



DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES



PARA: Consejo Universitario

DE: Lucía Arce Ovares, directora Defensoría de los Estudiantes

ASUNTO: Informe anual de la Defensoría de los Estudiantes, 2022

OFICIO: UNED-DEFE-059-2023

FECHA: 26 de marzo, 2023

Estimados y estimadas señores y señoras del Consejo Universitario:

Reciban un respetuoso saludo.

En cumplimiento de la normativa institucional, Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, les remito y someto a su consideración el Informe anual de la Defensoría de los Estudiantes, 2022.

Muchas gracias.

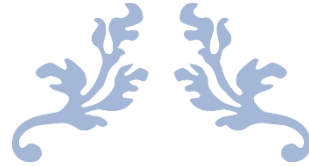
Cordialmente,

www.uned.ac.cr/defensoria/

Facebook: DEFE UNED

Teléfonos: 2527-2665 • 2527-2660 • 2234-3236 ext. 3526

Correo electrónico: defensoria@uned.ac.cr



Universidad Estatal a Distancia

Defensoría de los Estudiantes



Informe 2022

Presentado por:

Lucía Arce Ovares

Correo: harce@uned.ac.cr

Marzo, 2023

Índice

Introducción	5
Definiciones	6
El accionar de la Defensoría de los Estudiantes	7
Equipo	7
Personas delegadas	7
Talleres de formación	8
Miembros del equipo de la DEFE	8
Procesos de formación a la comunidad universitaria	9
Al funcionariado UNED	19
Divulgación DEFE	23
Sabías que	23
Infografía	23
Facebook	24
Presupuesto	24
Página WEB	25
Presentación y análisis de casos tramitados ante la DEFE	26
Expedientes tramitados	26
Análisis de casos atendidos	36
Casos académicos y administrativos	39
Casos académicos	46
Casos administrativos	57
Resolución alternativa de conflictos	60
Conclusiones	62
Recomendaciones	64

Índice de tablas

Tabla N. 1. Un día con un privado de libertad, según establecimientos penitenciarios de Costa Rica, 2022.....	09
Tabla N. 2. Funcionarios/as capacitado en el curso Reglamento General Estudiantil, 2022.....	20
Tabla N. 3. Funcionarios/as capacitados en el curso Reglamento General Estudiantil. 2018 – 2022.....	22
Tabla N. 4. Presupuesto de la Defensoría de los Estudiantes, 2022.....	25
Tabla N. 5. Matrícula UNED, según cuatrimestre, por región de Costa Rica y estudiantes en el exterior 2022.....	25
Tabla N. 6. Casos presentados por estudiantes, según región de Cosa Rica y estudiantes en el exterior, 2022.....	28
Tabla N. 7. Distribución de casos, según segmentos de población estudiantil, UNED y CONED, 2022.....	28
Tabla N. 8. Casos interpuestos por el estudiante, según Sede Universitaria.....	33
Tabla N. 9. Casos recibidos por mes, 2022.....	38
Tabla N. 10. Tipología de consultas recibidas en la DEFE, 2022.....	41
Tabla N. 11. Tipología de denuncias/quejas recibidas en la DEFE, 2022.....	42
Tabla N. 12. Casos académicos recibidos en la DEFE, 2022.....	46
Tabla N. 13. Casos administrativos recibidos en la DEFE, 2022.....	57

Índice de gráficos

Gráfico N. 1. Cantidad de funcionarios/as inscritos en el curso Aprendiendo a aplicar el Reglamento General Estudiantil, 2022.....	21
Gráfico N. 2. Casos estudiantiles presentados ante la DEFE, 2018 al 2022.....	32
Gráfico N. 3. Casos según sexo del estudiantado, 2022.....	37
Gráfico N. 4. Distribución de casos presentados por estudiantes, según áreas académica y administrativa, 2022.....	39
Gráfico N. 5. Distribución de casos por denuncias, consultas y quejas, 2022.....	40
Gráfico N. 6. Comparación de casos recibidos por consultas, quejas y denuncias, 2021 – 2022.....	45

Índice de figuras

Figura N. 1. Taller Una mirada prospectiva por la accesibilidad académica en la educación superior de estudiantes con necesidades especiales, 2022.....	13
Figura N. 2. Mapa de Costa Rica. Distribución de casos presentados por estudiantes, según región, 2022.....	26
Figura N. 3. Problemática de la población estudiantil privada de libertad.....	51

Introducción

El presente informe de la Defensoría de los Estudiantes (DEFE) corresponde al 2022, año durante el cual, hasta el 13 octubre, 2022, el señor Douglas Garro Salazar tuvo el recargo de la Dirección, hasta el nombramiento de la actual directora, señora Lucía Arce Ovares. El equipo de trabajo está conformado por los señores Gabriela Rivera Pereira, Gerardo Valerio Araya y Douglas Garro Salazar, y cuenta con un funcionario pasante, José Luis Sánchez Romero. Asimismo, por normativa, integra el apoyo de personas estudiantes, denominados representantes o delegados/as.

Como antecedente, la DEFE fue creada en 1998 e inició funciones en el 2001. Desde entonces, han transcurrido 25 años. Una amplia trayectoria que ha permitido contribuir con la visión de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), de "...la búsqueda continua de la excelencia y la exigencia académica en sus quehaceres fundamentales; docencia, investigación, extensión y producción de materiales didácticos, para alcanzar los niveles educativos superiores deseados en condiciones de calidad, pertinencia y equidad, acordes con las demandas de los diversos grupos de la sociedad costarricense."

Las atribuciones más sustantivas de esta Dirección son proteger al estudiantado de actuaciones u omisiones que afecten sus derechos y velar por la eficacia y eficiencia de los servicios que la UNED les brinda. Con especial énfasis se gestiona la resolución de consultas, denuncias y quejas presentadas, asesoría a la comunidad universitaria en la aplicación del Reglamento General Estudiantil (RGE), en pro del respeto de los intereses y deberes de los/as discentes; así como, en la participación en procesos de mediación bajo la aplicación del método de la Resolución Alternativa de Conflictos, contribuyendo con las buenas relaciones entre el estudiantado y el funcionariado y de la promoción de acuerdos.

Este documento describe y analiza el quehacer y los tópicos sustantivos de la DEFE, tales como su accionar, los procesos de formación a la comunidad universitaria, la divulgación, la presentación y análisis de las denuncias y consultas y la mediación, para finalizar con las conclusiones y recomendaciones, derivadas de la exposición de las labores realizadas y las problemáticas abordadas.

Definiciones

Para lectura de este informe, se agregan conceptos de uso frecuente, relacionados con la recurrencia de las personas estudiantes ante la DEFE. A saber:

Caso: denuncia, consulta o queja que interpone el estudiantado, en el plazo establecido por el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, y, que es aceptado por la DEFE. Debe indicar la inconformidad que requiere sea atendida, mediante uso del Formulario de casos de la Defensoría de los Estudiantes, en formato físico o digital.

