

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

Defensoría de los Estudiantes de la UNED

INFORME DE LABORES ANUAL DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES

Licda. Nidia Herrera Bonilla
Defensora de los Estudiantes

Equipo de apoyo:

Bach. Karen Carranza

Bach. Gabriela Rivera

Lic. Douglas Garro

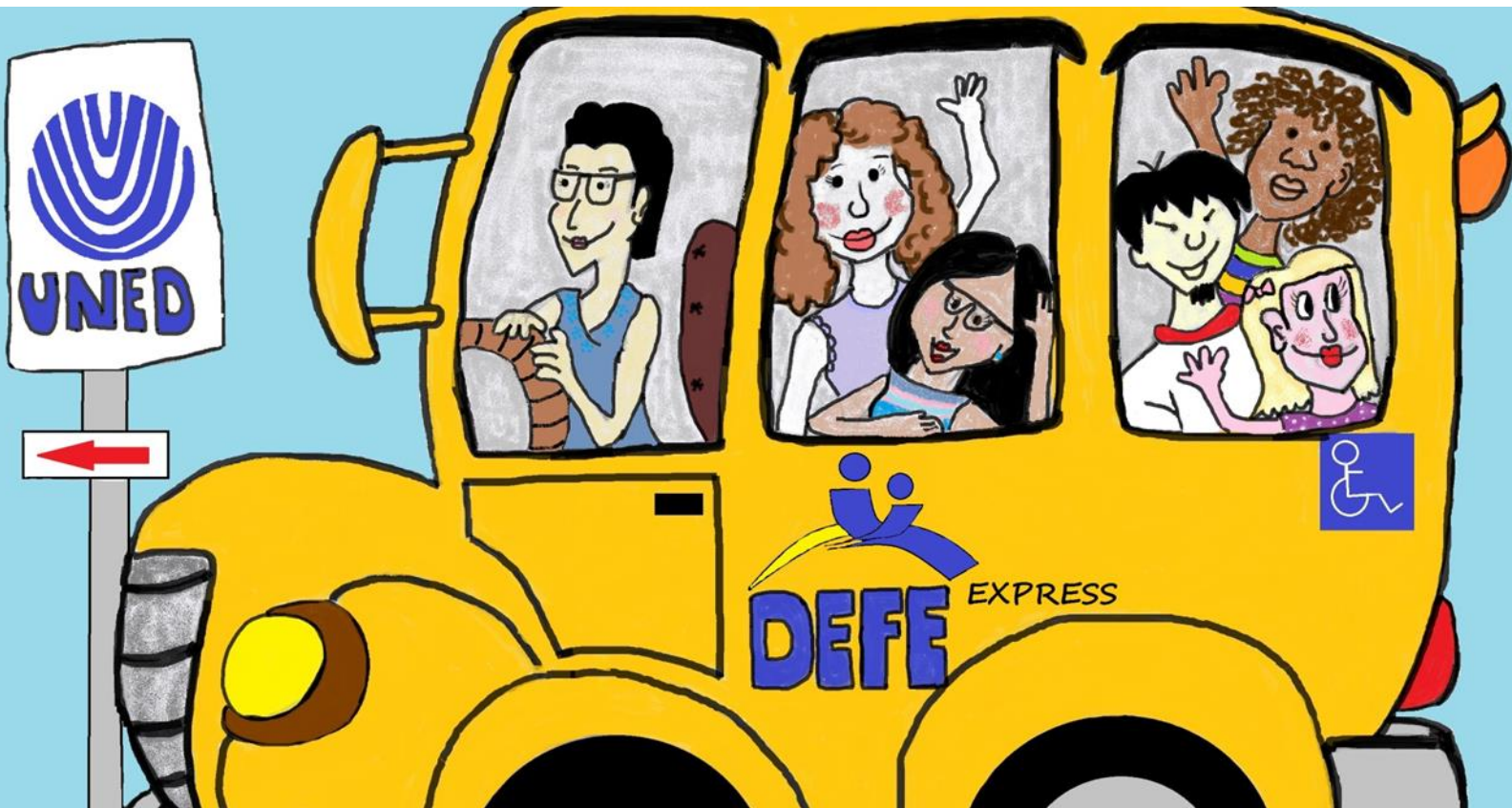
2014



INDICE

INTRODUCCIÓN	4
INFORME ANUAL DE LABORES 2014	5
1. CAPACITACIONES BRINDADAS A ESTUDIANTES Y FUNCIONARIOS DE LA UNED	5
1.1 Visitas a los Centros Universitarios y Centros Penales.....	5
1.2 Taller sobre normativa a miembros de la FEUNED.....	6
1.3 Un día con un privado de libertad	6
1.4 Capacitaciones a funcionarios	7
2. EQUIPO DE LA DEFENSORIA DE LOS ESTUDIANTES	8
2.1 Delegados de la DEFE 2014	8
2.2 Capacitaciones de los delegados a estudiantes.....	9
2.3 Divulgación de la DEFE	9
2.4 Denuncias y consultas resueltas por los delegados	10
3. DENUNCIAS Y CONSULTAS ATENDIDAS EN LA DEFE EN EL 2014	11
3.1 Denuncias mensuales recibidas	11
3.2 Denuncias recibidas por dependencia	12
3.3 Denuncias recibidas por centro universitario	14
3.4 Asignaturas con al menos tres denuncias en el 2014	15
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18
4.1 Conclusiones y Recomendaciones Informe de Labores 2014.....	18
4.2 Conclusiones y recomendaciones 2013.....	21
4.2.1 Existe normativa que a veces se quiere obviar y se refiere específicamente a los grupos artísticos	21
4.2.2 La diferencia que existe entre los Trabajos Finales de Graduación (TFG) y los cursos...22	
4.2.3 Desatención del Programa Privados de Libertad	23

4.2.4 Estudiantes adventistas y pruebas diferenciadas.....	26
4.2.5 Principio de Legalidad y Estudiante en Condición Académica de Atención Especial	28
4.2.6 ¿Cómo se violenta el Debido Proceso?	29
4.2.7 Artículo 13 del Reglamento General Estudiantil	29
4.2.8 Cursos en Línea	30
4.3 Descripción de cada denuncia recibida por Dependencia	33



INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Estudiantes presenta el Informe de Labores del trabajo realizado en el año 2014, de acuerdo al Reglamento General Estudiantil el cual indica en su artículo XXXII **“presentar el informe anual tanto al Consejo Universitario como a la comunidad universitaria sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes”**.

Debido a la retroalimentación de la Comunidad Universitaria, este año se presentará un desglose de denuncias y consultas distribuidas según la instancia encargada de resolverlas, la distribución geográfica, el tipo de denuncia y el resultado del proceso. De esta manera, se espera que se tomen decisiones con el fin de mejorar el servicio universitario, dado que todos los años esta Defensoría presenta informes similares con respecto a las violaciones de los derechos de los estudiantes.

Por lo anterior, el informe se dividirá en las siguientes temáticas:

1. Capacitaciones brindadas a estudiantes de la UNED.
2. Equipo de la Defensoría de los Estudiantes.
3. Denuncias y Consultas atendidas en la DEFE en el 2014.
4. Conclusiones y Recomendaciones.

INFORME ANUAL DE LABORES 2014

1. CAPACITACIONES BRINDADAS A ESTUDIANTES Y FUNCIONARIOS DE LA UNED

1.1 Visitas a los Centros Universitarios y Centros Penales

El Acoso Sexual y el Mobbing conocimientos generales.

El Consejo Universitario en sesión 2184, Art. II, inciso 2-a) del 26 de julio del 2012, aprobó el Reglamento para prevenir, prohibir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual en la Universidad Estatal a Distancia, se consideró que era importante su divulgación a la población estudiantil. Además, se incluyó en la capacitación la Ley 7476 Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia (1995). Así como, la Ley 8805 Modificación de la ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia (2010).

En el 2014 se capacitó a 277 estudiantes, de éstos 122 eran mujeres y 155 hombres; los cuales, mostraron mucho interés en el tema y sobre todo se hicieron presentes aquellos estudiantes que estaban sufriendo de acoso sexual o laboral en sus trabajos, o algún familiar o amistad. El deseo era conocer sobre la Ley y el procedimiento que se debía seguir para interponer una denuncia. Había duda de si lo que estas personas estaban sufriendo se podía catalogar como acoso sexual o laboral.

En la presentación se utilizó canciones con el fin de que los estudiantes analizaran las letras de las mismas. Algunos temas fueron: One way or another- Blondie, Darte un beso-Prince Royce, Run for your life-The Beatles, Mujer florero, Every breath you take-The Police. Se mostraron videos alusivos al tema.



1.2 Taller sobre normativa a miembros de la FEUNED

Se brindaron dos talleres a los miembros de la Federación de Estudiantes de la UNED en los meses de julio y noviembre sobre el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes y el Reglamento General Estudiantil.

1.3 Un día con un privado de libertad

Se conforma un equipo de trabajo entre la Defensoría de los Estudiantes, el Programa de Teología y se suma en el 2014 Centro de Investigación, Cultura y Desarrollo y estudiantes de la Universidad Nacional de Artes Escénicas que brindaron una excelente colaboración al ofrecer talleres en los diferentes centros penales.

El trabajo realizado fue el siguiente:

CAI Liberia	Construyendo mi utopía desde la Universidad
CAI Cocorí	Taller de Teatro
CAI Guápiles	Se brindaron dos talleres de Investigación
CAI Limón	Síndrome de alienación parental
CEU Reforma	Taller de Liderazgo a cargo del señor Rector Se brindaron 4 talleres sobre Masculinidades para un total de 17 horas.
CAI APAC	Taller Tiemblen Dragones.
CAI Buen Pastor	Taller Tiemblen Dragones.
CAI San Carlos	Taller de masculinidades



1.4 Capacitaciones a funcionarios

Funcionarios de las diferentes Escuelas y centros universitarios acuden a la Defensoría de los Estudiantes a diario para recibir asesoría sobre normativa y casos varios que afectan al estudiantado. Se cuenta con una excelente relación con estas dependencias que facilitan nuestra labor y la vida estudiantil.

La Defensoría de los Estudiantes, el Programa de Teología a cargo de Randall Trejos Alvarado, el señor Pablo Ramírez Solano de Posgrado y el Instituto de Género representando por Patricia Rodríguez, se avocaron a capacitar en temas de masculinidades a funcionarios y funcionarias de la UNED. Se impartieron tres talleres en donde se capacita a 64 personas en temas como:

1. “Patriarcado, pre patriarcado, movimiento feminista, teoría sobre Masculinidad y Red Global Men and engage”, a cargo del capacitador Dr. Alvaro Campos, director del Instituto WĒM.
2. “Modelos tradicionales y modernos de la masculinidad”. A cargo del Dr. Alvaro Campos
3. “Arquetipos Femeninos” a cargo de las capacitadoras Sharling Hernández y Vanessa Angulo.

Los funcionarios solicitaron más capacitaciones sobre la temática.

A la vez, se participó en el III Encuentro de Masculinidades organizado por el Instituto WĒM, en donde la UNED apoyó en la logística. Se presentó la ponencia “Vivencias de Masculinidades en hombres privados de libertad en la cárcel de la Reforma en Costa Rica” por Randall Trejos Alvarado, Karen Carranza Cambroner y Gabriela Rivera Pereira.

2. EQUIPO DE LA DEFENSORIA DE LOS ESTUDIANTES

2.1 Delegados de la DEFE 2014



II Capacitación del equipo de la DEFE, CEU
Alajuela 2014

Se recibió dos capacitaciones sobre “Patriarcado, pre patriarcado, movimiento feminista y teoría sobre Masculinidades” y sobre “Técnicas de ludo aprendizaje”. Se cuenta con un grupo de delegados de 26 estudiantes que brindan talleres en centros universitarios, apoyan en procesos de inducción y matrícula. Atienden las denuncias y consultas de estudiantes presencialmente, a través de redes sociales y por medios electrónicos, así como brindan apoyo a funcionarios en la atención del estudiantado, representan a la Defensoría en actividades del centro universitario, elaboran 5 volantines bimestrales en el año y fortalecen los procesos de la Defensoría.

En el 2014 se retiraron 10 delegados debido a situaciones personales, como que se gradúan, cambio de universidad, dificultades para cumplir con los deberes de la DEFE, problemas con rendimiento académico que les imposibilita obtener la beca, entre otros.

Las funcionarias de la DEFE recibieron formación en Educación para la Paz, Interculturalidad, Resolución Alternativa de Conflictos y temas de Masculinidades que vienen a fortalecer la labor que se realiza en los diferentes centros universitarios y penales.

A la vez, con el fin de que los delegados trabajen en equipo, se les propuso que elaboraran una campaña para recolectar diccionarios en buen estado que serán donados a centros penales. Esto debido a que los estudiantes de centros penales requieren apoyo de diccionarios para realizar sus trabajos, mejorar su ortografía y vocabulario, lo anterior, a la falta de medios tecnológicos. Se recolectaron 46

diccionarios, todos los delegados realizaron publicidad, no obstante pocos obtuvieron el apoyo de otros estudiantes y funcionarios.

2.2 Capacitaciones de los delegados a estudiantes

En los centros penales, contamos con estudiantes delegados que se encargan a diario de brindar apoyo a sus compañeros y los capacitan en la normativa estudiantil que es lo que compete a la Defensoría, como valor agregado apoyan a sus compañeros en las asignaturas que dominan y trámites administrativos.

Los delegados en centros universitarios deben brindar un taller anual o realizar una actividad que permita atraer a los estudiantes y darse a conocer, es así como imparten temas como Liderazgo, Ludo aprendizaje, Tilarán: un tesoro para resguardar, Plagio Académico, Normas APA y organizan jornadas de limpieza.

2.3 Divulgación de la DEFE

- Volantín Estudiantil: Se remite a los estudiantes 4 Volantines. Se incluye información sobre el Acoso Sexual, tiempos normados para que un funcionario brinde respuesta según el trámite, se da información sobre la posición de la UNED contra la discriminación de poblaciones LGBTI (lesbianas, gays, bisexual, transgénero, transexual, transvesti, intersexual: combinación de machos y hembras, ya sea de nacimiento o por transformaciones corporales), información sobre el movimiento estudiantil dirigido por la FEUNED, se utilizó la estrategia de memes relacionados con la UNED para atraer al estudiante, se brindó el espacio a estudiantes ejemplares para escribir su historia y motivar a otros estudiantes, “Desde adentro” en donde se dan a conocer los estudiantes privados de libertad, “Mercado de pulgas” en donde promocionan los estudiantes sus productos y servicios y se brinda información de la actividades DEFE.
- Sabías que... Se continúa con este apartado de brindar por medio de pequeñas cápsulas la normativa interna dirigida tanto a funcionarios como estudiantes, vía correo electrónico.

- Se informa a los estudiantes a través de Facebook. Se cuenta con 1952 amigos en Facebook que reciben información sobre las actividades de la oficina.
- Se remite un correo masivo cada dos meses a los estudiantes con el Volantín, información de concursos para ser delegado e información de la DEFE. Los estudiantes se informan de la existencia de la Defensoría y realizan consultas sobre diferentes temas relacionados con su accionar académico.

2.4 Denuncias y consultas resueltas por los delegados

Recibieron 75 consultas y denuncias distribuidas de la siguiente manera:

Centro Universitario	Denuncias y consultas recibidas
Upala	12
Palmares	1
CAI Guápiles	15
CAI Limón	4
Siquirres	13
Desamparados	10
Heredia	2
Perez Zeledón	12
Palmares	4
Turrialba	2
Subtotal	75



3. DENUNCIAS Y CONSULTAS ATENDIDAS EN LA DEFE EN EL 2014

En esta sección se presentan las denuncias y consultas recibidas en el año 2014 por los y las estudiantes de la UNED.

Se presentan los datos según las denuncias recibidas por mes, por dependencia, por centro universitario y por asignaturas con mayor cantidad de denuncias o consultas recibidas. Al finalizar, se detalla cada una de las denuncias recibidas distribuidas por Dependencias.

3.1 Denuncias mensuales recibidas

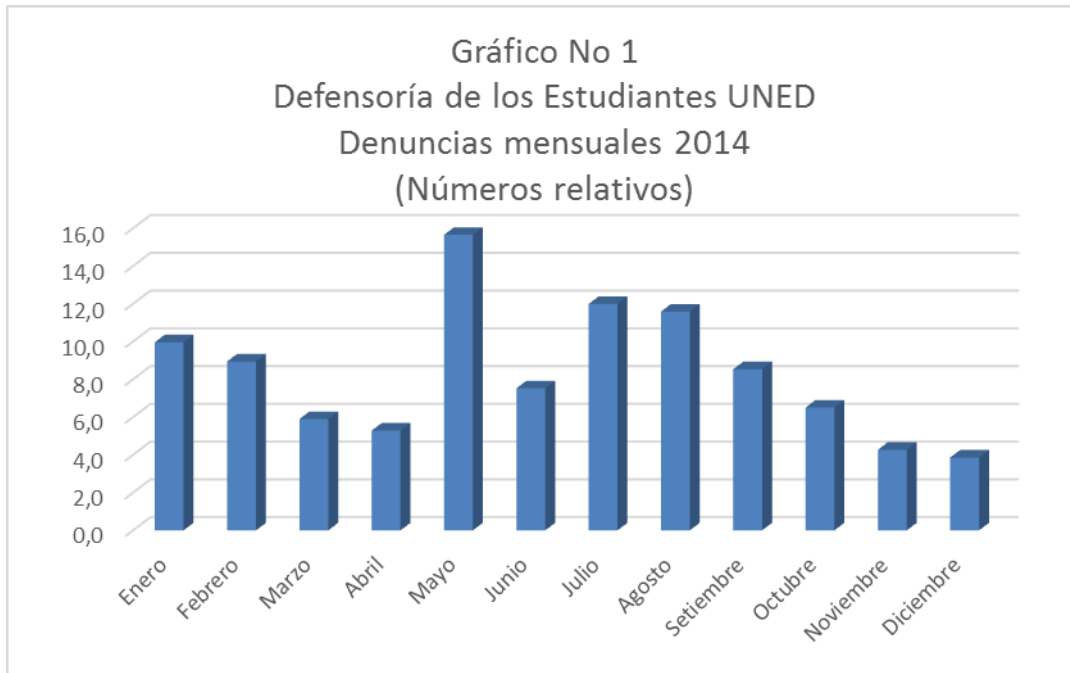
Cuadro No 1
Universidad Estatal a Distancia
Defensoría de los Estudiantes
Denuncias mensuales del 2014

Mes	Absolutos	Relativos
Enero	49	10,0
Febrero	44	8,9
Marzo	29	5,9
Abril	26	5,3
Mayo	77	15,7
Junio	37	7,5
Julio	59	12,0
Agosto	57	11,6
Setiembre	42	8,5
Octubre	32	6,5

Noviembre	21	4,3
Diciembre	19	3,9
TOTAL	492	100

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el siguiente gráfico, en mayo se recibe la mayor cantidad de denuncias y consultas en la Defensoría y le suceden los meses de julio y agosto, por lo que el segundo cuatrimestre del 2014 es en el que más solicitudes realizan los estudiantes.



Fuente: Elaboración Propia

3.2 Denuncias recibidas por dependencia

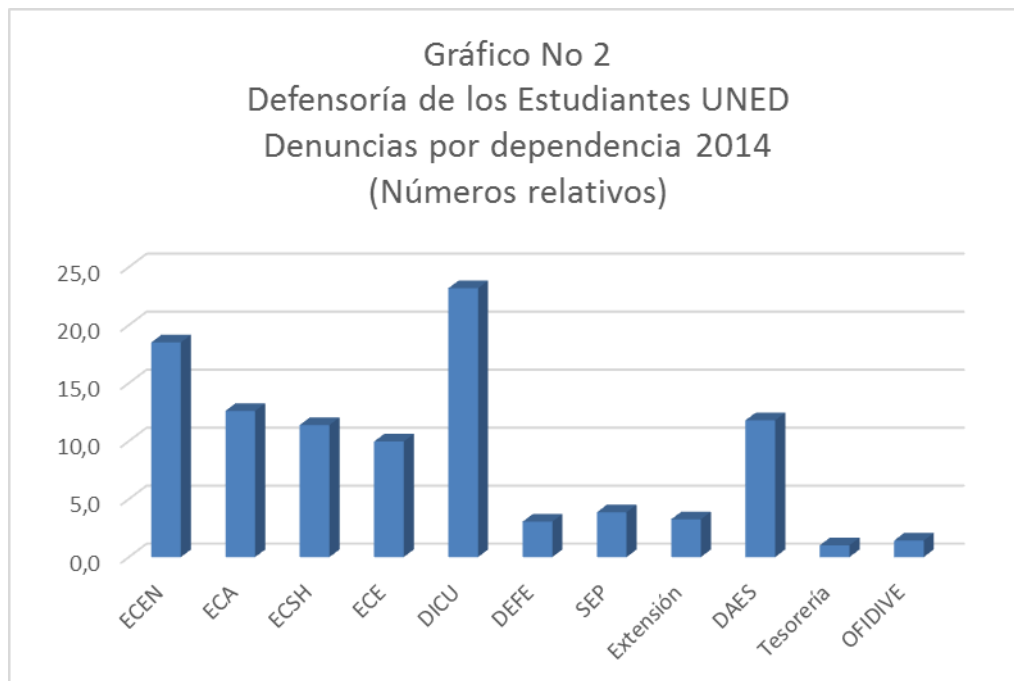
Cuadro No 2
 Universidad Estatal a Distancia
 Defensoría de los Estudiantes
 Denuncias por dependencia del 2014

<u>Dependencia</u>	<u>Absolutos</u>	<u>Relativos</u>
ECEN	91	18,5

ECA	62	12,6
ECSH	56	11,4
ECE	49	10,0
DICU	114	23,2
DEFE	15	3,0
SEP	19	3,9
Extensión	16	3,3
DAES	58	11,8
Tesorería	5	1,0
OFIDIVE	7	1,4
TOTAL	492	100

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que la dependencia de la que más denuncias se han recibido es la Dirección de Centros Universitarios con un 23,2% y en segundo lugar la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales con un 18,5%.



