

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA



DEFENSORÍA ESTUDIANTIL

Informe anual 2023

Presentado por:
M.Sc. Lucía Arce

Marzo, 2024

Índice

Contenido

Introducción	7
I La DEFE en el 2023: crecimiento constante y modulación	9
II La educación con enfoque de derechos humanos	12
III Accionar	15
Integración de la DEFE	15
Equipo DELE-DEFE:.....	15
Procesos de formación	19
En los territorios	21
Consejos regionales	23
Reglamento de la Defensoría Estudiantil.....	25
Acciones con el estudiantado	26
Procesos de formación	26
Estudiantes en el exterior	29
Colegio Nacional de Educación a Distancia.....	29
Estudiantes con necesidades especiales y discapacidad.....	32
Población estudiantil privada de libertad	33
Caracterización de los establecimientos penitenciarios del Ministerio de Justicia y Paz	34
Salas de material bibliográfico	35
Caracterización del estudiante privado de libertad en el modelo a distancia	37
Estudiantes Adultos Mayores.....	37
Sobre lo <i>cuir</i>	38
Población estudiantil de pueblos originarios	39
V Sedes y subsedes universitarias.....	40
VI Divulgación.....	44
VII Proyección	45
VIII Red de Defensorías Estudiantiles de las universidades públicas de Costa Rica	46
IX Capacitación al equipo DEFE	48
X Capacitación y asesoría al funcionariado UNED	48

Capacitación en normativa institucional	48
Asesorías	52
XI Presentación y análisis de casos tramitados	54
Expedientes tramitados	54
Análisis de casos atendidos	63
Distribución de casos por mes	65
Casos académicos y administrativos	69
Casos especiales atendidos en la DEFE	87
Conclusiones	90
Recomendaciones.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. N.1	
Mapa de Costa Rica. Distribución de casos por región	56
Figura N. 2	
Infografía de casos recibidos referente a la población estudiantil de establecimientos penitenciarios	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1	
Casos estudiantiles presentados ante la DEFE	57
Gráfico N. 2	
DEFE, según casos gestionados 2015-2023	58
Gráfico N. 3	
Número de casos, según sexo de la persona estudiante.....	63
Gráfico N. 4	
Comparación de casos recibidos del 2021 al 2023	67
Gráfico N. 5	
Distribución de casos presentados por estudiantes, según denuncias y asesorías	70
Gráfico N. 6	
Distribución de casos presentados por estudiantes, según áreas académicas y administrativas 2023	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N. 1	
Talleres realizados por la Defensoría Estudiantil	26
Tabla N. 2	
Curso Aprendiendo a aplicar el RGE	49 - 50
Tabla N. 3	
Aprendiendo a aplicar el RGE, funcionarios capacitados.....	49
Tabla N.4	
Cantidad de denuncias, según número de estudiante ante la DEFE.....	54
Tabla No. 5	
Distribución de casos según segmentos de la población estudiantil UNED y CONED ..	55
Tabla N. 6	
Comparación de casos presentados por estudiantes según región de CR.....	59
Tabla N. 7	
Casos recibido DEFE, Región Central.....	60
Tabla N. 8	
Casos recibidos en la Región Brunca.....	61
Tabla N. 9	
Casos recibidos en la Región Brunca.....	61 - 62
Tabla N. 10	
Comparación de casos interpuestos por sede universitaria	65
Tabla N. 11	
Casos frecuentes recibidos mensualmente en el 2023.....	67 - 69

Tabla N. 12	Casos académicos recibidos por la DEFE 2023.....	71
Tabla N. 13	Casos académicos recibidos en la DEFE 2023	79
Tabla N. 14	Tipología de asesorías brindadas al estudiantado DEFE	84 - 85
Tabla N. 15	Tipología de denuncias interpuestas por el estudiantado en la DEFE	85 - 86

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía N.1	Equipo DEFE	15
Fotografía N. 2	Equipo DELE-DEFE	16
Fotografía N.3	Erick Durán Baars	18
Fotografía N.4	DELE-DEFE Adaptación de materiales.....	19
Fotografía N.5	DELE-DEFE Resolución Alternativa Conflictos	20
Fotografía N.6	DELE-DEFE Resolución Alternativa Conflictos	20
Fotografía N.7	Taller CONED SU Ciudad Neily	22
Fotografía N.8	Taller CONED SU Heredia.....	22
Fotografía N.9	Consejo Regional DELE-DEFE Subsede Escazú.....	24
Fotografía N.10	Talleres	31
Fotografía N.11	Talleres	31
Fotografía N.12	Talleres	31
Fotografía N.13	Talleres	31
Fotografía N.14	Talleres	31
Fotografía N.15	Visita SU Upala.....	41
Fotografía N.16	Visita islas del Pacífico.....	41
Fotografía N.17	Visita Isla Caballo.....	42
Fotografía N.18	Visita Isla Caballo.....	42
Fotografía N.19	Logo UNED SU Puntarenas.....	43

Fotografía N.20

Fundadores Red Defensorías Estudiantiles Universidades Públicas 47

Introducción

El presente informe de la Defensoría Estudiantil (DEFE) corresponde al 2023 y, se presenta en observancia de lo establecido en el Reglamento de esta dependencia, en marzo de cada año, discurrendo sobre el quehacer del periodo anterior.

Como antecedente, la DEFE fue creada en el 1998 (Consejo Universitario, sesión No. 1316, Artículo IV, inciso 1) e inició su desempeño en el 2001, bajo la categoría de Dirección. Desde entonces, han pasado poco más de dos décadas, recorrido que ha abonado con la visión y misión de la Universidad Estatal a Distancia (UNED). Cuenta con independencia funcional y, la persona titular, en el ejercicio de sus labores, igualmente goza de independencia de criterio; mientras que, para efectos administrativos, está adscrita al Consejo Universitario.

Las funciones más relevantes son proteger a las personas discentes (incluye a quienes forman parte de los convenios suscritos) de conductas activas u omisivas realizadas por personas funcionarias, en los servicios administrativos o académicos, que pongan en riesgo o lesionen los derechos estudiantiles. Con especial énfasis gestiona asesorías y denuncias, así como, aplica procesos de mediación bajo la aplicación del método de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC), contribuyendo con la mejora en las relaciones entre el estudiantado y el funcionariado.

El equipo de trabajo está conformado por la señora Lucía Arce Ovarés, directora, la señora Gabriela Rivera Pereira y, los señores Douglas Garro Salazar y Gerardo Valerio Araya, además, de un equipo de personas estudiantes denominadas delegadas, uno por cada sede universitaria (SU), subsele universitaria (SbU) y establecimiento penitenciario (EP) del Ministerio de Justicia y Paz (MJP).

Este documento, presenta el quehacer y los tópicos sustantivos de la DEFE, en el 2023, a saber:

- I. La DEFE en el 2023: crecimiento constante y modulación
- II. La educación como ejercicio del derecho humano
- III. Acciones DEFE
- IV. Acciones con el estudiantado.
- V. Sedes y subsedes universitarias
- VI. Divulgación
- VII. Proyección
- VIII. Red de Defensorías Estudiantiles de las Universidades Públicas
- IX. Capacitación Equipo DEFE
- X. Capacitación y asesorías al funcionariado UNED
- XI. Presentación y análisis de resultados
- XII. Conclusiones
- XIII. Recomendaciones

El desarrollo de las funciones de la DEFE es posible merced al trabajo conjunto y colaborativo con las distintas dependencias de la universidad. Especialmente, se agradece al Consejo Universitario y la Rectoría en el liderazgo del Dr. Rodrigo Arias Camacho, a las vicerrectorías de Docencia, Investigación, Ejecutiva, y Planificación, direcciones de Extensión, Editorial y Asuntos Estudiantiles, a las instancias académicas y administrativas, a las distintas sedes y subsedes universitarias y a la Federación de estudiantes (FEUNED); cuyas colaboraciones, han contribuido sustantivamente al logro, esperanzados y activos ante los grandes retos y sueños.

I La DEFE en el 2023: crecimiento constante y modulación

El 2023, estuvo guiado por el reto y la planificación que condujeran al crecimiento gradual y significativo de la DEFE.

Hacia finales del 2022, se había gestado el cambio de nombre a Defensoría Estudiantil, acción necesaria y en concordancia con el objeto de ser inclusivos. Dicha gestión fue aprobada por el Consejo Universitario, mediante Acuerdo No. 2942-2022, Artículo I, inciso 1-b (08/12/22).

Tras un evaluación realizada por el equipo de la DEFE a finales del 2022, se encontró necesario ensayar nuevas formas de retornar al trabajo activo, siendo que, persistía el resabio de la pandemia por COVID-19, en términos de la reducida actividad, resultado de las medidas sanitarias estatales. Así, se trazó la ruta de una labor decidida, resolutiva, vigorosa.

Se definieron los siguientes ejes trabajo:

- 1. Comunidad estudiantil:** se crean acciones estratégicas de atención, a través de la articulación con dependencias claves, para la gestión efectiva de las denuncias de las poblaciones de interés y la mejora continua de los servicios universitarios.
- 2. Defensoría Estudiantil:** crecimiento cualitativo, mediante un proceso de actualización, articulación y divulgación de los servicios.
- 3. La educación como ejercicio del derecho estudiantil:** se definen acciones estratégicas para trabajar con la comunidad universitaria y, con particular atención al estudiantado, en términos de la educación como un derecho humano, al mismo tiempo que, se buscó formarles para el ejercicio de este.
- 4. Personas estudiantes delegadas:** fortalecimiento de los servicios de la DEFE, según sede universitaria, subsede y establecimiento penitenciario, para la atención de las necesidades de la población estudiantil en los territorios, a través de la capacitación constante, el

convivio y la fortificación de un equipo altamente competitivo, comprometido y con sentido de identidad y pertinencia DEFE.

- 5.** Asesoría y capacitación al funcionariado: para el desarrollo óptimo de los servicios a la comunidad estudiantil, mediante la atención continua y en observancia a la normativa.
- 6.** Proyección interinstitucional, nacional e internacional: vinculación con entidades homólogas a nivel nacional e internacional, para el intercambio de conocimientos, experiencias e innovación, de los servicios que brinda la dependencia.

A lo largo de este informe, se irán desarrollando cada uno de los aspectos anteriores, según apartado.

Otro elemento sustantivo fue la vinculación, para ello, fue preciso robustecer las redes de conexión entre y con la comunidad universitaria, adicionando a la sociedad, desde lo local, pasando por lo regional y alcanzando el ámbito nacional. De esta manera, se estrechó el trabajo con las distintas Escuelas de Ciencias Sociales y Humanidades (ESCH), Ciencias Exactas y Naturales (ECEN), de la Educación (ECE) y de la Administración (ECA), las direcciones de la Editorial, de Producción de Material Didáctico, Vida Estudiantil y Extensión, la Oficina Jurídica, el Centro de Investigación en Cultura y Desarrollo (CICDE), el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE) y el Instituto de Género, al interior de la universidad; además, de las 4 universidades públicas, Universidad de Costa Rica, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Universidad Nacional y Universidad Técnica Nacional, se retomó la asistencia y participación activa con la Defensoría de los Habitantes en el espacio de la Red de Educación en Derechos Humanos.

Se realizó un recorrido por el territorio nacional. Reuniones con las jefaturas y personal permitieron la divulgación de las funciones y los miembros de la DEFE, así como las personas delegadas en cada una de estas, se

fortalecieron los lazos, se brindaron talleres sobre derechos estudiantiles y del Reglamento General estudiantil (RGE).

De especial interés, fue conocer las singularidades de los territorios, necesidades y problemáticas, identificando las poblaciones que albergan y los tópicos, por los que, acuden a las SU y SbU. Contribuyeron, las largas jornadas, con personas estudiantes de cada lugar. Al igual que, la comunidad universitaria que labora y estudia en los territorios, conociera a la directora de la DEFE y al equipo, propiciando un encuentro personal, confianza y aprendizaje en ambas direcciones.

En términos generales, se pudo constatar el quehacer activo de las SU y SbU, quienes buscan, con grandes esfuerzos, retomar la participación estudiantil, con mayor éxito a través de los grupos recreativos, deportivos y ambientales, principalmente, quienes, están dejando atrás el letargo derivado de la pandemia. Sin embargo, se encuentran SU con otros servicios que no están siendo usados, como, por ejemplo, laboratorios.

Igualmente, se tuvo un amplio recorrido del país, con eventos y visitas programadas en los casi 20 establecimientos penitenciarios, aprovechando la política de puertas abiertas y trabajo mano a mano del actual despacho del ministro de Justicia y Paz, Gerald Campos Valverde y el viceministro de Justicia, Exleine Sánchez Torres.

La DEFE, se propuso, en el 2023, modular aquellos factores posibles que intervienen en los servicios de la UNED al estudiantado, para, obtener los mayores resultados en el respeto de los derechos.

II La educación con enfoque de derechos humanos

La DEFE vigorizó el trabajo para formar y ejercer los derechos, dándoles mayor contenido. Esto, bajo la absoluta convicción de que, el aprendizaje de los derechos es una condición para hacerlos respetar, lo que, incluye a toda la comunidad universitaria, dado que, no es posible luchar y defender lo que no se conoce.

Con ello, se pretendió, también, abonar en el fortalecimiento de políticas para la población estudiantil y sus segmentos, por parte de las autoridades correspondientes, que conlleve a una práctica de inclusión social y mayor equidad, como, por ejemplo, los aportes brindados a la revisión de la política sobre personas estudiantes privados de libertad, que fuera aprobada en el 2010.

En este mismo sentido y, en cumplimiento con el deber de velar por los derechos y la protección de los intereses de las personas estudiantes, se realizó una amplia observancia de las instancias administrativas y académicas, así como de las SU, SbU, establecimientos penitenciarios a cargo del Ministerio de Justicia y Paz (MJP) y demás espacios donde los discentes interactúan.

Se propuso, también, identificar y reconocer derechos emergentes, como el ser educado en los derechos mismos, enseñándoles, para ilustrar, el debido proceso y el deber de la institución de garantizarlo en toda gestión que lo amerite, sobre todo, en las acciones disciplinarias a las que son sometidas. Siendo la población estudiantil tan numerosa, enfrentamos un gran reto para abarcarla en su totalidad, a partir de la definición de una estrategia que pueda ser efectiva.

Además, se utilizaron, como guía, los rasgos constitutivos del derecho a la educación, para la población estudiantil UNED, según el Comentario

General N. 13 de Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), de 1999, a saber:

Asequibilidad: contar con infraestructura adecuada, personas docentes capacitadas y materiales educativos suficientes.

Accesibilidad: tanto la infraestructura como los materiales educativos deben garantizarse, lejos de cualquier forma que propicie discriminación.

Aceptabilidad: programas de estudio y metodología de enseñanza relevantes, de calidad y culturalmente apropiados.

Adaptabilidad: servicios de educación flexibles que favorezcan adaptarse y contextualizarse según las necesidades de los distintos segmentos de la población estudiantil UNED, tales como, adultos mayores, con necesidades educativas especiales, discapacidad, privados de libertad, en el exterior y otros. La DEFE está trabajando arduamente, en vinculación con las dependencias encargadas, para que este componente del derecho a la educación sea, cada vez más inclusivo e igualitario, sin embargo, es real que, aún falta mucho por hacer.

En todos los anteriores, la institución debe regular que estén presentes bajo estándares de calidad e igualdad y, su acatamiento contribuye significativamente con la permanencia de las personas estudiantes y el desarrollo exitoso y completo de su plan de estudio; así como, evitar cualquier forma de discriminación, apostando por una inclusión integradora, sin desagregación.

Con ello, en el 2023, la DEFE fortaleció su rol de agente formativo de derechos estudiantiles, bajo la ruta de conocer, divulgar, reclamar y denunciar los derechos normados, para hacer recomendaciones y buscando incidir en las necesidades de concebir y ejecutar oportunidades de mejora en el corto, mediano y largo plazo.

Una tarea que estaba pendiente y resulta indispensable, fue repensar los distintos segmentos de la población estudiantil de la universidad, dado que, hasta el 2022, la DEFE trabajaba, sobre todo, con personas estudiantes privadas de libertad (EPL), con necesidades educativas especiales y discapacidad, en lo referente al desarrollo de talleres y visitas; además de, la atención de casos (consultas, quejas y denuncias) que podían proceder de estudiantes los dos ya citados y, regulares, de pueblos originarios y del Colegio Nacional de Educación a Distancia (CONED).

Fue así como, se enlistaron aquellos grupos que se pormenorizan, con el fin de planificar un trabajo pormenorizado por parte de la DEFE:

1. Adultas mayores.
2. En el exterior.
3. Pueblos originarios.
4. CONED.

Se mantuvo la atención y las acciones con las personas estudiantes privadas de libertad y con necesidades educativas especiales y discapacidad.

Se reflexionó sobre aquellos y aquellas estudiantes que se reconocen dentro del grupo de personas lesbianas, gais, bisexuales, transgénero y con orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales diversas (LGBTIQ+), con miras a evitar la discriminación en su trayecto académico en la UNED.

Como parte de estas acciones, la DEFE realizó una consulta a la Oficina Jurídica sobre la eventual cobertura que debería brindar a estudiantes, cuya respuesta fue positiva, en tanto, se haga dentro de lo norma según el convenio CONED y Ministerio de Educación Pública (MEP).

La meta de la actual administración es que, se desarrollen acciones afirmativas, para la reducción o eliminación de faltas a los servicios y lesionen los derechos e intereses de las personas y grupos de estudiantes

UNED, donde, estos mismos sean agentes activos de sus propios derechos.

III Accionar

Integración de la DEFE

La Defensoría Estudiantil está conformada por un equipo de cuatro personas funcionarias: Lucía Arce Ovarés, directora y, tres personas asesoras, Douglas Garro Salazar, Gabriela Rivera Pereira y Gerardo Valerio Araya. Como equipo transdisciplinario, suman conocimientos en administración, educación, antropología, historia, mercadeo y psicopedagogía, entre otros, para el desarrollo cualitativo y cuantitativo de esta Dirección.



