: especificar en observaciones	4	0,8
Incumplimiento de funciones	5	1,0
Graduaciones	5	1,0
Sistema de Matrícula	5	1,0
Cambio de plan de estudio	7	1,4
Entorno virtual	8	1,6
Plagio académico	9	1,8
Extravío de instrumentos	9	1,8
Queja	9	1,8
Tutorías	9	1,8
Privados de libertad (observaciones)	10	2,0
Promedios o notas parciales con errores	11	2,2
Circunstancias o eventos especiales	14	2,8
Repitencia de asignaturas	17	3,4
Servicios no brindados, que cambian o con error	22	4,3
Trabajos Finales de Graduación	26	5,1
Incumplimiento o error del estudiante	27	5,3
Plazo de respuesta del funcionario	30	5,9
Consultas de normativa o procesos administrativos	53	10,5
Revocatoria y apelación	76	15,0
Evaluación de los aprendizajes	130	25,6

TOTAL	507	100,0
--------------	------------	--------------

Se procede a realizar un análisis de las 10 clasificaciones con mayor cantidad de casos atendidos, según la figura anterior ascendente, acorde a la cantidad de casos:

- a. **Evaluación de los aprendizajes:** Se considera de alta relevancia presentar ejemplos de los casos resueltos en esta temática por escuela:
 - ECSH
 - 00055 Se relacionan con dudas del estudiantado referente a la comprensión de las Orientaciones Académicas y método de evaluación. Estas consultas las llevan a cabo estudiantes de primer ingreso y necesitan comprender el sistema a distancia.
 - 00060 el estudiantado consideraba que una de las pruebas estaba mal elaborada, se procede a realizar un análisis con el PACE, analizando la situación con la encargada de cátedra quien al dar seguimiento por parte de la DEFE, se corrobora que se siguen todas las recomendaciones para subsanar el acto a favor del estudiantado.
 - ECA
 - 00250 Se filtra el instrumento de evaluación previo a ser aplicado. Una estudiante lo denuncia ante la cátedra posterior a haberse aplicado el instrumento, por lo que se debe de aplicar nuevamente la prueba a nivel nacional.
 - 4066 hay estudiantes que indican haber repetido la asignatura en varias oportunidades. La DEFE se reúne con la encargada de cátedra y encargado de carrera con el fin de analizar qué mejoras se pueden llevar a cabo. Se llega a conclusiones positivas para el estudiantado.
 - ECEN
 - 03231 estudiante interponen la denuncia debido a que el libro es digital, esto les afecta a nivel visual. La cátedra resuelve reproduciendo el libro a quienes indican esta condición. Cabe señalar que no son estudiantes incluidos dentro del Programa de Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.
 - 03369 el estudiantado denuncia masivamente que la asignatura tiene una serie fallas dentro del entorno virtual de aprendizaje, provocando un porcentaje alto de estudiantes que reprueban. La DEFE para resolver el caso, lleva a cabo reuniones con la cátedra, no obstante no se logra nada positivo, se remite solicitud formal al Programa y la respuesta sigue siendo negativa, pasando el documento oficial a la Dirección de la Escuela, luego de un análisis exhaustivo donde se indica la falta de mediación pedagógica de la asignatura.

- b. Revocatoria y apelación:** es recurrente la asesoría sobre esta temática al estudiantado, con el fin de que aclaren sus dudas de si fueron evaluados correctamente, o bien puedan apelar algún tema específico.
- c. Consultas de normativa y procesos administrativos:** La DEFE ha trabajado en posicionarse en esta temática en todos los centro universitarios, con el fin de que el estudiantado conozca que hay una Dependencia que tiene la función de asesorarlos, acorde al Reglamento General Estudiantil. Para ellos se apoya en visitas anuales, talleres, participa en las inducciones a estudiantes de primer ingreso que realiza la DAES, se publicita a través de redes sociales y artículos publicitarios, entre otros.
- d. Plazo de respuesta del funcionario:** se reciben denuncias debido a la falta de respuesta de los docentes en plataformas, correos electrónicos, entrega de instrumentos calificados y reporte de calificaciones en plataformas. Se hizo necesario recordar a los docentes que como funcionarios públicos deben cumplir con los plazos establecidos por normativa. Se agradece a los directores de Escuela el apoyo que en este tema han brindado a la Defensoría, para recibir respuesta en los tiempos establecidos.
- e. Incumplimiento o error del estudiante:** La frase de la DEFE es “si se actúa a favor del estudiante, bien porque se hace justicia, si se actúa a favor del funcionario, bien porque se hace justicia. No somos los abogados del estudiante ni de los funcionarios”, de ahí que se resuelve a la luz de la normativa institucional.
- f. Trabajos finales de graduación:**
- Estudiantado de la carrera de bibliotecología, manifiesta que no recibe una buena asesoría para lograr culminar su TFG en la asignatura 05451, presentando muchas falencias e incógnitas para quien elaboraba esta investigación, hasta maltrato verbal. Algunas estudiantes contaban con 2 años de estar matriculadas y debían iniciar su proceso nuevamente, conforme lo establece el Reglamento General Estudiantil. La Defensoría en coordinación con la Directora de Escuela, atendieron cada caso individual, hasta se constató en una de las tesis lo mal asesorada que había sido la estudiante. Se logra concluir, buscando asesoría externa de lectores, en común acuerdo con la Directora de la Escuela.
- g. Servicios no brindados, que cambian o con error:**
- Está el caso de un problema de comunicación entre la coordinación del grupo ecológico de Heredia y la administración del CeU, misma que generó una serie de denuncias por parte del estudiantado, debido a la falta de acceso a las instalaciones del centro universitario, así como a los materiales y las relaciones entre funcionarios.

- Docentes en tutorías que el estudiantado manifiesta no dominan la materia, o bien se retiran antes de que concluya el horario de atención comunicado por cada sede universitaria. Se llevó a cabo un llamado de atención a las cátedras respectivas para que evalúen a los tutores que contratan.
 - Cursos de inglés de la Dirección de Extensión que inician y por falta de matrícula en los siguientes cuatrimestres, se cierran grupos en alguno de los horarios, viéndose afectado los estudiantes.
- h. **Repitencia de asignaturas:** se recibe una cantidad importante de denuncias con respecto a la repitencia de asignaturas, las cuales se atienden directamente con las cátedras de manera individualizada. Se han hecho esfuerzos para indicar a los programas situaciones en esta temática, donde se debe valorar, dado que se considera por documentos solicitados, que las asignaturas no están mediadas correctamente en plataforma. Esta problemática persistirá mientras haya la ausencia de un Programa de Éxito académico y planes remediales en la institución.
- i. **Circunstancias o eventos especiales:** son constantes los casos referentes a evaluación con respecto al artículo 4, inciso i) del Reglamento General Estudiantil, mismo que permite al estudiante tener acceso a una prueba diferenciada cuando no logra llevar a cabo la prueba ordinaria.
- j. **Promedios o notas parciales con errores:** El estudiantado acude a la DEFE cuando los promedios finales no aparecen en el sistema y ha transcurrido el tiempo estimado para que se puedan habilitar. Se conversa con las cátedras para constar su versión y poder guiar al estudiante.

Para una mejor visualización de los casos atendidos por la DEFE, Se presenta a continuación el cuadro de casos académicos recibidos por cada Escuela.