Consulta: Preguntas realizadas por las personas estudiantes sobre diversos temas, tales como normativa, directrices institucionales, debido proceso, accionar de la DEFE y servicios que ofrece la institución, entre otros.

Denuncia: Debido proceso que realiza DEFE, al que, la persona estudiante acude, cuando considera que se están violentando sus derechos. Para ello, aporta evidencias, si cuenta con ellas. Admitida la denuncia, se gestiona a partir de la aplicación de la normativa y se consulta a las diversas instancias de la UNED involucradas (si aplica).

Queja: Inconformidad, oposición o protesta del estudiantado ante alguna norma, accionar, servicio e instalaciones de la UNED, entre otros.

En todos los casos, la DEFE podrá hacer uso de solicitudes de audiencia a las partes y de documentación a las distintas oficinas de la universidad, para esclarecer el caso. En la mediación, se recurre a la resolución alternativa de conflictos.

Ante las resoluciones de la Defensoría de los Estudiantes, únicamente cabe el recurso de reconsideración.

El accionar de la Defensoría de los Estudiantes

Equipo

La Defensoría de los Estudiantes está conformada por un grupo transdisciplinario, que aporta, desde la formación en las ciencias de historia, derecho, docencia, psicopedagogía, antropología y administración; sustentando sus labores en ser garantes de los derechos humanos, el método de resolución alternativa de los conflictos, la formación continua de la comunidad universitaria y la vinculación estratégica con instancias internas y coordinaciones externas.

Está conformado por la señora Lucía Arce Ovares, directora, y, los señores, Gabriela Rivera Pereira, Gerardo Valerio Araya, Douglas Garro Salazar.

En el 2022, a nivel del funcionariado, se alcanzaron los siguientes logros:

- Reclasificación de dos funcionarios destacados en la DEFE, como Analistas de Servicios Universitarios.
- Ingreso al equipo de trabajo de la directora Lucía Arce Ovares, formalmente nombrada por el Consejo Universitario, después de un periodo de cerca de dos años en que el puesto fue ocupado de forma interina. Además, de un funcionario pasante, José Luis Sánchez Romero, quien está apoyando en diversos proyectos, desde el campo del Derecho.

Personas delegadas

La Defensoría de los Estudiantes cuenta con el apoyo de personas estudiantes delegadas, una por sede universitaria (36) y por centro penal (19); representando a la entidad y coadyuvando con la atención de consultas, denuncias y quejas de población estudiantil, asesorándola y participando de los procesos de mediación y conciliación.

El quehacer de las personas delegadas es relevante para el logro de los objetivos de la DEFE. Por ello, el acompañamiento, la formación constante, tanto en normativa como en otros temas de interés, y la realización de sesiones a lo largo del año, mediante la participación en el Consejo Asesor de Representantes (compuesto por la totalidad de delegados/as, a nivel nacional), son una tarea fundamental, asignada específicamente a un miembro del equipo y la Dirección.

En el 2022, se les capacitó sobre Gestión del tiempo y Estrategias de acercamiento al estudiantado. Además, participaron en distintos espacios para apoyar a otras instancias de la UNED. Entre estas acciones, se pueden mencionar la asistencia activa de un grupo focal para valorar material sobre honestidad académica, creado por funcionarias de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales. También contribuyeron en sesiones sobre acreditación institucional e inducciones a estudiantes de nuevo ingreso, en colaboración con las personas funcionarias y profesionales en Orientación, en cada Sede Universitaria.

En seguimiento al Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes (RDE), Artículo VI, se realizaron 6 Consejos, uno por cada región: Chorotega, Huetar Norte, Huetar Atlántica, Central, Brunca y Pacífico Central. En los que, se abordaron tópicos diversos y actividades, buscando impactar los distintos territorios.

Con el fin de dar acompañamiento y supervisión a las tareas de los/las estudiantes delegados/as, se realizaron reuniones y talleres virtuales. Asimismo, se dispone de un correo electrónico a cada delegado, para la atención de casos propios de la DEFE.

Talleres de formación

Miembros del equipo de la DEFE

- ✓ Taller sobre Debido proceso. Impartido por Alexander Bustamante Ampié, abogado y docente contratado por el Programa de Aula Abierta de la UNED.

- ✓ Taller sobre Sistemas de gestión interna de la calidad, para mejorar los procesos de planificación.

- ✓ Taller sobre Liderazgo que conecta distancias.
- ✓ Taller sobre Formación de personas mediadoras y conciliadoras de conflictos.
- ✓ Taller sobre Ley N. 26.743 de Identidad de género.

Procesos de formación a la comunidad universitaria

- ✓ El proyecto permanente *Un día con un privado de libertad*, es ejecutado en cada uno de los Centros de Atención Institucional (CAI) y Unidades de Atención Integral (UAI), en todo el territorio nacional. Consiste en la visita, a cada uno de estos, para realizar una jornada con actividades formativas y de acompañamiento. Se pueden observar en la Tabla N. 1.

Tabla N. 1 Un día con un privado de libertad, según establecimientos penitenciarios de Costa Rica 2022			
Núm. de visitas	Establecimiento penitenciario	Servicio brindado	Núm. de estudiantes participantes
1	CAI Carlos Luis Fallas (Pococí)	Kit de investigación para estudiantes universitarios, a cargo del Programa de Investigación en fundamentos de la educación a distancia (PROIFED). Recepción de casos e información al estudiantado sobre los servicios de la DEFE.	29
1		Kit de investigación para estudiantes universitarios, a cargo del PROIFED. Recepción de casos e información sobre los servicios de la DEFE	

	UAI 20 de diciembre, 1979 (Guápiles)	Atención a estudiantes de Noelia Vega Rodríguez, coordinadora del Programa Atención a Estudiantes Privados de Libertad.	34
1	CAI Marcos Garvey (Limón)	Kit de investigación para estudiantes universitarios, a cargo del PROIFED. Recepción de casos e información sobre los servicios de la DEFE.	20
2	CAI Liberia	Kit de investigación para estudiantes universitarios, a cargo del PROIFED. Recepción de casos e información sobre los servicios de la DEFE Atención de Noelia Vega Rodríguez, coordinadora del Programa Atención a Estudiantes Privados de Libertad.	58
1	CAI Nelson Mandela (San Carlos)	Kit de investigación para estudiantes universitarios, a cargo del PROIFED. Recepción de casos e información sobre los servicios de la DEFE.	2
1	CAI Jorge Arturo Montero (San Rafael, Alajuela)	Taller sobre Masculinidades en coordinación con la Dirección de Extensión. Atención de Noelia Vega Rodríguez, coordinadora del Programa Atención a Estudiantes Privados de Libertad.	15
4	UAI Reinaldo Villalobos (San Rafael, Alajuela)	Taller sobre Masculinidades en coordinación con la Dirección de Extensión. Atención de Noelia Vega Rodríguez, coordinadora del Programa Atención a Estudiantes Privados de Libertad.	53
1	CAI Luis Paulino Mora y APAC (San Rafael, Alajuela)	Taller sobre Masculinidades en coordinación con Dirección de Extensión Atención de Noelia Vega Rodríguez, coordinadora del Programa Atención a Estudiantes Privados de Libertad.	34