Fuente: Elaboración Propia

3.3 Denuncias recibidas por centro universitario

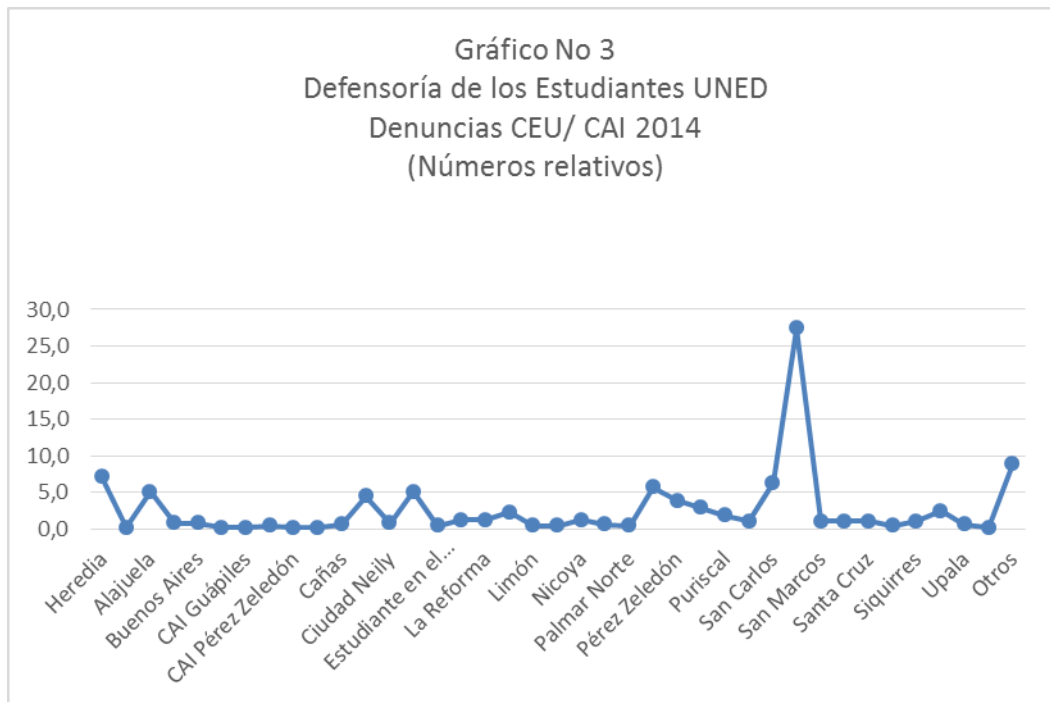
Cuadro No 3
Universidad Estatal a Distancia
Defensoría de los Estudiantes
Denuncias por CEU/CAI del 2014

CEU/CAI	Absolutos	Relativos
Heredia	35	7,1
Acosta	1	0,2
Alajuela	25	5,1
Atenas	4	0,8
Buenos Aires	4	0,8
CAI El Buen Pastor	1	0,2
CAI Guápiles	1	0,2
CAI Limón	2	0,4
CAI Pérez Zeledón	1	0,2
CAI San Sebastián	1	0,2
Cañas	3	0,6
Cartago	22	4,5
Ciudad Neily	4	0,8
Desamparados	25	5,1
Estudiante en el Extranjero	2	0,4
Guápiles	6	1,2
La Reforma	6	1,2
Liberia	11	2,2
Limón	2	0,4
Monteverde	2	0,4
Nicoya	6	1,2
Orotina	3	0,6
Palmar Norte	2	0,4
Palmares	28	5,7
Pérez Zeledón	19	3,9
Puntarenas	14	2,8
Puriscal	9	1,8
Quepos	5	1,0
San Carlos	31	6,3
San José	135	27,4
San Marcos	5	1,0
San Vito	5	1,0

Santa Cruz	5	1,0
Sarapiquí	2	0,4
Siquirres	5	1,0
Turrialba	12	2,4
Upala	3	0,6
Varios	1	0,2
Otros	44	8,9
TOTAL	492	100

Fuente: Elaboración propia

El centro universitario del que más denuncias y consultas se reciben es el de San José, que también es el CEU con mayor cantidad de estudiantes.



Fuente: Elaboración Propia

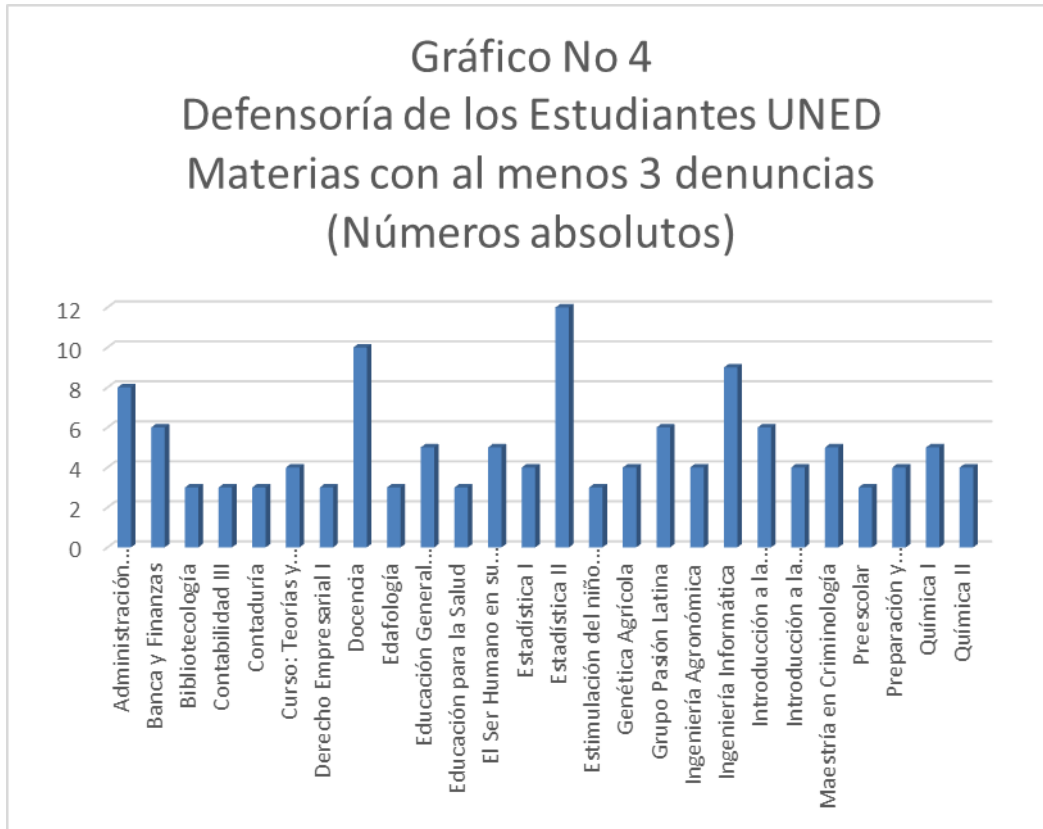
3.4 Asignaturas con al menos tres denuncias en el 2014

Cuadro No 4
Universidad Estatal a Distancia
Defensoría de los Estudiantes
Asignaturas con al menos 3 denuncias en el 2014

Materia	Absolutos
Administración Recursos Humanos	8
Banca y Finanzas	6
Bibliotecología	3
Contabilidad III	3
Contaduría	3
Curso: Teorías y Enfoques sobre la Sanción	4
Derecho Empresarial I	3
Docencia	10
Edafología	3
Educación General Básica I y II Ciclos	5
Educación para la Salud	3
El Ser Humano en su Entorno	5
Estadística I	4
Estadística II	12
Estimulación del niño en Edad Escolar	3
Genética Agrícola	4
Grupo Pasión Latina	6
Ingeniería Agronómica	4
Ingeniería Informática	9
Introducción a la Computación	6
Introducción a la Pedagogía	4
Maestría en Criminología	5
Preescolar	3
Preparación y Evaluación de Proyectos	4
Química I	5
Química II	4

Fuente: Elaboración propia

La materia con mayor cantidad de denuncias y consultas es Estadística II, le sigue la Licenciatura en Docencia, Ingeniería en Informática y Administración de Recursos Humanos.



Fuente: Elaboración Propia

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones de las denuncias y consultas del 2014 y de las del 2013, lo anterior debido a que el informe de labores 2013 no fue analizado y presentado al Consejo Universitario por situaciones internas de dicho órgano.

4.1 Conclusiones y Recomendaciones Informe de Labores 2014

Durante el año 2013 y 2014 se continuó dando un acercamiento de los funcionarios hacia la DEFE con el único objetivo de mejorar el Servicio Estudiantil. Lo anterior, se demuestra por las constantes llamadas, correos electrónicos o reuniones con el fin de conversar de alguna situación en específico y de esta forma evitar que la problemática presentada se desbordara.

Este año 2014 también se trabajó realizando acciones de carácter preventivo dando a conocer la normativa tanto a los estudiantes como a los funcionarios, por todos los medios posibles, esto trae consigo un mejor actuar tanto por parte de las docentes y administrativos como de los estudiantes que van aprendiendo que pueden y que no pueden hacer como estudiantes de la universidad. Si bien es cierto la Defensoría es de los estudiantes, siempre se escucharán las dos posiciones mediante la Resolución Alternativa de Conflictos.

La Universidad además de brindar conocimientos debe darle al estudiante una formación en cuanto a valores y principios, haciéndole ver al estudiante que él tiene derechos, pero que también tiene deberes que cumplir y que estaría muy mal de parte de la Universidad si detecta situaciones anómalas y no las sanciona con la aplicación del Reglamento General Estudiantil.

Situaciones que se dieron este año 2014 en cuanto a sanciones y hasta expulsiones por plagio comprobado de parte de algunos estudiantes, improperios, faltas de respeto y hasta incitación a la violencia de parte de estudiantes hacia sus profesores o entrenadores, en donde los estudiantes acuden a la Defensoría tratando de minimizar su comportamiento y buscando que se les defienda. Ante esto la Defensoría les hace ver que su conducta trajo consecuencias.

De la misma manera se han detectado actuaciones de parte de funcionarios hacia estudiantes y se han pedido las explicaciones del caso, con el fin de que estas situaciones no se estén dando. Lo ideal es que las jefaturas tomen medidas y si hay que sancionar a un funcionario por su actuar irrespetuoso, de intolerancia y hasta de maltrato, se investigue y se sancione, como consta que ha sucedido en algunas dependencias de la Universidad.

Entre las situaciones planteadas por los estudiantes nos encontramos las siguientes:

4.1.1 Cursos con alto grado de dificultad

Algunos estudiantes plantearon la necesidad de que la Universidad estableciera planes remediales en materias como Química, Lógica para la Computación, Matemáticas aplicada a las Ciencias, Contabilidad de Costos II, entre otros cursos. Hay estudiantes que han matriculado hasta 17 veces y no la han logrado aprobar.

En el 2014 en la materia Matemáticas aplicada a las Ciencias, quince estudiantes plantearon su denuncia manifestaron un alto grado de dificultad en este curso, por lo que solicitan que lo reestructuren, consideran el libro con lenguaje complicado, partes confusas, ejercicios sin terminar. Estudiantes proponen que el curso sea semestral y tutorías semanales. Al referirse al encargado de la cátedra, manifiesta que a partir del 2015 se implementará un Plan Remedial. Además, de que los estudiantes lleven un curso nivelatorio. Para poder ingresar a esta alternativa, el estudiante interesado debe contactar a la cátedra.

Con respecto al curso de Química, ya desde hace varios cuatrimestre se viene ofreciendo un Plan Remedial que ha venido a favorecer a los estudiantes para que puedan concluir con éxito sus estudios.

4.1.2 Trabajos Finales de Graduación

Se continúan dando situaciones de atrasos en las revisiones que se realizan a los Trabajos Finales de Graduación (TFG), solamente en un programa y dos situaciones de estudiantes de los CEU de Quepos y Orotina, que plantearon la denuncia a la Defensoría de los Estudiantes, matricularon 10 y 12 veces respectivamente el TFG, o sea duraron realizando su tesis 5 y 6 años, para que al final no lo concluyeran y terminaran retirándose de la universidad, con sentimientos de impotencia y decepción, porque la persona encargada del programa no actuó en forma eficiente y eficaz.

De acuerdo al Reglamento General Estudiantil Artículo 86, inciso b), el estudiante debe concluir su TFG “en al menos dos períodos académicos consecutivos, prorrogable uno más, previa solicitud por escrito a la persona encargada de la carrera.”

Además por las diferentes denuncias de los estudiantes, se nos ha informado que algunas de las Escuelas no siguen el debido proceso establecido para el desarrollo del TFG. Los trabajos de los estudiantes pasan por varias manos, distintas personas

e implementan comisiones o revisiones que no se les ha autorizado vía norma expresa. Lo anterior, muchas veces en lugar de beneficiar al estudiante lo perjudica ya que los criterios no se unifican y la figura del tutor se convierte en asesor de forma y no de fondo. Por lo que se recomienda que las Escuelas remitan un informe sobre el proceso de TFG y se sometan al debido proceso que establece el Reglamento General Estudiantil.

4.1.3 Orientaciones Académicas

Cada vez se hace más frecuente encontrar Orientaciones Académicas que no brindan información clara al estudiante, se omite información fundamental para el estudiante como correo electrónico, nombre y número telefónico del encargado de la cátedra en caso de requerir el estudiante alguna consulta. Además, no se especifican los objetivos a evaluar. Contradicciones que se dan entre las Orientaciones Académicas de una misma materia, que se brindan al estudiante en forma impresa y las que se colocan en la plataforma, en donde se establecen hasta cambios en las fechas de entrega de tareas o proyectos, lo cual es muy delicado, tomando en consideración que algunos estudiantes se quedan solamente con la información brindada en las Orientaciones Académicas impresas.

Las Escuelas deberían contar con un machote o guía para la elaboración de las Orientaciones Académicas, donde se incluyan los puntos fundamentales que debe contener este documento.

4.1.4 Reglamento para Prevenir, Prohibir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual en la UNED

En el año 2014 se visitaron los 36 Centros Universitarios y los 14 Centros Penales algo que llamó poderosamente la atención es que no existe en ninguno de estos 49 lugares visitados, material preventivo, tal y como se estipula en el Capítulo III del mencionado reglamento. El ente responsable de cumplir con esta tarea es la Junta Especial contra el Hostigamiento Sexual.

Curiosamente en dos lugares visitados (Puerto Jiménez y Nicoya) existía material preventivo en una soda y en uno de los hoteles visitados en donde se encontró material preventivo en afiches sobre la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia y Cero tolerancia Hostigamiento Sexual.

Somos una institución de Educación Superior y nuestra obligación es formar ciudadanos comprometidos por el respeto y la protección de los derechos de todas las personas, sin distinción de su sexo. Es por esto que tanto en la Ley 7476 como en la Ley 8805 instan a las instituciones a la divulgación de la ley (Artículo 6).

La Universidad debe iniciar ya una campaña masiva dirigida a funcionarios y estudiantes con el fin de prevenir el hostigamiento sexual.

4.2 Conclusiones y recomendaciones 2013

En el actuar que tuvo la DEFE durante el 2013 se elaboró notas, dictámenes, resoluciones con el fin de dar luz tanto a funcionarios como estudiantes y que al final se hiciera realidad el lema que rige nuestra intervención: “Si se resuelve a favor del estudiante, perfecto porque se hizo justicia y si se resuelve a favor del funcionario, perfecto porque se hizo justicia”, vamos por la verdad de los hechos y haciendo eco de los valores que definen a esta dependencia, como son: la justicia, la discrecionalidad, la equidad, la celeridad, el respeto, la honestidad y la solidaridad.

Considerando los casos presentados se han escogido algunas situaciones para que sirvan de reflexión y análisis.

4.2.1 Existe normativa que a veces se quiere obviar y se refiere específicamente a los grupos artísticos

Cualquier estudiante interesado en formar parte de ellos debe conocer el Manual y aceptar sus disposiciones. En algunas ocasiones los estudiantes participan en deportes, arte, grupos voluntarios, investigaciones o en la misma DEFE y lo hacen pensando solamente en la obtención de una beca, pero pretenden ganársela sin aportar, ni mucho menos someterse a las reglas existentes que es parte de los valores que se deben de inculcar como son: la disciplina, el compromiso, la puntualidad, la responsabilidad entre otros.

Por lo que es muy importante que los estudiantes sean conscientes que para participar en estos grupos se necesita contar con las habilidades y requerimientos mínimos; así como ese deseo de saber que se está en algo que realmente lo satisface y edifica.

El actuar de la DEFE ha sido de recalcar en el estudiante de que su formación no solo es académica, sino que él es parte de una formación integral, que la Universidad le brinda para que como futuro graduado se pueda desenvolver en la sociedad como un profesional de calidad.

4.2.2 La diferencia que existe entre los Trabajos Finales de Graduación (TFG) y los cursos

Este tema se introduce en este apartado porque se ha presentado confusión tanto en estudiantes como en docentes sobre el hecho de que un estudiante puede apelar un TFG, ya que no está de acuerdo con la calificación recibida.

El Reglamento General Estudiantil es muy claro al establecer la diferencia entre instrumento de evaluación y TFG, para el primero en su Artículo 4, inciso cc) que establece con *Instrumento de Evaluación*: “recurso de apoyo en la labor educativa que permite dar seguimiento, control y regulación de los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla cada estudiante durante la aplicación de una estrategia o técnica de evaluación. Este incluye listas de cotejo, escalas de calificación y matrices de valoración, entre otros instrumentos que son elaborados por los docentes para el proceso evaluativo de una asignatura o curso, donde se aplican estrategias de evaluación auténtica”. Para el segundo sería el Artículo 4, inciso ee) que establece la siguiente definición de la *Modalidad de TFG*: “Opciones académicas de graduación definidas en este reglamento, especificadas por cada carrera para que cada estudiante seleccione y realice las actividades académicas necesarias para el desarrollo de su TFG”. Sobre este último se brinda una definición más profunda en el Artículo 80: “...TFG, (proyecto profesional, práctica dirigida, informe de ejecución artística, tesis, proyecto de graduación, seminario de graduación, práctica profesional dirigida, prueba práctica de graduación, producción tecnológica, científica, artística y documental, examen de grado, pasantía) que realiza cada estudiante como requisito para optar por el grado académico de bachillerato universitario, licenciatura, maestría o doctorado en las distintas carreras de la UNED. Para hacerse acreedor a un grado académico cada estudiante deberá cumplir con todos los requisitos académicos establecidos y administrativos según las regulaciones de graduación de esta normativa”.

Por otro lado, el procedimiento de los instrumentos de evaluación es el siguiente:

1. Dependiendo de su modalidad su aplicación será presencial o en digital. Si es presencial se aplicará el artículo 52 del Reglamento General Estudiantil y si es línea se seguirán las instrucciones establecidas en las Orientaciones.
2. Los resultados de calificación se entregan a cada estudiante por medio del CEU o plataforma virtual en un máximo de 15 días naturales después de su aplicación. Así lo establece el artículo 53 del Reglamento General Estudiantil.
3. Si el estudiante no se encuentra satisfecho con su nota puede recurrir a los recursos de revocatoria y de apelación. Artículos 61 y 62 del Reglamento General Estudiantil. Resuelto el recurso de apelación, se acaba el proceso administrativo a lo interno de la Institución. A menos que no se cumpla con el debido proceso, mi persona interviene como Defensora de los Estudiantes (control de legalidad).

El procedimiento de los Trabajos Finales establecido en el Reglamento General Estudiantil es el siguiente:

1. Se establece como proceso que permite a cada estudiante el desarrollo y aplicación de conocimientos, habilidades y destrezas a partir de los conocimientos construidos a lo largo de su formación académica. Propicia la solución de problemas específicos de la realidad desde la disciplina, mediante técnicas y herramientas de investigación. Lo anterior se determina en el artículo 81 del Reglamento General Estudiantil.
2. La modalidad y especificaciones del Trabajo Final de Graduación se le informa al estudiante. Artículo 82 RGE.
3. Elaborar, presentar, defender y aprobar las modalidades de Trabajo Final de Graduación asignada para su grado académico. Artículos 84, 85 y 86 RGE.
4. Se conforma la comisión de Trabajo Final de Graduación siguiendo el artículo 92 del RGE.
5. La persona encargada del plan de estudios respectivo se le otorgan las funciones del artículo 94 RGE.
6. El profesor supervisor de práctica en el bachillerato entre otras funciones establecidas en el artículo 96, debe: dirigir, asesorar, supervisar y evaluar a cada estudiante, revisar y aprobar los informes parciales del proceso, velar por la calidad y cumplimiento el formato del informe final, verifica y vela que las observaciones realizadas en el proceso se incorporen durante el proceso y en el documento final.
7. Se nombra tribunal evaluador con el fin de evaluar el informe final de Trabajo Final de Graduación. Artículos 99 y 100 RGE.
8. Concluido el proceso de Trabajo Final de Graduación la nota asignada es A (aprobado) y Reprobado (P) y se siguen los parámetros de aprobado con distinción, aprobado y reprobado establecidos en los artículos 89, 105 y 106 del RGE.
9. El estudiante debe entregar una copia de la versión aprobada de su Trabajo Final de Graduación. Artículo 110 RGE.

Revisando los procedimientos anteriores se establece claramente que son instrumentos y procesos sumamente distintos. Es más uno de los deberes del estudiante es incorporar los aspectos que se indiquen para mejorar la calidad académica de su trabajo además de realizar análisis crítico de las sugerencias hechas a lo largo del proceso de construcción de su Trabajo Final de Graduación (artículo 103 RGE). Si el estudiante tiene algún tipo de descontento con el procedimiento debe hacerlo notar en el momento procesal oportuno para su efectiva rectificación.

4.2.3 Desatención del Programa Privados de Libertad

Este tema ya fue expuesto en el informe de labores del año pasado; sin embargo, como lo demuestran las estadísticas presentadas en este informe del 2013 es obligada su discusión y ha sido omitida en varias oportunidades por este Consejo Universitario.

Se presenta la reflexión del estudiante Guillio Marín Rojas, delegado de la Defensoría en el penal de Guápiles el cuál remitió la siguiente comunicación a esta Dirección en espera de una respuesta.

“La idea de la absoluta inevitabilidad de los retrasos institucionales solo puede sostenerse si se acepta que su origen es divino o, alternativamente, que constituye un fenómeno de la naturaleza que, como los terremotos o los huracanes, tan solo admite la posibilidad de prepararse de la mejor forma posible, pero nunca la de poder impedirlo. Esa es una actitud que predomina en la UNED, entre los estudiantes y los funcionarios y, lamentablemente, yo mismo he sido partícipe de la misma, asumiendo un estado de “frustrada resignación” ante ese problema.

Pero desde que soy delegado de la DEFE he percibido la verdadera dimensión de este problema al ver los casos de mis compañeros y todos los problemas y carreras que pensar de esa manera acarrea. Creo que ya no más, que debemos empezar por un cambio personal para impulsar el cambio institucional. Y eso pasa por admitir el carácter instrumental y el origen en una mejorable planificación por parte de las instancias universitarias, es decir, el hecho de que ésta situación es la consecuencia directa de los pensamientos, las acciones y decisiones de seres humanos que conviven e interactúan dentro de la institución, e implica admitir que es tan evitable como cualquier fenómeno humano.

Y, en el fondo, esto significa una cosa: que este problema solo se torna “inevitable”, producto de un hado que cual fuerza desconocida obra sobre los hombres y los sucesos y encadena los sucesos hacia un resultado necesario y fatal, solo en el tanto se mantengan en sus formas presentes el sistema interno actual, la tramitología innecesaria, los cronogramas incompletos, la actitud de autocomplacencia y un mal diseño de la metodología de trabajo. Cambiar tales parámetros destruiría tal condición de inevitabilidad.