Fotografía N. 1
Equipo base de la DEFE
Noviembre, 2022
Sede Universitaria San José

Equipo DELE-DEFE:

La DEFE fortalece su equipo con personas estudiantes que se convierten en delegadas, una por cada sede universitaria, subsede universitaria y

establecimiento penitenciario del MJP, donde la UNED presta sus servicios (Capítulo I, Artículo V, punto I). Son designadas por la titular de la DEFE y fungen como sus representantes en todo el territorio nacional, quienes, según el Reglamento de la DEFE, contribuyen con la divulgación, fortalecimiento y servicios de esta Dirección.



Fotografía N. 2
Equipo de personas delegadas de la DEFE
Agosto, 2023
Sede Universitaria San José

En el 2023, se acuñó el nombre “DELE-DEFE” para designar al equipo de personas delegadas, con el doble sentido de ser “delegados/as” (uso del diminutivo “DELE”) y bajo el significado motivador del verbo “dele”, es decir, ir adelante, trabajar con ahínco y compromiso.

La selección y nombramiento de las personas delegadas, acorde con lo normado, implican una tarea continua, a lo largo del año, dado que, presentan un nivel medio de movilidad, por razones como graduación, cambio de SU, situaciones de salud y de familia, entre otras.

Se revisó el proceso de designación, en torno al procedimiento y los criterios de selección y nombramiento de personas delegadas, encontrándose que,

requiere de una gran inversión de tiempo, así como también que, contar con un/a delegado/a por SU, SBU y EP en el país, no es proporcionada o no responde a las necesidades, de acuerdo con criterios de cantidad de matrícula, limitación de movimiento, distancias geográficas y otros. Esto, llevó a proponer, en el marco de la reforma integral que se hizo al Reglamento de la DEFE, presentada en agosto 2023 (se describe más adelante), que la persona titular pueda contar con más de una persona estudiante por cada uno de los espacios definidos, lo que favorecería que:

1. Sedes universitarias con sustantivas diferencias en matrícula, como, por ejemplo, San José con 3959 en contraposición con Monteverde con 48 personas estudiantes (periodo 2023-5, estadisticauned.ac.cr/Default.aspx), puedan contar con al menos 2 o 3 representantes.
2. Sedes y subsedes universitarias cuyas personas estudiantes viven a grandes distancias, sobre todo, población de pueblos originarios o propias de los espacios geográficos más rurales de Costa Rica, en cuyo caso, el desplazamiento que requiere hacer un/a delegado/a para brindar atención, gestión, talleres, acompañamiento y otros, exige más de 1 delegado/a, teniendo como guía mapas de calor.
3. Los establecimientos penitenciarios del MJP donde la UNED presta sus servicios, tienen como prioridad la seguridad y la regulación, según ámbito de convivencia de las personas privadas de libertad, por lo que, los discentes UNED deben ajustarse a ello, lo que conlleva a que, no todos ellos y ellas concurren a los espacios escolares cotidianamente, en algunos casos, no pueden hacerlo nunca, interactuando únicamente con otras personas estudiantes en sus propios módulos. Básicamente, las Unidades de Atención Integral (UAI) de Pabru Presberí (Pérez Zeledón), 20 de diciembre (Guápiles) y Reinaldo Villalobos Zúñiga (Complejo Occidente, San Rafael de Alajuela) permiten asistencia sin restricciones al área educativa, pero,

esto no sucede en el resto de EP. Ello, hace que, la mayor parte de las personas delegadas de la DEFE en los centros penales, puedan ejercer sus funciones, principalmente, en el entorno de su módulo o residencia, mas no abarcar la totalidad del estudiantado en su respectivo establecimiento. Por lo que, resulta necesario, contar con más de una persona delegada de la DEFE en cada centro penal.

4. Por razones de graduación, salud física o emocional, traslado de SU, SbU o EP, deserción u otros, se requiere que, por cada uno de estos espacios, se cuente con al menos 2 delegados/as, de tal manera que, si uno/a de ellos/as deja su puesto, no queden sitios con vacantes, en ocasiones por algún tiempo, siendo que, no siempre resulta sencillo el relevo pronto en el puesto.

Se espera que, a partir del 2024, con la aprobación del nuevo Reglamento DEFE, se pueda realizar este ajuste.



Fotografía N. 3
Erick Durán Baars, delegado SU San José
Destaca su trabajo, en una sede universitaria con casi 4000 personas estudiantes.
Mayo, 2023

Procesos de formación

Las personas delegadas en todo el territorio nacional deben estar en la capacidad de asesorar a sus pares, con la información básica, relacionada con la normativa estudiantil, por tanto, es compromiso de la DEFE, capacitarles para el desempeño adecuado de sus funciones. En el 2023, se les brindó:

- Adaptación de materiales, según el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), a cargo del Programa de Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas y Discapacidad (PAENED).



Fotografía N. 4
DELE-DEFE en capacitación sobre adaptación de materiales.
Mayo, 2023
UNED, oficinas centrales, Sabanilla, San José

- Solución Alternativa de Conflictos. Experto Jordi Palaus Loverdos.



Fotografía N. 5
DELE-DEFE en capacitación sobre Resolución Alternativa del Conflicto.
Agosto, 2023
UNED, oficinas centrales, Sabanilla, San José

Fotografía N. 6
DELE-DEFE en capacitación sobre Resolución Alternativa del Conflicto.
Experto Jordi Palaus Loverdos
Agosto, 2023
UNED, oficinas centrales, Sabanilla, San José



- Charla “Mi salud mental importa” promovida por la Comisión Institucional de Salud Mental de la UNED.
- Gestión de casos referidos por personas estudiantes en los territorios.

El 2023, exigió la tarea constante de motivar y fortalecer al equipo DELE-DEFE, siendo que, con la llegada de la presente administración (finales del

2022) se identificó que, se encontraba escasamente capacitado, no se brindaba la inducción requerida a los nuevos nombramientos, no existían controles de supervisión y cumplimiento de horas y funciones y pasaban periodos, de hasta meses, sin nombramiento de personas estudiantes delegadas en SU, SbU y EP. Basado en este diagnóstico y evaluación, se tomaron las medidas correspondientes, encontrando alguna resistencia, por lo que, tomó el 2023 para reactivar el equipo.

En el 2024, se está trabajando con mayor regularidad, con controles, capacitación y un planes de trabajo, como equipo y por localidad y región. Igualmente, en la reforma al Reglamento DEFE, por aprobarse próximamente, esta administración buscó robustecer las funciones de las personas delegadas, en aspectos adicionales como desarrollar procesos de capacitación y divulgación dirigidos a la población estudiantil y conocer, a cabalidad la normativa institucional (Reglamento DEFE, Reglamento General Estudiantil y otros aplicables), por ejemplo.

En los territorios

La presencia del equipo de personas delegadas en las sedes universitarias, subsedes y establecimientos penitenciarios, aumentó en el 2023. Esto se alcanzó gracias al planeamiento y ejecución de giras a estos espacios, en donde, se incluyó su participación, con el objeto de que, en las reuniones llevadas a cabo con las jefaturas de las SU y SbU y el personal, los conocieran y se crea una necesaria vinculación, así como también, se propiciara confianza, conocimiento y propuestas de trabajo conjunto. Igualmente, la titular de la DEFE legitimó la designación de los/las delegados/as en las distintos espacios a nivel nacional, lo que contribuyó con el desarrollo del trabajo conjunto entre la Dirección y la jefatura, así como, de los equipos de trabajo de las dependencias, en áreas como, ampliar la cantidad de asesorías, aplicación del RGE, acompañamiento del DELE-DEFE con sus pares, quienes apoyaron las giras que realizó la DEFE en

vinculación con el área de Vida Estudiantil del CONED, para conocer a esta población estudiantil y divulgar los servicios de la DEFE, visitándose la mayoría de las Sede Universitarias. La visita y reuniones en el país, corresponde a las SU y SbU anotadas en las páginas 7 y 8.



Fotografía N. 7
Delgada Lineth Pazos Valderrama y estudiantes CONED
Agosto, 2023
Sede Universitaria Ciudad Neily



Fotografía N. 8
Delgada Carmen Arroyo Zárate y estudiantes CONED
Julio, 2023
Sede Universitaria Heredia

Se favoreció el trabajo del equipo DELE-DEFE en los establecimientos penitenciarios. Siendo que, como se indicó antes, se debió hacer esfuerzos por motivarles a participar, esta administración seleccionó el Centro de Formación Ofelia Vicenzi Peñaranda, ubicado en el Complejo Occidente, que alberga a adultos jóvenes, juzgados mediante la Ley de Justicia Penal Juvenil (N. 7576), quienes, presentan importantes dificultades convivenciales y adicciones y, valorando que, históricamente, por la edad propia de estos reclusos, no hubo matrícula en este lugar, sin embargo, ha sido creciendo gracias a la exoneración del pago de la matrícula establecida por la UNED en el 2023. Ciertamente, el acompañamiento brindado, especialmente, a discentes de nuevo ingreso, contribuyeron a evitar el abandono pronto y la reprobación de los nuevos ingresos a la UNED.

Además, se colaboró con la ejecución del proyecto Recursos Digitales abiertos y fuera de línea como opción para el estudiantado con ausencia o limitaciones de conectividad, denominado *Rachel*, desarrollado por Laboratorio de fabricación (Fab Lab) *Kä Träre* de la UNED, particularmente en el apoyo dado a persona estudiante en el Centro de Atención Institucional (CAI) Carlos Luis Fallas de Pérez Zeledón, en la enseñanza de la herramienta y guía para la realización de las actividades de evaluación, lo que contribuyó a que el estudiante concluya exitosamente la asignatura, luego de que, debiera también, alfabetizarse tecnológicamente.

Esta labor se continúa en el 2024, ampliándose a mayor cantidad de establecimientos penitenciarios, asociando al delegado/a de una sede o subsele universitaria, con la tarea adicional y clara de fortalecer, a su vez, a su homólogo/a al interior del lugar.

Consejos regionales

El Reglamento de la DEFE establece hacer Consejos por región de Costa Rica: Chorotega, Huetar Norte, Huetar Atlántica, Central, Brunca y Pacífico Central, una vez por cuatrimestre, en donde la persona titular y el conjunto de delegados/as traten asuntos referentes a temas de interés de esta dependencia. Su ejecución exige un presupuesto robusto para movilizar a la totalidad de personas delegadas y directora, con el que DEFE no contaba en el 2023. Como medida alternativa, se crearon equipos de delegados/as, según región, liderados por un/a coordinador/a, lo que permitió caracterizar mejor cada espacio territorial y planificar el trabajo de acuerdo con las necesidades y retos.



Fotografía N. 9
Reunión con delegados/as coordinadores con directora DEFE, Lucía Arce
Se destaca bienvenida ofrecida por el jefe de SbU Escazú, Sr. Cristian Salazar Gutiérrez
Noviembre, 2023
Subsede Universitaria Escazú, San José

Se realizaron 2 consejos de representantes, uno virtual (4 de febrero) y otro presencial (12 de agosto) en la Sede Universitaria de San José, para este último, se aprovechó la visita gestionada por la UNED del expositor internacional Jordi Palau Loverdos, con el fin de capacitarles sobre Resolución Alternativa de Conflictos.

Durante el año en cuestión, se trabajó para garantizar la composición completa del equipo DELE-DEFE, el que, además, se fortaleció mediante el desarrollo de acciones que permitieran su capacitación, vinculación con la SU, SbU y EP, sentido de pertenencia e identidad y cumplimiento de funciones bajo un esquema planificado de tareas base y unificadas a nivel nacional, así como, otras particulares según características de los territorios y población estudiantil a la que la UNED brinda servicios.

Reglamento de la Defensoría Estudiantil

En el 2021 y en el marco del Consejo Universitario, el concejal, señor Vladimir de la Cruz Lemos, realizó una consulta sobre la Defensoría Estudiantil, que versó sobre si esta dependencia realiza defensa técnica para el estudiantado en la UNED. Derivado de ello, se trasladó a la Comisión de Políticas de Desarrollo y Sedes Universitarias la gestión sobre una revisión al Reglamento de la DEFE. El documento en vigor, “...regula la naturaleza, organización y funcionamiento de la DEFE..., creada mediante acuerdo del Consejo Universitario, sesión N°. 1316, Artículo IV, inciso 1) celebrada el 4 de marzo, de 1998”.

Como se mencionó antes, esta Dirección inició funciones en el 2001, de tal manera que, han transcurrido 22 años desde entonces, por lo que, esta, se convirtió en una excelente oportunidad para remozar el Reglamento, indispensable después de la pandemia COVID-19, que lo cambió todo. Es así como, el 15 de agosto, 2023, la DEFE, luego de un proceso reflexivo y de dedicado análisis, presentó una reforma integral al Reglamento, ante la Comisión de Políticas de Desarrollo y Sedes Universitarias, instancia donde se ha sometido a amplias discusiones, como corresponde. A la fecha, se encuentra en consulta a la comunidad universitaria, para finalmente, ser aprobado por el Consejo Universitario.

La propuesta presentada, mantiene y refuerza el espíritu fundacional de la DEFE y, ordena esta normativa, fortalece la defensa de los derechos estudiantiles, el uso de la Resolución Alternativa de los Conflictos y educación para la paz, introduce elementos como la defensa técnica y el reconocimiento de derechos emergentes y no discriminación. Un aspecto fundamental es la función preventiva en el accionar de esta Dirección, antes que, el trabajo reactivo en la respuesta a la denuncia, cuando ya está presente una inconformidad o se lesionan los derechos e intereses de la comunidad estudiantil.

La DEFE agradece profundamente el trabajo conjunto y exhaustivo de la Asesoría Jurídica, destacando a su jefatura, señora Ana Lucía Valencia González y al señor José Daniel Mora Bolaños.

Acciones con el estudiantado

Procesos de formación

El 2023, inició con una nueva normalidad, por lo que la DEFE se sumó a los cambios y se abocó al cumplimiento de sus funciones formativas y de divulgación, ofreciendo eventos presenciales y virtuales.

En la Tabla N. 1 se resume la cartera de actividades brindadas a la comunidad estudiantil, en el marco su compromiso con la educación holística.

Tabla N. 1 Talleres realizados por la DEFE 2023			
Taller	Objetivo	Título	Núm. estudiantes impactados
Apoyo al Programa de Promoción Estudiantil, DAES	Formar a las selecciones deportivas de la UNED: baloncesto, voleibol, futbol sala y futbol 11, tanto femenino como masculino, en temas de normativa de Asuntos Disciplinarios, Acoso escolar y hostigamiento sexual.	Entrenando con la DEFE	50
Un día con un privado de libertad	Atender las necesidades del estudiantado y, a la vez, favorecer su interacción con el resto de la comunidad universitaria. Se visitaron 18 establecimientos penitenciarios, correspondiente a la totalidad existente en todo el país.	1. Aprendiendo sobre la DEFE. 2. Ambiente y desarrollo sostenible.	353
Ludo herramientas para la formación holística	Propiciar espacios de diálogo y reflexión en temas de formación personal y profesional, dirigidos al estudiantado UNED.	<ul style="list-style-type: none"> • Bullyn y pechacucha. • Liderazgo y trabajo en equipo. • Herramientas de neuroaprendizaje. • Plagio y fraude académico. • Teatro aplicado en cultura de paz. • Salud mental. • Comunicación no violenta. 	155

Taller	Objetivo	Título	Núm. estudiantes impactados
Masculinidad positivas y comunicación abierta en “Hablemos de nosotras”, en establecimientos penitenciarios	Propiciar espacios de reflexión en temas de masculinidades positivas en la población penal de los centros de formación: Ofelia Vincenzi Peñaranda y Juvenil Zurquí, tratándose de las personas más jóvenes del sistema penitenciario, quienes presentan mayores niveles de agresividad; con gran potencial en los procesos de formación.	<ul style="list-style-type: none"> • Masculinidades. Entrega de cartas de participación o certificación. Impartidos en los centros penales: Terrazas, Luis Paulino Mora y Gerardo Rodríguez Echeverría (Complejo Occidente). • Hablemos de nosotras, en el CAI Vilma Curling Rivera. 	116
Gestión para la equidad y diversidad.	Propiciar espacios de reflexión en la comunidad estudiantil de la UNED, para que se promueva la equidad y diversidad, eliminando barreras que discriminen a grupos vulnerables.	<p>Gestión para la equidad y diversidad.</p> <p>Dirigido a toda la población de la UNED y a grupos en particular, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indígenas de Buenos Aires. • Personas privadas de libertad. Centros penales: Carlos Luis Fallas Marcus Garvey Jorge A. Montero Vilma Curling Rivera • CONED. • Personas estudiantes con discapacidad. 	162
Taller de Normas de citación APA	Brindar herramientas académicas al estudiantado UNED.	<p>Normas APA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantado regular. • Personas con discapacidad. Se contó con intérprete de LESCO. 	50
Alfabetización digital en centros penitenciarios	Brindar herramientas básicas tecnológicas al estudiantado UNED en privación de libertad.	<p>Alfabetización digital</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sede Universitaria La Reforma. 	20

Alternativas contra la violencia	Desarrollar destrezas básicas, ejercicios y dinámicas de autoestima, manejo de estrés, comunicación no violenta, cooperación y manejo creativo de conflictos.	Alternativas contra la violencia <ul style="list-style-type: none"> • CAI Jorge Debravo 	22
			TOTAL 928

Fuente: Elaboración propia.

Las siguientes, son algunas fotografías que relatan el accionar de la DEFE descrito en la tabla anterior.