1	CAI Adulto Mayor	Taller sobre Masculinidades en coordinación con Dirección de Extensión Atención de Noelia Vega Rodríguez, coordinadora del Programa Atención a Estudiantes Privados de Libertad.	5
1	CAI Gerardo Rodríguez Echeverría (San Rafael, Alajuela)	Taller sobre Masculinidades en coordinación con la Dirección de Extensión	24
1	CAI Antonio Bastida de Paz (Pérez Zeledón)	Kit de investigación para estudiantes universitarios, a cargo del PROIFED. Recepción de casos e información sobre los servicios de la DEFE Atención de Noelia Vega Rodríguez, coordinadora del Programa Atención a Estudiantes Privados de Libertad.	25
1	UAI Pabru Presberi (Pérez Zeledón)	Kit de investigación para estudiantes universitarios, a cargo del PROIFED. Recepción de casos e información sobre los servicios de la DEFE	21
1	CAI Vilma Curling (Desamparados)	Kit de investigación para estudiantes universitarios, a cargo del PROIFED. Recepción de casos e información sobre los servicios de la DEFE	17
2	CAI Jorge Debravo (Cartago)	Taller Habilidades para la Vida, impartido por un tallerista y la funcionaria de la DEFE, Gabriela Rivera Pereira.	19
1	CAI San José (San Sebastián)	Kit de investigación para estudiantes universitarios, a cargo del PROIFED. Recepción de casos e información sobre los servicios de la DEFE.	5

En total se realizaron 20 visitas a los distintos centros penales, lo que representa al menos una por cada establecimiento, excepto el CAI 26 de julio (Puntarenas), que no se concretó por razones ajenas a esta Oficina. Y, se vieron impactados 356 discentes UNED que se encuentran institucionalizados, lo que representa 70% del total de estudiantes privados de libertad matriculados en el 2022.

Durante estos encuentros, la DEFE brindó atención en los CAI y UAI, lo que dio posibilidad a que las personas estudiantes presentaran dudas, quejas o denuncias. Se les entregó una copia del Reglamento General Estudiantil y se les ofrecieron los números telefónicos de contacto, donde, durante la jornada laboral de la semana, pueden comunicarse por esta vía.

Gracias a los talleres sobre investigación del PROIFED, fue posible suministrarles, a estudiantes privados de libertad, herramientas para la elaboración de propuestas de investigación científica. De igual modo, con los talleres sobre las masculinidades, se les aportó la posibilidad de repensar, desde la masculinidad, formas alternativas de interactuar en comunidad, sin llegar a comportamientos que puedan deteriorar la sana convivencia.

Fotografía realizada en el CAI Jorge Arturo Montero, durante el taller *Habilidades para la vida*. Agosto, 2022



Se desarrollaron capacitaciones diversas con estudiantes regulares. A saber:

✓ *Cultura de paz y negociación de conflictos*

Dos talleres virtuales impartidos en abril, 2022, dirigidos al estudiantado del Programa de Deporte y Recreación, en la que se impactó a 220 estudiantes. El objetivo fue propiciar espacios de reflexión sobre la comunicación asertiva,

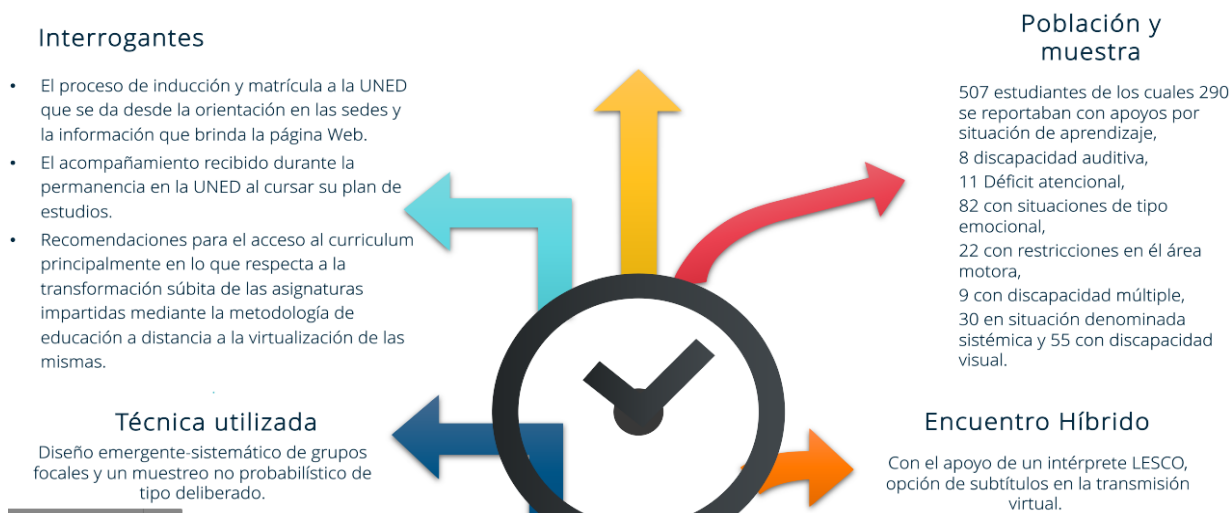
comprender la escalada del conflicto para intervenir en tiempo, aprender a negociar desde el ganar-ganar y motivarles a aplicar la comunicación no violenta.

- ✓ *Una mirada prospectiva por la accesibilidad académica en la educación superior*

Taller dirigido a estudiantes con necesidades educativas especiales, en vinculación con la Red de Accesibilidad Académica de la UNED. En la figura N. 1, se pueden observar algunos datos de la actividad.

Figura N. 1
Taller Una mirada prospectiva por la accesibilidad académica en la educación superior Estudiantes con necesidades especiales 2022

Innovación o propuesta transformadora de la experiencia



Fuente: Tomada de la presentación realizada en diciembre 2022, en el XII Encuentro Internacional de la Red Internacional de Investigadores y Participantes sobre Integración/Inclusión Educativa.