Este viene al caso por lo ocurrido con este compañero, a quien el miércoles de la segunda semana de matrícula le avisaron que, por fin, autorizaban su matrícula de la materia código 370, y pusieron a correr a él (y a su familia) para ver como pagaba la matrícula y lo hacía por la web. Este problema, como consta en el informe anterior, había ocurrido también a GV (se reserva el nombre del estudiante por respeto a su privacidad). Que haya ocurrido en dos escuelas diferentes (Educación y Administración) demuestra de qué se trata de un problema inherente al sistema institucional.

Estoy consciente de que, en el caso en particular, las vacaciones institucionales fueron un factor relevante para explicar la ocurrencia de este retraso (pero en el segundo cuatrimestre 2013 esa justificación no era aplicable para el compañero GV), y que revisar ochenta anteproyectos no es algo que pueda hacerse a la ligera pero aún así, me parece que algo debe hacerse (porque es posible) para corregir este problema. Porque lo que falla en esta área es la programación y cronograma de trabajo interno de ambas escuelas, y que si existen fechas predeterminadas para tener todas las revisiones a tiempo antes del inicio de la matrícula, las mismas no se están cumpliendo.

Otro caso lo tenemos cuando, con GV, se hizo complicado comunicarse con el tutor (Escuela de Administración), con el consiguiente retraso en la revisión del anteproyecto. Y aunque al final la primera propuesta fue desechada por la dificultad de obtener parte del material, lo cierto es que los retardos son cosa de todos los días en esta fase de la carrera, cuando el estudiante se va acercando a la culminación de la misma

Otra manifestación recurrente de este problema de sistemático retraso institucional es el dilación con que se recibe la noticia de si es necesaria una reposición en determinada materia. Si reviso los planificadores mensuales del 2012, 2013 y 2014 veo que todos los profesores y tutores tienen plazos para calificar las pruebas y tareas para luego remitirlas a los centros universitarios y, sin embargo, sigue ocurriendo que hay retrasos que afectan la dinámica de estudio de los compañeros (tanto los que están libres como los que no).

Otra situación es cuando las notas finales tardan en reportarse ante una apelación o reclamo, significará que esa materia aparecerá “en curso” durante el siguiente y el posterior cuatrimestre. El primer caso reportado de esto data del tercer cuatrimestre del 2011, con la materia Evaluación Institucional (escuela de Educación), que tardó en comunicar la nota final al compañero García Vindas, lo que ocurrió en al final del primer cuatrimestre del 2013. Para ese mismo estudiante, también el curso Administración de la Educación fue un dolor de cabeza, pues incluso se tuvo que recurrir a la Defensoría (Mayo 2013) para presionar que entregaran la nota. También ocurrió con Historia Natural de Costa Rica (Escuela de Ciencias Exactas y Naturales), cuya nota se esperaba desde el segundo cuatrimestre del 2013 y fue hasta enero de este año que el compañero Eduarte Arias supo del resultado de la misma. Y esos fueron los casos más extremos, y son una parte de lo que es habitual para los estudiantes. No sé si esto ocurre es porque son privados de libertad o este es un problema general para la totalidad de los alumnos de la UNED.

Como estudiante, todos estos problemas recurrentes pueden llevar a que se manifieste una serie de comportamientos aprendidos que llevan a no ver las relaciones causales entre el comportamiento y los resultados (todo parece obra del destino), conduciendo eventualmente a la desesperanza y la pasividad ante una

estructura organizativa y funcional que parece ser reflejo de uno de los más grandes males nacionales. Los estudiantes terminan buscando explicaciones que calmen sus inquietudes sobre las causas de estos acontecimientos y al final, cual personajes kafkianos, lo atribuyen al sistema institucional de la UNED sobre el cual no sienten tener la posibilidad de influencia, de manera que se reacciona con emociones negativas que impiden tomar decisiones o poner en marcha conductas que cambien de forma positiva su entorno, terminando por considerarse incapaces de hacer algo por cambiar sus circunstancias y aunque lo hicieran, tampoco esperarían resultados positivos. Y esto tiene significativa influencia sobre su futuro y el del país.

De ninguna manera la Universidad puede permitir que se formen profesionales con una actitud de ese tipo, estaría traicionando su visión y su misión institucionales.

No tengo idea de cuál sea el diagnóstico institucional al respecto, pero creo que ahora se debe pasar a la etapa de poner en marcha soluciones para atacar esta situación. Y si las soluciones que se han implementado no han cumplido con todos los objetivos, deben repensarse desde una nueva perspectiva. No puede seguirse con la idea de que la intervención en estos casos debe ser ocasional, básicamente reactiva más que como un esfuerzo consciente y emprendido por la institución hacia la formulación de una práctica institucional más eficaz”.

4.2.4 Estudiantes adventistas y pruebas diferenciadas

El dictamen se dio por consulta de una escuela ante el hecho de que se le elaboran pruebas escritas diferenciadas para un estudiante adventista y él no se presenta ni la fechas ni hora prevista, puede perder el derecho a solicitar pruebas diferenciadas por incumplimiento?

El estudiante seguirá siendo adventista y se encuentra respaldado por la siguiente normativa:

Constitución Política de Costa Rica, artículos 11, 75 y 83

Ley General de la Administración Pública, artículo 11

Reglamento General Estudiantil, artículos 4, incisos i), s) y dd), artículo 6 inciso a), artículo 18, artículo 20, incisos a) y e), artículo 48 y 52

Además, la Sala Constitucional en sentencia número 2001-01866 de las nueve horas con ocho minutos del nueve de marzo del dos mil uno

“En efecto, la negativa de la Universidad de Costa Rica a realizar un examen de reposición a la recurrente pese que su religión limita la

realización de actividades educativas los días sábados, afecta el derecho a practicar los actos de culto propios de una creencia de la recurrente y como se dijo en el considerando anterior ese es uno de los elementos de la libertad religiosa. Estima esta Sala que la negativa de las autoridades universitarias a realizar un examen de reposición resulta irrazonable, dado que la realización de un examen extraordinario o de reposición, para la recurrente no sólo no afecta el debido funcionamiento de centro universitario recurrido, sino además se trata de una práctica usual y reconocida por toda la población estudiantil y docente. Así las cosas, se evidencia en el caso concreto que la Universidad de Costa Rica ha irrespetado ese deber de cooperación y de no injerencia externa por parte de los poderes públicos en las actividades de la creencia religiosa de la recurrente. En esa medida el ejercicio de su libertad religiosa de actuar conforme a determinado credo se ha visto restringida, condicionada y obstaculizada. La amparada se ha visto imposibilitada a desarrollar actividades que constituyen actos manifestaciones o expresiones de sus creencias religiosas. En virtud de ello, se ordena al Rector de la Universidad de Costa Rica acoger la gestión de la recurrente a fin de que no se le obligue a realizar exámenes los sábados, dado que ello va contra su fe religiosa y ello en definitiva limita y restringe su libertad de culto tutelado en el artículo 75 de la Constitución Política. Así las cosas, lo procedente es acoger el recurso, como en efecto se hace” El subrayado no es del original.

Además nuestra normativa interna reconoce el derecho de la libertad de culto en el Reglamento General estudiantil en el artículo 20 inciso a).

En cuanto a la Prueba Escrita Diferenciada, esta modalidad de prueba se encuentra regulada en el artículo 48 inciso c) del Reglamento General Estudiantil, se define como el “instrumento de evaluación presencial aplicado posteriormente a la fecha establecida para casos especiales, debidamente fundamentados a la cátedra respectiva quien define la fecha de aplicación de la prueba escrita.”

Esta prueba debe aplicarse en el Centro Universitario en el cual el estudiante se encuentra matriculado. Así lo establece el artículo 52 del Reglamento General Estudiantil y el Manual de procedimientos de los Centros Universitarios en su página 43 en la sección: “Proceso de aplicación de instrumentos de evaluación” indica que el centro de gestión es el Centro Universitario en conjunto con el Centro de Operaciones Académicas y el responsable de ejecución es el personal del centro universitario.

Como se puede observar en el diagrama del Manual de procedimientos de los Centros Universitarios en la página 58 sobre el proceso de aplicación de exámenes se determina que las personas encargadas en todo momento de la ejecución de dicho

procedimiento son: El administrador del centro universitario, funcionario del centro universitario o tutor contratado para dicho efecto. Por lo tanto la aplicación del instrumento se lleva a cabo en el centro universitario en el cual se encuentra matriculado el estudiante. Velando de esta manera por la equidad del servicio brindado con respecto al resto de la población estudiantil.

4.2.5 Principio de Legalidad y Estudiante en Condición Académica de Atención Especial

Aún más preocupante, nos seguimos encontrando con estudiantes que repiten o abandonan las materias varias veces sin ser percibidos por el sistema. Esto es resultado de la falta de existencia de un programa de éxito académico que brinde seguimiento y orientación sobre las dificultades que los estudiantes pueden presentar durante su recorrido académico.

Lamentablemente nuestra universidad no contempla al estudiante en condición académica especial dejando un grave vacío en nuestra normativa. No siendo de esta manera en la Universidad de Costa Rica que en su reglamento de Régimen Académico Estudiantil que contempla cuando el estudiante se encuentra en **condición de rezago**: pérdida de la materia hasta por cuatro veces o por **condición académica especial**: presenta un promedio ponderado inferior a siete.

Indica nuestra Sala Constitución en su voto número **2008-16969** sobre este principio que:

“El principio de legalidad es consustancial al Estado de Derecho, tiene su origen histórico en la Revolución Francesa y su origen ideológico en el pensamiento de la Ilustración. Vino a suponer el deseo de sustituir el gobierno caprichoso de los hombres por la voluntad general, por la voluntad expresada a través de la norma, de la ley. La Constitución Política recepta dicho principio en el artículo 11 al señalar que: “Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes...” Del principio de legalidad, surge la reserva de ley, prevista en el artículo 28 de la Constitución Política, según la cual, sólo mediante norma emitida por el Poder Legislativo pueden regularse determinadas materias, dentro de las que se encuentra la limitación de derechos fundamentales.”

Al no existir en nuestra normativa interna sanción o alternativa de evaluación para el estudiante que incumple o un sistema que brinde orientación y seguimiento de

éxito académico el sistema seguirá permitiendo al estudiante matricular cuantas veces desee la materia. También se han detectado casos en los cuales el estudiante realiza todas sus actividades académicas y sin embargo, ha matriculado hasta veinte veces el mismo curso y no se brinda una solución a su situación académica. Cuando el estudiante se logra poner en contacto con la Defensoría, se logra el éxito a través del Programa de Necesidades Educativas Especiales.

Se sabe de algunos encargados de cátedra que están haciendo esfuerzos por superar la no aprobación de sus cursos con Planes Remediales, los que quedan a criterio del funcionario y como un asunto muy persona de cada uno de ellos, no como política institucional.

4.2.6 ¿Cómo se violenta el Debido Proceso?

Existen dependencias que hacen caso omiso de la normativa e inventan procedimientos inexistentes para tratar de resolver un caso tan sencillo como es una apelación. El RGE es muy claro en los Artículos 61 y 62. Si el estudiante ya agotó esas dos posibilidades hasta ahí llega el proceso. Sin embargo, el funcionario se inventa una reunión, el someter el instrumento de evaluación a un tribunal (el que existía en el Reglamento de Condición Académica, pero no en el actual), llevarlo a la Comisión de la Maestría y posteriormente el director resolvería. Cuando la Ley General de la Administración Pública es muy clara y este superior sólo puede resolver si se encuentran hechos nuevos como lo establece el artículo 353.

La DEFE instruye al estudiante sobre el debido proceso y de repente un director convoca a una reunión a los estudiantes para dirimir ahí lo sucedido con un trabajo de investigación, que por cierto, ya tenía la resolución del profesor (Artículo 61 RGE, Recurso de Revocatoria) y de la encargada del programa (Artículo 62 RGE, Apelación en subsidio) dejando a estas instancias en el vacío.

El anterior actuar, crea falsas perspectivas en los estudiantes, de que tal vez el director va a resolver a su favor, se alarga un proceso que ya estaba finiquito y lo más grave se desestima el criterio profesional ya brindado por las personas involucradas en el proceso.

Por otro lado, la credibilidad de la DEFE se pone en duda al brindar criterio sobre el debido proceso, hacer referencia al RGE y venir otra persona a decir otra cosa totalmente contraria e inventar pasos y acciones a seguir totalmente inexistentes.

4.2.7 Artículo 13 del Reglamento General Estudiantil

“Cada estudiante podrá matricular aquella asignatura con requisito (os) una vez cumplidos. En el caso de las carreras que ofrecen pregrados (Diplomado, Profesorado) o más de un nivel de grado académico (Bachillerato Universitario y Licenciatura) **no podrá matricular asignaturas de un grado superior, sin haber aprobado todos los créditos del grado académico precedente.** La persona encargada de la carrera podrá autorizar, por vía de excepción, previa solicitud por escrito durante el plazo establecido, la matrícula de asignaturas de un nivel académico superior cuando a cada estudiante le falten un máximo de dos asignaturas para concluir el pregrado o grado respectivo”. (El subrayado no es del original)

Desde la DEFE existe preocupación por este artículo que en la práctica está perjudicando a los estudiantes y ya se dio un caso del CEU de Nicoya, quien se encontraba realizando su proyecto profesional a nivel de Bachillerato en el PAC 2013-1, al cual había que hacerle algunos arreglos menores, por lo que no matriculó en el segundo semestre del 2013 su TFG, para que hiciera los cambios respectivos, pero tampoco se le permitió inscribir asignaturas a nivel de licenciatura, por lo que el estudiante perdió un año. Después nos preguntamos por qué razón los estudiantes duran tanto tiempo en concluir una carrera. Y como no aparecía como estudiante, perdió también la beca (aquí hubo parte de responsabilidad del estudiante por no justificar), pero también la universidad se encarga de ir poniendo piedras a los estudiantes en su avance académico.

La última parte del artículo no se está cumpliendo por parte de algunos encargados de programa, que no le permiten al estudiante adelantar materias para que no se atrasen hasta que hayan concluido total y absolutamente el grado anterior.

4.2.8 Cursos en Línea

Parece que muchos problemas que se presentaban anteriormente a nivel de la docencia se trasladaron ahora a las plataformas.

Los encargados de las cátedras deben seguir las instrucciones definidas por el Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) y el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE); las cuales se encuentran estipuladas en el folleto: *Cómo diseñar y ofertar Cursos en Línea*, la idea es que se cuente con recursos de aprendizaje disponibles para los estudiantes y no como nos hemos encontrado en algunos casos, plataformas vacías, sin contenidos, que los cursos inicien en el tiempo establecido, tal y como indican las Orientaciones y no con información que se contradice entre éstas, la guía de apoyo y la información que se brinda en la plataforma. Así mismo, que las Orientaciones deben estar también en

la página Web de la UNED, ya que nos hemos encontrado que algunos encargados no las elaboran, lo que pone al estudiante en indefensión.

Por otro lado, los profesores no mantienen comunicación activa con los estudiantes, éstos hacen preguntas que no reciben respuesta, ni se da la retroalimentación en las diferentes actividades que se realizan en la plataforma, por lo que los encargados de las cátedras deben monitorear la calidad de trabajo que realizan sus profesores con los alumnos.

Con la virtualidad se ha perdido el concepto de lo que es la Educación a Distancia y ahora el estudiante tiene que tener presencialidad pero frente a una computadora para poder intervenir en los foros o actividades que se desarrollen desde la plataforma. Se solicita a los estudiantes que se conecten a realizar una prueba en una hora determinada, sin tomar en cuenta los horarios laborales del estudiantado y los problemas de acceso a la tecnología según área geográfica.

Se recomienda que se aplique una estrategia en la que se de cierto tiempo al estudiante para realizar una asignación, en la que él pueda elegir en qué momento de la semana la realizará, ya que a veces los tiempos son más cortos.

a. Sistemas tecnológicos de la UNED

- Sistema de envío masivo de correos a estudiantes de la UNED: La Defensoría remite un correo masivo cada bimestre para el envío del Volantín Estudiantil y un correo invitando a los estudiantes a diferentes actividades. Existen estudiantes que han indicado que no desean recibir información de la DEFE debido a que se resolvió negativamente su caso. Se solicitó a la DTIC y la Oficina de Registro apoyo para solucionar el caso ya que los estudiantes tienen derecho a que se resguarden sus datos e incluso solicitar a la administración que se retiren de la base de datos. Así lo indica el artículo 7 de la Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales el cual reza:

“Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos.

La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud.”

Sin embargo se indicó por parte de la DTIC que no hay una solución al respecto, que lo que se puede hacer es que se busque en el correo el nombre del estudiante manualmente. Esto requiere de mucho tiempo el tener que buscar un nombre entre 24 mil o más estudiantes. A pesar de que esta Ley es

de orden público y la solicitud se realizó el 13 de setiembre de 2013 incumpliendo los plazos legales.

- A raíz de un caso de una estudiante que planteó ante la DEFE su situación como estudiante de honor que siempre ha mantenido, sin embargo, en el momento de recibir su certificado como graduada en el Programa de Enseñanza del Inglés, no se le brindo el reconocimiento de graduada como “Estudiante de Honor”. Al referirlo a la Oficina de Registro se comprobó que es la estudiante quien tiene que solicitarlo. Como puede ser que la Universidad no cuente con un sistema que brinde automáticamente el promedio final de los estudiantes. En el artículo 69 del RGE dice: *“La graduación de honor se hará constar en certificado adjunto al diploma que entrega la Universidad al graduando de pregrado, grado o posgrado”*. Por ningún lado indica que es el mismo estudiante el que tiene que solicitarlo. Esto sucedió en noviembre del 2013 al final se le entrego el certificado a la estudiante en el mes de enero del 2014 y tuvo que venirlo a retirar a la Oficina de Registro, perdiéndose un acto tan importante y de tanta relevancia ante autoridades universitarias y estudiantes. La universidad tal parece viene trabajando en un sistema de administrar los planes de estudio de los estudiantes, lo cual permitiría tener un mayor acceso a los diferentes datos de ellos. Pero el tiempo pasa y esto no se concreta, mientras tanto los estudiantes se ven afectados. Al estudiante se le exige en los cursos el uso de la tecnología, no obstante la universidad incumple en el fácil acceso a los mismos, como se anotó en el punto anterior.
- Otra situación que se da y es contradictoria al sistema a distancia es que los estudiantes que deben cambiar de carrera o sede tienen que hacerlo presencialmente en el Centro Universitario durante el periodo de matrícula, ellos mismos no lo pueden realizar en el momento de digitar su matrícula por matriweb. En tiempos de matrícula se dificulta ingresar a los centros universitarios debido a la cantidad de personas que realiza la matrícula presencial y llega a hacer trámites, se brinda la opción de realizar matrícula en línea precisamente para que el estudiante evite realizar las filas. Por tanto, los estudiantes optan por no arreglar su condición y se mantienen en carreras como Estudios Generales cuando ya tienen un bachillerato o licenciatura en otra carrera, lo que quiere decir que la UNED no cuenta con bases de datos actualizadas.

4.3 Descripción de cada denuncia recibida por Dependencia

ESCUELA CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES

ENERO

CEU	DENUNCIA	CÁTEDRA O PROGRAMA	RESULTADO
Buenos Aires	Eliminación de preguntas del examen	Biología III	Estudiante pierde la materia
Sarapiquí	Aparece perdida la materia	Biología General	Se le orienta para que apele de acuerdo a los Art. 61 y 62 RGE
San José	Materia con cupo restringido	Evaluación Diagnóstica de la Comunidad	Se refiere a la persona encargada, logra matricular y la aprueba con 7.00
San Carlos	Se presentan problemas a los estudiantes para poder matricular cursos de la carrera, ya que aparecen restringidos	Ingeniería Agronómica	Se refiere a la encargada del programa y se resuelve la situación
Desamparados	Estudiante debe inscribir TFG	Ingeniería Informática	Logra inscribir su TFG hasta el 2014-2, aparece en curso
Monteverde	Estudiante tenía Orientaciones del Curso de otro cuatrimestre. Alega que era una materia de Semana B y los exámenes se realizaban en Semana A	Física II	Pierde la materia
Guápiles	Restricción en la matrícula de las materias de la carrera	Ingeniería Agronómica	Se refiere a la encargada y se soluciona la situación
Siquirres	Cupo restringido de la materia	Ecuaciones Diferenciales	Al final el estudiante la matrícula y la gana con 7.50
San José	Se restringe la matrícula del nivel de Bachillerato a Licenciatura	Manejo de Recursos Naturales (MARENA)	La razón que se da es de calidad académica, sino se ha finalizado un nivel, no se cuenta con los requisitos académicos para el siguiente
Pérez Zeledón	Apela tarea y no tiene respuesta	Suelos Tropicales	Pierde la materia

FEBRERO

San Marcos	Solicita cambios para el trabajo de investigación que está realizando		Se debe apegar a lo establecido en las Orientaciones del Curso. Pierde la materia
Palmares	Estudiante Adventista se le está obligando a que vaya a San José a realizar el examen	Matemáticas	Se le envía el examen al estudiante previa coordinación con el COA y el CEU
San Carlos	Se presenta un choque entre la gira de Edafología y el Laboratorio de Anatomía y Fisiología Vegetal	Edafología Laboratorio Anatomía y Fisiología Vegetal	El estudiante plantea la situación a destiempo, gana una de las materias
San Carlos	Se le extravía instrumento de evaluación	Biología General	Se refiere al estudiante al Art. 63 del RGE. Aparece perdida la materia. No se vuelve a matricular en la UNED
San José	Duda sobre el promedio final	Laboratorio de Biología General	La encargada de cátedra le revisa sus calificaciones y aprueba la materia con un 7.00
Guápiles	Estudiante solicita información para apelar	Educación para la Salud	Se le indica el procedimiento de acuerdo a los Art. 61 y 62 del RGE. Se refiere a la encargada de cátedra. Pierde la materia

MARZO

Heredia	Por razones de salud no pudo entregar una tarea	Introducción a la Computación	No justifica con documentos probatorios de su estado de salud. Pierde la materia, la vuelve a matricular en el 2014-2 y la aprueba con 8.00
Cartago	Estudiante plantea dificultades del curso, las tutorías no son claras y los exámenes tampoco	El Ser Humano en su Entorno	La ha matriculado dos veces y no la ha podido aprobar. Se refiere a la persona encargada de cátedra
San José	No se ha dado el promedio final	Laboratorio Biología General	El estudiante había aprobado la materia con un 7.00
San José	Estudiante acosada sexualmente por el profesor	Matemáticas para	La estudiante no quiso interponer la denuncia,

	de esa materia, terminada la tutoría le empezó a enviar mensajes de texto al teléfono	Administradores II	además había borrado los mensajes del teléfono. Gana la materia con 7.00
San Marcos	Solicita se le indique como apelar	Química I	Se le refiere al RGE en los Art. 61 y 62. Pierde la materia
Heredia	Entrega tarde del informe no tenía claro cuando se debía haber entregado	Tecnología Pesquera	Se le indica que en las Orientaciones del Curso estaba la información. Gana el curso con 7.50
Desamparados	Estudiante plantea problemas en la plataforma	Matemáticas para la Computación I	Se refiere al encargado de la cátedra. Aprueba la materia con 7.00