- **Escuela de Ciencias de la Educación**

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS
ESCUELA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
2019**

Categorías	Absolutos	Relativos
Entorno de estudiantes	1	1,2
Entrega de material de estudio a destiempo	1	1,2
Graduaciones	1	1,2
Incumplimiento de funciones	1	1,2
Maltrato de funcionarios a estudiantes	1	1,2
Plagio académico	1	1,2
Tutorías	1	1,2

Promedios o notas parciales con error	2	2,4
Cambio de plan de estudio	2	2,4
Circunstancias o eventos especiales	2	2,4
Otros: especificar en observaciones	2	2,4
Privados de libertad (observaciones)	2	2,4
Servicios no brindados, que cambian o con error	3	3,5
Sistema de Matrícula	3	3,5
Plazo de respuesta del funcionario	4	4,7
Trabajos Finales de Graduación	4	4,7
Extravío de instrumentos	5	5,9
Incumplimiento o error del estudiante	8	9,4
Consultas de normativa o procesos administrativos	9	10,6
Revocatoria y apelación	13	15,3
Evaluación de los aprendizajes	19	22,4
TOTAL	85	100

**ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS
AL FINAL DEL PERÍODO 2019
Escuela de Ciencias de la Educación**

Resolución de los expedientes	Absolutos	Relativos
Se acoge la solicitud del estudiante	50	58,8
No se acoge la solicitud del estudiante	25	29,4
Desiste del proceso	6	7,1
En proceso	4	4,7
TOTAL	85	100

CASOS ACOGIDOS SEGÚN CATEGORÍA

Tipo de caso	Absolutos	Relativos
Entrega de material de estudio a destiempo	1	2,0
Graduaciones	1	2,0
Incumplimiento de funciones	1	2,0
Incumplimiento Ley 7600	1	2,0
Maltrato de funcionarios a estudiantes	1	2,0
Plagio académico	1	2,0
Privados de libertad (observaciones)	1	2,0
Problemas y notas parciales con errores	1	2,0
Promedios o notas parciales con errores	1	2,0
Sistema de Matrícula	1	2,0
Tutorías	1	2,0
Circunstancias o eventos especiales	2	4,0
Plazo de respuesta del funcionario	2	4,0
Trabajos Finales de Graduación	2	4,0
Servicios no brindados, que cambian o con error	3	6,0
Consulta de normativa o procesos administrativos	5	10,0

Extravío de instrumentos	5	10,0
Evaluación de los aprendizajes	8	16,0
Revocatoria y apelación	12	24,0
TOTAL	50	100

- **Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades**

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS
ESCUELA CIENCIAS SOCIALES HUMANIDADES
2019**

Categorías	Absolutos	Relativos
Cambio de plan de estudio	1	0,9
Fraude académico	1	0,9
Graduaciones	1	0,9
Maltrato de funcionarios a estudiantes	1	0,9
Otros: especificar en observaciones	1	0,9
Plagio académico	1	0,9
Proceso disciplinario estudiantil	1	0,9
Sistema de matrícula	1	0,9
Extravío de instrumentos	2	1,8
Promedios o notas parciales con errores	2	1,8
Queja	2	1,8
Circunstancias o eventos especiales	3	2,7
Entorno virtual	3	2,7
Privados de libertad (observaciones)	3	2,7
Servicios no brindados, que cambian o con error	3	2,7
Tutorías	3	2,7
Plazo de respuesta del funcionario	6	5,4
Incumplimiento o error del estudiante	8	7,2
Trabajos Finales de Graduación	10	9,0
Consultas de normativa o procesos administrativos	13	11,7
Revocatoria y apelación	18	16,2
Evaluación de los aprendizajes	27	24,3
TOTAL	111	100

**ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS
AL FINAL DEL PERÍODO 2019
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades**

Resolución de los expedientes	Absolutos	Relativos
Se acoge la solicitud del estudiante	75	67,6

No se acoge la solicitud del estudiante	34	30,6
Desiste del proceso	2	1,8
TOTAL	111	100

CASOS ACOGIDOS SEGÚN CATEGORÍA

Tipo de caso	Absolutos	Relativos
Entorno virtual	1	1,3
Maltrato de funcionarios a estudiantes	1	1,3
Otros: especificar en observaciones	1	1,3
Plagio académico	1	1,3
Proceso disciplinario estudiantil	1	1,3
Promedios o notas parciales con errores	1	1,3
Queja	1	1,3
Extravío de instrumentos	2	2,7
Incumplimiento o error del estudiante	2	2,7
Tutorías	2	2,7
Circunstancias o eventos especiales	3	4,0
Privados de libertad (observaciones)	3	4,0
Servicios no brindados, que cambian o con error	3	4,0
Consultas de normativa o procesos administrativos	4	5,3
Consulta de normativa o procesos administrativos	5	6,7
Plazo de respuesta del funcionario	5	6,7
Revocatoria y apelación	10	13,3
Trabajos Finales de Graduación	10	13,3
Evaluación de los aprendizajes	19	25,3
TOTAL	75	100

- **Escuela de Ciencias Exactas y Naturales**

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS
ESCUELA DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES
2019**

Categorías	Absolutos	Relativos
Fraude académico	1	0,8
Queja	1	0,8
Tutorías	1	0,8
Cambio en el plan de estudio	2	1,7
Plazo de respuesta del funcionario	2	1,7

Privados de libertad (observaciones)	2	1,7
Repetencia de asignaturas	2	1,7
Entorno virtual	3	2,5
Plagio académico	3	2,5
Circunstancias o eventos especiales	4	3,3
Incumplimiento o error del estudiante	5	4,2
Consultas de normativa o procesos administrativos	6	5,0
Promedios o notas parciales con errores	6	5,0
Servicios no brindados, que cambian o con error	7	5,8
Trabajos Finales de Graduación	7	5,8
Revocatoria y apelación	18	15,0
Evaluación de los aprendizajes	50	41,7
TOTAL	120	100

**ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS
AL FINAL DEL PERÍODO 2019
Escuela de Ciencias Exactas y Naturales**

Resolución de los expedientes	Absolutos	Relativos
Se acoge la solicitud del estudiante	55	45,8
No se acoge la solicitud del estudiante	57	47,5
Desiste del proceso	5	4,2
En proceso	3	2,5
TOTAL	120	100

CASOS ACOGIDOS SEGÚN CATEGORÍA

Tipo de caso	Absolutos	Relativos
Circunstancias o eventos especiales	1	1,8
Entorno de estudiantes	1	1,8
Entorno virtual	1	1,8
Fraude académico	1	1,8
Plazo de respuesta del funcionario	1	1,8
Cambio en el plan de estudio	2	3,6
Consultas de normativa o procesos administrativos	2	3,6
Privados de libertad (observaciones)	2	3,6
Trabajos Finales de Graduación	3	5,5
Promedios o notas parciales con errores	5	9,1
Servicios no brindados, que cambian o con error	5	9,1
Revocatoria y apelación	13	23,6
Evaluación de los aprendizajes	18	32,7
TOTAL	55	100

- **Escuela de Ciencias de la Administración**

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS
ESCUELA CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
2019**

Categorías	Absolutos	Relativos
Entrega de material de estudio a destiempo	1	0,8
Fraude académico	1	0,8
Plazo del art. 53 RGE	1	0,8
Privados de libertad (observaciones)	1	0,8
Problemas y notas parciales con errores	1	0,8
Proceso disciplinario estudiantil	1	0,8
Sistema de Matrícula	1	0,8
Entorno virtual	2	1,6
Extravío de instrumentos	2	1,6
Incumplimiento de funciones	2	1,6
Plagio académico	2	1,6
Promedios o notas parciales con errores	2	1,6
Trabajos Finales de Graduación	2	1,6
Incumplimiento o error del estudiante	3	2,4
Queja	3	2,4
Tutorías	3	2,4
Servicios no brindados, que cambian o con error	4	3,3
Circunstancias o eventos especiales	5	4,1
Consultas de normativa o procesos administrativos	9	7,3
Plazo de respuesta del funcionario	15	12,2
Repitencia de asignaturas	15	12,2
Revocatoria y apelación	20	16,3
Evaluación de los aprendizajes	27	22,0
TOTAL	123	100

**ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS
AL FINAL DEL PERÍODO 2019
Escuela de Ciencias de la Administración**

Resolución de los expedientes	Absolutos	Relativos
Se acoge la solicitud del estudiante	87	70,7
No se acoge la solicitud del estudiante	32	26,0
Desiste del proceso	2	1,6
En proceso	2	1,6
TOTAL	123	100

CASOS ACOGIDOS SEGÚN CATEGORÍA
Año 2019

Tipo de caso	Absolutos	Relativos
Consultas de normativa o procesos administrativos	1	1,1
Entorno virtual	1	1,1
Entrega de material de estudio a destiempo	1	1,1
Fraude académico	1	1,1
Plagio académico	1	1,1
Plazo del art. 53 RGE	1	1,1
Problemas y notas parciales con errores	1	1,1
Proceso disciplinario estudiantil	1	1,1
Sistema de Matrícula	1	1,1
Consulta de normativa o procesos administrativos	2	2,3
Extravío de instrumentos	2	2,3
Incumplimiento de funciones	2	2,3
Trabajos Finales de Graduación	2	2,3
Queja	3	3,4
Tutorías	3	3,4
Servicios no brindados, que cambian o con error	4	4,6
Circunstancias o eventos especiales	5	5,7
Repitencia de asignaturas	9	10,3
Plazo de respuesta del funcionario	12	13,8
Revocatoria y apelación	13	14,9
Evaluación de los aprendizajes	21	24,1
TOTAL	87	100

B. Casos administrativos

Se presenta a continuación los casos administrativos recibidos en la DEFE referente a denuncias, consultas o quejas, del 2019.