Imagen N. 1
Talleres con pueblos originarios, estudiantes de grupos deportivos, CONED, establecimientos penitenciarios, estudiantes FEUNED y estudiantes regulares.
2023

La planificación de los procesos formativos tuvo un empuje en el 2023, lo que, puede constatar en las casi 1000 personas estudiantes impactadas. Para el

2024, se buscó programar bajo el criterio de fortalecer temas sobre cultura de paz, derechos estudiantiles, liderazgo y otros, del ámbito de acción de la DEFE.

Estudiantes en el exterior

En el 2023, como parte de la identificación y trabajo visible con todas poblaciones, la DEFE realizó los primeros contactos con las personas estudiantes en el exterior, mediante las siguientes acciones:

- Dio a conocer los servicios que ofrece al estudiantado.
- Invitó a talleres virtuales.
- Vinculó con la encargada del Programa de Estudiantes en el Exterior, señora Fanny Larios Flores.
- Se brindó acompañamiento durante el año, con acciones motivacionales al inicio de cada cuatrimestre.

Las personas estudiantes en el exterior respondieron poco a inicios del 2023, sin embargo, han ido teniendo mayor contacto con el transcurrir de ese periodo, una prueba clara de los efectos de la divulgación y acompañamiento de la DEFE es que, en el 2022 no se presentó ningún caso, mientras que en el 2023 hubo 2 recurrencias. Para el 2024, se programó elaborar una caracterización de esta población, con el fin de contar con mayores insumos que posibiliten a la DEFE, identificarles, según su ubicación por husos horarios, necesidades de información y de apoyos, cómo se les brindan los servicios académicos y administrativos, entre otros.

Colegio Nacional de Educación a Distancia

La DEFE gestionó un caso en el 2022, presentado por una persona estudiante del CONED, a partir de ello, la presente administración se preguntó sobre el alcance legal que tiene la DEFE para brindarle servicios, no siendo discentes universitarios. Es por ello, que, se consultó a la Oficina

Jurídica (UNED-DEFE-046-2022 del 09/12/22), referente a la cobertura de los servicios que debe dar al estudiantado del (CONED), cuya respuesta (O.J.2023-019 del 23/01/23), se pronunciaron indicando, de forma literal, que la DEFE "...sí cubre a las personas estudiantes del CONED, siempre y cuando se haga dentro del marco normativo que establece el Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional para asegurar la continuidad y funcionamiento del CONED".

Producto de ello, la DEFE inicio un fructífero vínculo con el CONED, en la persona de su directora, señora Paola Meneses Mesén, luego, se dio un proceso de acercamiento con las personas funcionarias CONED-UNED y el trabajo que realizan.

Hacia mitad del 2023, la DEFE propuso realizar un recorrido por las distintas sedes del CONED, con el propósito de lograr un acercamiento con el estudiantado, divulgar los servicios de esta Dirección y, contar con insumos necesarios para caracterizar a esta población, identificando el cumplimiento de servicios administrativos de calidad, por parte del personal CONED-UNED.

Se acordó, con la señora Meneses Mesén, realizar talleres en cada sede, en conjunto, DEFE (aportando la logística y participación activa) y la oficina de Vida Estudiantil CONED, recién creada y con grandes aportes a los discentes. De esta manera, se visitaron Cartago, Turrialba, Ciudad Neily, Heredia, Liberia, Nicoya, Puntarenas, Esparza, Limón, Palmares, Parrita, Alajuela, Puriscal y Atenas.



Fotografía N. 10
Taller sobre DEFE y Vida Estudiantil CONED
Sede Universitaria San José.
Julio, 2023



Fotografía N. 11
Taller sobre DEFE y Vida Estudiantil CONED
Sede Universitaria Liberia.
Agosto, 2023



Fotografía N. 12
Taller sobre DEFE y Vida Estudiantil CONED
Sede Universitaria San José.
Julio, 2023



Fotografía N. 13
Taller sobre DEFE y Vida Estudiantil CONED
Sede Universitaria Turrialba.
Agosto, 2023



Fotografía N. 14
Taller sobre DEFE y Vida Estudiantil CONED
Sede Universitaria San José.
Agosto, 2023

La consideración del CONED en los servicios de la DEFE ha contribuido en ampliar su ámbito de cobertura. Derivado de ello, se incluyó en la reforma integral al Reglamento de la DEFE, en agosto, 2023, a todas las personas estudiantes UNED señaladas en los reglamentos internos, así como las incluidas en convenios suscritos por la UNED y consideradas como estudiantes de la institución, lo mismo que a discentes interesados en ingresar a la universidad, egresadas e inactivas. Esta propuesta está en proceso de aprobación.

Estudiantes con necesidades especiales y discapacidad

La DEFE desarrolla un trabajo constante y conjunto con el Programa de Atención a Estudiantes con necesidades especiales y discapacidad. Sobre todo, se brindan talleres, gestionan consultas y se da acompañamiento y se vela por el cumplimiento de servicios de calidad.

Este Programa presenta la limitación de no contar con el recurso humano suficiente para atender las diferentes necesidades de los discentes a su cargo. Una de ellas es la adaptación de las unidades didácticas, según matrícula por cuatrimestre; ante esta urgencia, en el 2023, el equipo DELE-DEFE colaboró con la digitalización de material bibliográfico, capacitándose previamente, sin embargo, esta acción fue paliativa, dado que, cada periodo académico presenta una demanda que no está pudiendo satisfacerse.

Asimismo, para el 2024, se definió elaborar una caracterización de este segmento población, con el objeto de conocerla mejor y contar con los datos necesarios para ser garantes de sus derechos, además del análisis del cumplimiento de la institución de la política creada para ellos y ellas, del Diseño Universal de los Aprendizajes (DUA) y de la normativa nacional. Adicional, a una lectura y diagnóstico sobre la implementación de la política institucional para esta población.

Población estudiantil privada de libertad

A finales del 2021, se había renovado el Convenio específico de cooperación interinstitucional entre el MJP y la UNED, para la incorporación de las personas adscritas en el sistema penitenciario nacional al sistema de educación superior.

Este, permitió, entre otras cosas, que la universidad facilitara equipo tecnológico para uso exclusivo de las personas estudiantes UNED, lo que, se concretó a lo largo del año. Si bien es cierto, la cantidad de máquinas no son correspondientes con la matrícula, permitió que mayor cantidad de discentes pudieran tener acceso a elaborar actividades académicas. Dados los altos índices de analfabetismo tecnológico, la DEFE, en vinculación con la Dirección de Extensión Universitaria (DIREXTU), brindaron un curso modular en el CAI Jorge Arturo Montero, proyecto que, está teniendo continuidad en el 2024.

En el interior de la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Sedes Universitarias, se trabajó, dedicadamente, una revisión a la política para estudiantes privados de libertad, la oferta específica y cuatrimestral que hace la academia y se discutieron las necesidades de estos, a la luz del convenio suscrito entre la UNED y el MJP. Siendo la DEFE participante con voz y sin voto en dicha comisión, realizó aportes sustantivos, tanto en la discusión de la política, como en los distintos servicios de la universidad y en la petitoria de que, la oferta académica debe hacerse por carrera y no por asignatura, dado que, la meta de todo discente es completar un plan de estudios, además de, retomar el empadronamiento en las distintas carreras profesionales, siendo que, desde el 2021 y, por directriz de la Vicerrectoría de Docencia, únicamente se permite que sea en los Programas de Humanidades y de Educación Abierta. Todo ello, se encuentra en proceso.

Un aspecto relevante para el desarrollo académico de las personas estudiantes privadas de libertad es la elaboración y entrega en tiempo de las orientaciones académicas contextualizadas (OAC). Si bien es cierto, la totalidad de estos documentos se remiten a la Unidad de Apoyo a la Gestión Docente (UAGED) para su remisión al estudiantado, bajo este concepto, no necesariamente han sido correctamente contextualizados; de hecho, en afectación al estudiantado, la mayoría de las OAC no lo están ni tampoco cuentan con una adecuada mediación pedagógica; esto causa un gran impacto en los casi 1000 estudiantes prisionalizados en el territorio nacional. Con el propósito de que se solvente esta limitación, la DEFE, solicitó a la Vicerrectoría Académica la posibilidad de crear un taller sobre sensibilización al sistema penitenciario y un curso sobre los centros penales y sus particularidades, en vinculación de la DEFE y el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED). A la fecha, este proyecto se encuentra en proceso y evidencia gran compromiso por su concreción.

Caracterización de los establecimientos penitenciarios del Ministerio de Justicia y Paz

La DEFE ha dado, a lo largo de poco más de dos décadas de existencia, una especial atención a la población estudiantil privada de libertad, lo que, entre otras cosas, le ha permitido conocer a cabalidad el sistema penitenciario. En el 2023, en la lucha por la garantía de los derechos estudiantiles de las personas reclusas, decidió hacer una caracterización de los distintos establecimientos penitenciarios del nivel institucional (cárceles cerradas). Para lo que se definió como objetivos:

- General: Describir los establecimientos penitenciarios de Costa Rica en infraestructura, funcionamiento, operatividad de los diferentes servicios y espacios físicos, así como, el acceso de la población estudiantil privada de libertad ubicada en estos, para contar con una caracterización que

favorezca la planificación y prestación de servicios de la UNED, en dichos recintos.

- Específicos:
 1. Conocer las condiciones de infraestructura de cada uno de los establecimientos penitenciarios de Costa Rica.
 2. Describir las oportunidades de acceso al uso de los diferentes espacios físicos y servicios que tienen las personas estudiantes privadas de libertad.
 3. Sistematizar la información recopilada, con el fin de contar con un banco de recursos de consulta sobre las condiciones y características de los establecimientos penitenciarios de Costa Rica.

Esta iniciativa de la DEFE se presentó a la señora Noelia Vega Rodríguez, coordinadora del Programa de Atención a Estudiantes Privados de Libertad (PAEPL) de la DAES, quien ha participado en el proceso. Implicó la visitación y descripción exhaustiva de todos centros penitenciarios del país, para caracterizar cada uno. Actualmente, los datos han sido recolectados y está en la fase de redacción del documento final.

Salas de material bibliográfico

La mayoría de los centros penales en Costa Rica cuenta con un espacio en el que se alberga material bibliográfico, principalmente libros, enciclopedias y revistas; empero, es antiguo y, por tanto, desactualizado. Por este motivo, la DEFE se propuso, a partir del 2023 y hasta el 2026, dotar de libros actualizados en temas relacionados con las carreras que cursan las personas estudiantes privadas de libertad, así como de material recreativo y motivacional que complemente el estudio y la lectura. Esto es de gran relevancia y aporte, en tanto, en las cárceles no se permite el acceso a

internet y la unidad didáctica con frecuencia es escasa ante las exigencias de las actividades de evaluación de las distintas asignaturas por cursar en los diversos planes de estudio.

A inicios del 2023, con el objeto de poner en marcha este proyecto, la DEFE vinculó con la Carrera de Bibliotecología de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades (ESCH), lo que llevó a iniciar con un diagnóstico. Los objetivos propuestos fueron:

General:

- Desarrollar un plan piloto que permita la organización de espacios de estudio y servicios de atención bibliotecaria como apoyo educativo para las poblaciones de estudiantes privadas de libertad de la UNED, a partir del concepto de “Bibliotecas para centros penales” de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y la estructura de las bibliotecas del sistema penitenciario del país.
- Específicos:
 1. Realizar visitas de observación en establecimientos penitenciarios del Ministerio de Justicia y Paz, identificados por la DEFE.
 2. Elaborar un diagnóstico de los espacios denominados como “bibliotecas” o “salas de estudio” y de los recursos documentales en los centros penales señalados por la DEFE.
 3. Formular un plan piloto que permita la organización de espacios de estudio y servicios de atención bibliotecaria en los CAI y UAI seleccionados como apoyo educativo para las poblaciones de estudiantes privadas de libertad de la UNED.
 4. Ejecutar el plan piloto formulado para su valoración y retroalimentación como apoyo educativo para las poblaciones de estudiantes privadas de libertad de la UNED.

Se realizó una valoración de las necesidades en:

- UAI Pabru Presberi

- UAI 20 de diciembre
- CAI Luis Paulino Mora
- CAI Jorge Arturo Montero
- CAI Vilma Curling Rivera

Se continúa este proyecto en el 2024.

Caracterización del estudiante privado de libertad en el modelo a distancia

Derivado del Convenio del MJP-UNED, la DEFE solicitó al Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) un estudio de los servicios que presta la universidad a la población privada de libertad. En favor de ello, esta Dirección contribuyó con la inducción al sistema penitenciario del personal del CIEI, hizo aportes a la elaboración de los instrumentos para recabar los datos y los aplicó en la totalidad de los establecimientos penitenciarios. En el 2024 se entregarán los resultados y publicación, para uso de comunidad universitaria, toma de decisiones y aplicación de oportunidades de mejora.

Estudiantes Adultos Mayores

Una de las poblaciones identificadas en la UNED, son personas adultas mayores, de quienes, la DEFE, requiere particularizar, para velar por sus necesidades e intereses. Producto de esta visibilización, esta Dirección se reunió con el Programa de la Persona Adulta Mayor de la universidad, sin embargo, se identificó que este se aboca a la realización de actividades educativas en materia de vejez. Por ello, ha resultado necesario hacer un estudio, basado en los datos que pueda aportar el CIEI, el que, se encuentra en curso aún.

Sobre lo cuir

En consonancia con los derechos relacionados con las personas estudiantes que se identifican dentro del grupo de personas lesbianas, gais, bisexuales, transgénero y con orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales diversas (LGBTIQ+) y con miras a evitar la discriminación en su trayecto académico en la UNED, la DEFE vinculó con el Proyecto de Equidad y Diversidad de DIREXTU y ONDA UNED, producto de lo cual, se elaboraron 10 episodios, bajo el tema *Sobre lo Cuir*. Espacios de reflexión para la comunidad universitaria sobre las personas LGTBIQ+, con los que, se impactó al estudiantado UNED y al público en general. El investigador a cargo de este proyecto y promotor de cada episodio fue Luis Rojas Herra. Puede escucharse el material en:

- Episodio 1 (153 vistas): Estudios homosexuales <https://www.facebook.com/100064786208210/videos/298091209880084>
- Episodio 2 (355 vistas): Estudios Lésbicos <https://www.facebook.com/100064786208210/videos/1778804212570591>
- Episodio 3 (142 vistas): Estudios trans <https://www.facebook.com/100064786208210/videos/730303088977437>
- Episodio 4 (116 vistas): Estudios VIH-SIDA <https://www.facebook.com/100064786208210/videos/1295799427772896>
- Episodio 5 (111 vistas): Literatura y cine cuir <https://www.facebook.com/100064786208210/videos/1481029665774948>
- Episodio 6 (85 vistas): Docentes cuir, la importancia de la visibilidad https://fb.watch/qEox_57GRD/ Episodio 7 (146 vistas): Prácticas

artísticas

<https://www.facebook.com/ondauned/videos/1113745013336330>

- Episodio 8 (299 vistas): TFG
<https://www.facebook.com/100064786208210/videos/323811350375945>
- Episodio 9 (81 vistas): Lx Pionerxs <https://fb.watch/qEofn6qxxNN/>
- Episodio 10 (187 vistas): Lxs Pionerxs.
<https://fb.watch/qEocN49p5S/>

Con la confección de este material, la DEFE dio un paso adelante, en la apertura de espacios a toda la población estudiantil de la UNED, sin marginación alguna.

Población estudiantil de pueblos originarios

Las personas estudiantes de pueblos originarios han sido atendidas por la DEFE, en lo que respecta a la gestión de consultas, quejas y denuncias, no obstante, la recurrencia no había sido numéricamente importante, lo que, llamó la atención de la actual administración. Es así como, se inicia la tarea de incluirlos en los procesos de divulgación de los servicios, el espíritu y quehacer de esta Dirección, durante las giras que realizaron en todo el país, en sedes y subsedes universitarias y establecimientos penitenciarios. El resultado es que, en el 2022 se recibió 1 caso de una persona estudiante indígena, mientras que, en el 2023, aumentó a 108.

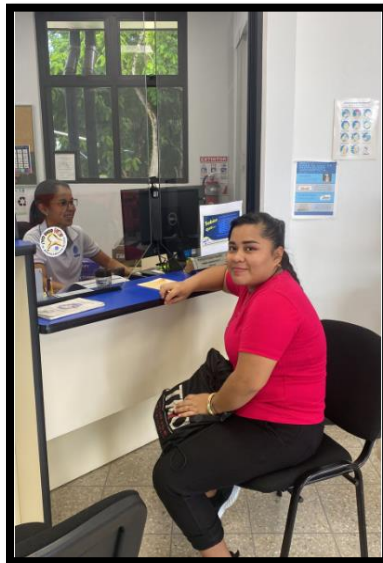
A lo largo del 2023, se trabajó en la elaboración de un proyecto, con fases definidas, para la atención y acompañamiento de esta población, en lo que ha sido sustantivo el aporte de datos e información relevante por parte del Programa de Coordinación y Atención Intercultural (PROCAI), en la coordinación de la señora Jessica Umaña Méndez. En el 2024, se está elaborando una caracterización y la visita a los distintos territorios indígenas

de Costa Rica, sobre todo, aquellos que cuentan con mayor cantidad de personas matriculadas.

V Sedes y subsedes universitarias

La DEFE visitó la mayor parte de SU y SbU en el territorio nacional, con el fin de conocer la realidad, según espacio, divulgar a la DEFE, vincular, crear apoyos, brindar asesorías al funcionariado y fortalecer el trabajo con la persona estudiante delegada, posicionándola. Además, se realizaron reuniones con personas estudiantes regulares, ya fuera en atención individual o grupal, impartiendo talleres, principalmente sobre el RGE. Los sitios recorridos fueron: Acosta, Alajuela, Buenos Aires, Cañas, Cartago, Ciudad Neily, Desamparados, Guápiles, Jicaral, Liberia, Limón, Nicoya, Osa, Palmares, Pérez Zeledón, Puntarenas, Puriscal, San Carlos, San José, San Vito, Santa Cruz, Tilarán, Turrialba, Upala, Escazú.