Como resultado de la atención individual y de las actividades formativas para estudiantes con necesidades especiales, se deriva que,

1. Se requiere propiciar un acercamiento permanente entre la población estudiantil con discapacidad, favoreciendo relaciones de apoyo entre pares, y, su interacción con el resto de la comunidad universitaria.
 2. Se percibe autoconocimiento del estudiantado, en relación con tipos de soporte y las experiencias, que cada uno requiere.
 3. Los requerimientos sobre los servicios académicos dependerán de las particularidades de las personas estudiantes, así como de sus condiciones socioeconómicas, geográficas, jurídicas, étnicas y culturales.
 4. Es indispensable resolver las limitaciones de accesibilidad presentes en las herramientas y plataformas virtuales utilizadas por la UNED, que persisten en la actualidad.
 5. El Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), es una normativa aprobada por la UNED, no obstante, todavía se debe avanzar, para que todas las asignaturas, cursos, producción de material y recursos audiovisuales y página web, lo incluyan.
 6. La colaboración entre el Programa de Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales, la Red de Accesibilidad Académica y la DEFE, han mostrado el desarrollo de una efectiva labor en conjunto, en beneficio de esta población particular del estudiantado UNED.
- ✓ *Que no te agarren en la luna, infórmate con la normativa*
- Taller impartido en noviembre, 2022, a estudiantes de la FEUNED, que conforman las asociaciones de estudiantes. Se trató de un espacio de reflexión, análisis crítico y lúdico, sobre las temáticas de evaluación de los aprendizajes y asuntos disciplinarios, considerados en el Reglamento General Estudiantil.



Fotografías realizadas en la Sede Universitaria San José, durante el taller Que no te agarren en la luna, infórmate con la normativa. Noviembre, 2022.



✓ *Maternidad efectiva para la crianza consciente*

Proyecto de extensión, impartido en el Centro de Atención Institucional Vilma Curling, particularmente en la sección de Casa Cuna, donde se ubica a privadas de libertad que cuentan con hijos/as menores de 3 años. Se realizó los días 2, 9, 11 y 12 de diciembre del 2022, en vinculación con el Programa de Equidad y Diversidad de la Dirección de Extensión de la UNED.

El objetivo fue construir formas de educación con amor para la crianza consciente, en contextos vulnerabilizantes, que propiciaran conexiones saludables con sus hijos/as.

Se impactó a 13 mujeres adultas jóvenes, con quienes se abordaron tópicos que contribuyeran a transformar el patrón reactivo, para evitar la violencia física y psicológica, técnicas para la crianza consciente, fortalecimiento del apego seguro y una sana autoestima y disciplina rítmica, entre otros; dentro de la complejidad que significa la privación de libertad y el desprendimiento de los

niños/as, en el momento en que están cumpliendo la edad de salida del centro penal.

Como resultado de esta experiencia, se dotó, a Casa Cuna, de literatura atinente, aportada por la Oficina de Distribución y Ventas (OFIDIVE), y se les enseñó, a las privadas de libertad, a utilizarlos. Se hizo énfasis en mostrarles la importancia del cuento para crear conexiones entre madre e hijo/a, de estimular el lenguaje y la imaginación. Se trabajó mediante el modelaje, en el cual, las docentes mostraron a las madres, cómo jugar, cómo leerles y cómo crear un cuento dirigido a los menores.

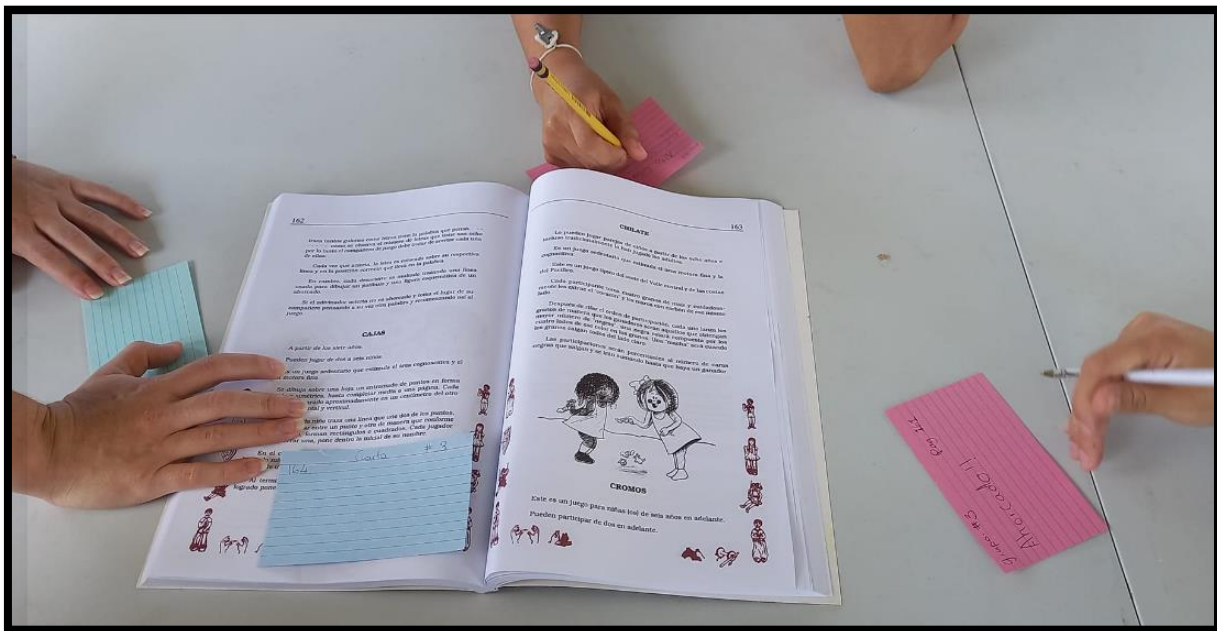
Los textos fueron escritos por las madres, editados por las docentes e impresos con la calidad académica de la EUNED. Además, se creó un audiovisual sobre la experiencia, con el apoyo de ONDA UNED, para uso de las madres, en el que se puede observar a cada una, contando el cuento a su menor. En vista de que los/as niños/as son separados de sus madres a los 3 años, debido a que la normativa establece que deben egresar del centro penal, con el objeto de que no perciban ni vivan en privación de libertad, la propuesta de la creación del cuento y el audiovisual fue significativa para ellas, convirtiéndose en un recuerdo, sobre el tiempo compartido, durante sus primeros años juntos y contribuye a suavizar la separación.



Fotografía realizada a la colección de libros escritos por mujeres madres del CAI Vilma Curling, impresos por la EUNED.



Fotografía realizada en el CAI Vilma Curling, durante la grabación del cuento, mientras una de las madres lee el cuento a su hijo.



Fotografía realizada en el gimnasio del CAI Vilma Curling, mientras se enseñaba a las mujeres a jugar con sus hijos/as, con el apoyo de libros donados por OFIDIVE UNED.

✓ *Formato APA*

Se realizaron dos talleres virtuales, con un impacto de 223 estudiantes regulares.