ABRIL

San Vito	Cambio Plan de Estudios, el estudiante cuenta con el Diplomado	Administración Servicios Salud	Se refiere a la encargada del programa. El estudiante debe hacer cursos de nivelación para continuar con el Bachillerato
Palmares	Estudiante se le perdió la tarea y no la reporta a tiempo	El Ser Humano y su Entorno	La apelación llegó extemporánea por lo que no procede. Pierde la materia
San José	Problemas con el TFG énfasis Desarrollo de Aplicaciones Web	Ingeniería Informática	Se refiere a la encargada del programa, concluye satisfactoriamente 8.00
San José	Falta de Oferta Académica para continuar con la carrera, necesitaba llevar Contabilidad y Gestión Financiera para Ciencias Agronómicas	Ingeniería Agronómica	Se le envía la Oferta bianual. No matricula en el 2015-1
San Carlos	No se le ha definido fecha para la defensa de tesis	Enseñanza Ciencias Naturales	Se refiere al encargado, se define defensa de tesis y obtiene un 9.00

MAYO

San José	Estudiante Adventista solicita cambiar los días de laboratorios	Química I	Se refiere al encargado de la cátedra
Liberia	Estudiante que ha matriculado 7 veces el curso y lo encuentra con un alto grado de dificultad	Química I y II	Se conversa con el encargado de la cátedra para que se incluya al estudiante en el Plan Remedial que se está ejecutando. Aprueba la

			materia con un 7.00
Palmares	Materia de cupo restringido	Introducción a la Computación	Se refiere al encargado, pero no logra matricularla
Cartago	Problemas de Oferta Académica y materias restringidas	Manejo Recursos Naturales	Se refiere al encargado del programa
San Marcos	Problemas en la plataforma	Química I	El encargado de la cátedra responde a todas las inquietudes del estudiante. Pierde el curso
Heredia	Problemas en la corrección del TFG	Ingeniería Informática	Se refiere a la encargada del programa. Lo aprueba con un 8.00
Palmares	Estudiante había entregado hace dos meses su TFG y no ha sido devuelto con las correcciones	Ingeniería Informática	Se refiere a la encargada del programa. Obtiene un 9.00
San Carlos	Estudiante desea reponer el laboratorio	Laboratorio de Biología	Se le refiere a las Orientaciones del Curso y a los Art. 61 y 62 del RGE
San José	Apelación del curso	Anatomía y Fisiología Vegetal	Aprueba la materia con 9.00
Desamparados	En la tutoría el profesor les dijo que un tema no entraba en el examen y si entró; además, se fue antes de cumplir el tiempo de la tutoría	Matemáticas para Computación I	Se refiere al encargado de la cátedra. Pierde la materia
	Estudiantes se quejan de varios profesores de la escuela y desean realizar una reunión donde esté presente la DEFE		Se indica a los estudiantes que si ya tenía una cita programada con el director de la escuela acudan a la reunión. De no solucionarse el problema que están planteando, la DEFE los acompañaría en otra reunión. Todo se solucionó

JUNIO

Heredia	El estudiante no está de acuerdo en realizar la tarea en grupo	El Ser Humano y su Entorno	Se le explica sobre las exigencias de la acreditación y la importancia del trabajo
---------	--	----------------------------	--

			en equipo. Aprueba la materia con 9.50
Pérez Zeledón	Estudiante debía hacer el examen que se perdió, ya que con el 7.00 no pasaba el curso	Anatomía y Fisiología Vegetal	El estudiante pierde la materia
Upala	Estudiante desea matricular materias de licenciatura, para ir adelantando	Enseñanza de las Ciencias Naturales	El encargado del programa no lo permite. Se le refiere al Art. 13 del RGE
Alajuela	Estudiante requiere firma de una carta que debe dar el programa para la graduación	Ingeniería Informática	Se resuelve con el director de la Escuela
San Vito	Estudiante desea saber a quién dirigirse para consultas	Química I	Se refiere al encargado de cátedra. No volvió a matricular en la UNED
San José	Estudiante no apelo el reporte de la gira en tiempo y forma	Edafología	Pierde la materia

JULIO

Quepos	Se le perdió un instrumento de evaluación y el estudiante cree que el 7.00 que le ponen es al promedio final	Física I	Se le aclara al estudiante haciendo referencia al Art. 63 del RGE. Gana la materia con 7.00
San José	Estudiante plantea situaciones que ocurren en la plataforma, como que el profesor no contesta en 48 horas, que tienen dudas para elaborar el proyecto y no se evacuan a tiempo y que no todos los estudiantes tienen acceso a internet	Estadística en Salud I	Se refiere al encargado. Gana la materia con 9.00
Heredia	Queja contra el tutor del curso que éste no tiene los conocimientos requeridos para evacuar las dudas. Exige explicaciones a la cátedra de cómo va a resolver la situación. Se hace pasar como el vocero de varios estudiantes	Estructura de datos	Se hace reunión Vicerrectoría Académica, DEFE, director de la Escuela. Gana la materia con 8.00
Atenas	Estudiante plantea que el proyecto que se debe hacer en dos cursos es el mismo	Programación Avanzada en Web Diseño de página Web	Se refiere a las cátedras respectivas para su atención y respuesta al estudiante. Gana las dos materias con un 9.50 cada una

Heredia	Estudiante plantea que en las Orientaciones del Curso se cometió plagio	Programación Intermedia	Se refiere al encargado y responde al estudiante
Alajuela	En la primera tutoría el profesor no llego y en la segunda era feriado. Pregunta si se va a reponer	Matemática para Computación II	Se refiere al encargado de cátedra y dice que se van a reponer las dos tutorías un solo día antes del examen
Desamparados	Queja contra el tutor del curso que éste no tiene los conocimientos requeridos para evacuar las dudas. Exige explicaciones a la cátedra de cómo va a resolver la situación	Estructura de Datos	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 9.50
San José	Estudiante Adventista avisa un mes después de iniciado el curso que hay que programarle los laboratorios	Laboratorio Biología II	A pesar del desfase en el tiempo se le adapta el laboratorio. Aprueba la materia con 8.50
	Materia con alto grado de dificultad	Química I	Plan Remedial para los estudiantes que han llevado el curso más de una vez
Desamparados	Curso con alto grado de dificultad y está preocupado de perder la materia y perder la beca	Lógica para Computación	Se le asesora para que justifique la beca. Efectivamente la perdió y no volvió a matricular en la UNED
Cañas	Primer Examen Ordinario aplicaron materia que no correspondía y se tuvo que repetir.	Fundamentos Educación Ambiental	Se vuelve a repetir el examen. Los estudiantes decían que como era error de la UNED no tenían por qué hacerlo. Se les explica que el error no genera derecho. Gana la materia con 7.50
Pérez Zeledón	Problemas con la gira, primero se dice que va a haber transporte, luego se dice que no	Genética Agrícola	El problema fue que no se autorizó por parte del director el transporte por lo que los estudiantes tuvieron que ir hasta San José y salir de ahí. Gana la materia con 8.00
Pérez Zeledón	Problemas en la plataforma, debía enviar una actividad y no puede hacerlo.	Epidemiología Básica	Se solicita a la encargada de la cátedra que le abra un espacio. Gana la materia 8.00
Pérez Zeledón	Estudiante se queja de la gira y el pago en que debieron de incurrir. Se avisó 4 días antes de la gira que no iban a tener	Genética Agrícola	El problema fue por el monto que se debía pagar, por lo que el director de la escuela no autorizó el transporte. Los

	transporte, por lo que no se pudo pedir el Fondo Solidario		estudiantes tuvieron que ir a San José y salir de ahí. Gana la materia con 8.50
Puriscal	Estudiante no puede realizar la gira por razones de trabajo y solicita se le cambie por otra asignación. Además, se queja de los implementos que tiene que llevar, los cuales son muy caros: tienda para acampar, bolsa de dormir, botiquín, entre otros.	Introducción al Manejo de Recursos	Pierde la materia y no vuelve a matricular en la UNED

AGOSTO

Alajuela	Estudiante solicita autorización para matricular el curso Metodología de la Enseñanza de las Matemáticas. Pero se le indica que debe llevar 3 cursos previos	Enseñanza de las Matemáticas	Revisando el encargado del programa su situación académica se encuentra con que el estudiante ingresó al programa en el 2003, no matriculó del 2009 al 2013. Cuando ingresa nuevamente debe hacerlo con el Nuevo Plan. No continuó con la UNED.
Guápiles, Sarapiquí, San Marcos, Palmares, Puriscal, San Vito	20 estudiantes de diferentes Centros Universitarios firman una carta por inconsistencias con la tarea que debía realizar	Genética Agrícola	Se trastada al encargado de la cátedra
Atenas	Dos asignaturas tienen el mismo proyectos que se debe hacer	Diseño Página Web Programación en la Web	Se refiere a la cátedra. Gana la materia con 9.50
Heredia	Estudiante tenía un año de no matricular y ahora se encuentra que debe matricular asignaturas del Nuevo Plan de Estudios, cuando solo debía Seminario de Investigación II para concluir el Plan Estudios Licenciatura	Ingeniería Agronómica	Se refiere al estudiante al RGE Art. 23. No vuelve a matricular en la UNED
Puntarenas	Estudiante se queja de la no atención de parte del profesor en la plataforma	Historia Natural de Costa Rica	Se le indica al estudiante que se comunique con el encargado de la cátedra.

			Pierde el curso
San José	Estudiante externa su agradecimiento a la profesora que les dio las tutorías por sus enseñanzas en el curso	El Ser Humano y su Entorno	Se refiere al director de la escuela. Gana la materia con un 8.00
Palmares	Estudiante tiene problemas de poder subir el reporte de la gira en plataforma, por lo que solicita hacerlo extemporáneamente	Genética Agrícola	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 8.00
San José	Estudiante entregó el informe de la gira y no aparece	Edafología	Se refiere al encargado de la cátedra. Pierde el curso
San José	Estudiante plantea que se le indicaron 7 materias de nivelación, hizo 4, pero considera que las 3 que le faltan no tienen relación con el énfasis que ella está sacando	Ingeniería Informática y Administración Proyectos	Se refiere a la encargada del programa
San José	Estudiante realiza su TFG con una Pasantía, denuncia trato discriminatorio y solicita reintegro de dinero	Ingeniería Informática	Se refiere a la encargada del programa. Se soluciona la situación con la estudiante. Interviene también el director de la escuela. Gana con un 9.00

SEPTIEMBRE

San José	En la aplicación de exámenes de reposición, el administrador del CEU le retiene el examen por consulta a Operaciones. No tuvo tiempo de terminarlo	Álgebra Lineal	Se refiere al encargado de la cátedra. Pierde la materia
Palmares	No aparece el promedio final en el Entorno Estudiantil	Matemática para Administradores II	Se refiere al encargado de cátedra. Gana la materia con 8.00
San José	Reprogramación de Laboratorios a Estudiantes Adventistas	Laboratorios de Química	Se reprograman los laboratorios para otro día que no sea sábado
Palmares	Estudiante se queja del profesor que llegó a dar la tutoría, ya que no explicó nada y sólo se limitó a leer del libro	Estadística Salud II	Se conversa con el encargado de la cátedra. Gana el curso con 8.50

OCTUBRE

Alajuela	Estudiante que solicitó convalidación de materias desde hace 4 meses y el encargado del programa no lo ha tramitado	Administración Empresas Agropecuarias	Se refiera al encargado del programa con copia al director de la escuela. Se resuelve la situación
Pérez Zeledón	Materia que aparece perdida	Estadística Aplicada I	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE. Aprueba con 7.00
San José	9 estudiantes se están viendo afectados por choque de tutorías de dos materias.	Sistema Integrado de Finca Producción Agrícola	El director llama la atención al encargado de la cátedra para que se trate de solucionar esta situación y los estudiantes no se vean afectados
San José	Se presentan dos Orientaciones del curso. Para la elaboración de la tarea se brinda a los estudiantes un material obsoleto	Sistema Integrado de Fincas	Se refiere la nota del estudiante al director de la escuela quien responde y brinda solución a lo planteado mediante oficio ECEN-582-2014. Gana la materia con 8.50
Desamparados	Apelación de estudiante al Laboratorio	Laboratorio de Biología	Se refiere a la encargada de la cátedra. Pierde la materia

NOVIEMBRE

Pérez Zeledón	Estudiante apelo el resultado de un curso y aun aparece perdida	Estadística Aplicada I	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 7.00
San José	Estudiante que está en su TFG, el cual ha durado dos años (2013-2014). El último semestre no lo habían cancelado y para efectos de graduación se le está cobrando	Ingeniería Informática y Calidad de Software	Se le explica que el TFG es un proceso y que el estudiante tiene que estar atento para matricular cada cuatrimestre de lo contrario se genera una cuenta por pagar, que aparece precisamente cuando el estudiante se va a graduar. Cancela y aprueba su tesis con un 10
San José	Estudiante no puede realizar el segundo Examen Ordinario porque se	Matemática para la Computación I	El estudiante se acoge al Art. 4, inciso i) del RGE. Se le indica al estudiante

	encuentra fuera del país por razones de trabajo, él llega ese día en la mañana por lo que pide que se le aplique el examen en la tarde		que el artículo no contempla situaciones laborales y que realice el examen en reposición. Pierde el curso
Puntarenas	Estudiante no envió a tiempo por la plataforma el informe que debía entregar	Laboratorio Biodiversidad	Se le indica al estudiante que debió haberse comunicado con la persona encargada de la cátedra. Además, que cuando presenta la denuncia ya han pasado varios días y su solicitud se encuentra a destiempo
San José	Unos 15 estudiantes plantean un alto grado de dificultad en este curso, por lo que solicitan que lo reestructuren, consideran el libro con lenguaje complicado, partes confusas, ejercicios sin terminar. Estudiantes proponen que el curso sea semestral y tutorías semanales	Matemática Aplicada a las Ciencias	Se refiere al encargado de la cátedra, quien brinda respuesta a los estudiantes, manifiesta que a partir del 2015 se implementará un Plan Remedial. Además, de que los estudiantes lleven un curso nivelatorio. Los estudiantes interesados deben contactar a la cátedra.
San José	Estudiante presenta problemas con su pasantía	Ingeniería Informática	Se refiere a la encargada del programa. Aprueba con 9.00
San José	Apela tarea, pero está fuera de tiempo	Geología	Se refiere al estudiante al Art. 61 y 62 del RGE. Aprueba con 7.00
Palmares	Estudiante plantea que se anularon algunas preguntas del examen aplicado, que les deberían dar los puntos	Estadística Aplicada a las Ciencias	Se le indica al estudiante que el encargado de la cátedra no puede dar los puntos sin evaluarlos. Gana la materia con 7.50
Desamparados	Estudiante denuncia que hay un estudiante avanzado de informática que ofrece clases personales o grupales en su casa, da el teléfono y la dirección	Ingeniería Informática	Se hacen las averiguaciones del caso, se pasa a la ECEN. En la AS 400 el estudiante ingresó en el tercer cuatrimestre del 2014 llevando Estadística y en el 2015 matriculó Base de Datos. El estudiante no está utilizando infraestructura ni equipo de la universidad

DICIEMBRE

San José	En el examen se incluyó materia no vista y supuestamente existió un material que no se entregó	Sistema Integrado de Fincas	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana el curso con 8.50
Puntarenas	Estudiante requiere saber el promedio final y todavía no ha sido comunicado por medio de la Web	Biodiversidad Inventario de la Naturaleza	Se refiere a la encargada de la cátedra
Heredia	Estudiante en su TFG tiene ya la Pasantía lista para su defensa y se le indica que debe incorporar información de un documento que no le habían dado a conocer en su oportunidad	Ingeniería Informática	Se refiere a la encargada del programa; sin embargo refiere que esa información debió haber sido suministrada por la profesora que les estaba dirigiendo el trabajo y que debían incorporar las observaciones que ahí se indicaban. Matrícula TFG 2015-1

ESCUELA CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ENERO

Atenas	Problemas para poder matricular un curso	Gestión de la Productividad	Se refiere al encargado de la cátedra, se soluciona la situación. Gana la materia con 7.50
Puriscal	Problemas con el proyecto de bachillerato	Banca y Finanzas	Se refiere al encargado del programa. Gana el proyecto con 8.00
Liberia	Apertura Proceso Disciplinario	Métodos Investigación Científica	Se orienta a la estudiante y se le refiere a los Art. 36, 37, 38 y 39 RGE

FEBRERO

San José	Estudiante en el momento de la graduación le aparece perdida una materia del 2013-2	Estadística II	El CEU no quería aceptar la apelación, se les hace ver que ellos deben recibir el trámite que realiza el estudiante, le corresponde a otra instancia el realizar o no el cambio. La cátedra lo corrige (8.50) y el estudiante logra graduarse
----------	---	----------------	---

San José	Estudiante solicita se le aplique otro examen, porque en la aplicación de los Exámenes de Reposición tuvo que dividir el tiempo con otra materia y no le alcanzó el tiempo para realizar el examen	Administración General II	Se le indica que no procede su solicitud
Alajuela	Estudiante solicita se brinden más tutorías. La estudiante la ha matriculado 3 veces	Contabilidad III	Se refiere a la persona encargada de la cátedra. Aprueba la materia 7.50
San José	Materia que se ofrece según Orientaciones del Curso, por plataforma; sin embargo, no se brindan los servicios y apoyos	Mercadeo	Interviene el PAL, el director de la Escuela la Vicerrectoría Académica. Se destituye al encargado de la cátedra
Cartago	Estudiante solicita se le brinde más tiempo para concluir el Proyecto de bachillerato. Lo había matriculado en el 2013-2 y 2014-1 y no logró concluirlo	Administración Recursos Humanos	Le vencía el tiempo para concluirlo y no logró hacerlo en el tiempo previsto. Pierde el proyecto y no vuelve a matricular en la UNED

MARZO

Quepos	Estudiante llevó Investigación Dirigida en el 2014-1 y no aparece la calificación	Administración Recursos Humanos	Se refiere al encargado del programa. Gana con 9.00
Cartago	Apelación de materia y no aparece corregida	Contabilidad II	Se refiere al encargado de la cátedra. Aprueba con 8.50

ABRIL

Ciudad Neily	Estudiante había apelado materia y no aparece corregida	Preparación y Evaluación Proyectos	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 7.00
San Carlos	Estudiante que protesta por la tarea y no la hace, ya que debía busca un contador público y no logró encontrarlo	Contabilidad III	Se le indica al estudiante que debió haberla hecho. Gana la materia con 7.50
Cartago	Estudiante desea saber el trámite para apelar una pregunta del examen	Preparación y Evaluación de Proyectos	Se refiere a la estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE
San Carlos	Estudiante manifiesta que no dio tiempo para poder realizar el examen en el tiempo previsto para el	Preparación y Evaluación de Proyectos	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 7.50

	mismo		
San José	Estudiante manifiesta que no aparece en el Entorno Estudiantil la calificación del examen por atraso de la tutora	Estadística I	Se refiere al encargado de la cátedra. El estudiante gana la materia con 9.00

MAYO

San José	Estudiante debe apelar por la plataforma	Estadística II	Se orienta al estudiante. Gana la materia con 9.00
Pérez Zeledón	Estudiante que no pudo matricular en el segundo cuatrimestre del 2014, por no recibir respuesta del encargado del programa	Contaduría	Se refiere al encargado del programa para que lo oriente. Se inscribe en el 2014-3
San José	Estudiante denuncia que este curso no cumple con lo estipulado en el RGE Art. 47	Mercadeo Financiero	Se refiere al encargado de la cátedra, ya que el sistema de evaluación de esta materia es por medio de 2 exámenes de 50% cada una. Gana con 9.00
San José	Estudiante se queja de la plataforma y no seguimiento por parte del profesor	Estadística II	Se le indica que debe reportarlo al encargado de la cátedra. Pierde la materia
San José	Estudiante desea adelantar materias de bachillerato	Administración Recursos Humanos	Se refiere al encargado del programa
Cartago	Estudiante se le vence el Plan de Transición. La estudiante había ingresado en el 2008	Administración Recursos Humanos	Se refiere al encargado del programa. No volvió a matricular en la UNED
San José	Estudiante había apelado y no se le ha comunicado el resultado	Finanzas I	Se refiere a la encargada de cátedra. Pierde la materia
	Estudiante solicita condición de egresado del programa y no se le brinda la información	Banca y Finanzas	Documento se había traspapelado, intervienen DEFE, Registro, Vicerrectoría Académica
Pérez Zeledón	Estudiante considera que las revisiones de su TFG duran mucho tiempo y eso le está atrasando	Contaduría	Se refiere al encargado del programa. Aprueba con 9.00
San José	Estudiante plantea que le están acusando de plagio en la tarea	Finanzas II	Se orienta al estudiante y se le refiere al RGE. Pierde la materia

JUNIO

Desamparados	Estudiante está realizando su TFG y solicita se le asesore sobre la aplicación de las Normas APA		Se le orienta y se le capacita sobre Normas APA y el RGE
--------------	--	--	--