El recorrido por el país resultó muy positivo, siendo que, en el 2023, la DEFE contaba con una nueva directora y esto permitió que las jefaturas y el personal de las SU y SbU la conocieran personalmente, estrecharan lazos, generaran confianza y apoyo mutuo. Se destaca la cordialidad y atención dedicada por parte de todos/as ellos al personal de la DEFE en los territorios. En consecuencia, la comunicación, las asesorías y la gestión de casos, han sido crecientes y, sobre todo, en el marco de acciones preventivas y de fortalecimiento de los derechos estudiantiles.



Fotografía N. 15
Visita a Sede Universitaria Upala
Octubre, 2023

Se visitaron las islas Caballo, Chira y Venado.



Fotografía N. 16
Visita a Isla Pacifico
Octubre, 2023

Esto permitió a la DEFE, conocer la condiciones en que viven las personas estudiantes en estos sitios, la escasa conectividad, depender de una lancha con alto costo de transporte para asistir a la Sede Universitaria más cercana para recoger las unidades didácticas y otras gestiones. La mayor inconformidad presentada por el estudiantado, fueron dificultades para las gestiones relacionados con las becas, la solicitud de gastos asociados al estudio y la actualización de datos. Precisamente por estos, una estudiante de Isla Caballo interpuso su caso,



Fotografía N. 17
Estudiante Geisy Peralta Villareal
Visita a Isla Caballo
Octubre, 2023

Semanas después, ya resuelta su situación, remitió a la DEFE, su exitosa fotografía:



Fotografía N. 18
Estudiante Geisy Peralta Villareal
Sede Universitaria Jicaral
Diciembre, 2023

Las giras realizadas en Lepanto de Puntarenas, su cabecera Jicaral y el archipiélago del Pacífico, fueron posible gracias al apoyo sustantivo de la señora Alexandra Gómez Hernández, jefe de la Sede Universitaria Jicaral.

Las reuniones con la jefatura de la Sede Universitaria de Puntarenas, señora Sindy Scafidi Ampié, posibilitaron proponer y concretar el proyecto conjunto, con la DEFE y la aprobación del centro penal ubicado en esa provincia, con un logro sustantivo, que fue la habilitación de un espacio físico a los estudiantes UNED en el centro penal, del que adolecían por años. El aula asignada, finalmente, se limpió, se eliminaron cantidad de desechos, se pintó y se está en proceso de dotación de material bibliográfico actualizado y de apoyo a las asignaturas que mayoritariamente matriculan los discentes allí, sobre todo de administración. Además, en este mes, se estará completando la elaboración del logo de la UNED en la entrada del aula, con material de reciclaje, a cargo del grupo de recreación de la sede universitaria y apoyo de la coordinadora nacional, señora Cynthia Guzmán Trejos. Con ello, se pretende propiciar identidad del estudiantado UNED, en un centro tan deprimido.



Fotografía N. 19
Sede Universitaria Puntarenas
Octubre, 2023

Estos son algunos de los proyectos, acciones y propuestas que surgieron del recorrido nacional de la DEFE por los territorios, el que, abrió paso a una nueva etapa de esta Dirección, vigorizada, hilvanada de esperanza, de mano con la comunidad universitaria.

VI Divulgación

Como se ha explicado, la DEFE amplió, sustantivamente, la divulgación sobre sus servicios, el RGE, los derechos estudiantiles y los procesos de consulta y denuncia, según los intereses del estudiantado. Con este fin, se produjeron materiales con tópicos diversos, tales como: Sabías que, infografías y efemérides, los que, se promovieron mediante el correo electrónico y redes sociales; además de, los talleres, acciones directas del equipo de personas delegadas en los territorios, visitación y presencia en distintos espacios virtuales.



La infografía muestra un grupo de estudiantes colaborando en un proyecto. En la parte superior derecha se encuentran los logos de DEFE (Defensoría de los Estudiantes) y UNED (Universidad Nacional del Ecuador). El título principal es "Sabías que...". El contenido principal describe el cambio de nombre de la Defensoría de los Estudiantes a Defensoría Estudiantil, con el fin de que las personas estudiantes se sientan identificadas, citando el Consejo Universitario 2942-2022, Art. I, inciso 1-b, 8/12/2022. También se menciona que la Defensoría Estudiantil trabaja en pro de todas las personas estudiantes, promoviendo un diálogo y accionar constructivo con las distintas instancias y el funcionariado, con el fin de promover el respeto de sus derechos y la promoción de sus deberes. En la parte inferior se proporcionan los datos de contacto: teléfono 2527-2660 / 2527-2665, correo electrónico defensoria@uned.ac.cr y el logo de DEFE UNED.

Sabías que...

La Defensoría de los Estudiantes cambió su nombre a **Defensoría Estudiantil**, con el fin de que las personas estudiantes se sientan identificadas. (Consejo Universitario, 2942-2022, Art. I, inciso 1-b, 8/12/2022)

La Defensoría Estudiantil trabaja en pro de todas las personas estudiantes. En un diálogo y accionar constructivo con las distintas instancias y el funcionariado, confluimos en un quehacer creciente por el respeto de sus derechos y la promoción de sus deberes.

2527-2660 / 2527-2665 | defensoria@uned.ac.cr | DEFE UNED

Imagen N. 2
Julio, 2023

La divulgación de los servicios de la DEFE estuvo acompañada de asesoría sobre normativa y la reflexión en la comunidad universitaria sobre que, el acudir a esta dependencia es un derecho, sin que ello implique represalia alguna, tal como pesa en el imaginario del estudiantado.

VII Proyección

La DEFE se propuso sumarse a los eventos institucionales, aprovechando el Día de la Autonomía Universitaria, el 12 de abril, para lo que llevó a cabo una charla virtual titulada *Acercamiento a la autonomía de la U pública*, con el apoyo de Rectoría y la participación de la abogada Karen Carranza Cambroner. Este evento fue muy valorado por la comunidad universitaria. Para el 2024, esta Dirección pretende desarrollar más actividades de esta naturaleza, dirigidas a la comunidad universitaria y nacional, con el objeto de promover el pensamiento crítico, acorde con los lineamientos institucionales de la UNED.

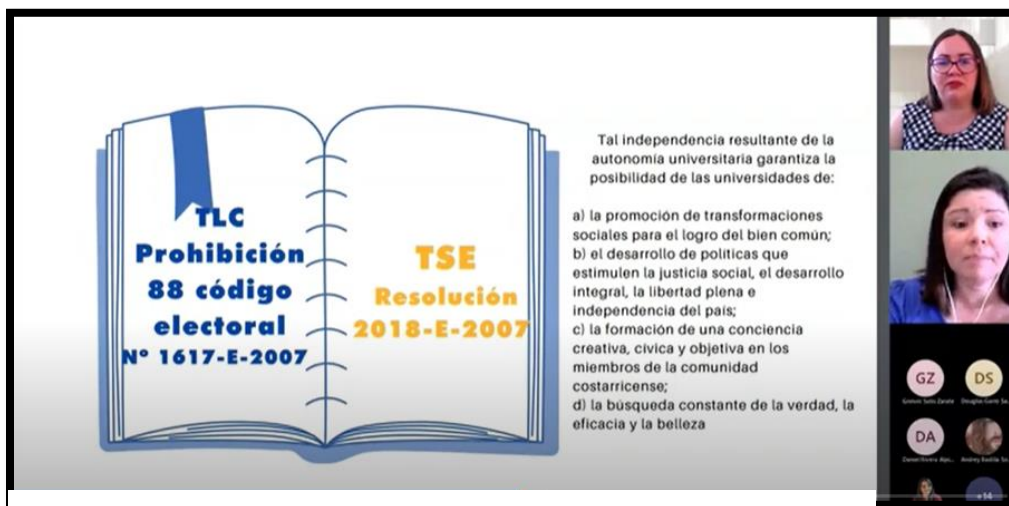


Imagen N. 3
Charla: Acercamiento a la Autonomía de la U pública
Abril, 2023

VIII Red de Defensorías Estudiantiles de las universidades públicas de Costa Rica

A iniciativa de la Defensoría Estudiantil de la UNED, se produjo un acercamiento con las personas defensoras estudiantiles de las universidades públicas de Costa Rica, teniendo una respuesta muy positiva. Fue así como, en noviembre, 2023, se realizó una primer reunión, acordándose crear la Red de Defensorías Estudiantiles de las universidades públicas de Costa Rica, con el objetivo de compartir conocimientos y experiencias, sobre todo en el ámbito normativo, así como el fortalecimiento interinstitucional en los deberes, derechos legítimos y prohibiciones del estudiantado universitario público, que contribuiría a la mejora de la gobernanza y la calidad del sistema de universidades públicas de Costa Rica.

Los miembros fundadores son: Carlos Arguedas Campos, Universidad Nacional (UNA), Lucía Arce Ovarés, Universidad Estatal a Distancia (UNED), Yemberly Sancho Navarro, Universidad de Costa Rica (UCR), Yanit Alfaro González, Universidad Técnica Nacional (UTN) y José Luis Cerdas Sánchez, Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC).



Fotografía N. 20
Defensores/as Estudiantiles de Universidades Públicas de Costa Rica
Oficinas Centrales UNED, Sabanilla, San José
De izquierda a derecha:
Carlos Arguedas Campos, UNA, Lucía Arce Ovares, UNED, Yemberly
Sancho Navarro, UCR, Yanit Alfaro González, UTN y José Luis Cerdas
Sánchez, TEC

Se creó un plan de trabajo para el 2024, que considera la solicitud de participar en el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), como una Comisión permanente. Esta alianza promete una lucha certera en favor de los derechos estudiantes de las poblaciones de todas las universidades públicas del país, que suman alrededor de 150.000 discentes.

IX Capacitación al equipo DEFE

El personal de la DEFE disfrutó de aprendizajes en áreas que le fortalecieron como equipo de trabajo, así como, otras de su interés en el desempeño de sus labores. Fueron las siguientes:

- Taller de Leyes sistémicas, Trabajo en equipo. Impartido por Marta Medina Castrillón, Unidad de Capacitación y Becas (UCAB), Oficina de Recursos Humanos, 20/03/2023.
- Sistema de apelaciones para estudiantes UNED. Impartido por Marlon Vargas Fallas, UAGED, 14/07/2023.
- Programa de Orientación, Ruta a la matrícula. Impartido por Magda Artavia Castillo, DAES, 20/10/23.
- Población indígena. José Eduardo Gutiérrez Durán y equipo de trabajo. Centro de Investigación en Cultura y Desarrollo (CICDE), 24/10/23.
- Taller Técnicas y dinámicas grupales, Programa de desarrollo de competencias, Marta Medina Castrillón, 25/10/23.

Las capacitaciones realizadas permitieron adquirir nuevos conocimientos y prácticas relacionadas con el quehacer de la DEFE, que favorecieron un desempeño en la gestión de las funciones.

X Capacitación y asesoría al funcionariado UNED

Capacitación en normativa institucional

En el 2023, la DEFE ofertó 6 cursos de “Aprendiendo a interpretar y aplicar el Reglamento General Estudiantil de la UNED” (2 por cuatrimestre), dirigidos a personas funcionarias y haciendo uso de plataformas educativas.

En la tercera oferta impartida en el periodo 2023-5, se focalizó la inscripción a este curso para el funcionariado que debe aprobarlo con carácter obligatorio, según acuerdo del Consejo de Rectoría (CONRE) CR.2018.731 (06/08/2018), para personas directoras de Escuela, encargadas de Programa, encargadas de Cátedra, asesoras académicas, administradoras de Sedes Universitarias, coordinadoras de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, coordinadoras de la Dirección de Extensión y Programa de Investigación en Fundamentos de la Educación a Distancia (PROIFED), logrando importantes avances. Dicha focalización ha permitido concentrar la capacitación en el funcionariado que trata directamente con la comunidad estudiantil, lo que impacta en la calidad de los servicios y la sensibilidad por la garantía de sus derechos.

Con fines ilustrativos, la Tabla N. 2 incluye información sobre las personas funcionarias que han aprobado el curso, desde el periodo 2018-5 a la fecha, quienes faltan por aprobarlo y, se agregan cifras sobre participantes que lo están cursando en la oferta iniciada el 6 de marzo de 2024.

Tabla N. 2
Curso Aprendiendo a aplicar el Reglamento General Estudiantil,
Número de personas funcionarias que deben aprobarlo por acuerdo CONRE,
según dependencia
2018 - 2023

Dependencia	Núm. funcionarios/as que deben aprobar el curso	Núm. funcionarios/as que lo han aprobado	Núm. funcionarios/as que faltan por aprobar		Núm. funcionarios/as que lo están cursando en el 2024-3
			Abs.	Rel.	
ECEN	54	33	21	39	9
ECE	28	8	20	71,42	10
ECA	26	6	20	77	4
ECSH	43	14	29	67,44	5
Coordinadores DIREXTU	9	8	1	11,11	1
Coordinadores DAES	20	5	15	75	7
PROIFED	10	2	8	80	2
Jefaturas de Sedes Universitarias	38	2	36	95	
TOTAL	228	78	148	65	38

Fuente: Elaboración propia, a partir de las estadísticas proporcionadas por el CECED y la información oficial de las Escuelas, publicada en la página web.

En lo atinente a las Escuelas: Ciencias Exactas y Naturales (ECEN), Ciencias Sociales y Humanidades (ECSH), Ciencias de la Administración (ECA) y Ciencias de la Educación (ECE), el acuerdo del CONRE, establece que, quienes deben cursarlo en primera instancia, son las personas directoras, encargadas de Programa y de las Cátedras. En este sentido, la tabla anterior, deja ver que, la ECEN lidera con el mayor número de personas funcionarias que han completado este encargo, siendo que, en el 2023, se inscribieron 43 personas y actualmente le resta solo 39% para completar el total de personal requerido, seguido por la ECSH, que, aún en su segundo

lugar, casi 68% del funcionariado aún está en deuda con esta formación; un tercer sitio lo obtiene la ECE, que, prácticamente 72% de las puestos seleccionadas no ha aprobado el curso y, finalmente, en la ECA, más de tres cuartas partes del funcionariado no ha realizado esta participación con mandato.

Destaca la DIREXTU, que, en el primer cuatrimestre del 2024, cumplirá al 100% con el acuerdo citado.

Con el mayor grado de incumplimiento están las jefaturas de las sedes y subsedes universitarias, cuando, solo 5% han realizado el curso sobre el RGE.

Se presentan los datos de la totalidad de personas que aprobaron el curso en el 2023.

Tabla N. 3 Funcionarios/as capacitados/as Aprendiendo a aplicar el Reglamento General Estudiantil 2023	
Dependencia	Cantidad
Dirección Producción de Materiales Didácticos (DPMD)	1
Vicerrectoría de Investigación	1
Oficina de Tesorería	2
DIREXTU	3
ECA	7
Oficina de Registro (DAES)	10
ECE	12
Sedes y subsedes universitarias	14
ECSH	16
ECEN	41
TOTAL	107

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos aportados por el CECED

En relación con el 2022, aumentó el número de funcionarios/as que matricularon y aprobaron el curso (96 personas en el 2022 y 107 en el 2023). Mientras que, desde que se inició la oferta (2018) al 2018, la DEFE ha formado a 483 personas funcionarias sobre el Reglamento General Estudiantil, cuyo dato incluye a cuotas de inscripción de quienes lo deben realizar de forma obligatoria y quienes lo desarrollan voluntariamente, mostrando gran compromiso y excelencia con su desempeño y el respeto a los derechos estudiantiles.

Asesorías

La comunidad universitaria puede presentar consultas, ante la DEFE, que sean de orden estudiantil y estén relacionadas con su quehacer. En el 2023, se brindaron 72 asesorías académicas a las distintas Escuelas (ECEN, ECSH, ECA y ECE), con tópicos predominantes en:

- Coevaluación.
- Recurso de revocatoria.
- Solicitud de estudiantado para cambio de la persona docente en una asignatura.
- Prueba de reposición.
- Prueba diferenciada.
- Trabajos finales de graduación: estudiantes regulares, con necesidades especiales y discapacidad y privadas de libertad.
- Tentativa de suicidio.
- Circunstancias o eventos especiales.
- Entrega de actividades de evaluación para estudiantes regulares y en privación de libertad.
- Fraude académico.
- Plago académico.

- Inteligencia Artificial.
- Estudiantes embarazadas.
- Reconocimientos de estudios sin resolver.
- Permisos para estudiantes adventistas o de otras religiones.
- Estudiantes con la Condición del Espectro del Autismo.
- Estudiantes con Necesidades Educativas y Discapacidad.
- Procesos disciplinarios.
- CONED.
- FUNDEPREDI.
- Otros

La DEFE recibe solicitudes para aplicar procesos de mediación y negociación, bajo la herramienta de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC). Esta práctica ha sido creciente y responde a la propuesta de esta dependencia de que, ante conflictos que, con frecuencia se presentan entre personas de la comunidad universitaria, cuando una de las partes es estudiante, sea utilizada, siendo que, conlleva a resultados más favorables y duraderos, contribuyendo a mejorar las relaciones, en tanto, valora otros aspectos como intereses, necesidades y emociones; además, facilita la autorregulación de las personas.

Especial acompañamiento se brindó, en el 2023, al Programa de Promoción Estudiantil, DAES y, al Centro de Idiomas, DIREXTU.