Figura No.

Casos administrativos recibidos en el 2019

Casos administrativos	Absolutos	Relativos
Entorno estudiantil	1	0,4
Entorno virtual	1	0,4
Evaluación de los aprendizajes	1	0,4
Fraude académico	1	0,4
Incumplimiento de debido proceso	1	0,4
Incumplimiento de funciones	1	0,4
Otros	1	0,4
Incumplimiento Ley 7600	2	0,8

Problemas y notas parciales con errores	2	0,8
Proceso disciplinario estudiantil	2	0,8
Retiro Autorizado	2	0,8
Devoluciones de dinero	3	1,2
Extravío de instrumentos	4	1,6
Graduaciones	4	1,6
Incumplimiento o error del estudiante	4	1,6
Necesidades educativas especiales	4	1,6
Tutorías	4	1,6
Maltrato de funcionarios a estudiantes	7	2,7
Circunstancias o eventos especiales	6	2,3
Revocatoria y apelación	6	2,3
Servicios del Centro Universitario	8	3,1
Fondo Solidario	9	3,5
Queja	9	3,5
Privados de libertad	26	10,1
Sistema de Matrícula	20	7,8
Servicios no brindados, que cambian o con error	21	8,2
Beca	40	15,6
Consulta de normativa o procesos administrativos	67	26,1
TOTAL	257	100,0

Como se puede observar, los tipos de casos que más se presentan son los relacionados con el estudiantado en a) privación de libertad, b) sistema de matrícula, c) servicios no brindados o que cambian, d) consultas sobre becas y e) asesorías referentes a normativa y procesos administrativos que realiza esta Defensoría. En cuanto a becas, básicamente son consultas constantes. Referente a becas, se reciben constantes consultas, y se remiten a las trabajadoras sociales para su atención. Todos los casos han sido resueltos a la brevedad y con un buen servicio al estudiante.

A continuación se presentan los tipos de denuncias a los que se deben poner mayor atención:

- **Objeto Incumplimiento Ley 7600:** CeU San Carlos, el estudiante tiene miastenia congénita (debilidad muscular) por lo que se moviliza en silla de ruedas y se encuentra conectado a un equipo especial. Se presenta al Centro a realizar una gestión, pasó por un pasillo donde no había rampa, ocasionando una caída en una grada, pego la cabeza al suelo y se desconectó el ventilador, en el CeU no sabían cómo atender el caso, se llama a la ambulancia. Este accidente le causó un pericardio respiratorio y pasó una semana completa entre salidas y entradas del hospital ya que su enfermedad se complicó.
- **Maltrato de funcionarios a estudiantes:** generalmente este tipo de denuncias el estudiantado las realiza solicitando la protección de datos amparados en la Ley de Control Interno artículo 6. El estudiantado denuncia maltrato por parte de funcionarios de algunos **Objeto** centros universitarios. Cuando se realiza el proceso de

análisis con los funcionarios, estos indican que no es correcta la apreciación del estudiante, en vista de que el estudiante pide protección de datos, se imposibilita citar a una resolución alternativa de conflictos.

La DEFE alza la voz para hacer conciencia en todos los funcionarios, recordándoles que se deben al estudiante y que su trato hacia ellos debe ser siempre bajo el marco del respeto, así también, que incluso aunque el estudiante grite, este no debe tomar la misma posición, ya que es una figura de autoridad y debe dar el ejemplo. Para solicitar apoyo, en cada CeU siempre hay un oficial de seguridad que puede brindar protección al funcionario.

- **Extravío de instrumentos de evaluación:** Se comprobó la pérdida de instrumentos de evaluación del estudiantado en algunos centros universitarios, siendo en uno de ellos esta acción recurrente. El estudiante se muestra muy frustrado y enfadado debido a que estos errores administrativos generan incertidumbre en la calificación final obtenida. Se constató que hay centro universitarios en donde se extravió el instrumento sin ser calificado aún por la cátedra.
- **Tutorías:** se están trasladando costos de traslado al estudiantado que debe viajar de diferentes zonas del país hacia CeU tales como San José. Algunos de ellos acuden al fondo solidario, no obstante dicho fondo no es tan solidario, porque solo aplica para estudiantes de beca socioeconómica. En términos de costos y de equidad en el servicio, lo recomendable es que los tutores se trasladen a las regiones del país y presten sus servicios, o bien que se contraten realmente tutores en la región que les brinden las tutorías. En el 2019 se impartió una tutoría en el CeU Perez Zeledón, todos los estudiantes de la Región Brunca se tuvieron que trasladar hasta dicho CeU, el cual no contaba con la cantidad de sillas necesarias, por lo que debieron sentarse en el piso hasta que la DEFE intervino.
- **Entrega de material de estudio a destiempo:** esta situación sigue afectando al estudiantado en privación de libertad, el cual incluso llega a finalizar el cuatrimestre sin contar con las adaptaciones evaluativas, este aspecto va ligado a la cantidad de llamadas que se reciben diariamente en la Defensoría de los Estudiantes.

Se presenta a continuación la relación de casos administrativos con la dependencia correspondiente.

Figura No.

Distribución de casos administrativos por Dependencias de la UNED

Año 2019

Dependencias UNED	Absolutos	Relativos
CeU Palmar Norte	1	0,4
CeU Palmares	1	0,4
CeU Pérez Zeledón	1	0,4

CeU Puriscal	1	0,4
CeU Siquirres	1	0,4
DIDIMA	1	0,4
DITIC	1	0,4
FEUNED	1	0,4
Oficina de Seguridad	1	0,4
Vicerrectoría Académica	1	0,4
CeU Alajuela	2	0,8
CeU Puntarenas	2	0,8
CeU Upala	2	0,8
Dirección de Extensión	2	0,8
Dirección Financiera	2	0,8
TSE	2	0,8
CeU Desamparados	3	1,2
CeU Limón	3	1,2
Dirección de Centros Universitarios	3	1,2
CeU Cartago	4	1,6
CeU San Carlos	4	1,6
ECSH	4	1,6
CeU San José	12	4,7
CeU Heredia	13	5,1
COA	17	6,6
Oficina de Registro	36	14,0
Defensoría de los estudiantes	66	25,7
Dirección de Asuntos Estudiantiles	70	27,2
TOTAL	257	100,0

Acorde a la anterior figura, se procede a revisar las dependencias con casos más frecuentes:

- **CeU San José:** Un caso recurrente en dicho CeU se manifiesta en el período de recepción de tareas. El estudiantado asevera que entrega las tareas en tiempo antes de las 4 p.m. y no se reciben. La Defensoría cada cuatrimestre solicita videos de las cámaras de seguridad para constatar quien lleva la razón y acorde a las pruebas, la resolución es negativa. Llama la atención a la DEFE que es el único CeU en donde se reciben denuncias cuatrimestre a cuatrimestre sobre esta problemática, algunas de estas no se contabilizan porque son llamadas telefónicas. Se recomienda al CeU:
- **CeU Heredia:** Donde el grupo ecológico, tuvo serios problemas de comunicación entre la persona que dirigía el grupo y el administrador del CeU, hecho que estaba afectando la labor del grupo en beneficio de la comunidad.
- **COA:** todos los casos están relacionados con la atención a las necesidades de la población en privación de libertad. Es importante aclarar que cada vez que esta Defensoría acude al COA, recibe respuestas positivas.
- **Oficina de Registro:** Caso de una estudiante que solicita una salida lateral, la solicitud es rechazada porque posee más créditos aprobados en otra Universidad. Luego de realizar una serie de investigaciones, se determina junto con la Oficina de Registro que la normativa que se está aplicando no está vigente, por lo que se remite al Consejo Universitario para que se pronuncien. Las demás consultas que realiza el estudiantado se resuelven con el apoyo de los funcionarios de la Oficina de Registro.
- **Defensoría de los Estudiantes:** se clasifican con esta etiqueta, todos los casos que son atendidos por el equipo de estudiantes delegados, tales como:
 - Consultas referente a qué es semana A y semana B.
 - Necesidad de comprender cómo funciona el sistema a distancia de la UNED.
 - Solicitud de ayuda para conocer las normas de citación APA.
 - Requieren comprender cómo se utiliza el instructivo de matrícula de la UNED.
 - Conocer dónde pueden consultar las Orientaciones Académicas.
 - Consultas de cómo realizar algún trámite.
 - Entre otros.