JULIO

Pérez Zeledón	Estudiante se queja de la tarea que debe realizar por medio de la plataforma en esta asignatura y que se hace en 4 partes	Estadística II	La DEFE se reunió con el encargado de la cátedra para tener claro el procedimiento para la realización de la tarea y poder retroalimentar a los estudiantes. El encargado de la cátedra brindo más tiempo para su entrega a aquellos estudiantes que no lo había logrado hacer. Gana la materia 8.00
Palmares	Estudiante se queja del sistema de evaluación de la materia, ya que está en contra del RGE, Art. 47	Estrategia Empresarial	Se refiere al encargado de la cátedra con el fin de que se realicen los cambios respectivos en el sistema de evaluación
Heredia	Estudiante desea saber cuál es el trámite para apelar	Estadística I	Se refiere al estudiante al Art. 61 y 62 del RGE. Pierde la materia
Desamparados	Estudiante debe aplicar un examen diferenciado y lo están haciendo venir a Oficinas Centrales de la UNED	Estadística II	Se coordina con la cátedra para que el examen se le envíe al estudiante al CEU. Pierde la materia
Alajuela	Estudiante quiere asesoría sobre la posibilidad de que se le reconozca un curso que llevo en el CUNA	Administración Recursos Humanos	Se orienta al estudiante y se refiere al encargado del programa
Cartago	Estudiante se queja de la nueva forma en que debe realizar la tarea en esta materia	Estadística II	La DEFE se reunió con el encargado de la cátedra para tener claro el procedimiento para la realización de la tarea y poder retroalimentar a los estudiantes. El encargado de la cátedra brindo más tiempo para su entrega a aquellos estudiantes que no lo

			había logrado hacer. Aprueba la materia con un 7.00
San José	Apelación de examen y no ha recibido respuesta	Economía General	Se refiere al encargado de la cátedra. Pierde la materia, la vuelve a matricular en el 2014-3 y la gana con 8.00
Heredia	Estudiante se queja de la tarea	Estadística I	La DEFE se reunió con el encargado de la cátedra para tener claro el procedimiento para la realización de la tarea y poder retroalimentar a los estudiantes. El encargado de la cátedra brindo más tiempo para su entrega a aquellos estudiantes que no lo había logrado hacer. Pierde la materia
Desamparados	Descontento con la nueva metodología para realizar la tarea	Estadística I	La DEFE se reunió con el encargado de la cátedra para tener claro el procedimiento para la realización de la tarea y poder retroalimentar a los estudiantes. El encargado de la cátedra brindo más tiempo para su entrega a aquellos estudiantes que no lo había logrado hacer. Gana la materia con 8.00
Desamparados	Queja de estudiante por la tarea que debe realizar del curso	Estadística II	La DEFE se reunió con el encargado de la cátedra para tener claro el procedimiento para la realización de la tarea y poder retroalimentar a los estudiantes. El encargado de la cátedra brindo más tiempo para su entrega a aquellos estudiantes que no lo había logrado hacer. Gana la materia con 8.50
Heredia	Queja por la tarea del curso	Estadística II	La DEFE se reunió con el encargado de la cátedra para tener claro el procedimiento para la realización de la tarea y poder retroalimentar a

			los estudiantes. El encargado de la cátedra brindo más tiempo para su entrega a aquellos estudiantes que no lo había logrado hacer. Pierde la materia
--	--	--	---

AGOSTO

Heredia	Error en el promedio final de la materia	Cambio Organizacional	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 9.50
Alajuela	Estudiante que para concluir con el Plan Viejo del programa debe haber aprobado esta materia, la ha matriculado 2 veces y la ha perdido por encontrar la materia con un alto grado de dificultad	Contabilidad de Costos II	Se traslada al encargado de la cátedra. Volvió a matricular la materia en el 2015
San José	Solicita hacer el examen centralizado de esa materia porque manifiesta que solo le falta ese curso para concluir el Plan Viejo	Contabilidad de Costos II	Se le aclara al estudiante que actualmente no existe el examen centralizado. Revisando el historial académico se encuentra que el estudiante ha matriculado 17 veces esa materia y no la ha ganado, la volvió a matricular en el 2015. Además, es importante acotar que el estudiante ingresó a la UNED en 1996 y hasta el 2014 ha matriculado 215 materias, de las cuales ha aprobado solamente 27.
San José	Estudiante plantea perdida de instrumento de evaluación (I Examen Ordinario)	Administración Recursos Humanos	Se refiere al estudiante al Art. 63 del RGE. Aprueba el curso con 7.00
Turrialba	Estudiante se queja de la nueva forma en que hay que realizar la tarea del curso por medio de la plataforma. El estudiante ha llevado 4 veces la materia y la ha perdido	Estadística II	La DEFE se reunió con el encargado de la cátedra para tener claro el procedimiento para la realización de la tarea y poder retroalimentar a los estudiantes. El encargado de la cátedra brindo más tiempo para su entrega a aquellos

			estudiantes que no lo había logrado hacer. Aprueba la materia con 8.00
--	--	--	--

Palmares	Estudiante que se ausento de la universidad por 4 cuatrimestres, cuando regresa se encuentra con un cambio en su Plan de Estudios	Dirección de Empresas	Se refiere al encargado del programa y le ajusta el programa. Matricula en el 2014 y 2015
Heredia	Estudiante manifiesta que el valor de los puntos a evaluar no coincide. Debe apelar	Contabilidad I	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE. Pierde el curso
	Encargada de cátedra pregunta que si es válido un dictamen médico privado		Se refiere al Art. 4, inciso i) del RGE, donde se especifica que es un dictamen emitido por la CCSS
San Marcos	Estudiante se queja de que no existe comunicación de él con la directora de su TFG	Investigación	Se refiere a la cátedra para que se tomen las medidas del caso. Gana con 9.50
Heredia	Estudiante manifiesta que está cursando 3 materias y las tutorías presenciales le chocan	Administración Recursos Humanos Estadística I Matemática Financiera Introducción Computación	Se le orienta y se insta a utilizar otros apoyos académicos. Aprueba los 4 cursos con las siguientes calificaciones: 8.50, 7.50, 9.00 y 9.50 respectivamente
Desamparados	Estudiante manifiesta encontrarse incapacitada por la CCSS y por esa razón no fue a presentar el examen de reposición que tenía el día domingo	Estadística II	Se le indica a la estudiante que las incapacidades de la CCSS rigen para asuntos laborales, no procede para asuntos académicos.
Upala	En el promedio final de la materia no le incluyeron la calificación de la tarea	Administración General II	Se le indica al estudiante que realice el trámite de apelación de acuerdo a los Art. 61 y 62 del RGE. Pierde la materia
San José	Estudiante plantea que cuando ingresó a la UNED ella venía con estudios de la UCR y se le eximió de hacer el Diplomado. Actualmente ya tiene aprobados los cursos de Bachillerato y Licenciatura y se le está pidiendo que concluya el	Dirección Empresas	Se refiere al encargado del programa. La estudiante los estudios que traía de la UCR eran en Estadística. No vuelve a matricular en la UNED

	Diplomado		
Guápiles	Tiene problemas con la definición de fecha para la defensa de la tesis, por parte del programa	Banca y Finanzas	Se refiere al encargado del programa. Defiende y aprueba con 8.50

OCTUBRE

	Estudiante manifiesta que no aparece el examen de reposición que presentó	Administración General I	Se refiere al estudiante al Art. 63 del RGE para que realice el trámite respectivo
San José	Estudiante se queja de que tuvo que imprimir el libro de la materia, ya que se lo dieron por medio de la plataforma. Además, no le parece que la tarea haya que realizarla en grupos de 5 personas	Contabilidad III	Se orienta al estudiante. Gana la materia con 7.00
San Carlos	Estudiante plantea dudas que tiene con respecto a la materia, pero no especifica concretamente que es lo que está solicitando y que no se le ha respondido	Finanzas II	Se le recuerda al estudiante que cuando plantee dudas lo haga de una forma más puntual y que el funcionario público cuenta con días hábiles para responder. Gana la materia con 10
San José	Estudiante requiere se le indique en qué nivel se encuentra, ya que estudiaba Gestión Organizacional y ahora está en otro programa	Dirección Empresas	Se refiere al encargado del programa. No vuelve a matricular en la UNED
Puriscal	Estudiante manifiesta malestar por el tratamiento que se le dio en la aplicación del examen, donde no se le permitió hacerlo a libro abierto como se había indicado que se realizaría. Se debería incluir esta información en la caratula del examen para evitar estas situaciones	Preparación y Evaluación de Proyectos	El profesor que estaba cuidando el examen no dejo al estudiante que sacara el libro y la guía.. Se hizo la consulta a Oficinas Centrales, pero se perdieron 20 minutos en esta consulta. Se refiere al encargado de la cátedra, quien responde. Pierde la materia

NOVIEMBRE

Nicoya	Estudiante molesto con una parte del contenido del examen que realizó, en	Auditoría I	Estudiante realizó el trámite de apelación. El instrumento de
--------	---	-------------	---

	donde se incluía un crucigrama que valía 40% del total de 100%		evaluación se pasa al PACE para su dictamen. Gana la materia 8.00
San José	Estudiante plantea que las Orientaciones del Curso entregadas impresas no coinciden con las Orientaciones de la Plataforma	Métodos de Investigación Cualitativa	Se refiere a la encargada de la cátedra, el estudiante sabe que al ser un curso bimodal debe estar ingresando a la plataforma a revisar y participar en los foros, el estudiante descuido esta parte. Pierde el curso
San José	Estudiante que manifiesta que cuanto es el tiempo de duración de una tesis, ya que considera que ha durado mucho tiempo realizándola	Banca y Finanzas	Se le explica a la estudiante que ella se encuentra de los plazos establecidos por el RGE en su Art. 86, inciso b). Ha matriculado dos semestres su TFG y lo aprueba con 8.50
Desamparados	Estudiante que envía el anteproyecto de bachillerato, desde el mes de agosto para ser aprobado o no por el encargado del programa y todavía no ha recibido respuesta	Administración Recursos Humanos	Se refiere al encargado del programa. Matricula el curso en el 2015-1

DICIEMBRE

Palmares	Estudiante al que le faltan 11 materias para concluir con el Bachillerato, sin embargo, la mayoría de las materias las ofrecen en el segundo cuatrimestre. Por lo que solicita permiso al encargado del programa de poder adelantar materias del nivel de Licenciatura	Banca y Finanzas	Se refiere al encargado del programa y le brinda la facilidad de que el estudiante adelante cursos del nivel de licenciatura para que no se atrase
Palmares	Estudiante que plantea problemas en la plataforma	Estadística II	Se refiere al encargado de la cátedra. Pierde la materia

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

ENERO

San José	Estudiante plantea una serie de críticas constructivas al curso con respecto a la forma de calificar los exámenes que no le dan libertad al estudiante de expresarse, las respuestas deben ser memorísticas y apegadas al libro, falta de tutorías o no llegar el profesor entre otros	Fundamentos de Sociología	Se refiere el asunto al encargado de cátedra y al director de la escuela. Se brinda respuesta al estudiante. Gana la materia con 8.00
Cartago	Estudiante solicita se le indique cuál es el trámite que se debe realizar para una corrección de notas	Derecho Laboral	Se le indica al estudiante los Art. 61 y 62 del RGE. Gana la materia con 9.00
San José	Estudiante plantea que desde hace 3 cuatrimestres no se ofrece ese curso y es la única que le falta para graduarse	Psicopedagogía del Niño y del Adolescente	Se refiere a la encargada de la cátedra
San José	Estudiante indica que esa materia constituye para ella un curso con alto grado de dificultad, la ha matriculado 3 veces y la ha perdido	Estimulación del niño y la niña en edad escolar	Se refiere a la encargada de la cátedra y al programa de estudiantes con necesidades educativas especiales. Aprueba la materia con 8.00
San Carlos	Estudiante requiere ayuda, ya que se le abrió un proceso disciplinario por plagio	Detección y Atención de Estudiantes	Se le brinda la respectiva asesoría en cuanto a los descargos y respuestas que debe brindar, acogida a los Art. 36, 37, 38 y 39 del RGE. Pierde la materia. Se suspende a la estudiante por 2 cuatrimestres. Vuelve a matricular en la UNED 2014-3.

FEBRERO

San José	Estudiante se queja de que el profesor no llegó a la tutoría, se dio confusión de horario	La Ciencia en su Historia	Se refiere al encargado de la cátedra. Estudiante gana la materia con 8.00
----------	---	---------------------------	--

San Vito	Estudiante no pudo realizar el examen de reposición por una situación muy especial de salud	La Ciencia y su Historia	Se refiere al encargado de la cátedra, quien envía examen al estudiante al CEU para que lo haga. Gana la materia con 7.00
San Carlos	Estudiante que matricula un curso que aparecía en la oferta de materias, pero que no se estaba dando	Políticas y Sistemas Nacionales e Internacionales de Información	Se refiere al encargado de la cátedra
Desamparados	Estudiante del Centro Penal del Buen Pastor solicita adaptación de materia que se brinda por plataforma	Legislación Educativa	Se refiere a la encargada de la cátedra para que se le asigne otra actividad. Gana la materia con 10
	Encargada de cátedra consulta a la DEFE sobre la normativa y situaciones de embarazo, si hay que brindarle a la estudiante los 4 meses de incapacidad que emite la CCSS		Se refiere a la encargada de cátedra al Art. 51 de la Constitución Política de Costa Rica y al Art. 4, inciso i) del RGE. Sin embargo, el asunto de los 4 meses de incapacidad por embarazo se da por razones laborales no académicas.

MARZO

Cartago	Estudiante manifiesta que en las Orientaciones del Curso se indicaba que la tarea se podía entregar el domingo	Literatura Costarricense	Se refiere al encargado de la cátedra y después de una amplia discusión por correo electrónico, se decide recibir la tarea a la estudiante
Ciudad Neily	Estudiante que apelo y todavía no se ha corregido	Fundamentos de Sociología	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 8.00
Pérez Zeledón	Estudiante se queja de que la profesora no brinda atención por medio de la plataforma, ya lleva 10 días y no se ha comunicado	Comunicación Escrita	Se refiere a la encargada de la cátedra, al final se resuelve la situación, ya que la profesora debe responder en 48 horas y no lo está haciendo. Gana la materia con 9.00

ABRIL

San Carlos	Estudiante plantea que no se le ha dado retroalimentación de parte de la profesora en la	Estimulación del niño en Edad Escolar	Se refiere a la encargada de la cátedra y se logró demostrar que todas las comunicaciones con la
------------	--	---------------------------------------	--

	plataforma		estudiante se le brindaron
San José	Estudiante plantea dificultades para recolectar la información que necesitaba para elaborar la tarea	Derecho Empresarial II	Se refiere a la persona encargada de la cátedra. Gana la materia con 9.00
Desamparados	Estudiante reporta que el examen no aparece	Literatura Infantil	Se refiere el caso a la persona encargada de la cátedra, en la investigación se detecta que tampoco aparece en el Acta. La estudiante debe volver a llevar la materia

MAYO

Alajuela	Estudiante había presentado una apelación que no se ha resuelto	Estimulación del niño en Edad Escolar	Se conversa con la encargada de la cátedra y al final la estudiante aprueba el curso con 7.00
San José	Curso que se ofrece sólo una vez al año y no lo ha podido matricular porque los cupos se agotan rápidamente	Inglés para Informática II	Se refiere a la persona encargada de la cátedra con el fin de que le habilite el cupo. La estudiante logra matricularla. La gana con 9.00
San José	Estudiante plantea un cambio en el Plan de Estudios de la carrera	Enseñanza del Inglés I y II	Se refiere a la encargada del programa, con el fin de que le realice un Plan de Transición, lo anterior, de acuerdo al Art. 23 del RGE
San Carlos	Estudiante manifiesta que no ha podido matricular un curso por ser restringido	Técnicas de Animación Turística	Se refiere al encargado de la cátedra, para que le abra el cupo, la estudiante logra matricularla y aprobarla con 9.50
Guápiles	Estudiante apela la materia y no tiene respuesta	Literatura Costarricense e Identidad Nacional	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia 8.00
San José	Estudiante que manifiesta que en período de matrícula hay que estar llamando al programa para que abran los cursos, ya que aparecen restringidos, lo anterior, se da aunque se había dicho	Ciencias Policiales	Se refiere al Encargado del programa

	que no iba a ocurrir		
San José	Estudiante que estuvo tratando de contactarse con el encargado del programa para poder matricularse, pero no lo encontró porque éste se encontraba de vacaciones. Se contacta con el director de la escuela	Enseñanza de la Música	Se refiere al estudiante al encargado del programa de los Estudios Generales para que oriente al estudiante. Matricula 5 materias de Estudios Generales y solamente aprueba una con 7.00
San José	Estudiante plantea problemas con la plataforma	Historia de Costa Rica	Se le hace ver al estudiante que cuando se presentan estas situaciones debe plantearlas inmediatamente y no cuando el curso ya terminó y perdió la materia
Palmares	Estudiante manifiesta que ella ha llevado varios cursos en plataforma y todos los cursos presentan diferencias en el manejo de los mismo; que se deberían unificar los criterios	Bibliotecología	Se refiere a la encargada del programa. De 5 cursos que había matriculado solo aprueba uno La estudiante no volvió a matricular en la UNED
San Carlos	Estudiante manifiesta que debe llevar un curso que solo se brinda una vez al año y es la única que le falta para el Bachillerato	Desarrollo de la persona de 0-14 años	Se refiere a la encargada de la cátedra
Cartago	Estudiante solicita autorización para poder matricular varios cursos de cupo restringido	Gestión Turística Sostenible	Se refiere al encargado del programa para que le habilite la matricula en los cursos que el estudiante debe inscribir

JUNIO

Ciudad Neily	Estudiante que solicita se le cambie la modalidad de curso presencial por virtual, ya que debe viajar a las tutorías hasta San José	Gramática Inglesa II	Se refiere a la encargada de la cátedra y la situación que se dio con la estudiante es que ella había escogido esa modalidad y ya no se le podía hacer el cambio. Gana la materia con 7.50
San José	Estudiante manifiesta que ella es funcionaria de la UCR y que la UNED debería de brindarle una beca de estímulo, que la UCR si las da.	Bibliotecología	Se revisa la normativa de la UCR, específicamente el Reglamento de Adjudicación de Becas y otros beneficios a los estudiantes y en el Art.

			26, incisos ch) y h) se establece pero con previo convenio. Así se le hace ver a la estudiante
Heredia	Estudiantes con problemas para poder aprobar el curso, la ha matriculado 5 veces y no la ha podido ganar	Estimulación del niño y la niña en Edad Escolar	Se refiere a la encargada de la cátedra con el fin de que le pueda brindar un plan remedial. Aprueba la materia con 7.00
Alajuela	Estudiante que le aparece perdida materia y desea saber cómo apelar	Psicología del Adolescente y Aprendizaje	Se refiere a la estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE
Upala	Estudiante se queja de que el profesor asignado para brindar las tutorías no llego	Lenguaje y Realidad Social	Se refiere a la encargada de la cátedra y manifiesta que ya se están tomando las medidas del caso para reprogramarlas. Gana la materia con 8.00

JULIO

Alajuela	Estudiante denuncia sabotaje por parte de otros en el informe de una gira que se subió a la plataforma	Alojamiento Turístico	Se refiere al encargado de la cátedra y se toman las medidas del caso. Gana la materia con 8.50
Cartago	Queja de estudiante por la no respuesta del profesor en la plataforma, ni la calificación de los trabajos, los cuales fueron entregados en tiempo y forma, no dándose la respectiva retroalimentación	Técnicas Indización Automatizada	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 9.00
	Se solicita cupos para la población privada de libertad	Introducción a la Computación	Se aumenta el número de cupos para la matrícula del tercer cuatrimestre
San José	Manifiesta el estudiante que 6 días antes de la graduación recibe una llamada del programa para indicarle que no se puede graduar porque debe una materia. Dice el estudiante sentirse muy molesto y no entiende como un programa puede hacer este tipo de llamadas a escasos días de la graduación	Ciencias Policiales	Se llama a la Oficina de Registro y se verifica la información recibida por el estudiante. Todo está correcto para la graduación y la materia a la que hacían alusión la tiene aprobada con un 8.50
Turrialba	Estudiante requiere apelar promedio final	Nociones Generales de Derecho Penal	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE. Gana la materia con 8.50

San José	Estudiante plantea que le están poniendo un cero en la tarea, por plagio	Desarrollo Humano en la Diversidad 0-3 años	Se le explica al estudiante. Pierde la materia
San Carlos	Cómo puede hacer para realizar algunos reclamos a la calificación que obtuvo en el examen	Ética y Sociedad	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE. Gana el curso 8.00

AGOSTO

Desamparados	Manifiesta el estudiante que por qué razón las materias que se llevan por la plataforma no se pueden reponer, esto lo considera injusto	Ciencias Policiales	Se refiere al estudiante al Art. 48, inciso a) del RGE
San José	Estudiante manifiesta que todavía no están los promedio en el Entorno Estudiantil	Historia de la Cultura	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 7.00
San José	Estudiante plantea que él viene de la ULACIT, que en su oportunidad solicitó reconocimiento y que por qué razón le están exigiendo llevar dos cursos de los Estudios Generales que debe	Estudios Generales El Ser Humano en su Entorno La Ciencia en su Historia	Se refiere al encargado del programa quien le brinda respuesta al estudiante con base en la normativa. El estudiante matricula en el tercer cuatrimestre del 2014 y las aprueba con 9.50 y 9.00 respectivamente
Puntarenas	Plantea el estudiante que en el examen que realizó, éste fue devuelto sin la calificación ni la firma del profesor	Gestión de Empresas Turísticas Sostenibles	Se refiere a la encargada de la cátedra para que valore la situación. Gana el curso con un 7.00
Puntarenas	Estudiante refiere desatención de parte de la profesora en la plataforma	Inglés I para el Turismo	Se refiere a la encargada de la cátedra. Gana la materia 7.00

SEPTIEMBRE

Quepos	Estudiante refiere maltrato por teléfono del encargado de la cátedra	Introducción a la Computación	Se conversa con el encargado de la cátedra sobre lo planteado por la estudiante. Además, envía vía correo electrónico una información que la estudiante necesitaba saber. Pierde la materia. La estudiante ingresó en
--------	--	-------------------------------	---

			el 2007 ha matriculado 32 materias y aprobado solamente 6
Palmares	Estudiante que apeló el II examen ordinario, pero el resultado no llegó antes de la aplicación de los exámenes de reposición y la estudiante lo fue a hacer. Le llega la apelación y se la dan positiva, pero en el examen de reposición la pierde	Comunicación Oral y Escrita	Se refiere a la estudiante al RGE Art. 48, inciso b)
Turrialba	Estudiante apela examen y no tiene todavía el resultado	Comunicación Oral y Escrita	Se refiere a la encargada de la cátedra. Gana el curso con 7.00
Puntarenas	Estudiante que apelo el promedio final y todavía aparece perdida	Derecho Empresarial I	Se revisa el record académico y ya aparece corregida la calificación. Gana con 9.00
Santa Cruz	Estudiante que desea llevar el curso por video tutoría y no se le incluye. Por lo que va a tener que trasladarse desde Santa Cruz a Alajuela	Cátedra de Inglés	La encargada de la cátedra explica que es un proyecto de recursos limitados, dirigido a estudiantes de zonas alejadas o situaciones especiales, pero además, deben ser estudiantes que han demostrado un desempeño de excelencia académica
Heredia	Estudiante que entregó tarde la tarea, pero esta fue aceptada en la Dirección de Centros Universitarios. El encargado de la cátedra la tenía pero no la iba a calificar	Métodos de Estudio a Distancia e Investigación	Nos reunimos la DEFE, el director de la escuela, el encargado de cátedra y la estudiante. Al final se le califica la tarea a la estudiante y se le hace ver que debió haberla entregado en la fecha y horas establecidas en las Orientaciones del Curso. Gana la materia con 7.00
Alajuela	Apela promedio final y no aparece	Métodos de Estudio a Distancia e Investigación	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 8.00

OCTUBRE

San José	Apelación que no se ha resuelto	Derecho Penal Especial para Ciencias	Se refiere a la encargada de la cátedra. Gana la materia con 8.00
----------	---------------------------------	--------------------------------------	---