Con la puesta en práctica del RAC, la DEFE incide sobre uno de sus objetivos claves, que es fomentar la paz comunitaria, en acatamiento de su normativa, cuando indica que debe “Propiciar formas de conciliación en los conflictos que surjan de la relación entre estudiantes y otros miembros de la UNED” (Artículo III, inciso 4 Reglamento DEFE) y “Promover una cultura institucional de respeto entre todos los miembros de la comunidad universitaria” (Artículo III, inciso 8 Reglamento DEFE).

XI Presentación y análisis de casos tramitados

Expedientes tramitados

La Defensoría de los Estudiantes, según el reglamento en vigor, es un “órgano encargado de velar por el cumplimiento de los derechos y la protección de los intereses de los estudiantes de la UNED (Artículo II) y, tiene como una de sus atribuciones, “Proteger a los estudiantes de la UNED de aquellas actuaciones u omisiones que afecten sus derechos y que provengan de unidades administrativas o académicas de la UNED o de sus funcionarios” (Artículo II). Para operativizar dichos mandatos, esta dependencia gestiona asesorías y denuncias, las que, tradicionalmente se llaman “casos”, los que, pueden ser presentados por cualquier miembro de la comunidad universitaria, sea en formato físico, digital o verbal.

Durante el 2023, se recibieron 822 casos, los que, se incluyen en el Sistema digital de Casos de la DEFE, creado en el 2018, por la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (DTIC). Estos, no necesariamente corresponden a una sola persona, aunque sí son el mayor número. Durante el año en estudio, 92 discentes acudieron de 2 a 5 ocasiones, mientras que, 607 una vez, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N. 4 Cantidad de denuncias, según número de estudiantes que recurrentes ante la DEFE 2023		
Núm. estudiantes	Cantidad de recurrencia	Porcentaje de recurrencia
2	5	0,24
7	4	0,85
11	3	1,33
72	2	8,75
607	1	73,84

Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en 2023.

Al revisar la recurrencia del estudiantado, se aprecia que, esta versa sobre temas diferentes, evidenciando satisfacción en el servicio prestado y en los resultados obtenidos en la primera oportunidad. Casi 10% del estudiantado consultante de la DEFE, lo hace al menos 2 veces.

Es necesario resaltar que, la herramienta digital utilizada, permite anular los casos repetidos, por lo que, se cuenta con un adecuado control de denuncias y asesoría presentadas.

En la tabla N. 5, se puede observar la distribución de casos por segmentos de la población, para 2022 y 2023, con fines comparativos.

Tabla No. 5 Distribución de casos, según segmentos de población estudiantil UNED 2022 - 2023		
Población	Año	
	2022	2023
Personas en situación de discapacidad	11	32
Pueblos originarios	1	108
Personas privadas de libertad	24	49
Estudiantes CONED	2	2
Estudiantes en el exterior	0	2
Estudiantes regulares	672	629
TOTAL	710	822

Fuente: elaboración propia a partir de los datos estadísticos del 2023 e Informe de labores DEFE 2022.

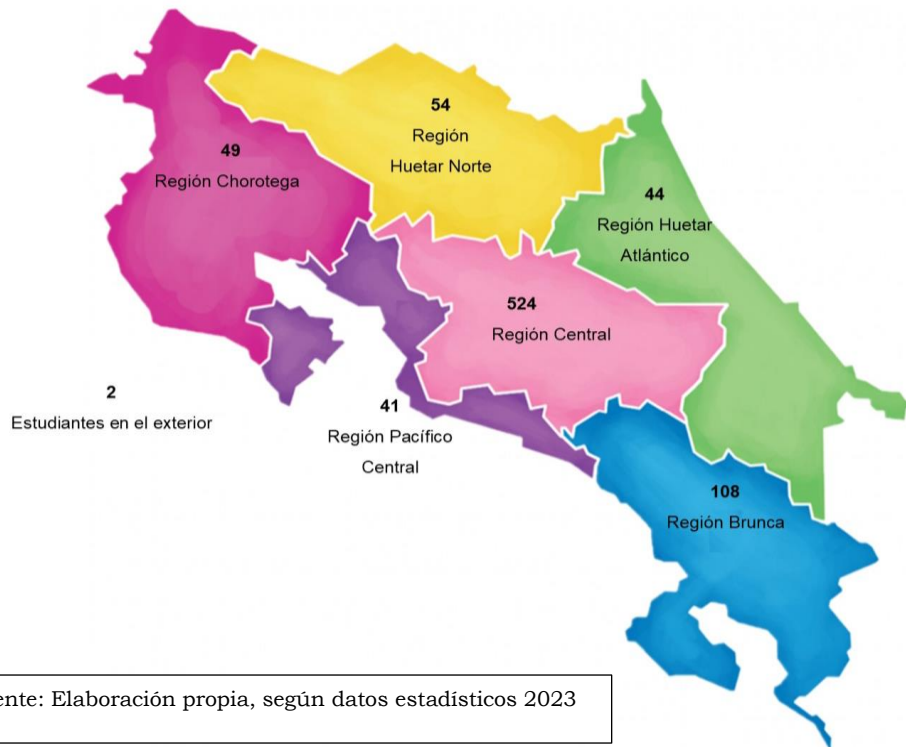
Los datos para ambos años, 2022 y 2023, revelan un incremento en la totalidad de los casos, 112 más; mientras que, es revelador el crecimiento de más de 100% en la recurrencia de la población indígena, gracias al trabajo realizado en el territorio nacional por parte de la DEFE en el último año. Igualmente, el acercamiento, por primera vez en el 2023, a las personas

estudiantes en el extranjero, les permitieron conocer sobre la DEFE y tener la confianza de solicitar acompañamiento.

Algunas personas estudiantes en privación de libertad y de pueblos originarios, interpusieron de uno a cinco casos, en el 2023.

Con el fin de apreciar los casos presentados en el territorio nacional, según las regiones económicas de Costa Rica, se presenta el siguiente mapa.

Figura. N. 1
Mapa de Costa Rica
Distribución de casos presentados por estudiantes, según región 2023



Las regiones incluyen las siguientes sedes y subsedes universitarias:

Central Este: Cartago, Turrialba, San Marcos, Acosta, Puriscal.

Central Oeste: La Reforma, Desamparados, Alajuela, Heredia, Atenas, Palmares, San José, Escazú.

Brunca: Pérez Zeledón, Buenos Aires, Osa, San Vito, Ciudad Neily.

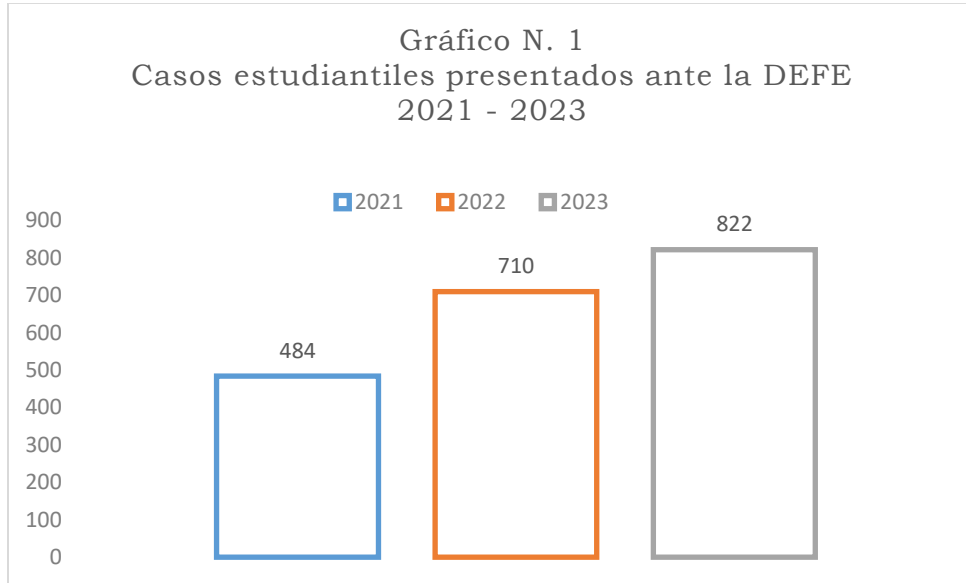
Huetar Norte: Sarapiquí, Upala, Los Chiles, San Carlos.

Huetar Atlántico: Guápiles, Siquirres, Talamanca, Limón, Valle de la Estrella.

Chorotega: Tilarán, Cañas, Liberia, La Cruz, Santa Cruz, Nicoya.

Pacífico Central: Jicaral, Monteverde, Orotina, Parrita, Puntarenas.

Con fines comparativos, se exponen las cifras por casos recibidos en los tres últimos años:

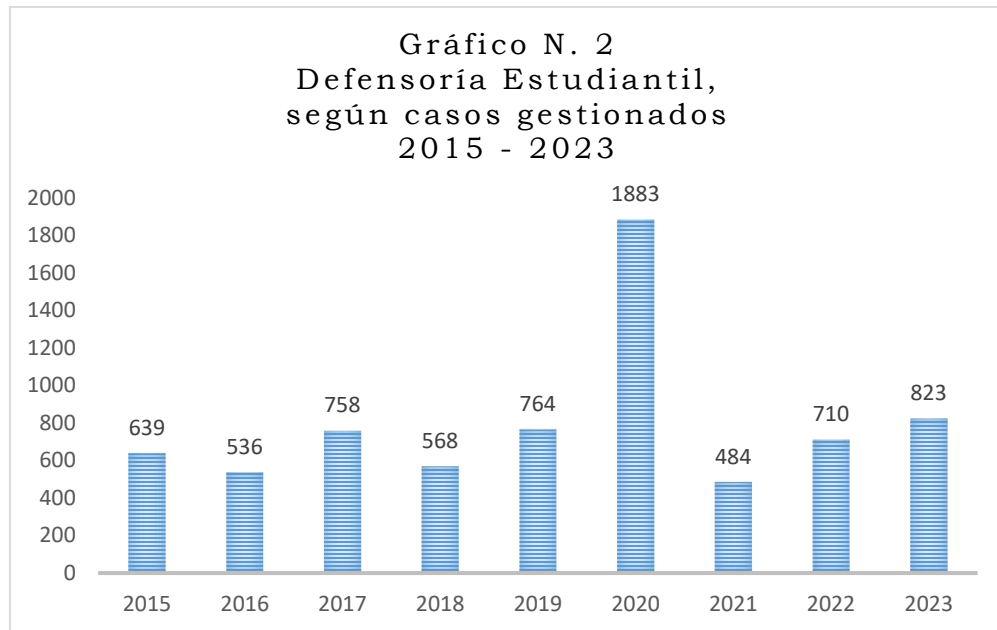


Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos del 2021 al 2023.

Se aprecia un aumento creciente de casos entre el 2021 y el 2023. En los dos primeros años, estos crecieron casi 47% y entre el 2022 y el 2023 se acrecentaron cerca de 16%.

Finalmente, para el periodo completo, los casos se ampliaron prácticamente en 70%. Este comportamiento puede estar relacionado con una mayor divulgación de la DEFE en los territorios y las poblaciones vulnerables, así como el desarrollo de talleres, visitación de establecimientos penitenciarios y demás eventos ya descritos en apartados anteriores.

Aun así, el 2020, por efectos de la pandemia por COVID-19, sigue siendo el año con mayor número de casos, cerca de 2000, lo que se aprecia en el siguiente gráfico.



Fuente: Elaboración propia, a partir de Informes de Labores Defensoría Estudiantil, 2015 - 2023.

Siguiendo, en número de casos por años, es precisamente, el 2023 el segundo. En revisión de los informes de labores de los años con mayor incidencia de casos, 2017, 2019 y 2023, se encuentra como elemento común, una mayor divulgación de la DEFE, a través de acciones diversas.

Ahora bien, para los dos últimos años, se compara los casos presentados, de acuerdo con las seis regiones socioeconómicas del país.

Tabla N. 6			
Comparación de casos presentados por estudiantes, según región de Costa Rica y estudiantes en el exterior 2022 y 2023			
Región	Año		Diferencia
	2022	2023	
Central	430	524	94
Chorotega	55	49	-6
Pacífico Central	25	41	16
Brunca	74	108	34
Huetar Atlántico	63	44	-19
Huetar Norte	61	54	-7
Estudiantes en el exterior	2	2	--
TOTAL	822	710	

El número de casos por región mantiene una distribución similar, excepto para las regiones Central y Brunca, que no solo mantienen los primeros lugares, sino que, también, son las que aumentan en cantidad de casos. Por su parte, las regiones Huetar Atlántica y Huetar Norte presentaron menos denuncias.

Con fines ilustrativos, se destaca la región Central, según sedes universitarias de mayor incidencia, a saber:

Tabla N. 7 Casos recibidos DEFE Región Central 2023	
Sede Universitaria	Cantidad
Atenas	3
San Marcos	3
Acosta	7
Turrialba	26
Palmares	33
Alajuela	37
Heredia	49
La Reforma	62
Desamparados	64
Cartago	69
San José	171
TOTAL	524

Fuente: Elaboración propia, a partir de casos recibidos en el 2023.

La región Brunca, segunda en denuncias, contó con un promedio de matrícula 1.689 estudiantes en el 2023, particularmente para la Sede Universitaria de Pérez Zeledón, la que, además, cuenta con dos establecimientos penitenciarios, el CAI Antonio Bastida de Paz y la UAI Pabru Presberi.

En la Tabla N. 8 se aprecia que, esta SU representa casi 59% de los casos interpuestos en dicha región, donde las consultas sobre normativa y procesos administrativos son la principal recurrencia ante la DEFE, seguido de casos interpuestos por personas estudiantes en privación de libertad.

Tabla N. 8
Casos recibidos en la región Brunca
2023

Sede Universitaria	Cantidad
Buenos Aires	10
Ciudad Neily	15
Pérez Zeledón	61
San Vito	18
TOTAL	104

Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en el 2023.

Se puede ver también que, las SU de Buenos Aires, Ciudad Neily y San Vito, cuentan con un número similar de casos, que no superan las dos decenas.

Con el propósito de afinar los datos, se presenta, por sede y subsede universitaria, para los dos últimos años (2022-2023). A saber:

Tabla N. 9
Comparación de casos interpuestos por el estudiantado,
según Sede y Subsede Universitaria y
Estudiantes en el exterior
2022 - 2023

Sede y Subsede Universitaria	2022	2023	Diferencia
Valle La Estrella	0	0	0
Quepos	3	0	-3
Puerto Jiménez	0	1	1
Tilarán	3	1	-2
Estudiantes en el Exterior	2	2	0
Monteverde	0	2	2
Talamanca	4	2	-2
Atenas	1	3	2
La Cruz	3	3	0
Los Chiles	5	3	-2
Osa	1	3	2
San Marcos	5	3	-2
Nicoya	10	4	-6
Subsede Escazú	0	4	4
Jicaral	5	1	-4
Orotina	0	6	6
Sarapiquí	12	6	-6

Acosta	5	7	2
Parrita	0	7	7
Santa Cruz	5	7	2
Siquirres	13	7	-6
Puriscal	11	9	-2
Buenos Aires	4	10	6
Cañas	9	10	1
Upala	13	10	-3
Ciudad Neily	11	15	4
Limón	13	15	2
San Vito	9	18	9
Liberia	24	19	-5
Guápiles	33	20	-13
Puntarenas	22	26	4
Turrialba	19	26	7
Palmares	39	33	-5
Alajuela y Sede Interuniversitaria	34	33	3
San Carlos	31	35	4
Heredia	47	49	2
San Isidro	49	61	12
La Reforma	3	62	59
Desamparados	40	64	24
Cartago	59	69	10
San José	171	158	-10
TOTAL	822	710	112

Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos del 2022 al 2023

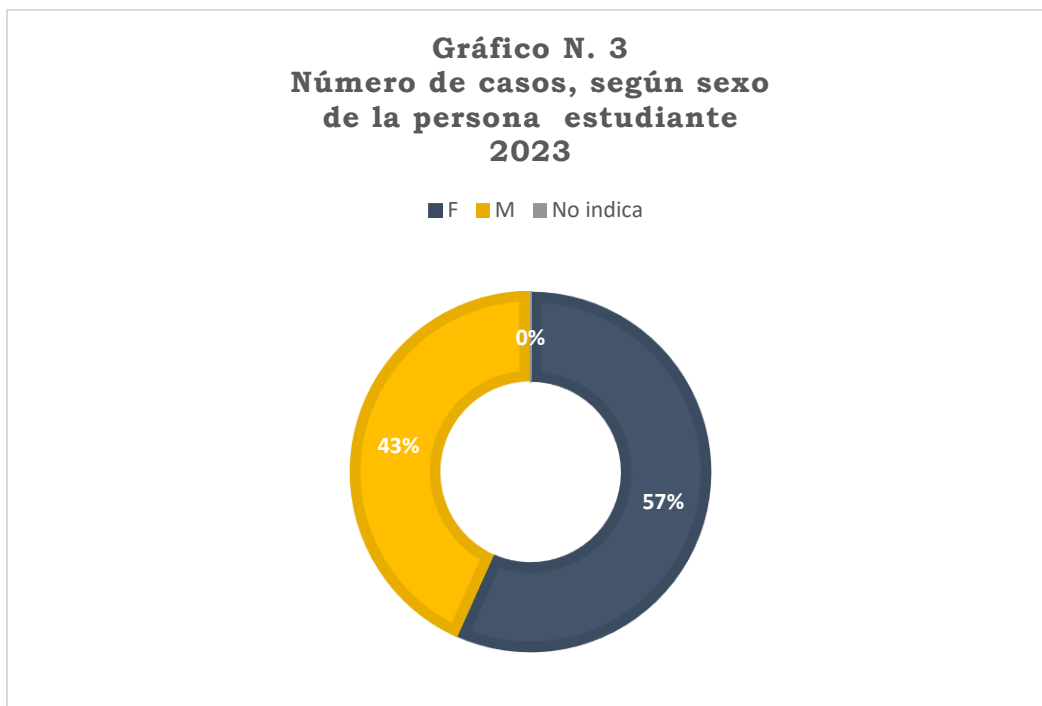
La Sede Universitaria de San José concentra la mayor cantidad de casos recibidos, lo que es congruente con la matrícula cuatrimestral que corresponde a un promedio de 4.405 estudiantes para el 2023, seguida de cerca por Cartago, Desamparados (cuenta con un centro penal, el Vilma Curling Rivera) y La Reforma (incluye 8 establecimientos penitenciarios del conocido Complejo Occidente).