Esta labor que realiza el equipo de estudiantes delegados, cobra vital importancia cuando se observa que son un componente clave para lograr que el estudiantado de primer ingreso comprenda cómo trabaja la UNED, se sienta acompañado y de esta manera la deserción sea mas baja.

- **Dirección de Asuntos Estudiantiles:** Se procede a distribuir los casos acorde a la tipificación de denuncias, dejando por fuera a la Oficina de Registro de la cual ya se trató en los puntos anteriores.

Figura No. Distribución de los casos recibidos de la Dirección de Asuntos Estudiantiles en el 2019.

Casos de la DAES atendidos en la DEFE en el 2019
(Se excluye a la Oficina de Registro)

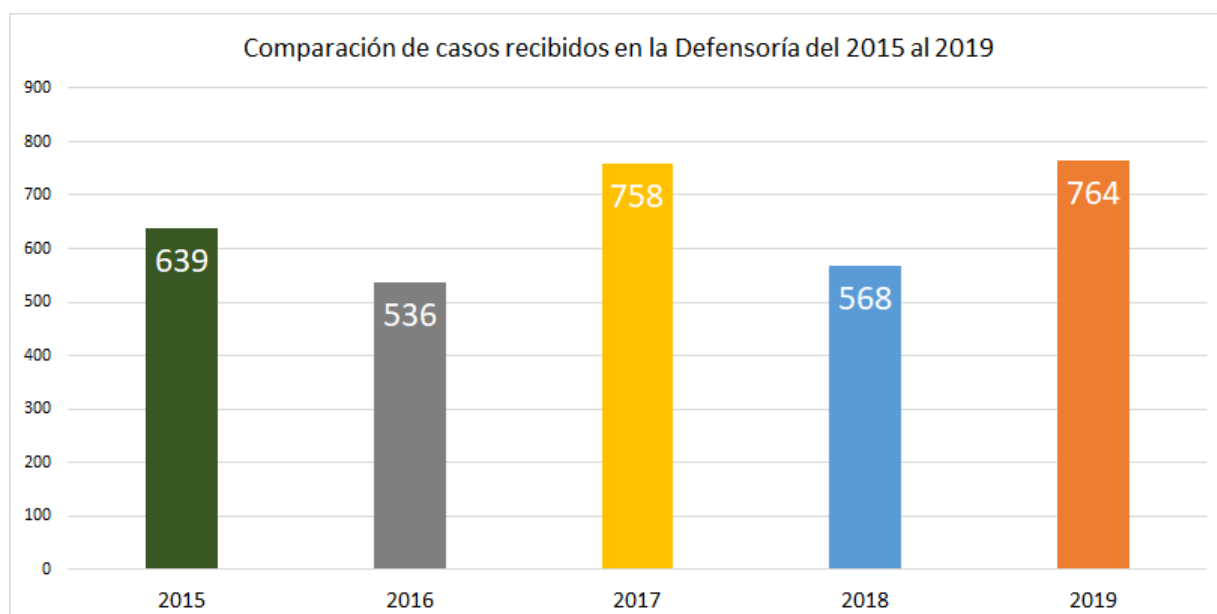
Tipo de caso atendido	Se acoge	No se acoge	Desiste	TOTAL
Incumplimiento de funciones	1			1
Maltrato de funcionario a estudiante	1			1
Queja	1			1
Incumplimiento o error del estudiante		2		2
Servicios del Centro Universitario	2			2
Necesidades educativas especiales	2	2		4
Privados de libertad	2	1		3
Consulta de normativa o procesos administrativos	5	2	1	8
Fondo Solidario	4	4		8
Beca	19	16	5	40
TOTAL	37	27	6	70

Importante indicar de la figura anterior, el hecho de que la mayor cantidad de estudiantes hacen uso de la DEFE con la finalidad de que les resuelvan situaciones personales de su beca. No obstante como se aprecia, de los 40 casos, solo 19 de ellos tenía la razón en su denuncia, resolviéndose las mismas por parte de la oficina competente.

Aunado a lo anterior, la categoría Privados de libertad no estuvo recibiendo atención por parte de la UNED durante el tercer cuatrimestre 2019, debido a la medida sanitaria adoptada en las cárceles de Costa Rica en ese cuatrimestre. De ahí que los casos bajaron considerablemente.

2.3 Comparación de casos atendidos en el 2019, con respecto a años anteriores.

Figura No. Comparación de los casos recibidos del 2015 al 2019 en la Defensoría de los Estudiantes.

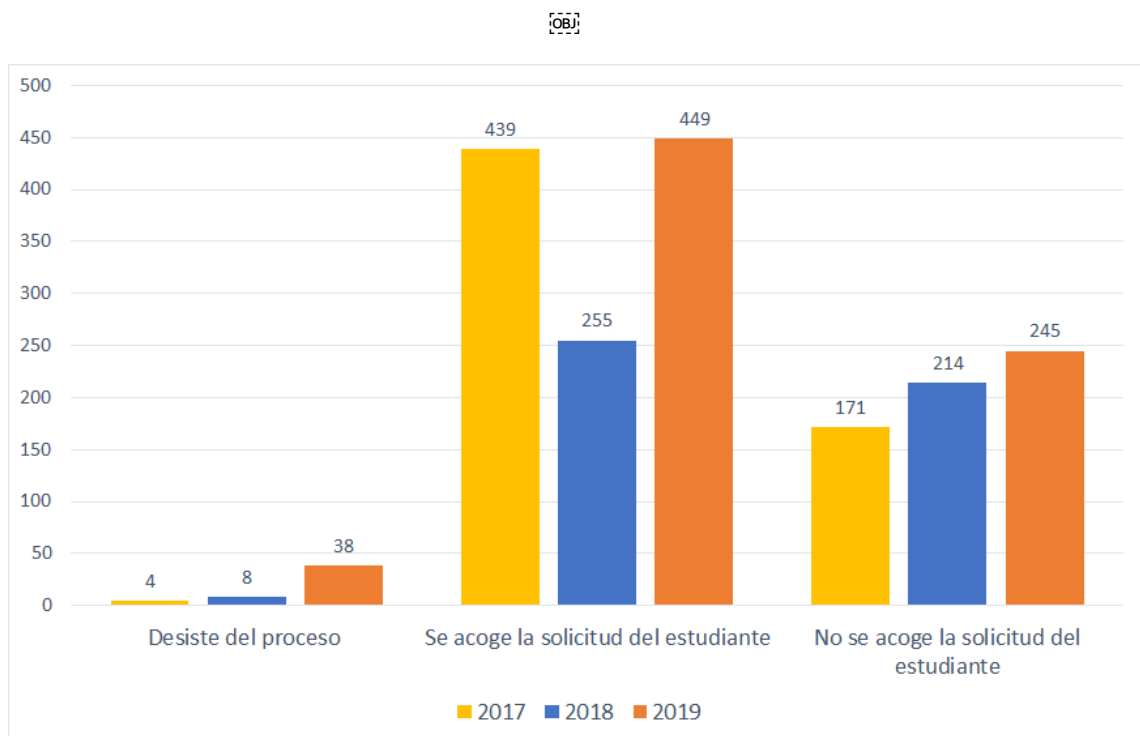


Para el 2017 se inicia un trabajo fuerte de divulgación e información respecto a derechos y deberes estudiantiles por parte de la DEFE, asimismo se trabaja en posicionar aún más la figura del estudiante delegado en los centros universitarios, lo que contribuye a recibir mayor cantidad de denuncias, consultas y quejas a nivel de todas las sedes.