		Policiales	
Nicoya	Plantea problemas e inconvenientes que se le han presentado en la carrera	Criminología	Se refiere al encargado del programa, quien ya había conversado con el estudiante sobre los asuntos que él planteo
Palmares	Estudiante refiere que a el libro que le entregaron le faltaban 8 páginas	Derecho Empresarial I	Se reporta a OFIDIVE y se refiere al encargado de la cátedra para que le envíe escaneadas las páginas que le faltan al estudiante. O que le saque fotocopias a las páginas que le faltan con un libro de la Biblioteca. Gana la materia con 8.50

DICIEMBRE

Heredia	Estudiante manifiesta que en el examen se incluyó materia que no se había visto	Documentación Comercial	Se refiere a la estudiante a que apele de acuerdo a los Art. 61 y 61 del RGE. Gana la materia con 8.00
Heredia	No aparece en la plataforma el resultado de la tarea. Además, no se brinda el solucionario de los exámenes	Matemática Comercial	Se refiere a la encargada de la cátedra. Gana la materia con 8.00

ESCUELA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ENERO

Sarapiquí	Estudiante está próxima a graduarse y le faltan cuatro cursos de Estudios Generales	Informática Educativa	Se le indica a la estudiante que debe inscribir los cursos, los matricula en el 2014-2 y los aprueba
San José	Estudiante ingresa a la licenciatura de Docencia, pero solicita que en el título diga un agregado con énfasis en Educación Especial	Docencia	Se está a la espera de un dictamen jurídico
Alajuela	Estudiante no entregó la tarea en el tiempo establecido, solicita se le brinde más tiempo	Planeamiento Didáctico	Se refiere al encargado de la cátedra, quien le concedió tiempo. No entrega la tarea, pierde el curso

Liberia	Estudiante apela y no tiene el resultado	Métodos Mixtos de Investigación	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 8.50
---------	--	---------------------------------	---

FEBRERO

San José	Estudiante que no ha concluido su TFG	Docencia	Se investiga el caso y se descubre que la estudiante no ha concluido en parte por responsabilidad de ella misma y la profesora que esta dirigiendo su tesis. En el 2014 matricula materias de la ECEN
Siquirres	Estudiante ya hizo la defensa de la tesis; sin embargo, no aparece la calificación obtenida	Docencia	Se refiere a la encargada del programa. Gana con 8.50
San Carlos	Estudiante reporta perdida del instrumento de evaluación	Introducción a la Pedagogía	Se refiere al estudiante al Art. 63 del RGE. Aparece perdida la materia

MARZO

Alajuela	Estudiante plantea que su proceso de TFG ha sido muy lento, ha matriculado 3 semestres y no ha concluido todavía. Dice que en una privada es un semestre		Se le hace conciencia a la estudiante que la universidad es responsable que que los estudiantes concluyan estos procesos con calidad y excelencia
San Carlos	Estudiante que apela el promedio final porque le aparece perdida y es del 2013-2	Introducción a la Pedagogía	Se refiere al encargado de la cátedra. Pierde la materia
San José	Estudiante que tiene problemas en la definición del día y la hora de la defensa	Docencia	Se conversa con la encargada del programa y la estudiante logra defender su tesis en el mes de marzo
Palmar Norte	Estudiante plantea que en el examen se eliminaron puntos	Principios y Técnicas Evaluación	Se refiere a la estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE, apela y aprueba la materia con 7.50

ABRIL

Orotina	Estudiante ingresa al programa en el 2014-1, plantea problemas con el reconocimiento de los Estudios Generales	Docencia	Se refiere a la encargada del programa. Se resuelve la situación
Palmares	Estudiante se queja de que no se le brindan tutorías en esta materia	Sociología de la Educación	Se refiere a la encargada de la cátedra. Gana la materia con 9.50
San Carlos	Estudiante plantea extravío de instrumento de evaluación	Introducción a la Pedagogía	Se refiere al estudiante al Art. 63 del RGE. Pierde la materia
Quepos	Estudiante ha inscrito su TFG 10 veces: 2008-2 Investigación Dirigida, 2009-1, 2009-2, 2010-2, 2012-1, 2012-2, 2013-1, 2013-2, 2014-1 y 2014-2	Docencia	Estudiante no matricula en el 2015
Cartago	No aparece reportada la calificación de su defensa	Educación General Básica I y II Ciclos	Se refiere a la encargada del programa. Gana con un 10

MAYO

Liberia	Estudiante plantea que en el momento de la matricula inscribió una asignatura que pertenecía al Plan de Estudios Viejo	Preescolar	Se le explica a la estudiante que el Plan Nuevo está rigiendo desde el 2013 y que ella debió haber revisado el Plan de Estudios por el cual ella se estaba rigiendo
San José	Estudiante plantea problemas de ingreso al programa	Administración Educativa	Se refiere al encargado del programa
Pérez Zeledón	Estudiante requiere realizar el trámite de apelación	Didáctica General I	Se refiere a los Art. 61 y 62 del RGE. Pierde la materia
San José	Estudiante plantea problemas con la Oferta de Materias, ya que las que tiene que matricular las dan hasta el otro año	Preescolar	Se refiere a la encargada del programa
San José	Estudiante preocupada porque su carrera todavía no se acredita	Educación General Básica I y II Ciclos	Se refiere a la encargada del programa

JUNIO

Palmares	Estudiante le aparece perdida una materia	Introducción a la Pedagogía	Se refiere al encargado de la cátedra. Gana la materia con 7.00
San Carlos	Estudiante presenta problemas con su TFG ha inscrito 4 semestres y no ha concluido: 2013-1, 2013-2, 2014-1 y 2014-2	Educación General Básica I y II Ciclos	Se refiere a la encargada del programa
	Estudiante desea saber cuál es el trámite a seguir para convalidar asignaturas	Educación General Básica I y II Ciclos	Se le brinda la información que solicita

JULIO

	Estudiante plantea que su calificación en la práctica no ha sido reportada	Práctica Docente I Educación General Básica I y II Ciclos	Se refiere a la persona encargada de la cátedra. Gana con 9.50
Puntarenas	A la estudiante le urge se le reporte la nota de su práctica para efectos de graduación	Práctica Docente I Educación General Básica I y II Ciclos	Se refiere a la encargada para que reporte a la Oficina de Registro la calificación obtenida por la estudiante. Gana con 9.50
Palmares	Estudiante plantea que su promedio final aparece en curso en su record académico	Diagnóstico Educativo	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE para que apele. Gana con 7.00
Limón	Estudiante desea matricular un curso que tiene requisitos, pero la encargada de cátedra no le autoriza	Didáctica de la Informática	Se le orienta a la estudiante, ya que ella debe haber llevado antes Programación y Desarrollo Cognitivo I
Alajuela	Estudiante ya había apelado la asignatura, pero todavía aparece en curso	Fundamentos y Métodos de Investigación Educación I	Se verifica en la AS 400 y ya aparece con calificación. Gana con 7.00
Puriscal	Al estudiante se le paso el período de matrícula y no pudo inscribir su TFG	Docencia	Se conversa con la persona encargada de esta fase y manifiesta que a todos los estudiantes se les había informado que debían matricularla. Aparece inscrito en el 2015-1

AGOSTO

Heredia	Estudiante con NEE tiene	Evaluación del	Se refiere a la cátedra y
---------	--------------------------	----------------	---------------------------

	que realizar nuevamente el examen y no quiere hacerlo, porque manifiesta que fue un error de la universidad, por lo que le deben aplicar el Art. 63 del RGE	Desarrollo Evolutivo	efectivamente manifiesta que el examen a aplicar presentaba un error, por lo que se descartó el que se envió y se sustituyó. El problema con la estudiante de NEE fue que el examen iba cerrado y éste se abre en el momento de la aplicación, por esa razón no se sustituyó. Se hace una reunión: encargada cátedra, directora escuela, DEFE y estudiante.
Liberia	Estudiante manifiesta que los foros y trabajos entregados en la plataforma no hay devolución de parte de la profesora, estos no se han calificado	Identidad y Globalización	Se refiere a la cátedra. Gana con 8.00
Palmar Norte	Estudiante no tiene acceso a internet y no pudo cumplir con lo establecido en la materia	Educación Física para niños con NEE	Estudiante plantea su situación a destiempo. Pierde la materia

SEPTIEMBRE

Orotina	Estudiante plantea irregularidades en su TFG, entregó el borrador hace un año y medio cuando se le devolvió éste no había sido revisado a pesar de que la encargada del programa le había dicho que sí. Ha matriculado su TFG 12 veces y no ha concluido	Docencia	Se refiere el caso a la encargada del programa. El estudiante abandonó la universidad, no se volvió a matricular
San José	Estudiante plantea que el programa no le permitió matricular cursos de licenciatura y a otras estudiantes si les permitió matricular sin requisitos	Educación Especial	Se refiere a la encargada del programa y aclara lo sucedido
San José	Estudiante manifiesta que no se le incluyó la tarea para el promedio final de la materia	Estadística Aplicada a la Educación	Se refiere a la cátedra. Gana con 8.50
Cartago	Estudiante plantea que realizó el examen por suficiencia de esta materia	Educación Permanente	Se refiere al encargado de la cátedra haciendo referencia al Art. 53 del

	el 23 de agosto y estamos el 17 de septiembre y el mismo no ha sido enviado a su CEU		RGE. Gana la materia con 7.00
--	--	--	-------------------------------

OCTUBRE

San José	Estudiante manifiesta que el material entregado en este curso se hace difícil la lectura, ya que este viene con oraciones, párrafos e ideas en forma desordenada. No se sabe cuándo se termina una idea y cuándo empieza otra, subtítulos y títulos pegados, puntos por todo lado del texto	Educación por medio del movimiento y expresión corporal	Se refiere a la encargada de la cátedra. La estudiante aprueba con 9.00
San Carlos	Estudiante requiere los programas de 3 materias para presentarlos en otra universidad, el trámite lo realizó hace un mes y todavía no se los envían	Preescolar	Se refiere a la encargada del programa, quien dice que son materias nuevas, que están en proceso, ya que son materias que nacieron con la autoevaluación de la carrera. Se le hizo llegar a la estudiante por medio del CEU
Pérez Zeledón	Se le ha dificultado la comunicación con la encargada del programa	Investigación Dirigida I Docencia	Se refiere a la encargada del programa. Inscribe Investigación Dirigida II en el 2015-1
San José	Estudiante plantea que el proyecto de la asignatura que cursa lo realizó en una institución privada y no se lo están aceptando	Educación Física para Niños con NEE	Se revisan las Orientaciones del Curso y ahí se especifica claramente que no se aceptan proyectos realizados en instituciones privadas, el estudiante debe hacerlo en instituciones públicas. Pierde la materia
San José	Una estudiante que formaba parte de un grupo de TFG no cumplía con los requisitos de tener aprobadas todas las	Seminario de Educación Preescolar	Con el fin de no perjudicar a las otras estudiantes que formaban parte del Seminario, se consulta con la Oficina de

	asignaturas de licenciatura		Registro, quien manifiesta que en el año 2000 se había dado un caso similar, además, hay una resolución de la Sala IV que avala el actuar de que se cumpla con la defensa y posteriormente la estudiante que debe las materias deberá concluir antes de solicitar la graduación. La estudiante firmó un documento de compromiso ante la universidad. DEFE-071-2014, Sala Constitucional en su voto N° 3532-2000 y OR-324-2014
Cartago	Estudiante requería del programa para solicitar reconocimiento en otra universidad, la tenía de archivo a la escuela y viceversa.	Metodología de Docencia y Evaluación	Se refiere a la escuela donde se le brinda. La estudiante no inscribía en la UNED desde 2011
Cartago	Solicita se le incluya para realizar el TFG	Docencia	Realiza la matrícula de su TFG en el 2015-1
Cartago	Estudiante matricula materia por suficiencia y todavía no cuenta con el promedio	Educación Permanente	Se refiere a la encargada de la cátedra. Gana la materia con 7.00
San José	Estudiante manifiesta que está siendo evaluado injustamente	Administración de la Educación	Se conversa con el encargado de la cátedra. Gana la materia con 8.00

NOVIEMBRE

San José	Estudiante manifiesta que no recibió los documentos de la práctica	Práctica Docente I Educación General Básica I y II Ciclos	Se refiere a la encargada de la práctica de la carrera. Gana con 9.00
San José	Estudiante manifiesta que la encargada del programa le está solicitando documentos que ya fueron entregados en su oportunidad, lo cual está en contra de la Ley 8220 Protección del ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos	Educación General Básica I y II Ciclos	Se refiere a la encargada del programa, quien brinda respuesta al estudiante

DICIEMBRE

San José	Manifiesta la estudiante que debe llevar la práctica en el 2015, pero no le dan la autorización porque debe realizar Examen de Reposición en el mes de enero 2015	Práctica Preescolar	Se le explica a la estudiante que las personas encargadas de estos procesos actúan acordes a la normativa
----------	---	---------------------	---

DIRECCIÓN DE LOS CENTROS UNIVERSITARIOS

ENERO

Palmares	Estudiante plantea que debe realizar dos exámenes de reposición y chocan el mismo día y a la misma hora		Se le explica al estudiante que debe dividir el tiempo entre las dos materias
San José	Requiere saber el promedio final de la materia	Lógica y Computación	Aprueba con 7.00
San Carlos	Estudiante requiere del material didáctico de la materia	Derecho Empresarial II	Aprueba la materia con 9.50
San José	Estudiante que no concluye con éxito la matrícula, envía correo electrónico una semana después de la semana		Estudiante que desde el 2012 no matriculaba y no lo volvió a intentar. Había ingresado en el 2010. Estudiante matriculaba entre 5 y 8 materias perdiendo las mismas sólo aprobó 9 materias de 43 que había inscrito, o sea, perdiendo el 79%
Palmares	Estudiante molesta de que el libro de la materia que inscribió no se lo dieron e iba a tardar en llegar al CEU	Operaciones Bursátiles	Se coordina con OFIDIVE para hacerle llegar el material didáctico a la estudiante
Desamparados	Estudiante desea saber opciones de graduación en la ECA, desea hacer Cursos Especializados		Estudiante no matricula desde el 2012. Se le explica al estudiante que ya los Cursos Especializados no es opción de graduación
San José	Estudiante desea saber cómo consigue la Oferta		Se le envía

	Bienal del 2015		
	Estudiante consulta por la Oferta Bienal		Se le envía
Alajuela	Por teléfono estudiante requería copia de programas de estudio, ya había venido, pero ese día el Archivo estaba cerrado por la Fiesta de la Aseuned		Al dificultársele al estudiante regresar a San José por los programas, la DEFE los consigue y se los envía al CEU
San José	Al estudiante le aparecen perdidas materias que llevó en 1982 y no tiene los comprobantes		Se le explica al estudiante que él debió haber estado atento a su record académico y si no tiene los comprobantes no se puede hacer nada
San José	Estudiante desea saber sobre las becas o letras de cambio		Al estudiante se refiere a la Oficina de Atención Socioeconómica (OAS) Estudiante se matriculo en el 2014-1 en dos materias y las aprueba
Santa Cruz	Estudiante requiere información sobre la matrícula y pago del examen de reposición		Se le brinda la información al estudiante
Desamparados	Estudiante desea saber si debe matricular los Estudios Generales por áreas o no		Se le orienta, se matricula, pierde las materias y no vuelve a matricular en la UNED
Monteverde	Estudiante manifiesta que no hay oferta de asignaturas en su carrera para poder matricular		Se le indica que se comunique con la encargada del programa
San José	Estudiante desea saber el sistema de redondeo en la Maestría		Se refiere al estudiante al Art. 56 del RGE

FEBRERO

San José	Estudiante solicita matrícula extemporánea y pide ayuda el 4 de febrero cuando la matrícula había vencido el 16 de enero. Estaba preocupado por su beca, ya que no matriculó		Se orienta al estudiante y se le dice que justifique la beca indicando las razones por las cuales no matriculo
Palmares	Entrega tardía de material didáctico	Preparación y Evaluación de Proyectos	Se coordina con OFIDIVE se le envía el material al estudiante a su CEU
San José	Estudiante solicita ser incluida en la graduación de abril		Se le explica a la estudiante que su solicitud había vencido el

			23 de noviembre en los CEU y el 29 de noviembre en la Oficina de Registro, por lo que no puede ser incluida en la primera graduación del 2015
Liberia	Estudiante cuestiona el por qué no se brindan tutorías en su CEU y en muchas ocasiones tienen que ir hasta San José. Sobre todo en el caso de materias con alto grado de dificultad como matemáticas		El estudiante había matriculado en el 2014-1 cuatro asignaturas y de éstas aprobó dos y perdió las otras dos y estas eran del área de matemáticas
San José	Estudiante se queja de que en su carrera la oferta de materias es escasa por lo que no tiene opciones de poder matricular		Se le envía la Oferta Bienal para que pueda distribuir las materias en los diferentes cuatrimestres y tenga opciones de matricula
	Estudiante consulta qué puede hacer con la beca que tiene, ya que no se pudo matricular		Se le orienta para que presente justificación de la beca ante la Trabajadora Social de su CEU
Turrialba	Necesita el promedio final de la materia y no aparece en el Entorno Estudiantil	Didáctica de la Lectoescritura I	Se revisa la AS 400 y se comprueba que el estudiante la había ganado con un 9.50
Turrialba	Estudiante se queja de que el material didáctico de la materia que inscribió no ha llegado al CEU	Educación para la Salud	Se refiere el caso a OFIDIVE para que se le haga llegar el material al estudiante a su CEU. Gana la materia con 8.00
Siquirres	Estudiante solicita información para solicitar beca		Se le brinda la información al estudiante
San José	Estudiante desea saber sobre el trámite para apelar y cuando un instrumento de evaluación se pierde		Se asesora al estudiante y se refiere al RGE en los Art. 61, 62 y 63
Palmares	Estudiante desea saber sobre el trámite para hacer Retiro Autorizado		Se refiere al estudiante a los Art. 57 y 58 del RGE
Puntarenas	Estudiante desea saber sobre el trámite de apelación de una materia que aparece perdida	Derecho Empresarial I	Se revisa la AS 400 y esta materia ya aparece aprobada con 8.50
San Carlos	Estudiante se queja de que no se brindan tutorías en su CEU y que debe de trasladarse a San José con el consiguiente gasto		Se orienta al estudiante y se le brinda información sobre otros apoyos a los cuales puede acudir como el PADD y el Fondo

económico		Solidario
-----------	--	-----------

MARZO

San José	Estudiante desea saber cómo apelar un instrumento de evaluación	Administración General I	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE. Gana la materia con 8.50
Alajuela	Estudiante desea conocer trámite para apelar	Estimulación del Niño en Edad Escolar	Se refiere a la estudiante al RGE Art. 61 y 62. Gana con 7.00
San José	Estudiante desea contactarse con el encargado del diplomado por asunto de graduación	Administración de Empresas	Se refiere al encargado del programa
San José	Estudiante solicita información sobre el Retiro Autorizado		Se refiere al estudiante al Art. 58 del RGE
Alajuela	Al estudiante se le debe reprogramar los exámenes por participación en los Juegos Deportivos Nacionales		Se refiere al estudiante a los Art. 4, inciso i) y al Art.48, inciso c) del RGE
Nicoya	Manifiesta la estudiante que en la aplicación de exámenes no la dejaron sacar el diccionario		Se orienta a la estudiante para que apele el instrumento de evaluación. Pierde la materia
Heredia	Estudiante manifiesta que para la aplicación de exámenes se dio un cambio de la sede, por lo que no pudo realizar el examen ordinario		Se constata con el CEU que si se informó del cambio de sede. El estudiante pierde la materia que era de Matemáticas para Administradores I, era la segunda vez que la llevaba.
Heredia	Estudiante de primer ingreso refiere mal atención de parte del CEU, llegó a entregar la tarea y todo el personal estaba en reunión por lo que no se la recibieron		Se refiere el caso a la Dirección de CEU y refiere el caso al administrador del centro, quien brinda respuesta. Estudiante había ingresado en ese cuatrimestre y matriculó 3 materias, las cuales perdió y no volvió a matricular en la UNED

ABRIL

Heredia	Estudiante requería que se	Se le brinda la
---------	----------------------------	-----------------

	le facilitará el correo electrónico del administrador del CEU		información al estudiante
Buenos Aires	Estudiante desea saber cómo apelar un instrumento de evaluación	Fundamentos del Curriculum	Se refiere al estudiante al RGE Art. 61 62
San Carlos	Estudiante que debía hacer las Horas de Servicio manifiesta que le faltan las firmas y que por eso no presentó a tiempo el documento con las horas		Se le orienta y se le indica que se comunique con la persona encargada de las Horas de Servicio de la Dirección de Asuntos Estudiantiles Oficina de Atención Socioeconómica. La estudiante continua estudiando y con excelente rendimiento académico
Heredia	Estudiante pregunta sobre las becas		Se refiere a la Oficina de Atención Socioeconómica
San José	Estudiante pregunta sobre la Oferta Académica		Se le orienta
San Carlos	Estudiante solicita que se le brinden exámenes viejos para practicar y le solicitó al encargado de la cátedra y no se los brindo		Se asesora al estudiante al respecto, haciéndole ver que los instrumentos de evaluación son propiedad de la universidad, Art. 46 del RGE
Turrialba	Estudiante plantea que se cerró el foro por medio de la plataforma antes de lo previsto	Métodos Estadísticos para Investigación	Se le orienta para que se comunique con la encargada de la cátedra con el fin de que verifique la información. Gana con 7.00

MAYO

Turrialba	Estudiante plantea que se amplié el plazo para matricular los exámenes de reposición, ya que el sistema por la web falló		Se le indica que efectivamente se va a ampliar
San José	Estudiante molesto indica que en fila que estaba haciendo para matricular los exámenes de reposición, se dio un trato preferencial a una de las estudiantes y se pasó, a pesar de la gran fila que había		Se refiere a la Directora de los Centros Universitarios

Palmares	Estudiante plantea problemas en el momento de realizar el examen de reposición, que lo atrasaron 15 minutos y al final no se los repusieron		Se traslada la denuncia al CEU
Desamparados	Estudiante manifiesta maltrato de una funcionaria del CEU		Se refiere a la funcionaria la denuncia presentada, quien presenta su descargo y las disculpas del caso
Pérez Zeledón	Estudiante se queja del poco tiempo que se tiene para prepararse para los exámenes de reposición, por lo ajustado de la entrega de los resultados de los exámenes ordinarios		Se le recomienda que se comunique con el encargado de la cátedra para que le indique cuál examen debe de reponer
Desamparados	Estudiante plantea que se brinden los resultados de los exámenes aplicados en menos de 15 días		Se le indica al estudiante que el tiempo está establecido en el RGE, son 15 días después de realizado
San José	Estudiante se queja de que le llamaran la atención en la aplicación de exámenes, por el hecho de llevar una gorra, le exigieron que se la pusiera hacia atrás		Se le indica al estudiante que en la normativa no hay nada al respecto
Alajuela	Funcionarios del CEU asesoran a estudiante para que le reprogramen el examen, ya que le choca con otro		Se le aclara a los funcionarios del CEU que la directriz emitida en su oportunidad por la Vicerrectoría Académica en el 2013 no está vigente
Heredia	Estudiante plantea que muchas veces hay que matricular y pagar el examen de reposición sin saber el resultado el examen ordinario		Se le explica al estudiante que ahí debe escoger que es lo que más le conviene
Liberia	Estudiante desea información sobre becas		Se refiere a la Oficina de Atención Socioeconómica
Santa Cruz	Estudiante tiene beca y desea hacer un cambio en la carrera que está inscrito		Se le orienta al respecto, ya que el estudiante debe justificar muy bien su decisión de cambiar de carrera y es el Consejo de Becas; quien determina si aceptan o no la justificación que dé el estudiante. Se refiere a la Oficina de Atención