✓ *III Encuentro conjunto para estudiantes indígenas*

Se llevó a cabo en vinculación con el Programa de Atención y Coordinación Intercultural (PROCAI), en Talamanca, permitiendo a la DEFE acercarse a la población estudiantil de pueblos originarios y sus necesidades, así como también, favorece la difusión sobre el quehacer de esta Oficina.

✓ *Voz Indígena estudiantil*

Evento ejecutado en el marco del Encuentro de culturas, octubre, 2022, organizado por la Sede Universitaria de Heredia y con la participación de la DEFE y de estudiantes bribri.

✓ *Sobre la DEFE*

Taller impartido a estudiantes indígenas, matriculados en sedes de la Gran Área Metropolitana (GAM). Sede Universitaria San José.

✓ *Campamento Cajuca*

Apoyo de la DEFE en este evento, en vinculación con el PROCAI. Se reflexionó sobre los ejes de acción para la atención de la población estudiantil indígena.

✓ *La DEFE en la radio*

Se realizaron 3 programas de radio (1 por cuatrimestre), en colaboración con el programa de ONDA UNED. Los temas fueron: El quehacer de la DEFE en la nueva normalidad, La DEFE y sus delegados y La DEFE en la actualidad.

✓ *Entrenando con la DEFE*

Talleres a 11 selecciones deportivas de la UNED, en vinculación con el Programa Estudiantil de DAES, sobre la normativa estudiantil, el *bullying* y el acoso; sigue en ejecución a la fecha.

Al funcionariado UNED

✓ *Aprendiendo a interpretar y aplicar el Reglamento General Estudiantil de la UNED*

Este curso tiene como propósito conocer el RGE, para una adecuada aplicación en los procesos docentes y administrativos de la UNED. Se imparte mediante la plataforma de aprendizaje Educa U, en vinculación con el Centro de Capacitación en Educación a Distancia (CECED) desde el 2018 y se mantiene hasta la fecha. Cuenta con una certificación de 48 horas de aprovechamiento, ejecutado durante 6 semanas consecutivas y es de naturaleza teórico-práctico. Fue aprobado por el Consejo de Rectoría, CR.2018.731, el 6 de agosto del 2018, en el que se acordó,

Establecer que el curso sobre el Reglamento General Estudiantil tendrá carácter obligatorio para los directores de Escuela, encargados de Programa, encargados de Cátedra, asesores académicos, administradores de Centros Universitarios, coordinadores de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, coordinadores de la Dirección de Extensión y Proyectos Estudiantiles de Investigación (PRORED).

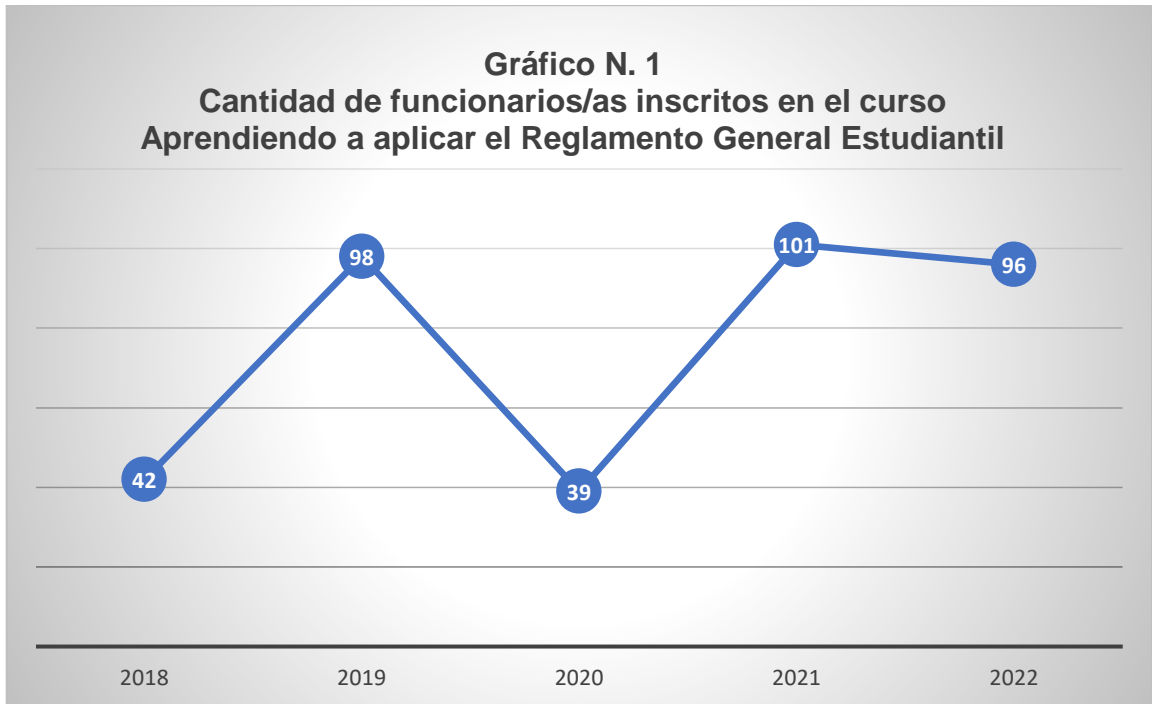
Durante el 2022, el curso se ofertó una vez por cuatrimestre, abriéndose dos grupos en cada periodo, de tal manera que, se capacitó a 96 personas funcionarias, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla N. 2 Funcionariado capacitado en el curso Reglamento General Estudiantil 2022	
Oficina/Departamento	Funcionarios/as participantes
Centro de Capacitación en Educación a Distancia	1
Centro de Operaciones Académicas	1
Oficina de Asistencia Socioeconómica	3
Dirección de Asuntos Estudiantiles	1
Dirección Producción de Materiales Didácticos	1
Sistema de Estudios de Posgrado	1
Unidad de Apoyo a la Gestión Docente	1
Sedes Universitarias	6
Escuela Ciencias de la Administración	5
Escuela de Ciencias de la Educación	19
Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades	21
Escuela de Ciencias Exactas y Naturales	36
TOTAL	96

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos estadísticos proporcionados por el Centro de Capacitación en Educación a Distancia, en febrero, 2023.

De la información anterior, se aprecia que, el funcionariado de las distintas Escuelas de la UNED son el principal grupo que matricula dicho curso, siendo la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, la que más posee mayor participación. Se presume que, el número elevado de matrícula representada por la academia está respondiendo a la necesidad de las personas profesoras y encargadas de Cátedra, de aprender a aplicar el Reglamento General Estudiantil.