Las SU que presentaron mayor incremento de casos fueron las de Pérez Zeledón y Desamparados, cantones densamente poblados y, por tanto, con alta matrícula, contribuye también, el hecho de que, esta administración

inició el registro de los casos presentados mediante otras vías adicionales al formulario digital (casi siempre vía telefónica o notas escritas), en el sistema digital de la DEFE, dado que, antes del 2023, no se hacía, lo que propiciaba un subregistro no contabilizado. Esto aplica también para el Complejo Occidente, con gran número de centros penitenciarios.

Análisis de casos atendidos

La recepción de casos en la DEFE, según sexo de las personas recurrentes, es consecuente con el comportamiento de la matrícula en la UNED, con una alta predominancia femenina, como se ve en el Gráfico N. 2.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en el 2023.

Las cifras reflejan que, 43% (355 de 822) son hombres y 57% (466 de 822) son mujeres).

El tema de equidad y respeto a la diversidad fue un nuevo reto en la DEFE para el 2023, cuyas acciones buscaron promover, dentro del currículum del estudiantado, el respeto hacia las personas y, darle voz a las situaciones que vivencia cada grupo en su particularidad.

Luego de una indagación de diferentes documentos digitales para trámites diversos que utiliza la universidad, se pudo observar que, cuando se consulta por el sexo de la persona estudiante, únicamente se refiere a “femenino” y “masculino”. A partir de ello, la DEFE hace un llamado para que, en dichos documentos y en las bases de datos se incluya, dentro de las consideraciones para la categoría de sexo, la intersexualidad, con la finalidad de ser inclusivos con las personas que no se identifican en las tradicionales señaladas. La Guía corta: Situación de Derechos de las personas LGBTI en Costa Rica, del Ministerio de Salud, expresa textualmente que “Globalmente la media que se maneja de población intersex es de 1-2:2000 habitantes, lo cual, aplicado a la población en Costa Rica significa cerca de 4.300 personas con alguna de las más de 75 condiciones intersex” (p. 17). Agrega también,

Entre las recomendaciones elaboradas para el Estado costarricense en Informe sobre la situación de las personas intersex en las Américas se incluyen la aprobación de una Ley de Identidad, capacitaciones para el personal de salud, nuevas políticas públicas que permitan la participación efectiva de las personas intersex sobre su cuerpo, acceso a información científica y no parcializada para padres y madres, así como personas intersex, y que se elimine cualquier patologización de las personas intersex (p. 18).

La UNED puede sumarse a la visibilización de esta población, al brindarle la posibilidad de que se autoidentifiquen, en las mismas condiciones que la población que se reconoce como femenina y masculina, tal como lo aplican

otras instancias gubernamentales, por ejemplo, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

Un formulario web con el título '* Sexo'. Debajo del título hay un menú desplegable con el texto 'Seleccione el sexo' y una flecha hacia arriba. El menú está abierto y muestra cuatro opciones: 'HOMBRE' (destacado con un fondo azul claro), 'MUJER', 'INTERSEXO' y 'OTRA'. A la izquierda del menú, se ve parcialmente el texto 'ona'.

Imagen N. 4
Fuente: página oficial del INA, proceso de registro de la Agencia Nacional de Empleo.

La UNED, es una institución comprometida en velar por los derechos estudiantiles y propiciar un cambio sociocultural, por lo que, resulta significativo realizar estos cambios.

Distribución de casos por mes

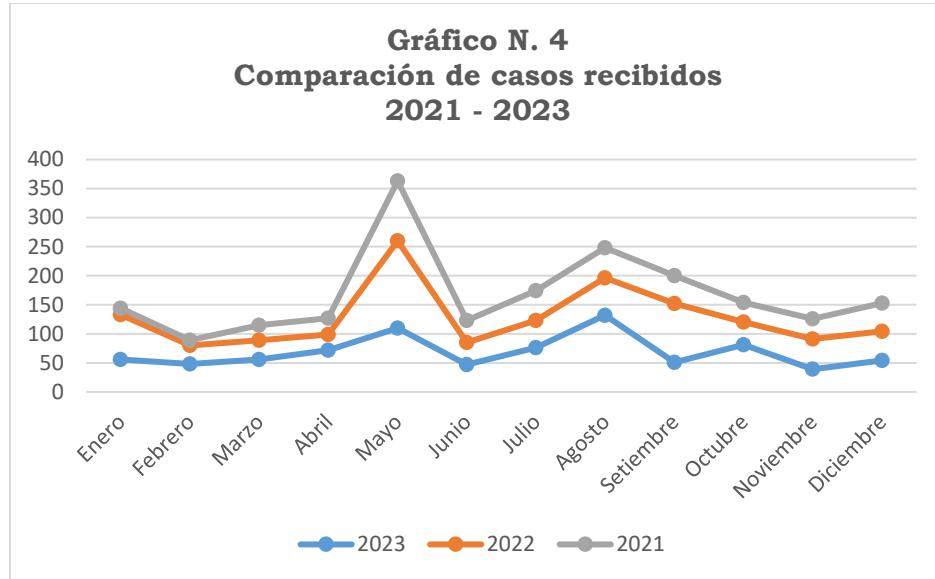
Para iniciar, se compara la distribución de casos recibidos por mes del 2021 al 2023, lo que permite distinguir los períodos en los que más atenciones brinda la DEFE.

Tabla N. 10				
Comparación de casos recibidos				
2021 - 2023				
Mes	Año			Total del periodo
	2023	2022	2021	
Enero	56	77	11	144
Febrero	48	32	9	89
Marzo	56	33	26	115
Abril	72	27	28	127
Mayo	110	150	103	363
Junio	47	38	38	123
Julio	76	47	51	174
Agosto	132	64	52	248
Setiembre	51	101	48	200
Octubre	81	39	34	154
Noviembre	39	52	35	123
Diciembre	54	50	49	153
TOTAL	822	710	484	2016

Las franjas con mayor cantidad de casos se presentan, generalmente, en periodos de matrícula, en los meses de mayo y agosto, luego le siguen setiembre, diciembre y enero. Se debe indagar, qué sucede distinto en enero, que la incidencia de casos no es tan alta como en la matrícula de los dos siguientes periodos. En todos los años, el segundo cuatrimestre es el que más casos presentó, sin embargo, históricamente, es el primer periodo el que tiene más matrícula, por ejemplo, para el 2023, en el 2023-3: 31.503, en el 2023-4: 28.540 y el 2023-5: 26.759.

Igualmente, los meses de fin de periodo, tienen un aumento de casos: abril, julio y diciembre.

Lo anterior, se visualiza claramente en el Gráfico N. 3, con picos en mayor y agosto.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos del 2021 al 2023

Seguidamente, se resaltan los casos con tópicos más frecuentes recibidos, por mes, en el 2023:

Tabla N. 11 Casos frecuentes recibidos por mes 2023		
Mes	Tema más frecuente	Segundo tema frecuente
Enero	Total 56 casos. 18 sobre sistema de matrícula y cupos.	12 consultas sobre normativa y procesos administrativos.
Febrero	Total 48 casos. 8 consultas sobre normativa y procesos administrativos.	No hay una segunda categoría con casos elevados.
Marzo	Total 56 casos. 10 sobre incumplimiento de funciones (pertenecen los casos a distintas escuelas y cátedras),	8 consultas de normativa y procesos administrativos.
Abril	Total 72 casos. 22 consultas sobre normativa y procesos administrativos.	10 provienen de estudiantes en privación de libertad, el 50% referentes a que desconocen sus

		calificaciones obtenidas en algún instrumento.
Mayo	Total 110 casos. 26 consulta sobre normativa y procesos administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> • 19 sobre cupos y sistema de matrícula. • 15 sobre recurso de revocatoria y apelación en subsidio. • 10 presentados por estudiantes en privación de libertad.
Junio	Total 47 casos. 13 consultas sobre normativa y procesos administrativos.	No hay una segunda categoría con casos elevados.
Julio	Total 76 casos. 18 sobre incumplimiento de funciones. 8 de las denuncias corresponden a estudiantes molestos con las asignaturas de Estadística I y II, en las que incumplieron durante todo el cuatrimestre en la apertura de las evaluaciones en la plataforma y hubo errores en la construcción de una de las evaluaciones. El estudiantado aprobó, no obstante, consideraron que dejó grandes vacíos en el aprendizaje.	8 casos son sobre consultas de normativa y procesos administrativos.
Agosto	Total 132 casos. 19 consultas sobre normativa y procesos administrativos.	<p>16 sobre incumplimientos de funciones. Casos varios, dos de ellos referente a Estadística I y II, ya que están disconformes en cómo se ofertó.</p> <p>16 consultas sobre recursos de revocatoria y apelación en subsidio.</p> <p>11 sobre cupos de matrícula y sistemas de matrícula.</p>
Setiembre	Total 51 casos. 11 consultas sobre normativa y procesos administrativos.	No hay una segunda categoría con casos elevados.

Octubre	Total 81 casos. 15 consultas sobre normativa y procesos administrativos.	No hay una segunda categoría con casos elevados.
Noviembre	Total 39 casos. No se presenta una categoría con casos elevados.	No hay una segunda categoría con casos elevados.
Diciembre	Total 54 casos. 18 consultas sobre normativa y procesos administrativos.	No hay una segunda categoría con casos elevados.

Fuente: Elaboración propia a partir de los casos recibidos en el 2023.

Las consultas sobre normativa y procesos administrativos prevalecen en la mayoría de los meses del año y corresponden a casi 21% de los casos registrados. Dado el énfasis de consultas y denuncias relacionadas con la regulación institucional, sobre todo, el Reglamento General Estudiantil, el equipo de la DEFE tiene la tarea de estar a la vanguardia en temas de normativa estudiantil y directrices que afecten al estudiantado, porque es la instancia a la que recurre tanto el estudiantado como funcionariado en busca de asesoría.

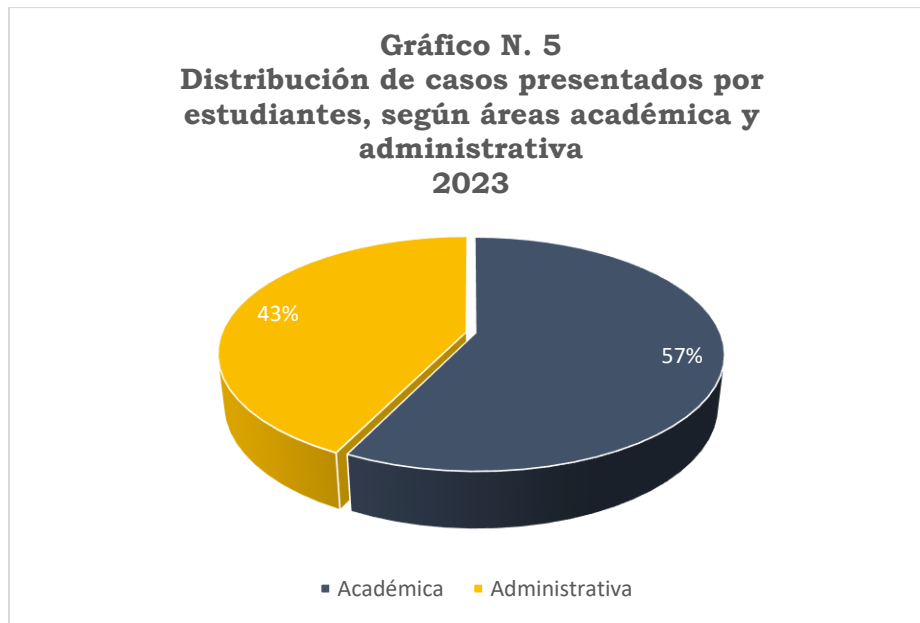
Casos académicos y administrativos

La Defensoría Estudiantil realiza una división de los casos, en la dos áreas sustantivas que prestan servicios a la comunidad estudiantil:

- a. Académicos: Escuelas y Vicerrectoría de Extensión.
- b. Administrativos: Vicerrectoría Ejecutiva y sus dependencias.

El trabajo en conjunto de estas áreas, llevan al éxito académico del estudiantado, por lo que, ambas, son sujetas de ser analizadas.

En el siguiente gráfico se observa la distribución de casos presentados durante el 2023, según estos dos ámbitos.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en el 2023.

Como podría esperarse, la mayor porcentaje de casos, corresponden al área académica: 57% (471 de 822) y, 43% (351 de 822) pertenecen al sector administrativo.

Con el fin de conocer el detalle de tópicos en los que recurrieron las personas estudiantes, se presentan 2 tablas, la primera de ellas, en el ámbito académico:

Tabla N. 12
Casos académicos recibidos en la DEFE
2023

Categoría de casos académicos	Casos
Empadronamiento	1
Hostigamiento sexual	1
Maltrato de estudiantes a funcionarios	1
Plan de estudios	1
Pruebas mal diseñadas	1
Valor porcentual en instrumentos de evaluación	1
Graduación	2
Maltrato de estudiante a estudiante	2
Estudiantes en situación de discapacidad	2
Tutorías	2
Cambio de plan de estudio	3
Devoluciones de dinero por matrícula	3
Entrega de material de estudio a destiempo	3
Orientaciones Académicas	3
Prueba escrita de reposición	3
Fraude académico	4
Proceso disciplinario estudiantil	5
Entorno virtual	6
Otros	6
Servicios académicos no brindados, que cambian o con error	10
Plagio	11
Trabajos Finales de Graduación	18
Circunstancias o eventos especiales	18
Promedios o notas parciales con errores	24
Estudiante en privación de libertad	30
Incumplimiento o error del estudiante	35
Evaluación de los aprendizajes	41
Cupos para matricular	46
Incumplimiento de funciones	59
Revocatoria y apelación en subsidio	61
Consultas de normativa o procesos administrativos	68
TOTAL 471	

Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en el 2023.

Se procede a analizar los casos recurrentes:

- a. Servicios académico no brindados, que cambian o con error: errores en las Orientaciones Académicas en fechas y actividades evaluativas.
- b. Plagio o fraude académico: No se califican los trabajos de los discentes, debido al supuesto comisión de alguno de estos actos. Con mucha frecuencia, las personas docentes, encargadas de cátedra y a veces las direcciones de las Escuelas, no distinguen entre ambos conceptos, definidos con claridad en el Reglamento General Estudiantil, así como, las sanciones correspondientes en uno u otro caso, siendo distintas en grado de severidad (leve, grave o muy grave), lo que lleva a errores al tipificar la falta y la sanción. Además, es la mayoría de las ocasiones no aplican el debido proceso y el estudiantado queda en estado de indefensión.

La DEFE solicitó información a las cátedras:

- En algunos casos, al revisar el análisis efectuado por Turnitin, se evidencia que hay copia textual de información sin la citación y referenciación respectiva. En reuniones virtuales con el estudiantado, se les hace ver el error cometido.
- Se ha dado un aumento de fraude académico. Las cátedras han observado que hay un grupo de estudiantes que realizan las evaluaciones virtuales con la misma IP pública, ingresan con 10, 20 o 30 minutos de diferencia y obtienen calificaciones altas en un tiempo corto. Se observa que, el estudiantado ingresa a realizar la prueba con la IP que regularmente utiliza a diario, no obstante, en la fecha de la prueba, la ubicación está, inclusive, fuera de Costa Rica.

- En algunas revisiones, la DEFE logró apreciar que, la persona estudiante no cometió fraude o plagio académico, por lo que recomienda que le se le califiquen sus trabajos, con respuestas positivas por parte de las Cátedra, pudiendo constatar que hubo error de la persona docente a cargo.
- Compra de trabajos: Una estudiante acude a la DEFE porque fue acusada por una egresada de la UNED, de haberle pagado porque le realizara trabajos académicos. La egresada es quien tiene el negocio de compraventa. El problema se suscitó cuando la estudiante de la UNED obtuvo un 8 en la calificación, en lugar de 10. La egresada le elaboró la apelación y la cátedra la dio por negativa. La estudiante denunció por *WhatsApp* a la egresada, ante otros estudiantes compradores de trabajos, haciendo notar que sus trabajos no obtuvieron el 10 prometido.

Estos casos son frecuentes y, a pesar de las complejidad que implica la compra de trabajos, la universidad debe realizar una dedicada reflexión conjunta, para la toma de decisiones.

La DEFE reforzó, en cada caso, el tema de la ética y la importancia de estudiar para aprender.

- Estudiantes que denuncian a otros estudiantes, debido a que deben realizar trabajos grupales y encuentran que algún compañero paga porque realicen personas externas su parte, o cometen plagio académico.

c. Trabajos Finales de Graduación: este es el momento culmen de la carrera en el que la UNED puede decir que tiene a las puertas una

futura persona egresada, lista para contribuir con la sociedad. Se dan diferentes panoramas en el 2023:

- Hay casos en los que el estudiantado no recibe el aval para realizar su defensa, porque el documento carece de calidad académica en cuanto a redacción, ortografía, análisis de datos, conceptos propios de la carrera, metodología empleada y vacíos que impiden lograr un producto de calidad. Las personas directoras y asesoras cuentan con bitácoras que demuestran el seguimiento y guía brindado y, que, a pesar de ello, no se logra la calidad deseada.
- Una estudiante contaba con el aval de la persona directora y con las asesoras, no obstante, una de las personas del tribunal examinador no permitía que continuara con la defensa, porque consideraba que había grandes vacíos. A pesar de las correcciones de la estudiante, el dictamen era negativo. La DEFE interviene para que se respete la posición de la persona directora y asesoras, acorde a las funciones que establece el Reglamento General Estudiantil. Se acoge la petición por parte de la persona directora de la Escuela, la estudiante defiende y aprueba con éxito.
- Estudiante que perdió la defensa del TFG: La estudiante presentó un trabajo académico deficiente en el primer año de TFG, se le hicieron una serie de correcciones de fondo y forma y en término de meses, presentó un producto de calidad. Recibió el aval para defensa. No obstante, no logró contestar ninguna de las preguntas básicas formuladas, las cuales la DEFE revisó y no requerían mayor conocimiento. El tribunal examinador sospechó además de fraude en la defensa virtual, ya que se escuchaba a la estudiante preguntando a alguien más

por las respuestas que debía dar y se desconectaba con frecuencia.