			Socioeconómica
	Estudiante solicita realizar matrícula extemporánea		Se le explica al estudiante que no existe la matrícula extemporánea. Se le brinda las fechas para el próximo período de matrícula
Desamparados	Estudiante desea apelar la categoría de beca que se le asignó		Se refiere a la Oficina de Atención Socioeconómica
San José	Estudiante desea saber cuánto es el tiempo que tienen los encargados de cátedra para subir las calificaciones de los trabajos, proyectos y exámenes al Entorno Estudiantil		Se le brinda la información
Acosta	Estudiante solicita realizar matrícula extemporánea		Se le explica que esto no es posible, ya el período venció
San José	Estudiante preocupado porque no tiene Oferta Académica, no tiene materias que matricular y le va a afectar la beca		Se refiere al estudiante a la Oficina de Atención Socioeconómica
Cañas	Estudiante que en la aplicación de exámenes de reposición pidió traslado para aplicar esos exámenes en el CEU de Ciudad Neily y no le permitieron ingresar a aplicarlos con su hija de 3 años		Se le explica la normativa y se le refiere al Art, 51, inciso a) del RGE
San Carlos	Estudiante que considera que los conocimientos que tiene puede expresarlos en los exámenes		Se le explica sobre las Orientaciones del Curso y lo que ahí se establece que el estudiante debe cumplir con los objetivos y contenidos de las Unidades Didácticas, sobre eso debe responder. Si el estudiante considera que son respuestas coincidentes con lo que ahí se indica puede apelar de acuerdo a los Art. 61 y 62 del RGE
Turrialba	Estudiante denuncia al TEUNED por llamado de atención que se le hizo a 2 estudiantes que forman parte de la FEUNED, en la		Se le indica a la estudiante que así está establecido en la normativa interna, que se deben abstener de

	presentación de candidatos a la Rectoría, y dar su adhesión al candidato oficial		manifestar su inclinación política
San Carlos	Estudiante desea saber si en la UNED se realizan exámenes de reposición		Se refiere al estudiante al Art. 48 del RGE
	Estudiante pregunta que si hay un tiempo límite para matricular los Estudios Generales		Se orienta al estudiante en el sentido de que es preferible que lleve los cursos al inicio de la carrera, con el fin de evitar problemas posteriormente

JUNIO

San José	Estudiante plantea que si en período de exámenes se les puede pedir tareas en plataforma		Se le indica al estudiante que si está en las Orientaciones del Curso no hay ningún inconveniente
Desamparados	Estudiante plantea choque de exámenes en reposición		Se le explica al estudiante que debe dividir el tiempo asignado entre los exámenes que debe realizar
Puntarenas	Estudiante de FONABE que requiere los promedios para presentarlos		Se le explica a la estudiante los plazos que tiene la universidad para que los académicos incluya los promedios
Siquirres	Estudiante que debía apelar, pero el tiempo se le paso	Artes Integradas I	Se le explica que la normativa establece 15 días después de llegado el instrumento de evaluación al CEU. Pierde la materia y no se vuelve a matricular en la UNED
Palmares	Estudiante manifiesta que la materia que llevaba aparece en curso, sin calificación	Diagnóstico Educativo	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE para que apele. Gana con 7.00
Cartago	Estudiante que dice saber de otros estudiantes que le han permitido matricular el TFG debiendo materias de licenciatura		Se le indica al estudiante que aporte los nombres de esos otros estudiantes, no lo hace
San José	Estudiante que se matricula en la UNED, pero por razones de trabajo		Muy lamentablemente pero el estudiante se equivocó de universidad,

	no puede realizar los exámenes los fines de semana, por lo que solicita que se le apliquen entre semana		se le recomienda que haga Retiro Autorizado y lo hace
San José	Estudiante desea retirar una materia o que se la congelen		Se le explica al estudiante que eso no es posible y se le explica sobre el Retiro Autorizado
San José	Estudiante plantea que tiene problemas en la calificación que le hizo el profesor en la tarea	Introducción a la Computación	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE para que apele. Gana la materia con 8.50
San José	Estudiante viaja a Perú con el Programa de Movilidad Estudiantil, llaman a la DEFE familiares preocupados porque en 22 días no saben nada del estudiante	Movilidad Estudiantil	Se contacta a las personas que manejan este programa y manifiestan que el estudiante salió del país el 8 de junio y que regresaba de la pasantía el 27 de junio, precisamente era el mismo día en que los familiares llamaron preocupados. Se les brinda el N° de Vuelo
Nicoya	Estudiante matricula por equivocación asignaturas que no forman parte de la carrera		Se le indica al estudiante que debe realizar Retiro Autorizado y que no hay devolución de dinero
Puntarenas	Estudiante necesita saber cuál es el trámite para apelar	Finanzas I	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE. Pierde la materia, la matricula en el 2014-3 y la aprueba con 7.50
Pérez Zeledón	Estudiante becada por FONABE requiere de los promedios obtenidos para presentarlos, sobre todo de una materia en la que hizo examen de reposición	Contabilidad II	Se le indica a la estudiante que la academia todavía está dentro del plazo establecido para brindar los promedios a la Oficina de Registro. Aprueba con 8.00
San Carlos	El estudiante se queja por el trato recibido por los funcionarios del CEU, con respecto a entrega de libros, problemas en matricula del examen de reposición y en la aplicación de dicho examen ya que se lo dieron 45 minutos después de empezado		Se refiere a la Directora de los Centros Universitarios, quien solicita explicación al administrador del CEU

	Estudiante solicita información sobre curso que aprobó y aparece perdido		Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE para que apele
--	--	--	--

JULIO

Heredia	Perdida de la tarea	Ficha Técnica	Se refiere a la estudiante al Art. 63 del RGE
Puriscal	Materia que le aparece perdida; además, lo están acusando de fraude	El Ser Humano en su Entorno	Se refiere al encargado de la cátedra, manifiesta que por error se le puso en el examen un promedio de 7.50, cuando lo correcto era 6.50
Ciudad Neily	Estudiante solicita se le re programe un examen por muerte de la abuelita	Topología	Se le indica a la estudiante que el Art. 4, inciso i) no lo contempla, por lo que va a tener que hacer examen de reposición
Heredia	Estudiante plantea que se programan tutorías en días feriados y no se reprograman		Se hace llamada de atención con los días feriados y establecer actividades académicas
Heredia	Estudiante se queja de que llegó a las 4 p.m. a entregar la tarea y no se la recibieron		Se refiere al CEU y se indica que la estudiante llegó 3 minutos después de la hora establecida
Buenos Aires	Estudiante no realiza el primer examen ordinario por cuidar a la suegra que estaba enferma y no realiza el segundo examen ordinario porque quería ir a Guadalajara, le solicita al encargado de la cátedra que le re programe los dos exámenes en reposición	Química II	La normativa es muy clara al respecto y de concedérsele a la estudiante la reprogramación, se estaría dando inseguridad jurídica, ya que a veces aplicamos la normativa y otras veces no. Todos somos iguales ante la ley
Heredia	Estudiante que estaba en el Plan Remedial, pero el CEU no estaba enterado, por lo que no se le aplicó el examen, por no estar matriculado en el curso ni aparecer en la AS 400	Química	El Plan Remedial consiste en brindarlo a aquellos estudiantes que han llevado el curso más de 3 veces y no lo aprueban, se les incluye sin matrícula y después si el estudiante aprueba la materia se envía a la Oficina Registro una corrección de la nota en el último

			cuatrimestre que la matriculó
Liberia	Estudiante que se queja de un profesor por actitudes autoritarias de parte de él, falta de claridad en los criterios de evaluación, inconsistencias en los rubros de evaluación y en las fechas de entrega de los trabajos	Procedimientos y Prácticas de Balística	Se le indica al estudiante que aporte las pruebas ante el encargado de la cátedra
Pérez Zeledón	Estudiante que está inscrito en un curso virtual y pregunta sobre la posibilidad de poder reponer las pruebas	Fisiología Humana y Comparada	Se le indica que de acuerdo al Art. 48, inciso a) no se reponen. Gana la materia con 7.00
Liberia	Estudiante manifiesta que hace tiempo solicitó Acreditación por Experiencia y no le ha llegado la resolución	Inglés I para el Turismo	Se refiere al encargado de la acreditación y responde con resolución positiva
San Marcos	Estudiante que se le abren proceso disciplinario por plagio en TFG y acusa a la DEFE por no defenderlo	Banca y Finanzas	Estudiante es expulsado de la universidad

AGOSTO

Palmares	Estudiante que se equivocó en la fecha que debía presentarse para hacer examen de reposición		Se le indica que no se puede hacer nada
Alajuela	Estudiante que no pudo realizar el examen por cita médica		Se le refiere al Art. 4, inciso i), estudiante debe aportar las respectivas constancias
San José	Estudiante solicita matrícula para el tercer cuatrimestre después de que finalizó la fecha establecida		Se orienta al estudiante y se le indica que debe matricular en el 2015, lo cual hace
Heredia	Estudiante reporta maltrato de oficial del CEU		Se refiere a la Directora de los Centros Universitarios para que realice la investigación, el administrador del CEU brinda respuesta de lo sucedido. La estudiante no vuelve a matricular en la UNED
Cartago	Estudiante se le paso el período de matrícula		Se le indica que ahora va a tener que matricular en

			el 2015
Puntarenas	Estudiante desea información sobre trámites de graduación		Se refiere a la Oficina de Registro
San José	Estudiante que comete error en el momento de la matrícula, al poner otro código		Se refiere a la Vicerrectoría Académica, el estudiante realiza Retiro Autorizado
Desamparados	A la estudiante le robaron el bolso con la boleta rosada de matrícula, solicita se le ayude para saber en qué grupos estaba matriculada		Se le brinda la información a la estudiante
Nicoya	Estudiante requiere saber cuál es el trámite para apelar		Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE
San Carlos	Estudiante plantea tiene que ir a San José a recibir las tutorías y que además las dos tutorías de las dos materias que lleva le chocan	Principios de Investigación Lenguajes documentales de Bibliotecología	Las tutorías de las dos materias no son obligatorias, se le hace ver al estudiante que puede utilizar otros apoyos académicos. Aprueba las dos materias con 8.50 y 9.00 respectivamente
Turrialba	Estudiante preocupado por la falta de tutorías a nivel de Bachillerato y Licenciatura		Se le explica al estudiante la metodología de la UNED y que conforme se avanza en los niveles el estudiante debe ir adquiriendo destrezas que lo hagan más autónomo y necesite cada vez menos de las tutorías
Alajuela	Refiere que no ha podido para el examen de reposición	Administración de Recursos Humanos	Se le indica al estudiante que dieron más tiempo para pagarlo, por problemas que se presentaron por la web. El estudiante ha matriculado 28 materias y sólo ha aprobado 2; o sea, el 7%. En el 2015 no matriculó

OCTUBRE

La Reforma	Problemas de ingreso al Centro Penal, la visita oficial de la DEFE se tuvo que pasar 2 veces y hasta que en la tercera se pudo		Se solicita la intervención de Adaptación Social y de la Directora de los Centros Universitarios para que
------------	--	--	---

	ingresar. También fueron suspendidos dos talleres de masculinidad y la II capacitación de los estudiantes delegados de la DEFE		estas situaciones no se vuelvan a presentar en el 2015. Sobre todo tomando en cuenta que las solicitudes de ingreso al Centro Penal se realizan con mucho tiempo de anticipación.
San Carlos	Curso en plataforma se varias las reglas del juego		Se orienta al estudiante para que se comuniquen con el encargado de la cátedra
Palmares	Perdida de instrumento de evaluación	Historia de la Cultura	Se refiere al estudiante al Art. 63 del RGE
Limón	Estudiante requiere se le facilite material para elaborar tarea	Historia de Costa Rica	Se le envía el material requerido
Pérez Zeledón	Estudiante requiere apelar un examen	Estadística Aplicada a las Ciencias	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE. Gana la materia con 7.00

NOVIEMBRE

San Vito	Estudiante requiere con urgencia una Salida Lateral que había solicitado y todavía no se ha entregado		Se autoriza a una funcionaria de la DEFE a que la retire y se la envíe certificada al CEU
----------	---	--	---

DICIEMBRE

San José	Estudiante le chocan dos exámenes de reposición	Contaduría	Se le indica al estudiante que debe dividir el tiempo entre las dos materias
San Carlos	Estudiante solicita se le oriente de cómo debe apelar	Bibliotecología	Se refiere al estudiante a los Art. 61 y 62 del RGE
San José	Estudiante desea saber cuándo es la matrícula para inscribirse en una maestría en el 2015		Se le brinda la información requerida
Desamparados	Estudiante perdió el comprobante de la tarea y no se la quieren dar en el CEU		Se le indica al estudiante que con la cédula y una carta deberían de dársela. Se copia el caso a la Directora de los Centros Universitarios
Palmares	Estudiante refiere problemas en la aplicación del examen, éste tenía una duración de 3 horas y a las 2 horas ya la profesora quería retirárselo. Faltando	Variable Compleja	Se le solicitó al estudiante el nombre de la profesora. Gana la materia con 9.00

	15 minutos se lo retiro. Además, de que le dijo que era poco profesional realizar un examen con lápiz, que esto indicaba inseguridad		
San José	Estudiante manifiesta que se le abrió un proceso disciplinario		Se asesora al estudiante y se le señala que a partir del Art. 36 del RGE se indican los tiempos de respuesta y descargo

DEFENSORIA DE LOS ESTUDIANTES

ENERO

	Estudiante solicita que la DEFE le resuelva sobre un cambio de carrera		Se le indica al estudiante que debe comunicarse con el encargado del programa para realizar estos trámites.
	Estudiante pregunta sobre qué tipo de denuncias recibe la DEFE		Se le asesora al respecto
San José	Estudiante privado de libertad se comunica con la DEFE, para saber que debe hacer ahora que está libre y desea seguir estudiando		Se le orienta sobre los períodos para solicitar beca, el estudiante se matricula en el 2014-2 y 2014-3. Pierde las materias

FEBRERO

	Estudiante desea conocer que en el caso de que interponga una denuncia, si se daría a conocer el nombre de ella		Se le explica que de acuerdo al Art. 6 de la Ley de Control Interno se puede guardar la confidencialidad y no brindar el nombre de la persona que denuncia.
	Estudiante desea saber qué tipo de denuncia puede interponer		Se refiere al estudiante al Reglamento de la DEFE
	Estudiante refiere que hay un profesor que en la aplicación de los exámenes lo insulta, lo hace sentir inferior		Se le brinda la información y se le insta para que interponga la denuncia, pero no lo hace

MARZO

San José	Estudiante pregunta que si en la DEFE hay alguna denuncia para él		Estudiante no brinda mayor información y no es claro en lo que pregunta, se le solicita que aclare más y no lo hace
	Estudiante requiere se le asesore sobre el debido proceso para poder presentar una denuncia, plantea inconformidad con el Bachillerato de Ingeniería Informática, los cursos son de baja calidad, proyectos mal elaborados y las tareas presentan confusión		Se le asesora

MAYO

San Carlos	Estudiante requiere información sobre la DEFE		Se le brinda la información solicitada
Cartago	Estudiante ex privado de libertad solicita información sobre la Bolsa de Empleo		Se refiere al estudiante a la ECA

AGOSTO

Nicoya	Estudiante se queja de la DEFE, manifiesta que brindan información errónea. La estudiante retiró una materia y solicitó devolución de dinero. Además, en un examen se eliminaron contenidos y tuvo que hacer nuevamente el examen, lo que considera no es correcto		Efectivamente de acuerdo al Reglamento de Devolución de Dinero procedía la devolución. Sin embargo, la estudiante acudió a otra instancia y se le hizo una nota de crédito. Con respecto al examen se le indico que el error no genera derecho y que si procedía realizar otro examen. La estudiante no quedó contenta con la respuesta. Además, existe la normativa y en algunos casos se actúa de otra forma por lo que algunas instancias quedan mal ante el estudiante, se crea inseguridad jurídica y discriminación
--------	--	--	---

SEPTIEMBRE

	Estudiante solicita información sobre la elaboración de pruebas escritas		Se refiere al estudiante al Capítulo IX del RGE, que tiene que ver sobre la Evaluación de los Aprendizajes
	Estudiante pregunta a la DEFE cuándo debe interponer una denuncia		Se le brinda respuesta al estudiante, cuando se le violen sus derechos, se le envía información sobre documentos elaborados por la DEFE como: ¿Cómo defender tus derechos?, así como, una videoconferencia sobre normativa y se hace referencia al RGE

NOVIEMBRE

	Estudiante que entregó proyecto, pero que puso otro grupo y se le perdió el proyecto		Se refiere a la Oficina de Operaciones Académicas
	Estudiante plantea que de la misma forma en que la universidad no está brindando impreso guías, orientaciones académicas y otros, deberían de permitir al estudiante enviar las tareas en forma digital por correo electrónico		Se refiere la denuncia a la Vicerrectoría Académica, quien responde que ya se está trabajando en ese sentido

SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

FEBRERO

San José	Estudiante manifiesta que no se brindó información sobre la fecha de inicio de la primera tutoría presencia	Maestría Administración Servicios Salud Sostenible	Se refiere a la maestría y le envían la información del programa, logra aprobar el bloque de las 4 materias
	Estudiante desea saber sobre los exámenes de reposición	Maestría Administración Salud	Se refiere al estudiante a la normativa Art. 48, inciso b) del RGE y Art. 46 y 47 del Reglamento de Posgrado

MAYO

	Estudiante que desea cursar maestría, pero en ese período académico no se abría	Maestría Derecho Económico con énfasis en Comercio Internacional	Se orienta al estudiante y se le recomienda que se comunique con la persona encargada de la maestría
Puriscal	Estudiante se inscribe en la maestría; sin embargo, por razones de un embarazo de alto riesgo no va a poder continuar y debe pagar una letra de cambio por 600.000 colones	Maestría Derecho Constitucional	Se refiere al Director Financiero, aunque la estudiante sabía de antemano que ese dinero no era reembolsable
San José	Estudiante plantea que no le van a permitir continuar con su TFG	Maestría Psicopedagogía	Se le hace ver a la estudiante que ya ha matriculado dos veces el TFG y no lo ha concluido. De acuerdo al Art. 46 del Reglamento de Posgrado estaría fuera del programa. Sin embargo, se le da la oportunidad de que matricule nuevamente TFG con un nuevo tema en el segundo cuatrimestre del 2015
Puriscal	Estudiante que es separado del programa por los Art. 46, 47 y 49 del Reglamento de Posgrado	Maestría Administración	Se le hace ver al estudiante que por normativa ya no se puede hacer nada
San José	Estudiante plantea problemas de evaluación por medio de la plataforma en dos cursos de la maestría	Ingeniería Económica Sistemas de Información Financiera	Se refiere al encargado de la maestría de Valuación. Se solucionan los problemas y el estudiante aprueba los cursos con 8.50 y 9.50 respectivamente

JULIO

San José	Estudiante que va por la segunda maestría en la UNED desea saber el tiempo para defender y solicitar la graduación		Se hacen los cálculos y el estudiante se graduaría hasta en la primera graduación del 2015
----------	--	--	--

SEPTIEMBRE

	Estudiante refiere problemas con un curso, no realizó el examen	Maestría en Criminología Curso: Teorías y Enfoques sobre la Sanción	Se le hace ver al estudiante que el profesor convocó en dos oportunidades para que los estudiantes hicieran la prueba final y el estudiante no se presentó, por lo tanto pierde la materia
San José	Estudiante refiere problemas con un curso de la maestría, no realizó el examen	Maestría en Criminología Curso: Teorías y Enfoques sobre la Sanción	Se le hace ver al estudiante que el profesor convocó en dos oportunidades para que los estudiantes hicieran la prueba final y el estudiante no se presentó, por lo tanto pierde la materia
San José	Estudiante refiere problemas con un curso de la maestría,	Maestría en Criminología Curso: Teorías y Enfoques sobre la Sanción	La estudiante si se presentó a una de las convocatorias que se reprogramaron y gana la materia con 9.00
Alajuela	Estudiante que debe defender su tesis y no ha cancelado lo correspondiente al TFG	Maestría Psicopedagogía	Se le hace ver a la estudiante que tiene que estar matriculada para poder defender. Gana con 9.00
San José	Estudiante que desea ser incluido en la graduación de noviembre del 2014	Maestría Derecho Constitucional	Se le hace ver al estudiante que por las fechas y los plazos establecidos en la universidad, su graduación sería hasta el 2015

OCTUBRE

San José	Estudiante refiere problemas con un curso, no realizó el examen en un primer momento después lo hace	Maestría en Criminología Curso: Teorías y Enfoques sobre la Sanción	El estudiante si se presentó a una de las convocatorias que se reprogramaron, pero pierde el curso
San José	Estudiante refiere problemas con un curso, no realizó el examen en un primer momento después lo hace	Maestría en Criminología Curso: Teorías y Enfoques sobre la Sanción	El estudiante si se presentó a una de las convocatorias que se reprogramaron, pero pierde el curso
San José	Estudiante plantea problemas en el sistema de evaluación en uno de los cursos de la maestría	Maestría en Administración Curso: Relaciones Económicas Internacionales	Se le indica al estudiante que primero debe asistir a la tutoría y plantear sus inquietudes con el profesor, si continua el problema se debe dirigir a la persona encargada del programa. Se soluciona el problema en la primera instancia

NOVIEMBRE

San José	Estudiante plantea que ha durado demasiado tiempo en su TFG, lo anterior, por las revisiones y las devoluciones que se hacen del mismo. Que ella tiene una beca de la UCR y ya los tiempos se agotaron (julio 2014), le prorrogaron unos meses más, pero si no la concluye en este mes va a tener que cancelarla ella	Doctorado en Educación	Se le hace ver a la estudiante que estos procesos no concluyen hasta que la estudiante haya tomado en cuenta las observaciones y las incluya. La estudiante busco asesoría legal y va a llevar el caso a los tribunales
----------	---	------------------------	---

DICIEMBRE

San José	Estudiante se queja de una apelación que hizo y no le han contado en los tiempos establecidos	Maestría Manejo Recursos Naturales	Se refiere a la encargada del programa y brinda respuesta al estudiante
Heredia	Estudiante que debía pagar 140.000 colones de su TFG para la defensa de su tesis	Maestría en Administración Educativa	Se le hace ver a la estudiante que para defender debe haber

	y no lo había hecho		cancelado su TFG, lo hace y solicita graduación, la cual será en abril del 2015. Aprueba con 10
--	---------------------	--	---