En el Gráfico N. 1 se puede observar el compartimiento de inscripción del funcionariado de la universidad en el curso sobre el RGE, para el periodo 2018 (tercer cuatrimestre) al 2022.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos estadísticos proporcionados por el Centro de Capacitación en Educación a Distancia, en febrero, 2023.

Según se desprende, el promedio anual de capacitación en normativa estudiantil ha sido de 75 personas funcionarias, tomando en cuenta el periodo de 5 años; teniendo un comportamiento más constante en los últimos años, lo que podría evidenciar que, se ha instalado en la comunidad universitaria, como una formación requerida, lo cual, es un logro sustantivo.

En la Tabla N. 3, se adiciona la cantidad de funcionarios/as capacitados, desde que se inició el curso y hasta la fecha del presente informe, es decir, del 2018 al 2022; con impacto en diferentes instancias y Escuelas de la UNED:

Tabla N. 3	
Funcionarios/as capacitados	
curso Reglamento General Estudiantil	
2018 - 2022	
Oficina/Departamento/sede	Núm.
Centro de Capacitación en Educación a Distancia	1
Unidad de Apoyo a la Gestión Docente	1
Dirección de Centros Universitarios	1
Dirección Financiera	1
Dirección Producción de Materiales Didácticos	1
Vicerrectoría de Investigación	1
Defensoría de los Estudiantes	2
Acuerdo de Mejoramiento Institucional	2
Centro de investigaciones en Educación	2
Unidad de apoyo a la gestión docente	2
Oficina de Tesorería	2
Vicerrectoría Ejecutiva	3
Dirección de Extensión Universitaria	6
Sistema de Estudios de Posgrado	6
Instituto de Gestión de la Calidad Académica	10
Oficina de Registro	13
Sedes universitarias	15
Dirección de Asuntos Estudiantiles	16
Escuela Ciencias de la Administración	18
Escuela de Ciencias de la Educación	67
Escuela Ciencias Exactas y Naturales	101
Escuela Ciencias Sociales y Humanidades	105
TOTAL	376

Fuente: producción propia a partir de los datos estadísticos proporcionados por el Centro de Capacitación en Educación a Distancia en febrero, 2023.

En la tabla anterior se puede apreciar, que, en un quinquenio, se ha logrado difundir y conocer el RGE en el 11% del funcionariado (3.546), lo que, tiene un mayor logro, dado que, ha sido el personal de las 4 Escuelas de la universidad, quienes lo están cursando. Así, esta propuesta, está siendo exitosa, por lo que damos un amplio reconocimiento al funcionariado por su participación creciente, evidenciando interés. El compromiso sigue en marcha, debido a que hay instancias que aún no cuentan con la formación en el tema, la cual, es necesaria para una óptima atención.

Para ello, la DEFE, está preparando una estrategia, con el fin de focalizar mayormente el curso, y, que, en el mediano plazo, pueda alcanzarse un impacto de, al menos, 75% del personal de especial interés (enlistado en el acuerdo del CONRE supra citado), bajo el criterio de que, sean quienes brindan servicios académicos y administrativos, con lo que, se pretende garantizar una verdadera cultura de respeto de los derechos e intereses de las personas discentes.

Divulgación DEFE

La creación de contenidos y su difusión, le permite a la DEFE, que la comunidad estudiantil, conozca efectivamente cómo ejercer y defender los derechos humanos.

Por ello, se producen una serie de materiales, que usan un lenguaje sencillo, eficaz e incluyente. A saber,

Sabías que

Mediante este tipo de texto corto, llamativo, coloquial y motivacional, se publicita el accionar de la DEFE y la normativa universitaria.

Infografía

Documento que presenta datos atractivos y concretos, para informar, atraer y hacer reflexionar a la comunidad universitaria. Se elaboraron, en vinculación con el Programa de Orientación y Atención Psicoeducativa; abordando el tema de salud mental. En total se publicaron 11 producciones, sobre:

- Salud Mental
- Autoconfianza
- Comunicación asertiva

- Empatía
- Relaciones de amor y de amistad
- Niño interno
- Manejo de la crítica
- Pérdidas
- Ansiedad
- Depresión
- Proyecto de vida

Facebook

A través del usuario DEFE UNED, se mantiene una comunicación activa con 10.000 (diez mil) seguidores de la Defensoría de los Estudiantes. En este espacio se dan a conocer procesos administrativos y académicos, normativa, accionar de la DEFE, reflexión sobre temas varios, entre otros; facilitando la interacción con el estudiantado.

Presupuesto

En el 2022, los recursos económicos asignados a la Defensoría de los Estudiantes resultaron insuficientes para el desarrollo del Plan Operativo Anual propuesto. Esto, producto de la disminución sufrida en 2020 y 2021, producto de la disminución de acciones, giras, actividades de capacitación y otro, por las restricciones establecidas por las autoridades sanitarias y seguidas por la universidad, dada la pandemia COVID 19, aunado a la crisis económica del país y otras condiciones que han venido afectando a la educación pública.

En la siguiente tabla se puede observar el escaso contenido presupuestario con el que está trabajando esta Oficina.

Tabla N. 4 Presupuesto Defensoría de los Estudiantes 2022	
Partida presupuestaria	Monto en colones
Transportes dentro del país	200.000
Viáticos dentro del país	1.000.000
Actividades de capacitación	1.200.000
Útiles y materiales oficina y cómputo	150.000
Textiles y vestuario	200.000
Total	2.750.000

Siendo que, para el 2023 se mantuvo el mismo presupuesto, es necesario fortalecerlo, sobre todo en los rubros dedicados a la capacitación (personal DEFE, funcionariado y población estudiantil), cobertura de giras a las sedes universitarias, territorios de pueblos originarios, centros penales y otros.

Página WEB

El sitio web de la DEFE, durante el 2022, básicamente no presentó cambios. Sin embargo, resulta indispensable remozarlo, mediante la incorporación de nuevos contenidos, mostrar los alcances, fortalecer la identidad con la población estudiantil, actualizar, realizar correcciones a las distintas secciones.

Presentación y análisis de casos tramitados ante la DEFE

Expedientes tramitados

Durante el 2022, se recibieron 710 solicitudes estudiantiles, a través del Formulario de Casos, que se encuentra en las páginas web de la DEFE y de la UNED.

Con fines ilustrativos, en la figura N. 2 se muestra la distribución de casos presentados por los/as discentes, según región de Costa Rica.

Figura N.2
Mapa de Costa Rica
Distribución de casos presentados por estudiantes, según región 2022



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, DEFE, 2022. ¹

¹ Región Huetar Atlántica o Caribe: Guápiles, Siquirres, Talamanca, Limón, Valle de la Estrella subse de Limón.

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

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

Región Brunca: San Isidro, Buenos Aires, Osa, San Vito, Ciudad Neyli, Puerto Jiménez, subse de Ciudad Neyli.