- d. Circunstancias o eventos especiales: el Artículo 4, Inciso i, del RGE establece cuáles son los motivos que la institución valida para aplicar pruebas diferenciadas, el que, por costumbre, también se aplica para aceptar trabajos académicos extemporáneos. Es frecuente que, el estudiantado requiera modificaciones por temas que no son considerados por dicho artículo. Después de la pandemia, el número de casos de estudiantes que requieren reprogramación a las fechas de evaluación, aduciendo razones laborales, ha ido en aumento. Algunas cátedras son flexibles y aceptan las constancias de las empresas que hacen constar el horario laboral. No obstante, se requiere que la UNED tome una decisión referente cómo tramitará estas peticiones del estudiantado, esperando que, sea considerado en la reforma que está en proceso al Reglamento General Estudiantil.
- e. Promedios o notas parciales con errores: estudiantes reportan errores en sus promedios, la mayoría provienen de poblaciones en privación de libertad. La DEFE revisa los casos y pueden aplicarse dos soluciones: un recurso de revocatoria o que la cátedra observe que no recibió el trabajo del estudiante en privación de libertad y se deba hacer una revisión del trasiego hasta determinar en donde estuvo el error. La mayoría de los casos se resolvieron a favor del estudiantado.
- f. Estudiantes en privación de libertad: Desde marzo de 2023, la DEFE inició con la inclusión de casos telefónicos de personas en privación de libertad al Sistema formal de la DEFE. La población estudiantil acude a la DEFE para que funja como canal de comunicación con

diferentes instancias debido a que requieren información de asignaturas que cursan en temas de evaluación de los aprendizajes, Orientaciones Académicas contextualizada, entrega de materiales, conocer promedios o reportar promedios con error.

- g. Cupos para matricular: El estudiantado acude a la DEFE para solicitar apoyo con los cupos en las asignaturas, algunos con frustración, porque pasan varios cuatrimestres llenando lista de espera. La DEFE les explica el procedimiento a seguir, debido a que algunas escuelas cuentan con formulario para sobre cupos. De los 46 casos recibidos, 6 personas no lograron el cupo deseado.

Un estudiante denunció que tenía 5 cuatrimestres sin lograr cupo en Estadística I, código 00104. Llenó el formulario de la ECA de solicitud de sobrecupo, no obstante, la respuesta fue negativa. El estudiante expresó literalmente “A este paso no voy a poder terminar la carrera. Solo me faltan estas dos materias, ya voy para 2 años perdidos”. La DEFE se comunicó directamente ante la Cátedra. La respuesta obtenida por este último fue la siguiente:

Se revisó cada caso. Al menos existen unos 100 estudiantes en la misma condición y no podemos más. Estamos al límite. Los grupos serán en promedio de 60 estudiantes.

La DEFE acudió a la Vicerrectoría Académica y la respuesta fue

Sobre esta asignatura que ha sido crítica, tanto en cupos de matrícula como en rendimiento académico (junto con otras asignaturas más de ésta y otras Escuelas), a las que se les ha dado seguimiento por su repitencia, se estarán tomando acciones

correctivas y didácticas, para plantear alternativas de seguimiento y tratamiento, en coordinación con las personas coordinadoras de Cátedra de dichas asignaturas y las Direcciones de Escuela respectivas.

La UNED no ha tenido previamente un seguimiento de la población estudiantil que presenta alta repitencia, por lo que su registro desde el año pasado nos está revelando situaciones por conocer y atender, en aras de un mejor éxito educativo, así como de mejorar rendimientos en nuestros recursos institucionales.

Se remitió el oficio UNED-DEFE-228-2023, el 27 de octubre de 2023, al Equipo director de matrícula, con la finalidad de proponer mejoras en término de:

- Proceso de prematrícula a nivel de pregrado y grado, que permita realizar una mejor estimación de la demanda de cupos por asignatura.
- Fila virtual en la que, el estudiantado cuando ingresa conozca que tiene un número de ficha y que debe esperar para ser atendido. Esto disminuiría la ansiedad del estudiantado.
- Planes de estudio ligados al sistema de matrícula para que el estudiantado matricule en el orden correspondiente.
- Disminución de los tiempos de reserva de cupos en matrícula.
- Garantizar la prioridad de cupos a quienes los requieren para graduarse.

No obstante, la propuesta realizada, no hubo resultados en términos de oportunidades de mejora.

- h. Incumplimiento de funciones: El estudiantado reporta que la persona docente no contesta en plazo en las plataformas de aprendizaje o que no califica en tiempo. La DEFE conversa con la cátedra y se resuelve a favor del estudiante.

Un caso recurrente en el 2023 fue que, las personas encargadas de Carrera, cuando reciben solicitudes de reconocimiento o convalidación de asignaturas cuentan con un plazo de 15 días hábiles responder ante la Oficina de Registro y el estudiantado, acorde con el Artículo 73 del Reglamento General Estudiantil. No obstante, la DEFE debió recurrir a la Dirección de un Programa de la Escuela de Ciencias de la Administración, el que, era recurrente a través del tiempo, en irrespetar los plazos establecidos para brindar respuesta, llegando a una espera de meses, e inclusive una estudiante esperó 4 años para que le brindasen una resolución, inclusive, se tuvo que elevar hasta la Vicerrectoría de Docencia. Después de una serie de acciones, se sancionó a las personas involucradas por parte de la jefatura inmediata. A la vez, la Oficina de Registro y la DEFE, unieron fuerzas para convocar a una reunión en la que se llamó la atención de esta dependencia, por todos los expedientes de reconocimientos que estaban pendientes. Posterior a esto, el Programa tomó medidas y disminuyeron los casos significativamente.

La Tabla N. 8 ilustra los casos administrativos recibidos en la DEFE.

Tabla N. 13
Casos administrativos recibidos en la DEFE
2023

Categoría de casos administrativos	Casos
Empadronamiento	1
Incumplimiento Ley N. 7600	1
Maltrato de funcionarios a estudiantes	1
Orientaciones Académicas, Servicios académicos no brindados, que cambian o con error	1
Pago diferido	1
Circunstancias o eventos especiales	2
Registros de calificación	2
Retiro Autorizado	2
Estudiantes en Situación de Discapacidad	3
Plan de estudios	4
Devoluciones de dinero	5
Entorno virtual	6
Entrega de material de estudio a destiempo	6
Otros	8
Graduaciones	8
Sistema de Matrícula	9
Servicios administrativos no brindados, que cambian o con error	10
Incumplimiento o error del estudiante	14
Fondo Solidario	19
Estudiante en privación de libertad	31
Incumplimiento de funciones	35
Beca	84
Consultas de normativa o procesos administrativos	98
TOTAL 351	

Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en el 2023.

Se procede a presentar los casos recurrentes en esta categoría:

- a. Incumplimiento o error del estudiante: la universidad tiene establecidos los procesos para iniciar un TFG, para graduarse, para solicitar certificaciones, para realizar recursos de revocatoria y apelación en subsidio, también para solicitar una prueba

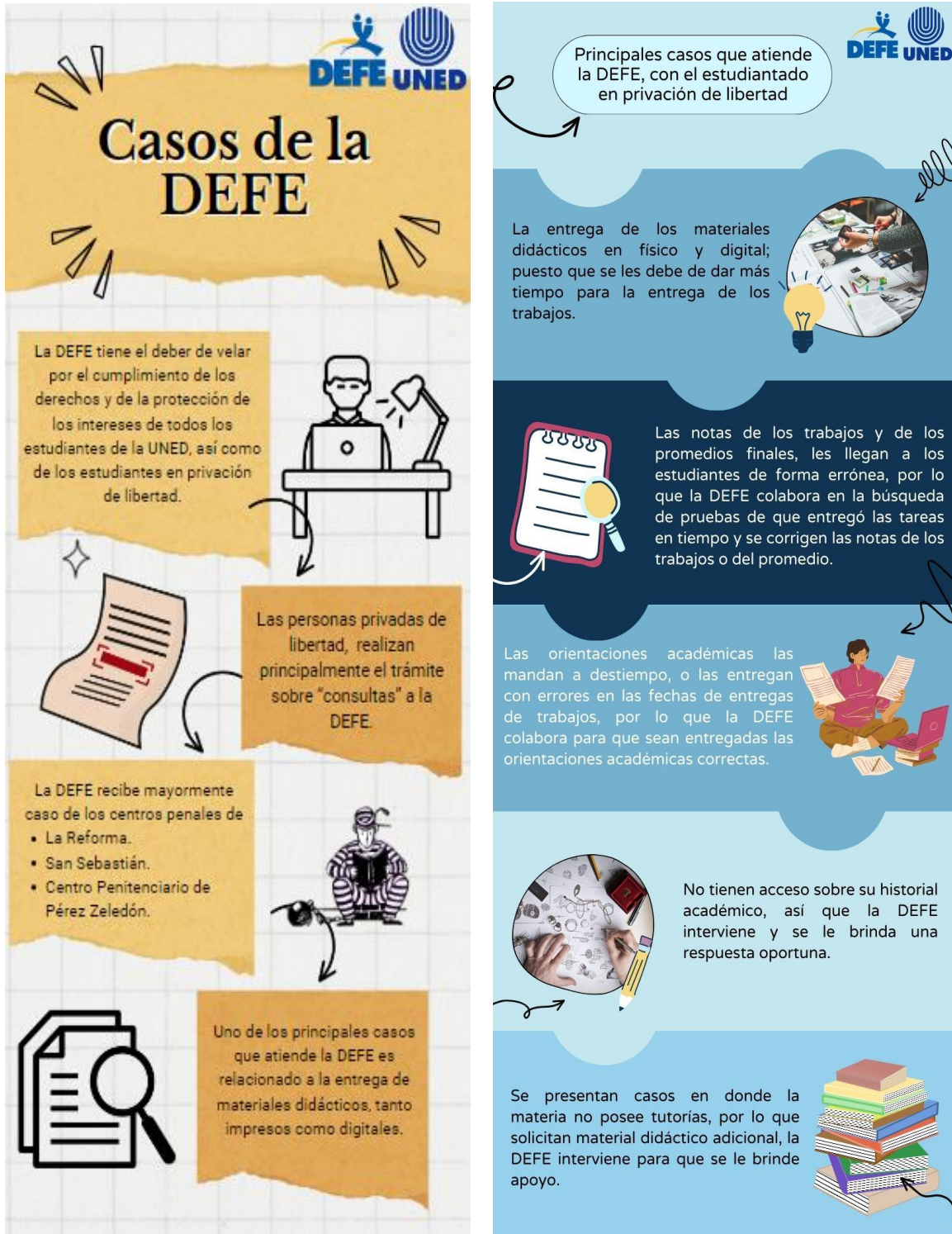
diferenciada, cuando incumple con sus deberes, la DEFE le explica la normativa para que no se repita el hecho.

- b. Fondo solidario: el estudiantado solicita a la DEFE asesoría con respecto al procedimiento, consulta cuando se les deniega, cuando desean apelar el resultado, también cuando remiten a destiempo documentación necesaria para el estudio. La DEFE remite los casos a la DAES para su análisis y se asegura de que el estudiantado recibe respuesta.
- c. Estudiante en privación de libertad: denunciaron y pidieron asesorías debido a:
 - Solicitud de tutorías.
 - Petición para entregar trabajos extemporáneos debido a que le entregaron tardíamente el material de estudio.
 - Consulta por entrega de materiales de estudio.
 - Petición para ser evaluado por el Programa de Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas y Discapacidad.
 - Recursos de apelación.
 - Para reportar que fueron trasladados de establecimiento penitenciario.
 - Solicitud de historial académico.
- d. Incumplimiento de funciones: El estudiantado denuncia cuando alguna instancia administrativa no contesta en el plazo establecido sus peticiones o no realizan el trámite en tiempo.

- e. Beca: Las consultas con respecto a becas son recurrentes. El estudiantado alega desconocer por qué se les redujo o perdieron su beca socioeconómica. Cuando la DEFE realiza la investigación del caso, observa que la trabajadora social les remitió hasta 4 veces un correo solicitando algún documento o que actualizaran la información. Al consultar por qué no contestó en plazo, expresan desconocer que el correo era para ellos o alegan olvido.
- f. Consulta de normativa o procesos administrativos: Seguimos siendo la instancia de asesoría en normativa y procesos administrativos ante el estudiantado UNED.

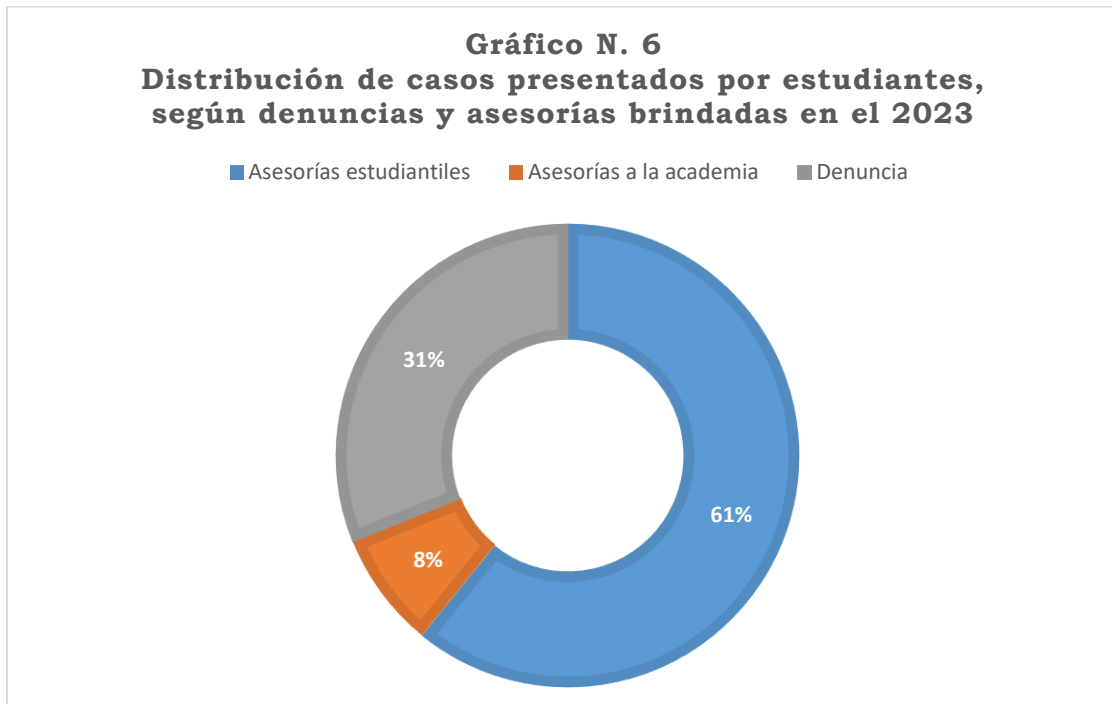
Una de las acciones de la DEFE, para divulgar los servicios a las personas privadas de libertad, sobre los casos que gestiona en los ámbitos administrativos y académicos, se elaboraron infografías alusivas, para su divulgación. Ver Figura N. 3

Figura N. 2
Servicios de la Defensoría Estudiantil ante la población estudiantil privada de libertad



Hasta el momento, se han descrito los casos recibidos por la DEFE, en términos generales, es decir, incluyen asesorías y denuncias. En adelante, se desglosan por separado.

Inicialmente, en el Gráfico N. 3, se muestran las asesorías realizadas por esta Dirección que solicitaron, tanto personas estudiantes como funcionarias, además de, las denuncias.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en el 2023.

Por la naturaleza de la DEFE, las asesorías brindadas al estudiantado son la que requieren una mayor labor. La mayor parte de las recurrencias son denuncias, aunque, con frecuencia, una consulta termina convirtiéndose en una denuncia posteriormente, debido a que, la información brindada, le da cuenta al estudiantado que adolece de alguna falta a la normativa y procede.

La DEFE valora muy positivo que, cerca del 8% de asesorías fueron solicitadas por el funcionariado de la UNED. Esto, por cuanto, ponen al

tanto a esta Dirección de una situación en curso y, que, tienen la disposición de remediar. Aún mejor, facilita que, se prevean problemáticas que terminan afectando a una o muchas personas estudiantes.