Para el 2018, la baja sustancial en cantidad de casos la atribuimos a la atención que le brinda el COA a la población estudiantil privada de libertad, lo que provoca que no se presenten mayor número de situaciones objeto de denuncia para esta población. Asimismo se da inicio al curso de capacitación que desarrolla la DEFE, en conjunto con el Centro de Capacitación en Educación a Distancia, teniendo como tema el conocer y utilizar el Reglamento General Estudiantil por parte de los funcionarios, dado que por falta de conocimiento del mismo se cometen muchos errores.

En el año 2019, se impartió el curso del Reglamento General Estudiantil en los 3 cuatrimestres. A la vez, los estudiantes privados de libertad, debido a la alerta de pandemia, se les suspende el tercer cuatrimestre 2019, motivo por el cual no se dieron tantas denuncias por parte de esta población, que si ocurrió en años anteriores. Por tanto, el aumento en casos en el 2019, lo atribuiríamos al conocimiento del que gozan ya los estudiantes UNED con respecto a sus derechos estudiantiles.

Figura No.



Con el fin de analizar mejor los datos, se presenta también un cuadro comparativo con los valores porcentuales:

**Comparación de las resoluciones de casos generadas en la DEFE
2017 al 2019 en valores porcentuales**

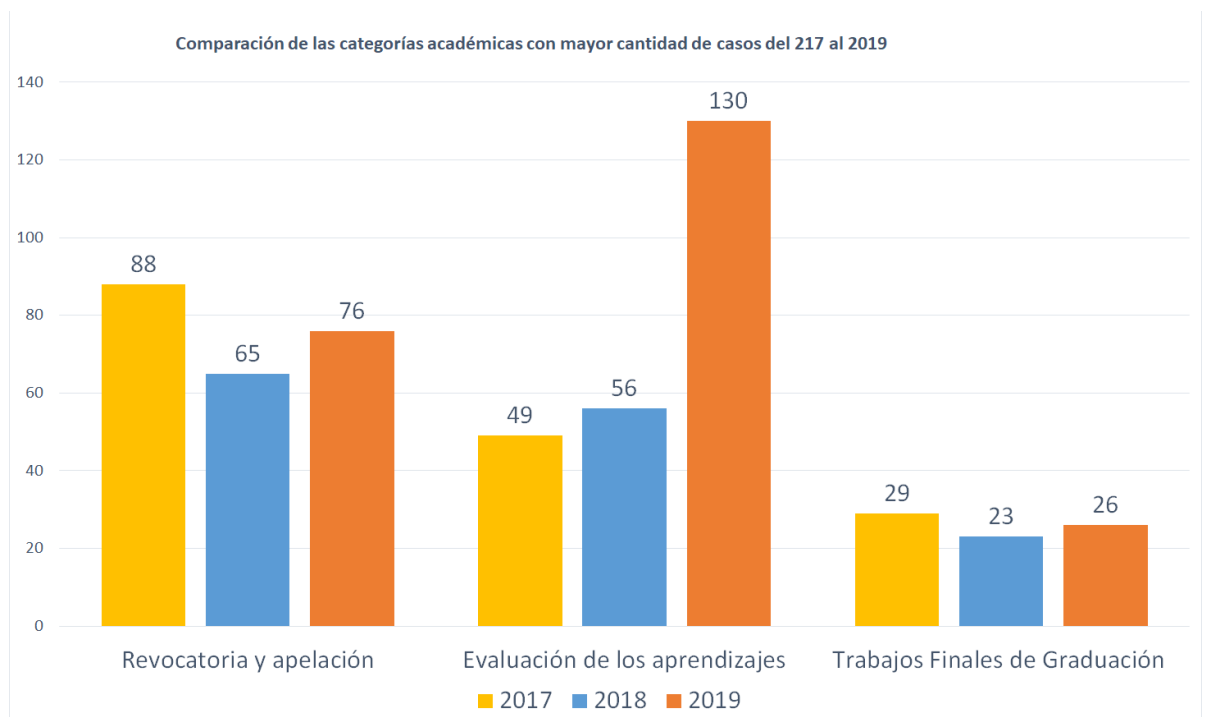
Año	Desisten	Se acoge la solicitud	No se acoge la solicitud
2017	0,7	71	28
2018	1,7	53	45
2019	5,2	61	33

En el 2017 el porcentaje de casos en que el estudiante lleva la razón, es del 71% , o sea 439 del total de casos tramitados 614, en el 2018 baja a 53% , sea 255 de 477 casos, y en el 2019 repunta nuevamente a un 61%, o sea 449 de 732 casos en total. Es importante indicar que este comportamiento se debe a las fallas en las pruebas escritas que se han detectado en algunas asignaturas, quejas que son planteadas por el estudiantado.

Otro factor importante demostrado en el gráfico anterior, son los casos que no se acogen por parte de la Defensoría, por cuanto el estudiante no llevaba la razón en su planteamiento, que para el 2017 representa un 28% (171 de 614 casos), en el 2018 asciende a un 45% (214 de 477 casos), sean 17 puntos porcentuales y en el 2019 baja con respecto al año anterior a un 33% o sea 12 puntos porcentuales(245 de 732 casos), estos porcentajes se muestran sobre la base de los casos totales de cada año.

Por otro lado, al comparar las categorías académicas con las cantidades de casos según fluctúan cada año, se presenta la siguiente figura:

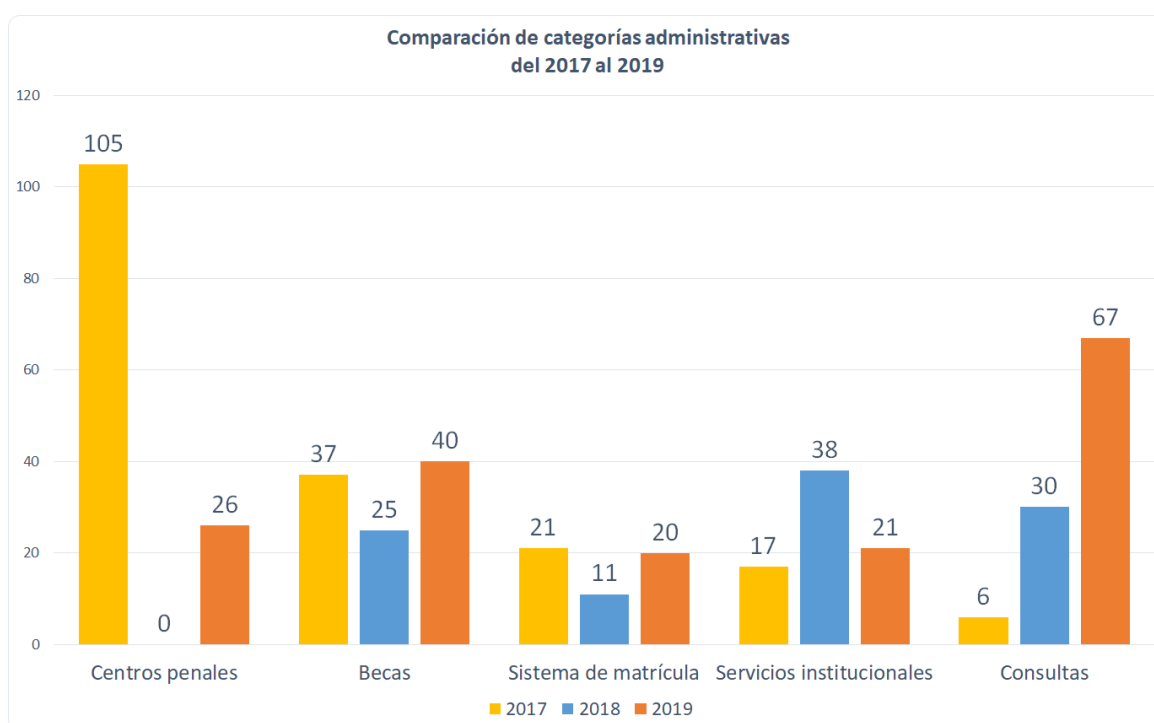
Figura No



En la figura anterior, se puede observar que:

- Los casos de revocatoria y apelación en subsidio disminuyen del 2017 al 2018 y aumentan nuevamente en el 2019. Esto es atribuible a la cantidad de casos atendidos en materia de evaluación de los aprendizajes en el 2019, donde se dieron situaciones especiales de errores en algunas pruebas escritas de diferentes asignaturas.
- El tema de Evaluación de los aprendizajes ha ido en aumento en cuanto a denuncias, correspondiendo a mala elaboración de los ítems en las pruebas escritas, tiempo mal calculado de aplicación de pruebas, lo que no permite al estudiantado concluir la misma entre otros.
- Trabajos Finales de Graduación se mantiene un número similar de casos del 2017 al 2019. Son serios los casos en esta temática y por lo general se refieren a la mala asesoría por parte de los directores de TFG que no han logrado guiar adecuadamente al estudiantado, provocando serias crisis entre el estudiante y el docente.

Se procede a realizar una comparación de las categorías administrativas del 2017 al 2019.



Al observar la figura anterior, podemos detectar que:

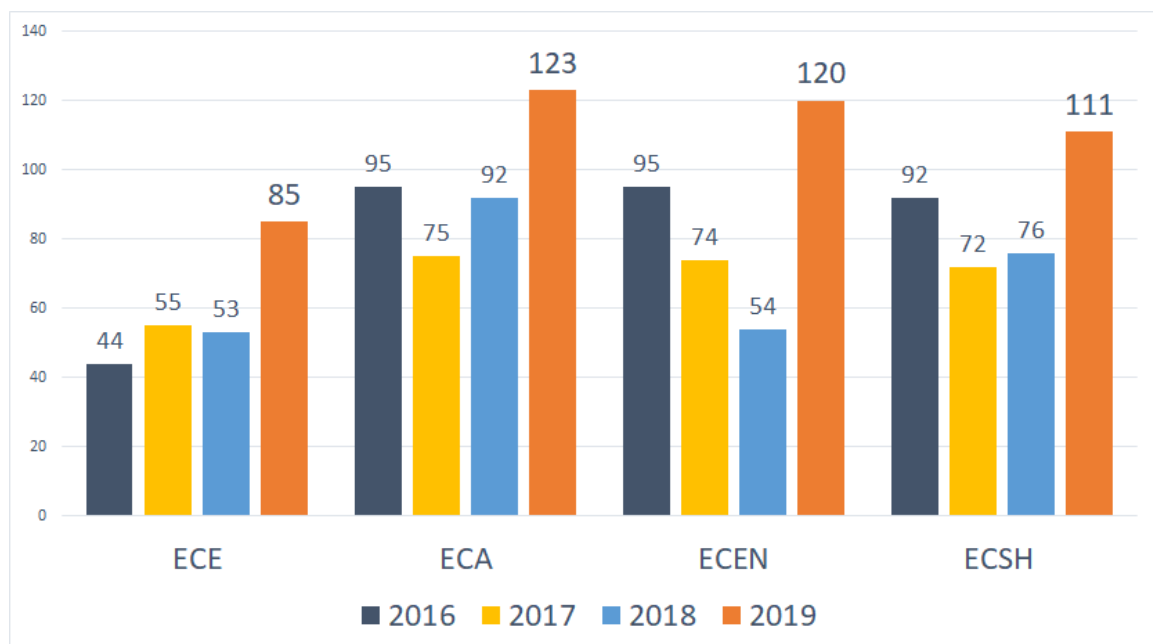
- Los casos referentes a la atención de la población estudiantil en privación de libertad, han disminuido notoriamente del 2017 al 2019, siendo que en el 2018 no se reciben casos. Como ya se ha acotado a en este Informe, un cambio importante se da cuando el Centro de Operaciones Académicas, empieza a encargarse del proceso de remisión de las adaptaciones, nombrando a un funcionario a cargo de esta actividad.
- Los casos referentes a las becas, los cuales en su mayoría son consultas, mantiene el número de recepción de solicitudes de intervención de estudiantes. Se enfatiza en la

excelente atención que se ha recibido de este Programa de Becas para contestar los casos que la DEFE les remite, en donde no solo contestan por correo al estudiante, sino que también se comunican con ellos por teléfono.

- Los casos referentes al sistema de matrícula se mantienen, en este tema tenemos un escenario plausible debido a que desde que se instauró la matrícula por niveles académicos, las denuncias disminuyen.
- Los servicios institucionales también son un tema que se disparó en casos en el 2018 y disminuyen en el 2019, estos están siendo constantemente monitoreados por la DEFE.
- En el tema de consultas en normativa, crecen con los años, lo que es positivo porque la DEFE se posiciona como una Instancia asesora.

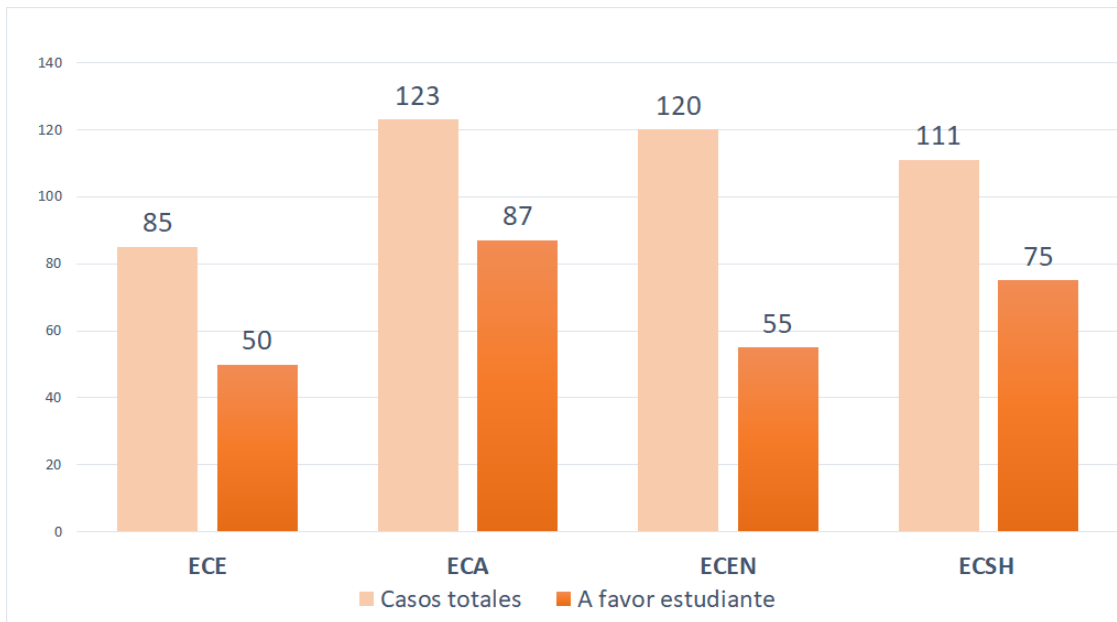
Se muestra en la siguiente figura, la comparación de casos recibidos por Escuelas del 2016 al 2019.

Figura No.



En la figura anterior, se muestran los casos (consultas, denuncias y quejas) de los años 2017, 2018 y 2019, recibidos en su totalidad, se muestra un aumento creciente según pasan los años en la mayoría de las escuelas.

Ahora presentaremos a continuación la misma comparación por escuelas entre los casos totales atendidos y los casos acogidos y resueltos por parte de ésta Defensoría para el período 2019.



En la figura anterior, se puede observar que el año en que más casos ha atendido la DEFE es en el 2019. Se debe tener presente que estos casos están constituidos por denuncias, consultas y quejas, así como de una serie de categorías que se pueden observar en los cuadros presentados en este documento referentes al año 2019.