Pacífico Central: Jicaral, Monteverde, Orotina, Quepos (Parrita), Puntarenas.

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

Región Central Oeste: La Reforma, Desamparados, Alajuela, Heredia, Atenas, Palmares, San José, Escazú subse de San José

Adicional a estos datos, al interior del país, se cuenta con estudiantes matriculados que residen en el extranjero (en promedio 51 por cuatrimestre, 2022), que acudieron a la DEFE, para un total de dos denuncias.

Como se puede observar, la Región Central presenta mayor número de casos, lo que, resulta proporcional a la matrícula, en dicha unidad territorial.

Además, al realizar la distribución de casos, se pudo ver que, en la Región Central, no se encontraron denuncias provenientes de la Subsede Escazú ni de la sede interuniversitaria de Turrialba. Esto se debe, probablemente, a que el Sistema de Casos de la DEFE se alimenta de la base de datos de la Oficina de Registro, y, no incluye a estas unidades entre las opciones de matrícula.

Igualmente, de las sedes universitarias de Monteverde y de Orotina, pertenecientes a la Región Pacífico Central, no se recibieron casos de estudiantes.

Por su parte, las sedes universitarias que ostentan más casos son San José: 168, Cartago: 59, Heredia: 47 y Alajuela: 34. Lo que, se explica fácilmente, dado que, en el Gran Área Metropolitana se concentra la mayor cantidad de matriculados, así como de servicios.

Con fines ilustrativos, se ofrece una tabla que incorpora la matrícula del 2022, por región y cuatrimestre.

Tabla N. 5 Matrícula UNED, según cuatrimestre, por región de Costa Rica y estudiantes en el exterior 2022			
Regiones	Periodos de matrícula		
	2022-3	2022-4	2022-5
Central	17.730	16.144	15.003
Chorotega	2.403	2.135	2.009
Pacífico Central	1.642	1.413	1.324
Brunca	3.878	3.516	3.545
Huetar Atlántico	2.836	2.499	2.512
Huetar Norte	3.159	2.787	2.792
Estudiantes en el exterior	58	43	52
TOTAL	31.706	28.537	27.237

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos del Sistema de Estadísticas de Matrícula de la UNED.

Las denuncias/consultas son planteadas con el propósito de que sean conocidas y gestionadas diversas situaciones, en las que, el estudiantado percibió que se vieron afectos sus derechos.

En la Tabla N. 5, se ilustran las denuncias/consultas realizadas, por región del país.

Tabla N. 6 Casos presentados por estudiantes, según región de Costa Rica y estudiantes en el exterior 2022	
Regiones	Casos
Central	430
Chorotega	55
Pacífico Central	25
Brunca	74
Huetar Atlántico	63
Huetar Norte	61
Estudiantes en el exterior	2
TOTAL	710

Fuente: Elaboración propia, a partir de los casos recibidos en el 2022.

Con base en los datos brindados por la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la cantidad de discentes que tuvo la UNED en el 2022 fue de 43.958 personas, de tal manera que, los casos refieren al 1,61% de la comunidad estudiantil, es decir, la incidencia fue de menos de 2 denuncias o consultas por cada 100 estudiantes, quienes acuden a la DEFE. Si bien, el porcentaje es pequeño, estos, pueden estar representando a un grupo de personas inconformes con la misma temática, que, por diversos motivos no lo hacen personalmente; y, que, las resoluciones derivadas, conllevan a correcciones en las distintas áreas académicas y administrativas, en favor del estudiantado, en el corto, mediano y largo plazo. En todos los casos, fueron atendidos con eficiencia y eficacia.

Particularizando en los casos presentados, es importante conocer la distribución de estos, de acuerdo con los distintos segmentos de la población estudiantil, lo que, puede verse en la Tabla N. 6.

Tabla N. 7 Distribución de casos según segmentos de población estudiantil UNED y CONED 2022		
Poblaciones específicas	Absoluto	Relativo
Personas con discapacidad	11	0.025
Pueblos originarios	1	0.002
Personas privadas de libertad	24	0.055
CONED	2	0.077
Estudiantes regulares	672	1.61
TOTAL	710	

Fuente: Elaboración propia, datos sobre cantidad de estudiantes UNED, proporcionados por Cinthya Vega Álvarez, SAE

Como referencia, en el 2022, el Colegio Nacional de Educación a Distancia tuvo 2.600 estudiantes.

En la comunidad estudiantil universitaria, el promedio de matrícula de privados de libertad fue de 505, el de estudiantes con discapacidad de 561, el de personas discentes autoidentificadas como indígenas fue de 812 y el de estudiantes en el extranjero fue de 58.

En la Tabla N. 6 se aprecia que, la mayor cantidad de casos corresponden a estudiantes regulares, porque son el grueso de la población. Llama la atención que, el segundo lugar de recurrencia de casos presentados fue de estudiantes privados de libertad, luego de personas con discapacidad y tan solo un caso realizado por una persona auto reconocida de pueblos originarios. Adicionalmente, 2 estudiantes del CONED se acercaron a la DEFE.

La población estudiantil ubicada en establecimientos penitenciarios y el hecho de estar reunidos en espacios concentrados, permite la visitación, y, por ende, el acompañamiento que les ofrece de la DEFE. Del total de los casos presentados, cerca de 5% de este grupo recurrió a esta Dirección, manifestando inconformidades en los servicios falta en la garantía de sus derechos, según la normativa institucional.

En tanto, tan solo 0,07% de los discentes del CONED, acudieron ante una situación adversa en su proceso académico. Para el 2023, se cuenta con un pronunciamiento de la Oficina Jurídica de la UNED, resultado de consulta de la Defensoría de los Estudiantes, que indica que esta Dirección debe brindar sus servicios a los/las alumnos/as del CONED. Por ello, se incluyó un proyecto y actividades diversas que favorezcan el acercamiento, la divulgación y la atención, dentro de la planificación anual. Existe gran anuencia de la directora de la entidad, señora Paola Mesén Meneses, para el trabajo colaborativo.

De los estudiantes con discapacidad, casi el 2% acudió a la DEFE, sobre todo, por carencias en el servicio de adaptación de las plataformas virtuales y del material bibliográfico, lo que, a la fecha sigue sin resolverse satisfactoriamente.

En tanto, el 3,5% de estudiantes en extranjero, también hicieron denuncias. Este segmento de la población universitaria es el más pequeño (58 estudiantes en el 2022).