A continuación, se anotan los temas de asesorías que son requeridas a la DEFE, se presenta la siguiente tabla:

Tabla N. 14	
Tipología de asesorías brindadas al estudiantado en la DEFE 2023	
Tipo de asesoría	Casos
Maltrato de estudiante a estudiante	1
Maltrato de estudiantes a funcionarios	1
Prueba escrita de reposición	1
Pruebas mal diseñadas	1
Tutorías	1
Valores porcentuales en instrumentos de evaluación	1
Cambio de plan de estudio	2
Empadronamiento	2
Falta de respuesta en el plazo	2
Fraude académico	2
Orientaciones Académicas	2
Registros de calificación	2
Retiro Autorizado	2
Plagio académico	3
Plan de estudios	3
Sistema de matrícula	3
Proceso disciplinario estudiantil	4
Graduaciones	5
Estudiantes en situación de discapacidad	5
Servicios académicos no brindados, que cambian o con error	5
Devoluciones de dinero	6
Sistema de matrícula	6
Entrega de material de estudio a destiempo	7
Trabajos Finales de Graduación	7
Otros	8
Entorno virtual	8
Servicios administrativos no brindados, que cambian o con error	8

Circunstancias o eventos especiales	13
Fondo Solidario	16
Promedios o notas parciales con errores	17
Evaluación de los aprendizajes	19
Incumplimiento de deberes del estudiante	23
Cupos para matricular	27
Incumplimiento de funciones	27
Revocatoria y apelación	31
Beca	66
Normativa o procesos administrativos	207
TOTAL 544	

Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en el 2023.

Una vez más, los tópicos sobre normativa y procesos administrativos son los más consultados.

Ahora, se aporta la tipología de denuncias que interpone el estudiantado:

Tipo de denuncia	Casos
Cambio de plan de estudio	1
Hostigamiento sexual	1
Incumplimiento Ley N. 7600	1
Maltrato de estudiante a estudiante	1
Maltrato de funcionarios a estudiantes	1
Pago diferido	1
Proceso disciplinario estudiantil	1
Tutorías	1
Devoluciones de dinero	2
Entrega de material de estudio a destiempo	2
Fraude académico	2
Orientaciones Académicas	2
Plan de estudios	2
Prueba escrita de reposición	2
Servicios administrativos no brindados, que cambian o con error	2
Fondo Solidario	3
Sistema de Matrícula	3

Entorno virtual	4
Otros	4
Estudiante en privación de libertad	5
Graduaciones	5
Servicios académicos no brindados, que cambian o con error	5
Circunstancias o eventos especiales	7
Promedios o notas parciales con errores	7
Plagio académico	8
Incumplimiento de deberes del estudiante	9
Trabajos Finales de Graduación	11
Consultas de normativa o procesos administrativos	15
Cupos para matricular	16
Incumplimiento o error del estudiante	17
Beca	18
Evaluación de los aprendizajes	22
Revocatoria y apelación en subsidio	30
Incumplimiento de funciones	65
TOTAL 276	

Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en el 2023.

La lista de denuncias es amplia, en algunas el estudiantado lleva la razón, en otras se aclara el procedimiento y la normativa. Cuando la DEFE recibe una denuncia, se procede a contactar formal o informalmente a la instancia involucrada. Una vez que se cuenta con los datos derivados de la investigación, se procede a realizar el análisis, se redactan recomendaciones a las partes y se emite un informe final. Se establece un plazo de 8 días naturales, para presentar un recurso de revisión ante la Defensoría Estudiantil.

Como se constata en este informe, la DEFE es una instancia que se vincula con las diferentes áreas de la UNED, tanto para el desarrollo de proyectos en beneficio del estudiantado, como para la resolución de casos. Esta función es colaborativa, no de choque, en total objetividad para constatar la veracidad de los hechos, en el marco de la normativa institucional.

Un caso que no es atendido en tiempo puede significar una afectación emocional para el estudiantado y hasta su deserción. Se propicia valor público al ser una cara visible de la UNED sobre los derechos estudiantiles y en representar con orgullo a esta noble institución.

Casos especiales atendidos en la DEFE

1. Solicitudes de asesoría al Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE): Ofrece a la DEFE un criterio experto, sobre la evaluación de los aprendizajes, indispensable para conocer si el estudiantado lleva o no la razón. Se procede a presentar algunos casos específicos que son de apoyo y utilidad para toda la Institución:

- Criterio referente a calificar los documentos con actividades de evaluación en un formato establecido (WORD o bien PDF, según preferencia de una cátedra), si el estudiante lo presenta en otro formato no se le calificará y perderá la asignatura. En el oficio PACE/35/2023, del 25 de mayo de 2023, se concluye que:

La no calificación del trabajo por aspectos de formato va en contra de lo que establece el proceso de evaluación asumido en la UNED, no permitiendo que la misma se convierta en una actividad formadora y de aprendizaje para el estudiantado.

La evaluación de los aprendizajes debe ser clara y en relación con los instrumentos que se utilizan para ella, por lo que los mismos deben contemplar los objetivos que se tienen durante el desarrollo de la actividad evaluativa.

Cuando se presentó esta situación, durante el 2023, las cátedras correspondientes decidieron seguir las recomendaciones de la DEFE, procediendo a calificar los trabajos de las personas estudiantes.

- La DEFE consultó al PACE ¿Cuántos puntos sobre el valor porcentual debe tener un instrumento de evaluación?. En el oficio PACE/479.2023, del 19 de junio de 2023, contestaron:

Si es una actividad que consiste en asignar puntos a evidencias objetivas y por ende cuantificables, punto por punto, es recomendable que se asigne al menos 10 puntos por encima del porcentaje, pero entonces, no sería necesaria una matriz de evaluación, sería suficiente con una tabla de registro.

Este caso se resuelve a favor de la cátedra, que llevaba la razón en la evaluación realizada y construcción de rúbricas, por lo que no afectaba al estudiantado.

2. Se recibe una consulta de un estudiante que, por credo religioso guarda el sábado, referente a si la UNED acepta únicamente peticiones de aplicación de pruebas diferenciadas, por credo religioso, a estudiantes adventistas. Se solicitó la asesoría de la Unidad de Apoyo a la Gestión Docente, que afirmó que se deben aplicar pruebas diferenciadas a toda persona estudiante que realice el respectivo trámite ante la Sede universitaria, en tiempo y forma y que, se encuentre en la lista de asociaciones religiosas registradas en Costa Rica, según el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Resolución 15326-2088 de la Sala Constitucional.

La DEFE emite resolución UNED-DEFE-200-2023, del 13 de octubre de 2023 e indica al estudiante que su petición de prueba diferenciada no procede, porque incumplió con el debido proceso, del que se tenía prueba de que se le informó con anticipación, vía correo electrónico. Se le recomienda que, en próximos cuatrimestres realice la petición ante la SU.

La DEFE recomendó a la Vicerrectoría Académica “Que se elabore un procedimiento formal con el apoyo del Centro de Planificación y Programación Institucional, para la aplicación de pruebas diferenciadas por credo religioso”.

A la fecha, no se ha recibido respuesta.

3. Digitalización de libros a estudiantes en situación de discapacidad: se recibieron dos casos en los que estudiantes reportaron que, a marzo, 2023, no habían recibido el material digitalizado. La DEFE se reunió con el Programa de Estudiante con Necesidades Educativas y Discapacidad (PAENED) y observó que, la situación se da con los libros que no son editorial EUNED, sino de casas externas. El PAENED, indicó que solicita a las Cátedras extender el plazo de los tiempos de entrega de trabajos y proyectos, cuando no se cumple con la entrega de material adaptado a inicios del cuatrimestre.

La DEFE considera que la UNED debe tomar medidas para que los libros que adquiera cuenten con el Diseño Universal para el Aprendizaje, de manera que, el estudiantado pueda tener acceso en igualdad de condiciones que las personas estudiantes regulares. Mientras esta situación se mantenga, se requiere que se brinde más apoyo al PAENED.

Conclusiones

1. La ampliación en el acompañamiento a más segmentos de la comunidad estudiantil (pueblos originarios, adultos mayores, con necesidades educativas especiales, privados de libertad, en el exterior) ha favorecido el conocimiento de esta dependencia y, por tanto, la democratización de sus servicios.
2. El incremento en la divulgación de los servicios de la DEFE en las Sedes y Subsedes Universitarias, así como los establecimientos penitenciarios, están relacionados con la cantidad de casos que se atienden en la DEFE y al desarrollo de una mayor confianza por parte del estudiantado.
3. El equipo de trabajo de la DEFE requiere de las fuerzas del estudiantado delegado, para lograr un verdadero impacto en los territorios. La formación constante en normativa es fundamental para que puedan asesorar con los conocimientos a la vanguardia, así como también, la DEFE debe contribuir a que su currículum incluya el respeto a los derechos humanos, para que, tengan la capacidad de atender a todos y todas, con equidad y conocimiento de las particularidades de cada segmento de la población.
4. La DEFE logró impactar con talleres a la población, no obstante, el estudiantado no está respondiendo a las convocatorias presenciales con el número de asistencia deseado, como un resabio de la pandemia COVID-19, de lo que adolecen también las sedes universitarias en los territorios. Los talleres virtuales tienen la particularidad de que se requiere una inscripción de al menos 100 estudiantes, para que se conecte un número de 20 o más personas. Hay tópicos que favorecen

una buena convocatoria, como lo son los talleres en que se les enseña a hacer uso de alguna norma de citación o de salud mental.

5. El presupuesto asignado a la DEFE, para cumplir con las funciones definidas en su reglamento, es insuficiente para el cumplimiento óptimo, tanto para el equipo base como el de los/as delegados/as.
6. La población estudiantil privada de libertad ha alcanzado un mayor grado de organización y lucha por alcanzar servicios de calidad por parte de la universidad. Esto ha contribuido con un aumento del compromiso institucional.
7. El estudiantado en el exterior es una población poco numerosa y, por su ubicación fuera del país, escasamente visibilizado. Sin embargo, es parte de la comunidad estudiantil, por lo que, se debe garantizar su participación y servicios adecuados. La DEFE está haciendo esfuerzos para que tengan voz y, se sientan parte de la institución. Los esfuerzos de la DEFE, en el 2023, con estos discentes, ha permitido una tímida participación, inicialmente en talleres, atención vía TEAMS o Zoom y que se animen a acudir mediante la presentación y la resolución de casos.
8. La DEFE se fortaleció como una instancia pro derechos humanos, sostiene la bandera de la inclusión, por tanto, el respeto a la diversidad sexual es uno de los caminos que recorreremos. A través de la vinculación realizada con el Proyecto de Equidad y Diversidad de la Vicerrectoría de Dirección de Extensión y ONDA UNED, se impactó con temas que llevaban a la reflexión de la comunidad universitaria y el pueblo costarricense. Estas acciones seguirán en nuestra agenda.

9. El CONED requiere ser vinculado con la UNED, no solo por la Defensoría Estudiantil, sino por las diferentes instancias que desarrollan actividades estudiantiles.
10. La DEFE logró acercarse al estudiantado de pueblos originarios, que optaron por los cursos virtuales y presenciales del 2023 y han usado más el formulario de casos de la DEFE.
11. La vinculación realizada con el Centro de Capacitación en Educación a Distancia ha resultado ser muy exitosa, ya que, 483 personas funcionarias conocen el Reglamento General Estudiantil, gracias al trabajo conjunto con la DEFE. La focalización acorde al acuerdo de CONRE, que define el grupo de personas funcionarias que deben cursarlo, aplicada a partir del 2023, ha favorecido cumplir con el mandato del CONRE, porque son direcciones de Escuelas, cátedras, programas, coordinaciones de la DIREXTU y DAES, jefaturas de sedes universitarias y PROIFED, instancias que pueden multiplicar el conocimiento. Formar en normativa es una tarea continua, máxime cuando esta varía con los años.
12. La DEFE fortalece en ser la instancia del apoyo y defensa al estudiantado, que, con el apoyo del equipo de delegados/as, se logra escuchar aún más sus voces y actuar en consonancia con ello.

Recomendaciones

1. Que las dependencias de la UNED, en el ámbito académico:
 - a. Realicen un análisis dedicado y hacer propuestas que conlleven a acciones institucionales para abordar los temas de plagio y fraude académico, además del uso de la inteligencia artificial por parte del estudiantado.
 - b. Se capaciten en la aplicación del debido proceso en casos disciplinarios en contra de las personas estudiantes, con el fin de que se vea porque no queden en estado de indefensión.
 - c. Realicen un análisis dedicado y hacer propuestas que conlleven a oportunidades de mejora sustantiva en la evaluación de los aprendizajes.
 - d. Realicen un análisis dedicado y hacer propuestas que conlleven a acciones institucionales para abordar la problemática de cupos, considerando una ampliación del presupuesto versus crecimiento constante de la matrícula.
 - e. Realicen un análisis dedicado y hacer propuestas que conlleven a acciones institucionales para abordar el sistema de matrícula, en términos de establecer restricciones que favorezcan el desarrollo lógico del plan de estudio.
 - f. Programas de Carrera en el desarrollo de Trabajos Finales de Graduación, sean garantes en el cumplimiento de lo normado en el Reglamento General Estudiantil, sobre el proceso para la aprobación de temas y paso a la defensa. El artículo 102 establece, que, según las funciones del tribunal examinador a nivel de licenciatura y posgrado, les corresponde evaluar para aprobar o reprobar el informe final de TFG, no obstante, en la actualidad, las Escuelas realizan una función no contemplada en la normativa, que es la de aprobar o reprobar previo a la

defensa. Por lo que, hasta que el tribunal dé el aval, puede la persona estudiante proceder. Esta Defensoría sostiene que, la función de supervisión le compete a la persona directora y asesores, de ahí que el artículo 96 establece que la función de la persona directora es “r. Comunicar a la persona encargada de la carrera mediante nota escrita, el dictamen de aprobación del informe final del TFG. En caso de que no se concluya un TFG en el tiempo asignado, emitirá un informe escrito del avance logrado y la recomendación para una prórroga o finalización del proceso”. Se requiere que se respete la normativa en pro del estudiantado.

- g. La Vicerrectoría de Docencia emita directriz para que se elaboren Orientaciones Académicas y material didáctico (incluye libro de texto) contextualizadas para estudiantes de pueblos originarios.
 - h. Establecer un proceso de prematrícula a nivel de pregrado y grado, que permita realizar una mejor estimación de la demanda de cupos por asignatura.
 - i. Fila virtual en la que, el estudiantado cuando ingresa conozca que tiene un número de ficha y que debe esperar para ser atendido. Esto disminuiría la ansiedad del estudiantado.
 - j. Planes de estudio ligados al sistema de matrícula para que el estudiantado matricule en el orden correspondiente.
 - k. Disminución de los tiempos de reserva de cupos en matrícula.
 - l. Garantizar la prioridad de cupos a quienes los requieren para graduarse.
2. Se realice una modificación al Artículo 4, inciso i, del Reglamento General Estudiantil, Circunstancias o eventos especiales, que

establece los motivos que permiten una prueba diferenciada, de modo que, estipule que, también se aplica para recepción de trabajo posterior a la fecha establecida y no solo para pruebas escritas ordinarias. A la vez, que la UNED se pronuncie si aplican pruebas diferenciadas por temas laborales en los que el patrono no autoriza a la persona estudiante ausentarse por una prueba escrita y que, por las particularidades de la empresa, tampoco permite el disfrute de vacaciones.

3. Que las autoridades correspondientes, se puedan pronunciar sobre regular la aplicación de instrumentos de evaluación para estudiantes mujeres, en caso de parto natural o por cesárea, si el hecho ocurre cercano a entrega de actividades o realización de pruebas. Se debe responder a ¿cuántos días debe conceder la cátedra para que se reincorpore al proceso educativo? La mujer no está incapacitada por vivir la maternidad, las que laboran cuentan con el derecho de licencia por maternidad, no obstante, cubre solo para el patrono, por lo que es importante definir un plazo razonable para reincorporarse.
4. Por las dependencias competentes, revisar el sistema de solicitudes de convalidación y el cumplimiento de plazo normado, por parte de las Escuelas. Por normativa, el estudiantado, cuando solicita una convalidación, la realiza directamente ante el Programa correspondiente, no obstante, se recomienda que, en pro de los derechos estudiantiles, el proceso de convalidación se solicite ante la Oficina de Registro, para así conocer la fecha en que hace la petición el estudiantado.

5. Que, en el sistema de matrícula, se incluya la posibilidad de que el estudiantado pueda indicar si pertenece al sexo biológico femenino, masculino o intersexual, en pro del respeto de los derechos humanos.
6. La población estudiantil privada de libertad requiere que:
 - a. Se definan las carreras universitarias para su oferta, a partir de criterios objetivos y en respeto al derecho a la educación.
 - b. Se elimine la imposibilidad de empadronarse en las distintas carreras por inscribirse.
 - c. Se elabore un procedimiento nacional, que homogenice los servicios y gestiones que brindan las distintas dependencias involucradas.
 - d. Mejorar la articulación, gestión y comunicación entre las distintas dependencias que dan servicios académicos, administrativos y otros, en favor, del desarrollo óptimo del proyecto académico de los estudiantes privados de libertad.
 - e. Se cree una Comisión de expertos que revise y apruebe las Orientaciones Académicas contextualizadas antes de su implementación.
 - f. Las Orientaciones Académicas contextualizadas sean enviadas a la UAGED un mes antes del inicio del cuatrimestre.
7. Que la Vicerrectoría de Docencia elabore un procedimiento formal con el apoyo del Centro de Planificación y Programación Institucional, para la aplicación de pruebas diferenciadas por credo religioso, estableciendo cuáles religiones se contemplan, cuando se otorga este beneficio, de forma razonada y bajo el criterio de igualdad.
8. Dotar de mayor cantidad de personal al Programa de Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales, Programa de

Promoción Estudiantil y Programa de Orientación, con el fin de que, puedan brindar sus servicios a cabalidad, a toda la comunidad universitaria, sin descubrirse a algunas poblaciones, como las personas estudiantes privadas de libertad, por falta de personal.

9. Revisión, análisis y definición de oportunidades de mejora en la aplicación del Diseño Universal para el Aprendizaje, de manera que, el estudiantado pueda tener acceso en igualdad de condiciones que las personas estudiantes regulares.

10. Que la Defensoría Estudiantil pueda ampliar el presupuesto asignado, con el fin de cumplir a cabalidad con las obligaciones que establece el Reglamento que la norma. En el 2023, se solicitó aumentar las subpartidas correspondientes, sin embargo, la respuesta no fue positiva.