La DEFE considera que el aumento de casos está relacionado con la capacitación constante que realiza en la población estudiantil, para dar a conocer sus derechos y deberes, y de ahí que mas personas acudan a esta Dependencia. Así también, se aclara que las relaciones interpersonales entre la Defensoría y las personas encargadas de cátedra, hacen que la función de resolver casos sea expedita. La colaboración es mutua entre las Dependencias, en pro del éxito académico del estudiante.

Capítulo III

Casos especiales tramitados durante el 2019

A continuación se indican los casos más complejos tramitados por la Defensoría de los Estudiantes, mismos que conllevaron semanas de trabajo en algunos casos y que se espera una resolución a nivel institucional, dado que la DEFE solamente recibe, investiga y recomienda en temas de interés para la institución.

1. Honestidad académica
 - Se han detectado variedad de casos por parte de cátedras y de los mismos estudiantes, así como por denuncias recibidas en la DEFE, en que participa el estudiantado comprando y compartiendo actividades evaluativas a cambio de un monto de dinero. Un aspecto de análisis es el hecho de que
 - El desconocimiento del estudiantado del formato APA, el fácil acceso a internet y las redes sociales, ha permitido que cualquier persona pueda buscar y encontrar la temática que se esté desarrollando en las asignaturas, permitiendo que el estudiante copie y pegue sin citar al autor original de esos temas.
 - Filtración de pruebas escritas previo a ser aplicadas.
Se presenta la filtración de una prueba escrita, misma que fue enviada vía whatsapp a una gran población estudiantil. La Cátedra resuelve antes de que se califiquen las pruebas aplicadas y se sustituye la prueba por otra. Es importante destacar que el estudiantado molesto plantea la queja, por haber cumplido ya con la prueba.
2. Extravío de instrumentos de evaluación por parte de los CeU. Es importante indicar que se han presentado quejas varias por pérdida de un instrumento de evaluación. Acorde a lo establecido por el Reglamento General Estudiantil, se le debe dar un 7 al estudiante que es la nota mínima, o bien permitirle realizar nuevamente la prueba, lo que implica un costo para la institución.
3. Trabajos Finales de Graduación: estudiantes que carecen de una buena guía por parte del director o directora de tesis. Se genera frustración en el estudiantado al llegar al tribunal examinador y las tesis no llegan a ser de la calidad requerida como futuros profesionales.
4. Trasiego de instrumentos a centros penales: se han dado importantes avances en este tema en pro de la población estudiantil en privación de libertad, aunque hay aún apatía en funcionarios encargados de cátedra para dar solución en casos como el no recibido de un instrumento de evaluación por el estudiante. El sentir de algunos funcionarios de la academia es que ellos ya cumplieron con enviar el materia, si llega o no, no es un asunto que tenga relación con ellos.

5. Plataformas virtuales: denuncias recurrentes de docentes que no están mediando correctamente y que utilizan la plataforma de aprendizaje como un repositorio de material.
6. Entrega de libros digitales: se reciben casos de estudiantes que se les dificulta leer el material didáctico con la frecuencia necesaria, debido a su zona geográfica, condición socioeconómica, fluido eléctrico, entre otros. La Universidad debe tomar en cuenta la variedad de estudiantes con la que cuenta y las necesidades de estas poblaciones, acorde a la misión y visión de la UNED, por lo que se recomienda tener acceso a los permisos de editorial para imprimir los libros, acorde a las necesidades existentes. Es importante indicar que son pocos los casos en estas circunstancias.
7. Estudiante no vidente de la carrera de Ingeniería
8. Caso codificación de enfermedades II: Se ve afectado un porcentaje alto de estudiantes, en donde la tasa de aprobación de la asignatura es baja. Los estudiantes requieren mayor mediación pedagógica. A pesar de las reuniones con la cátedra y Programa no se logra un resultado favorable para el estudiantado.
9. Repitencia de asignaturas: El estudiantado se muestra frustrado por la cantidad de veces que repite una asignatura sin que se valore qué factores están afectando al estudiante en particular. Se requiere un Programa de éxito académico que muestre interés por el estudiantado. La UNED alarga las distancias cuando no presta interés a la frustración que viven algunos estudiantes debido a la tasa de repitencia de las asignaturas. Se debe recordar que a la Universidad ingresa estudiantado de diferentes colegios en donde las bases académicas no son siempre las deseadas, de ahí que hay que tomar medidas para evitar la deserción estudiantil.
10. Orientaciones académicas mal elaboradas: Se debe recordar a las personas encargadas de cátedra que las Orientaciones Académicas son un contrato entre el estudiante y la UNED. Deben estar revisadas previamente para evitar cambiarles las reglas evaluativas durante el cuatrimestre. Existen muchas Orientaciones Académicas que no cumplen con lo mínimo establecido en los Lineamientos institucionales, carecen de datos de la cátedra y contacto, evaluación a aplicar, objetivos a evaluar, cuentan con fechas erróneas, entre otros.
11. Acción suscitada entre oficial de seguridad y estudiante: El hecho se generó entre una oficial de seguridad y un estudiante, en la entrada principal de la ECEN. El estudiante no comprendió como llenar la bitácora de ingreso al edificio, la oficial de seguridad no supo resolver la duda del estudiante y actuó de forma imponente al intentar evitarle el ingreso a la Institución, llevando el hecho al forcejeo físico. El estudiante estaba medicado debido a una fuerte depresión, documentos que quería llevar a la persona encargada del Programa y se mostró muy afectado por la reacción de la funcionaria. En la Defensoría consideramos que no se debe perder de vista que el funcionario está en una

posición de poder ante el estudiante y por tanto, debe dominar la frustración y el enojo, con el fin de evitar agredir a un estudiante. La Resolución pacífica de los conflictos debe ser una capacitación constante en la UNED.

Capítulo IV

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. Control y seguimiento de la figura de estudiante delegado para que se mantengan la mayor parte del año en cada sede universitaria, brindando una mano guía al estudiantado.
2. Se rescata el hecho de que los estudiantes están recibiendo desde su primer contacto con la UNED, la atención del Estudiante Delegado, desde su participación en las charlas de inducción que lidera la DAES en cada sede universitaria, llegando a un 17.5% del de ingresos nuevos que se dieron durante el año 2019. Bajó porcentualmente con respecto al año 2018, a consecuencia de que la capacitación anual en el mes de febrero de todos los delegados, se llevó a cabo en las fechas en que más talleres se impartieron en los CeU del país, no pudiendo participar en todas las regiones.
3. Consolidación de los Consejos Regionales establecidos por el Reglamento de la DEFE, con la finalidad de guiar las asesorías que se brindan en cada sede por Región. Es importante hacer notar que la figura de estudiante delegado conforma un verdadero equipo al trabajar unidos por un mismo fin, el estudiantado dentro de la región.
4. Las temáticas desarrolladas anualmente para impartir talleres por parte de la DEFE, responden a las necesidades tanto institucionales como a solicitud de la misma población estudiantil, representando 3348 estudiantes impactados, trabajo desarrollado no sólo a través de oficinas centrales, sino por el estudiante delegado.
5. Se imparten videoconferencias con temáticas sobre normativa universitaria, de interés para funcionarios y el estudiantado, con la finalidad de instruir a ambos y disminuir las diferencias entre ellos, contribuyendo a la mejora en el servicio que brinda la institución.

Las videoconferencias de mayor interés tanto para funcionarios como por los estudiantes fueron: Principio de legalidad dirigida a funcionarios y ¿Porqué puedo perder mi beca? Dirigida al estudiantado.

Lo importante es que se han escogido temas de interés para las dos áreas importantes que atiende esta Defensoría, mismas que han sido transmitidas por el Programa de Videoconferencia UNED, haciendo uso de las salas en cada sede universitaria.