EXTENSIÓN

ENERO

San José	Estudiante refiere problemas para poder matricular por la web	Inglés	Se refiere a la encargada y se resuelve la situación. Gana con 8.50
	Estudiante requiere se le brinde un certificado del curso	Inglés (3A)	Se refiere a la encargada, quien le aclara que la certificación no se brinda en ese nivel sino en 3B, lo que se le puede dar es una constancia. Aprueba con un 9.00

FEBRERO

San José	Estudiante manifiesta que no recibió información al inicio de curso	Curso libre de Excel Básico	Se refiere a la encargada de los cursos para que brinde respuesta al estudiante
Cartago	Estudiante se queja del profesor	LESCO	Se traslada a la encargada y se conversa con el profesor. Gana la materia con 8.50

MARZO

San José	Estudiante que se queja de las instalaciones de La Cosecha		Se le hace ver a la estudiante que se le han hecho mejoras en cuanto a pintura y arreglos de baño
	Estudiante que ya perdió el curso por ausencias, solicita llevarlo como oyente		Se le permite que este en el aula como oyente
	Estudiante solicita devolución de dinero por el curso que matriculó,	Excel Intermedio	Se comprueba que la persona que no cumplió con lo

	manifiesta desatención de la profesora en la plataforma		establecido en el curso fue el estudiante. Si hubo atención de parte de la profesora
--	---	--	--

MAYO

Heredia	Seis estudiante envían una nota quejándose de la profesora	Inglés 3B	Se realiza la investigación y las que incumplieron fueron las estudiantes. Pierden el curso
---------	--	-----------	---

JUNIO

Heredia	Estudiante que formaba parte del grupo de las 6, envía otra nota	Inglés 3B	Se le indica que ya se les había dado respuesta
	Estudiante dice que nunca se le brindo información	Curso Libre: Programación PHP	Se comprueba que si se dio la comunicación con el estudiante. Pierde el curso y no vuelve a matricular en la UNED

JULIO

Liberia	Estudiante plantea que llevo un curso y este aparece perdido	Mandarín	Se refiere a la encargada y se soluciona el problema al estudiante
Orotina	Estudiante se le acusa de plagio	Microsoft Access Básico	El estudiante se defiende del supuesto plagio y gana la materia con 7.50

AGOSTO

	Estudiante solicita devolución de dinero porque manifiesta que no recibió en su oportunidad la información, pero lo hace hasta el mes de agosto	LESCO II	La encargada comprueba que en su oportunidad si se le brindo la información a la estudiante
--	---	----------	---

SEPTIEMBRE

	Estudiante debía retirar un programa del curso que inscribió y aprobó en la UNED, lo pasaron de dependencia a dependencia ECEN-Extensión, tuvo que venir 2 veces a la UNED y nadie le solucionó el problema hasta que se encontró con la Vicerrectora Ejecutiva, quien anotó la información que requería y al día siguiente el asistente lo estaba llamando para que retirara el programa		Situación resuelta por la Vicerrectora Ejecutiva
--	---	--	--

NOVIEMBRE

San José	Estudiante plantea problemas con el curso hizo apelación del mismo	LESCO IV	Se refiere a la encargada, materia aparece todavía en curso
----------	--	----------	---

DICIEMBRE

San José	Estudiante plantea que no le brindaron claramente la información al principio del curso, como por ejemplo donde se iba a impartir, además que se dieron problemas en la matrícula, curso de nivelación que debió haber llevado	LESCO IV	Se refiere a la persona encargada quien manifiesta que si se brindó toda la información, citó a la estudiante a su oficina y ésta no llegó. Pierde el curso
----------	--	----------	---

DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

SEPTIEMBRE

Guápiles	Estudiante que se acoge al Seguro Voluntario, cancela, pero no comunica a la encargada del programa por lo que lo excluye de planilla	Seguro Voluntario-CCSS	Se refiere a la encargada del programa y explica lo sucedido con el estudiante. Canceló
----------	---	------------------------	---

			pero no comunicó, por lo que hubo que gestionarle devolución de dinero. Debe realizar el trámite nuevamente en el mes de octubre. Este servicio se brinda por cuatrimestre
--	--	--	--

OFICINA ATENCIÓN SOCIOECONÓMICA

ENERO

Palmares	Estudiante que le rebajaron la beca		Se refiere a la OAS, estudiante solo matriculó una materia y no justificó
Santa Cruz	Estudiante ex privado de libertad que desea solicitar beca		Se refiere a OAS se le brinda beca y continua con sus estudios

FEBRERO

San José	Estudiante plantea que debe justificar la beca, pero que la Trabajadora Social ya le dijo que no se la iba a aceptar		Se refiere a OAS. La estudiante matricula por cuatrimestre hasta 9 materias
Cartago	Estudiante que presenta una discapacidad solicita se le mantenga la beca		Se refiere a OAS, se le asigna otra Trabajadora Social para que analice el caso. Se resuelve favorablemente para la estudiante

MAYO

Buenos Aires	Estudiante se queja de la Trabajadora Social por asignación de becas		Se refiere a OAS. La Trabajadora Social hace el descargo de las acusaciones de la estudiante. La situación socioeconómica de la
--------------	--	--	---

			estudiante había variado y tenía posibilidades de pagar una universidad privada, estudiaba en las dos
Puntarenas	Estudiante manifiesta que le quitaron la beca por materia que aparecía perdida, pero la había ganado	Planeamiento Proceso. Enseñanza Aprendizaje	Se le indica a la estudiante que debe apelar de acuerdo a los Art. 61 y 62 del RGE. Se refiere a OAS se detecta el error académico y se le vuelve a brinda la beca. La materia la había ganado con 7.50
San José	Estudiante pide información sobre la Beca de Honor		Se la brinda la Trabajadora Social del CEU
	Estudiante solicita información sobre las becas		Se refiere a OAS

JUNIO

Siquirres	Estudiante pide información sobre el Fondo Solidario y revisión de la beca		Se le aclaran las dudas al estudiante
-----------	--	--	---------------------------------------

JULIO

Cañas	Queja de estudiante por maltrato de la Trabajadora Social, había solicitado el Fondo Solidario y no le depositaron el dinero para trasladarse al CEU de Palmares		Se refiere a OAS
	Estudiante se queja del trámite que debe realizar para solicitar el Fondo Solidario, manifiesta que se acerca el día de la tutoría y no se le comunica al estudiante con tiempo si se le aprobó o no		Se refiere a OAS y al Consejo de Becas, ya que el estudiante esta en incertidumbre, si consigue el dinero y va a la tutoría después la Trabajadora Social le dice que si tenía dinero para que

			solicitó el Fondo Solidario y si no va y le depositan también se ve en problemas el estudiante
--	--	--	--

AGOSTO

Guápiles	Estudiante manifiesta que le denegaron la beca deportiva por mal rendimiento académico		El estudiante debe registrarse por el Reglamento de Becas, donde se estipula que el estudiante debe mantener un buen rendimiento académico Art. 18 y 24
San José	Estudiante ex privado de libertad con beca, matriculó pero perdió las materias		Se refiere a la OAS, se le indica que justifique. No matrícula en el 2015
Alajuela	Estudiante manifiesta que se le está aplicando el Art. 35 del Reglamento de Becas y lo están dejando fuera del programa para siempre, sin posibilidad de poder volver a solicitar beca		Se refiere a OAS, efectivamente se está haciendo una interpretación del Art. 35 de parte de la oficina. La DEFE envía oficio a la Oficina Jurídica para que emitan criterio al respecto. El estudiante se ha matriculado en la UNED desde el 2010 y hasta el 2014 ha matriculado 16 materias y no ha aprobado ninguna. No matriculó en el 2015
Alajuela	Estudiante que plantea que se le excluyó del sistema de becas, junto con 5 estudiante más del mismo CEU		Se refiere a OAS, efectivamente se está haciendo una interpretación del Art. 35 de parte de la oficina. La DEFE envía oficio DEFE-050-2014 a la Oficina Jurídica para que emitan criterio al respecto. El estudiante se ha

			matriculado en la UNED desde el 2010 y hasta el 2014 ha matriculado 25 materias y no ha aprobado ninguna. La OAS también solicita el criterio de la OJ, mediante el oficio DAES-OAS-2014-2110
Heredia	Estudiante se le deniega la beca		Se orienta a la estudiante y se le indica que apele en el período de matriculó al Consejo de Becas

SEPTIEMBRE

	Estudiante solicitó Fondo Solidario, se le depositó el dinero, pero no fue a la tutoría porque no sabía que ya estaba el dinero depositado, pregunta que si puede utilizar el dinero en la tutoría que tiene el otro fin de semana		Se le indica que se comunique con la Trabajadora Social de su CEU
Alajuela	Estudiante plantea que la beca asignada se le mantenga permanentemente y que no se le baje por rendimiento académico		Se le indica al estudiante que existe un Reglamento de Becas que hay que acatar, por lo tanto tiene que cumplir con lo dispuesto en el Art. 18. Estudiante ingreso en el 2014 matriculó 7 materias y solo aprobó 2. No inscribe en el 2015
	Estudiante manifiesta que en el Entorno Estudiantil aparece en la carrera Administración con énfasis en Dirección de Empresas y en realidad esa no es la que está siguiendo		Se refiere a OAS
Puriscal	Estudiante a quien le asignan beca C, apela y le dan la B, pero la estudiante ya había matriculado y cancelado lo		Se refiere a OAS. En este caso si aplica la devolución del dinero

	correspondiente a la Beca C		
Desamparados	Estudiante manifiesta que ella es testigo del atropello que reciben las estudiantes que hacen horas en el CEU por parte de funcionario		Se refiere a OAS

NOVIEMBRE

Pérez Zeledón	Estudiante plantea que se le congele la beca que tiene por dos cuatrimestre, debido a que va fuera del país a estudiar inglés		Se refiere al Consejo de Becas. Sin embargo, la estudiante continuó estudiando en la UNED inclusive el 2015
---------------	---	--	---

DICIEMBRE

Quepos	Estudiante que tenía beca D y se la bajaron porque aparecía perdida un materia que había ganado	Física I	Se refiere a OAS y responden que para el 2015 tendría nuevamente la beca D. Gana la materia con 7.00
	Estudiante que en su oportunidad tuvo beca, pero no continuó estudiando. Desea retomar sus estudios		Se refiere a OAS

OFICINA ORIENTACIÓN Y DESARROLLO ESTUDIANTIL

ENERO

CAI El Buen Pastor	Estudiante debe realizar una tarea y no cuenta con un material	Resolución Creativa de Conflictos	Se le envía el material a la estudiante. Gana la materia con 9.50
--------------------	--	-----------------------------------	---

FEBRERO

CAI Limón	Dos estudiantes plantean que no les han llevado el libro de una materia que matricularon	Introducción a la Computación	Se les hace llegar los libros y aprueban la materia con 9.00 y 7.50
Estudiante en el Extranjero	Estudiante tuvo problemas con unos exámenes que aplicó en el consulado, pero fueron remitidos a la		Se refiere al programa quien pide una carta del cónsul donde se explique lo

	UNED sin la firma del cónsul		sucedido, para que las cátedras procedan a la calificación de los instrumentos de evaluación
La Reforma	Estudiante requiere se le adapte un curso	Educación para la Salud	Se refiere al programa de privados de libertad. Gana la materia con 8.50

MAYO

San José	Estudiante con NEE debe definir su ante proyecto de graduación	Investigación Dirigida Informática Educativa	Aprobó la Investigación Dirigida con un 8.00 y actualmente está en el TFG
San José	Estudiante embarazada y de alto riesgo desea congelar las materias que matriculó		Se refiere al Programa de ENEE

JUNIO

La Reforma	Estudiante pregunta por una nota de crédito por un pago que había realizado en el 2013		Se refiere a la encargada del programa. Contesta que no existe ningún registro de que el trámite se haya realizado, se le pregunta al anterior encargado de los Estudiantes Privados de Libertad y no responde
------------	--	--	--

JULIO

La Reforma	Estudiante en vía nota al Rector para que se re abra la Biblioteca		Se refiere al señor Rector
La Reforma	Estudiante aparece con la materia en curso	Globalización y Ambiente	Se refiere a la encargada del Programa de Privados de Libertad. Gana con 8.50
La Reforma	Estudiante requiere se le	Historia de la	Se refiere a la

	adapte el curso	Cultura	encargada del programa. Gana con 8.00
--	-----------------	---------	---------------------------------------

AGOSTO

CAI Pérez Zeledón	Estudiante requiere que se le adapte la materia	Estadística II	Se refiere a la encargada del programa
CAI Guápiles	Estudiante tuvo algunos problemas en su TFG por cambio de director de tesis	Docencia	Se refiere a la encargada del programa, se solucionan los problemas y el estudiante defiende su tesis en Sabanilla el 20 febrero del 2015
CAI Limón	Estudiante necesita conseguir la tarea de matemáticas para Administradores I y la Guía de Matemática Financiera		Se le hace llegar al estudiante lo solicitado
CAI San Sebastián	Estudiante requiere de un material de la asignatura	Matemática Financiera	Se le hace llegar lo requerido al estudiante
Estudiante en el Extranjero	Estudiante plantea problemas que se le han presentado en el envío de tareas y exámenes	Sociología de la Salud	Se refiere a la cátedra. Gana con 7.50. Las otras dos materias las pierde. No vuelve a inscribir en la UNED

OCTUBRE

	Se plantea el problema que se les presenta a los Estudiantes Privados de Libertad, quienes cancelan el costo del carné y éste nunca les llega porque ellos no pueden aportar la foto		Hace algunos años la DEFE en la visita Oficial a los CAI tomaba la foto y se las hacía llegar a la Oficina de Registro para que confeccionaran el carné. Debería existir una coordinación entre el Programa de Privados de Libertad y la Oficina de Registro para confeccionar este documento.
--	--	--	--

OFICINA DE PROMOCIÓN ESTUDIANTIL

ENERO

Heredia	Estudiante que participa con el Equipo de Fútbol fue expulsado por lo que resta del campeonato del 2014		El castigo se le impone al estudiante en el Partido de Fútbol CEU Heredia-CEU San José, en donde el estudiante se peleó con el árbitro, lo trato mal de palabra y lo amenazó con golpearlo. Se le hace ver al estudiante que tiene que hacerse responsable de su comportamiento, que le ocasionó su expulsión. De parte del programa está bien sancionado y que nada se puede hacer al respecto
---------	---	--	---

AGOSTO

	Estudiante plantea que participa en el programa de Arte y no apareció con beca		Se refiere al encargado del programa
San José	Estudiante se queja de que se les convoca un día feriado (15 agosto) a una audición en donde iba a llegar el encargado del programa, quien llego tarde y ya los estudiantes se habían ido. Además, se notifican otras irregularidades como las condiciones en que se realizan los ensayos	Grupo Pasión Latina	Se refiere al encargado del programa de Arte y a la Jefatura de la OPE. Se convoca a una reunión a los estudiantes para aclarar lo sucedido. Además, el encargado del programa de Arte hace un oficio OPE-PA-2014. Se aclaran todas las situaciones dadas
San José	Estudiante se queja de que se les convoca un día feriado (15 agosto) a una audición en donde iba a llegar el encargado del programa, quien llego tarde y ya los estudiantes se	Grupo Pasión Latina	Se refiere al encargado del programa de Arte y a la Jefatura de la OPE. Se convoca a una reunión a los estudiantes para

	habían ido. Además, se notifican otras irregularidades como las condiciones en que se realizan los ensayos		aclarar lo sucedido. Además, el encargado del programa de Arte hace un oficio OPE-PA-2014. Se aclaran todas las situaciones dadas
San José	Estudiante se queja de que se les convoca un día feriado (15 agosto) a una audición en donde iba a llegar el encargado del programa, quien llegó tarde y ya los estudiantes se habían ido. Además, se notifican otras irregularidades como las condiciones en que se realizan los ensayos	Grupo Pasión Latina	Se refiere al encargado del programa de Arte y a la Jefatura de la OPE. Se convoca a una reunión a los estudiantes para aclarar lo sucedido. Además, el encargado del programa de Arte hace un oficio OPE-PA-2014. Se aclaran todas las situaciones dadas
	Estudiante se queja de que se les convoca un día feriado (15 agosto) a una audición en donde iba a llegar el encargado del programa, quien llegó tarde y ya los estudiantes se habían ido. Además, se notifican otras irregularidades como las condiciones en que se realizan los ensayos	Grupo Pasión Latina	Se refiere al encargado del programa de Arte y a la Jefatura de la OPE. Se convoca a una reunión a los estudiantes para aclarar lo sucedido. Además, el encargado del programa de Arte hace un oficio OPE-PA-2014. Se aclaran todas las situaciones dadas
San José	Estudiante se queja de que se les convoca un día feriado (15 agosto) a una audición en donde iba a llegar el encargado del programa, quien llegó tarde y ya los estudiantes se habían ido. Además, se notifican otras irregularidades como las condiciones en que se realizan los ensayos	Grupo Pasión Latina	Se refiere al encargado del programa de Arte y a la Jefatura de la OPE. Se convoca a una reunión a los estudiantes para aclarar lo sucedido. Además, el encargado del programa de Arte hace un oficio OPE-PA-2014. Se aclaran todas las situaciones dadas
San José	Estudiante se queja de que se les convoca un día feriado (15 agosto) a una audición en donde iba a llegar el encargado del programa, quien llegó tarde y ya los estudiantes se habían ido. Además, se notifican otras irregularidades como las condiciones en que se realizan los ensayos	Grupo Pasión Latina	Se refiere al encargado del programa de Arte y a la Jefatura de la OPE. Se convoca a una reunión a los estudiantes para aclarar lo sucedido. Además, el encargado del programa de Arte hace un oficio OPE-PA-2014. Se aclaran todas las situaciones dadas

	llegar el encargado del programa, quien llego tarde y ya los estudiantes se habían ido. Además, se notifican otras irregularidades como las condiciones en que se realizan los ensayos		OPE. Se convoca a una reunión a los estudiantes para aclarar lo sucedido. Además, el encargado del programa de Arte hace un oficio OPE-PA-2014. Se aclaran todas las situaciones dadas
Turrialba	Estudiante se excluye de la beca y participaba en el equipo de fútbol, el estudiante tenía problemas con el entrenador		Se refiere al encargado del programa de deportes

OFICINA DE REGISTRO

ENERO

Puntarenas	Estudiante presenta problemas en el momento de matricular, ya que se le está cobrando como extranjera y ella es residente		Se traslada a Registro y se logra matricular sin problemas
------------	---	--	--

MAYO

San Vito	Estudiante presenta problemas con un record académico que solicitó en el CEU		Se le aclara al estudiante que lo que él requiere es una certificación con firmas y sello
----------	--	--	---

JULIO

San José	Estudiante reclama su graduación honor, calificaciones que obtuvo durante el grado académico de licenciatura. El estudiante alega que si un estudiante viene de otra universidad a obtener sólo la licenciatura en la UNED si se le da la graduación de honor, por lo que el		Al estudiante se le limita por el Art. 67 del RGE donde se establece que el estudiante de la UNED para darle graduación de honor debe ser durante toda la carrera. Además, existen dos Dictámenes Jurídicos
----------	--	--	---

	estudiante UNED queda en desventaja		11 junio 2014 OJ-2014-175 y OJ- 2014-177
--	-------------------------------------	--	--

SEPTIEMBRE

	Estudiante manifiesta que le llegó negativo el dictamen de graduación porque le faltan dos materias. Apeló y desea saber el tiempo de respuesta		Se le indica a la estudiante que la instancia tiene 8 días para responder
Turrialba	Estudiante solicitó estudio de graduación y manifiesta que han durado mucho tiempo en este proceso. Le urge el documento para presentarlo en el MEP		Se refiere a la Oficina de Registro y los tiempos se han cumplido
San José	Estudiante requiere de una salida lateral y le dicen que le faltan 9 materias entre ellas las de Estudios Generales y no las quiere hacer		Se le indica al estudiante que debe cumplir con lo establecido

TESORERIA

Liberia	Estudiante manifiesta que matriculó un curso y en ningún momento le dijeron que no iba a tener tutorías, por lo que considera que la engañaron, solicita devolución del dinero. Hace Retiro Autorizado		Se refiere a la persona encargada de estos trámites en la Tesorería.
San José	Estudiante matricula un curso por suficiencia que aparecía en los documentos de la universidad, pero en realidad no estaba en oferta, solicita devolución de dinero		Se refiere a la encargada y como fue responsabilidad de la UNED se le hace devolución del dinero.

ABRIL

Heredia	Estudiante solicita devolución de dinero, no especifica las razones		Se refiere a la encargada
---------	---	--	---------------------------

JULIO

Santa Cruz	Estudiante que se matricula en la universidad y después quiere retirarse y que le devuelvan el dinero cancelado		Estudiante no había presentado el título de bachillerato, pero contaba con todo el cuatrimestre para llevarlo al CEU. Se le indica que no procede la devolución de dinero por parte de la encargada en Tesorería
------------	---	--	--

OCTUBRE

Puriscal	Estudiante tenía beca C y se le brinda después beca B y ya había cancelado		Se le hace devolución del dinero cancelado de más por la diferencia de la beca otorgada
----------	--	--	---

OFICINA DISTRIBUCIÓN DE VENTAS (OFIDIVE)

MAYO

Puntarenas	Estudiante plantea problemas con el libro de una materia que lo cambiaron y lo requiere	Química II	Se le hace llegar el libro a dos estudiantes becadas
Cartago	Materia sin cupo y el estudiante requiere matricularla	Gestión Empresarial	Se coordina para que el estudiante matricule. Gana con 8.00
Alajuela	Estudiante becada lleva la materia pero el libro lo cambiaron, por lo que está solicitándolo	Química II	Se le hace llegar el libro a la estudiante
Turrialba	Estudiante manifiesta que el material didáctico se le está entregando demasiado tarde	Química II	Se coordina y se le envía el material una semana antes de lo establecido

JUNIO

Atenas	Estudiante refiere que el libro de la materia que matriculó no ha llegado al	Gerencia de la Tecnología I	Se refiere para el envío. Gana la materia con 9.50
--------	--	-----------------------------	--

	CEU		
Pérez Zeledón	Se le ha atrasado la entrega del material didáctico de las 4 materias que matriculó		Se refiere para el envío. Aprueba 3 de las 4 materias matriculadas

SEPTIEMBRE

San Carlos	Estudiante plantea que el material didáctico de las 3 materias que matriculó se lo entregaron muy tarde, por lo que pide se le traslade las fechas de entrega de tareas y exámenes o que le devuelvan el dinero		Se le explica al estudiante que no se pueden cambiar las fechas establecidas y que todavía cuenta con tiempo para realizar las actividades académicas
------------	---	--	---