6. En el desarrollo de capacitaciones, la más relevante es el curso impartido sobre el Reglamento General Estudiantil, dado que fue creado con la intención de brindar las herramientas necesarias para la correcta aplicación de la normativa. Con la capacitación brindada a 98 funcionarios, se está contribuyendo a que las decisiones tomadas sean las más adecuadas y ha sido una motivación para el personal docente sobre todo. Se recalca el hecho de que del III cuatrimestre 2018 al III cuatrimestre 2019 se ha capacitado a un total de 140 funcionarios.
7. El Proyecto: Ambientes de aprendizaje innovadores: CeU Reforma, viene a buscar soluciones a las denuncias que aquejan a la población estudiantil en privación de Libertad. Reforma es el inicio de esta iniciativa de acceso a plataformas virtuales. Ante el mismo problema, hay que brindar situaciones diferentes.
8. El expediente digital durante el año 2019 ha estado a prueba, brindando buenos resultados tanto para el estudiantado como para la DEFE. En el mismo el estudiante le da un seguimiento a su caso desde el momento mismo es que es asignado a uno de los funcionarios y el curso que lleva la investigación. Hacen falta detalles para la clasificación de los mismos, lo que estará trabajando la DTIC en los próximos meses.
9. De los 764 casos atendidos, cifra similar en los últimos años, se acogen 449 y se les brinda resolución a los mismos, con el apoyo y seguimiento ante las diferentes instancias universitarias.
10. Se mantiene a lo largo de los años, el hecho de que son los fines e inicios de cuatrimestre los que conllevan mayor cantidad de casos recibidos, precisamente por el hecho de finalizar períodos lectivos con la entrega de notas, reclamos por revocatoria y apelación, procesos de matrícula y atención en becas entre los más importantes.
11. De los 764 casos atendidos, el 66% de los mismos corresponde a la academia, solo el 34% al área administrativa. Razonamiento lógico de los datos obtenidos, dado que somos una institución de servicio en educación.

Se considera relevante manifestar que de los 764, solamente 449 de ellos el estudiante tenía la razón en cuanto a la queja planteada, como se muestra en los gráficos dentro del documento. Importante aclarar además que de los cerca de 23.000 estudiantes en el año, recibir esta cantidad de denuncias, representa un **3.32 %** con respecto a la población estudiantil, que si bien es cierto es relativamente bajo el porcentaje dada la alta población con la que cuenta la UNED, la realidad establece que detrás de cada estudiante que denuncia, hay todo un grupo que ha decidido guardar silencio por temor, desconocimiento de sus derechos o por falta de interés.

12. Del total de casos atendidos, la escuela con mayor número es la ECA, presentando un total de 123 de las cuales solo 87 estudiantes lleva la razón. La ECEN ocupa el segundo lugar con 120 casos, no obstante solo 55 de los

estudiantes que plantean el caso llevan la razón y la ECSH presenta 111 casos, de los que 75 estudiantes llevaban la razón. La Escuela que menos casos presentó este año fue la de Ciencias de la Educación, donde de los 85 casos recibidos, solamente 50 estudiantes llevaron la razón. Cabe resaltar que el año 2019 se ha caracterizado por afianzarse mejor las relaciones entre la DEFE y las cátedras, motivo por el cual, cuando el estudiante lleva la razón en su planteamiento, es cuestión de dialogar con la cátedra y se logra resolver.

13. El tema de evaluación de los aprendizajes (diseño errado de items, temas en las pruebas de capítulos que no corresponden, items confusos, entre otros), da como consecuencia que el estudiantado lleve a cabo los recursos de revocatoria y apelación en subsidio. Es por este motivo que son las dos variables de mayor porcentaje de casos atendidos por la DEFE.
14. Las adaptaciones curriculares siguen generando denuncias constantes debido a que se requiere la elaboración de un Proceso que clarifique la función de los diferentes actores, así como los tiempos de respuesta de cada uno. Los casos han bajado considerablemente por la gran labor que ha llevado a cabo el Centro de Operaciones Académicas con la distribución de las adaptaciones en los tiempos debidos. Se ha encontrado una error en el proceso que conlleva a denuncias: el COA remite las Orientaciones académicas que las cátedras le solicitan. Las cátedras remiten al COA las Orientaciones Académicas que fueron adaptadas. No hay una instancia que indique al COA cuales Orientaciones hay que enviar a pesar de que no requieran adaptación.
15. En cuanto a Centros Universitarios, las mayores quejas se dan el CeU de San José, donde no llegan a tiempo los estudiantes en las fechas establecidas para la entrega de tareas, seguida del CeU de Heredia, donde se plantea una situación de falta de comunicación con la administración y el grupo ecológico de ese centro, afectando a la población estudiantil de este grupo.
16. Con respecto a la Dirección de Asuntos Estudiantiles, hay un gran número que correspondió al área de becas, 40 casos en total, no obstante solo se acogen 19, por tener la razón el estudiante. Estas situaciones son sobre todo apelaciones a las becas otorgadas o bien problemas con pérdida del beneficio por incumplimiento del estudiante. Es importante manifestar que el área de becas en conjunto con la DEFE llevaron a cabo una videoconferencia sobre la temática, para alertar al estudiantado sobre los factores más recurrentes que hacen que un estudiante pierda la beca.
17. Como se ha podido observar en este Informe, los casos recurrentes que atiende la DEFE en temas de estudiantes en privación de libertad, se atienden por teléfono porque la mayoría de ellos carecen del apoyo de algún familiar diestro en la computadora que pueda llenar el formulario de casos, asimismo por la ausencia de intranet en los penales. De ahí que las llamadas telefónicas suman 227 casos que no se muestran en las estadísticas. Además, los casos referentes a estudiantes en privación de libertad a partir del 2019 se empezaron a atender directamente con el COA en el tema de adaptaciones curriculares.

Recomendaciones

1. Se hace necesario que la DEFE lleve a cabo nuevas estrategias para atender a la población de primer ingreso, dando a conocer el servicio de asesoría y atención al estudiantado que le corresponde brindar.
- Un logro que se debe destacar en el 2019, es la vinculación que tuvo la DEFE y el PACE. Debido a la cantidad de casos recibidos en temas de evaluación de los aprendizajes, en el tercer cuatrimestre, se solicitó a dicha Dependencia el análisis curricular de 6 asignaturas. De acuerdo a los estudios del PACE, se determinan las falencias de los instrumentos de evaluación y rúbricas y se realiza una reunión con la cátedra respectiva para que el PACE los asesore en cómo mejorar. Las respuestas de de las cátedras, en general fueron muy positivas.

Por lo anterior se recomienda:

- a. Que la Defensoría de los Estudiantes siga trabajando de la mano con el PACE.
 - b. Que se inicie un proceso de formación a nivel institucional en temas de rúbricas, elaboración de ítems y distribución del tiempo para el desarrollo de pruebas evaluativas, a cargo del PACE en coordinación con el CECED.
 - c. Que se nombre en cada Escuela a una persona a tiempo completo en el puesto de evaluación de los aprendizajes.
- Atención a estudiantes en privación de libertad: Se genera una problemática en el envío de adaptaciones, las cuales incluso al finalizar el cuatrimestre, no han sido recibidas. Se recomienda:
 - a. Elaborar un Proceso definido que indique el plazo de respuesta de cada actor y sus responsabilidades, a cargo de CPPI. (Esta solicitud ya fue enviada a Rectoría)
 - b. El COA se encarga de remitir todas las adaptaciones de las Orientaciones Académicas y las Orientaciones sin adaptar, no obstante, se requiere que haya un departamento que indique qué Orientaciones son adaptadas y cuáles no, así también que brinde seguimiento a la remisión de las mismas.
 - c. Se requiere que se realice una prematrícula y que esta información sea socializada con las cátedras respectivas para que puedan ir trabajando en las adaptaciones curriculares.
- Ley 7600
- Proyecto: Ambientes de aprendizaje innovadores en el CeU
- Incumplimiento de los funcionarios deben aplicarse sanciones disciplinarias conforme al Estatuto Orgánico.

- Al Ceu San José: debido a la serie de casos que se reciben constantemente cada cuatrimestre, referente a la entrega de tareas en el CeU, se recomienda:
- Colocar un reloj en el CeU para que ambas partes constaten la hora final de entrega y que este reloj tenga la misma hora del entorno estudiantil de la UNED.
- Se entregue un tiquete para que a todos los que lo posean antes de las 4 p.m., se les reciban los trabajos.
- Se remitan mensajes de texto a través del COA a estudiantes de primer ingreso para que conozcan esta disposición.