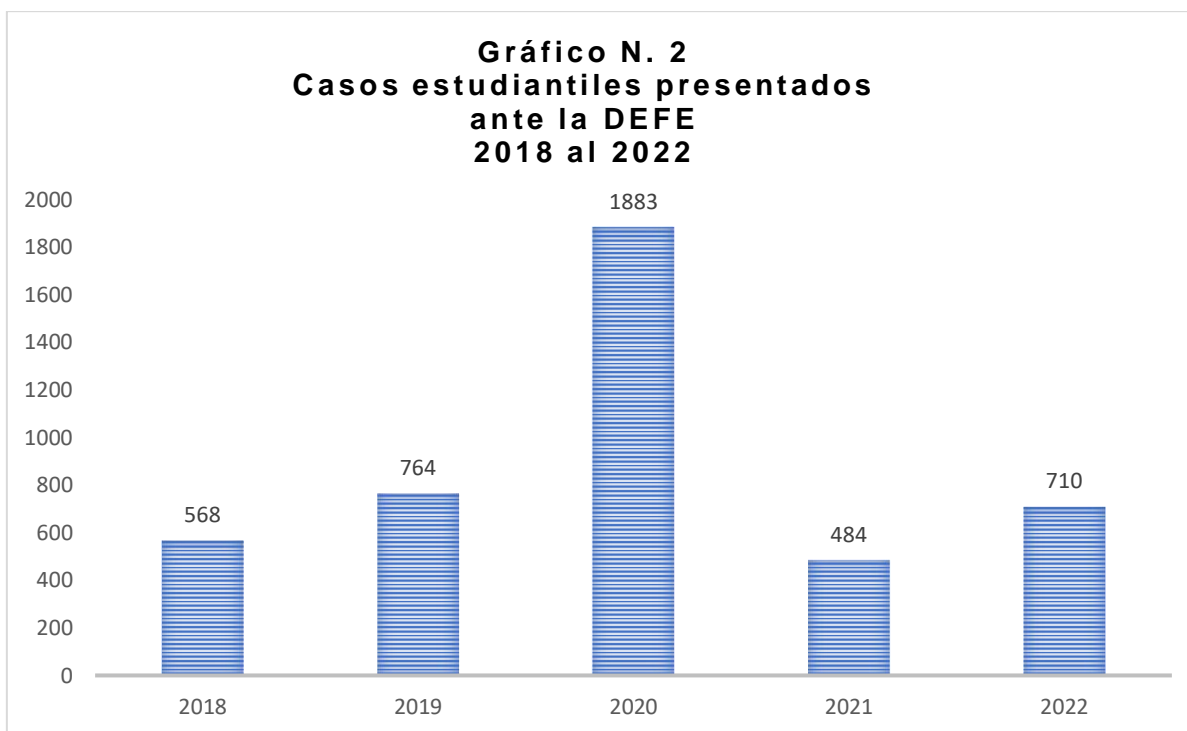
Destaca la casi imperceptible recurrencia de las personas estudiantes autodenominados de pueblos originarios, que, de un promedio de matrícula de 812, solamente se conoció una denuncia en todo el 2022. En este sentido, la DEFE ha venido realizando un trabajo de mayor presencia y acompañamiento con esta población, la que, se incrementará significativamente en este 2023, con el objeto de brindar talleres sobre el Reglamento General Estudiantil y otros tópicos de interés.

Las 710 incidencias que fueron presentadas en el 2022 ante la DEFE, las realizaron 516 estudiantes. Esto por cuanto, 83 estudiantes recurrieron en más de una ocasión a la DEFE, distribuidos de la siguiente forma:

- 65 estudiantes interponen casos 2 oportunidades.
- 8 estudiantes interponen casos en 3 oportunidades.
- 10 estudiantes interponen casos en 4 oportunidades.

Esto reduce, la cantidad de discentes que están tomando la decisión de acudir ante la Defensoría de los Estudiantes. Para el 2023, esta Dirección ha planificado y está trabajando en una mayor cantidad de talleres para el estudiantado, visitación en los territorios, divulgación y otras acciones, dado, que, efectivamente, es poco el conocimiento que posee la comunidad estudiantil sobre los servicios de la DEFE.

Siguiendo con el análisis y con fines comparativos, que permitan visualizar el comportamiento y la distribución de casos por año, se incluye el Gráfico N. 2, con datos del quinquenio 2018 al 2022.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos estadísticos obtenidos de Informes de labores, 2018 al 2021, y el Sistema digital de casos, 2022.

Como se puede observar, el 2020 presentó la mayor cantidad de casos del periodo en mención, dado que se trató del primer año de la pandemia COVID-19, cuando, por disposiciones institucionales tomadas en respuesta a la crisis sanitaria, estas redundaron en el paso abrupto a la virtualización y el uso de plataformas educativas en la totalidad de la oferta académica, con excepción de los estudiantes privados de libertad, quienes, aunque no se paralizó el desarrollo de su quehacer académico, sí sufrieron un gran impacto, el que, apenas está en proceso lento de recuperación.

Las consultas se centraron en los cambios suscitados en la metodología de enseñanza-aprendizaje y la tramitología administrativa. Situación que también estaba afectando al profesorado, dada la brecha en la alfabetización tecnológica, para el planeamiento, uso e interacción en las plataformas.

Particularmente, entre el 2021 y el 2022, las incidencias crecieron en casi 70%, lo que, podría deberse al aumento de la presencialidad en los distintos espacios de la universidad, a nivel nacional, y, dentro de ello, la posibilidad de la DEFE de retomar los talleres para el estudiantado y un mayor contacto.

Adicionalmente, la recurrencia por dudas relacionadas con la normativa y los procesos administrativos también se ensancharon; siendo que, en el 2021 se recibieron 35 casos, mientras que, en el 2022, fueron 97, con un ascenso de casi 40%, lo que podría reflejar una mayor cantidad de discentes que conocen de los servicios que les ofrece la DEFE, los problemas de cupo y en el proceso de matrícula.

En la Tabla N. 7, se presenta, además, la distribución de casos por sede universitaria, con la finalidad de ilustrar el comportamiento en los territorios, a pesar de que, es evidente que la frecuencia de las denuncias está relacionada con la cantidad de matrícula en cada una, con predominancia en San José y sus cantones centrales.

Tabla N. 8	
Casos interpuestos por el estudiantado, según Sede Universitaria 2022	
Sede universitaria	Cantidad
Estudiantes en el extranjero	2
Valle la Estrella	0
Subsede Escazú	0
Monteverde	0
Jicaral	1
Tilarán	3
Osa	1
Atenas	1
La Cruz	3
Complejo Occidente Jorge A. Montero (antigua La Reforma)	3
Orotina	0
Quepos	3
Talamanca	4
Santa Cruz	5
Acosta	5
Los Chiles	5
Nicoya	10
Sarapiquí	12
Cañas	9

Siquirres	13
San Vito	9
San Marcos	5
Limón	13
Liberia	24
Buenos Aires	4
Ciudad Neilly	11
Puriscal	11
Puntarenas	22
Turrialba e interuniversitaria	19
Upala	13
San Carlos	31
Guápiles	33
Desamparados	40
Alajuela e interuniversitaria	34
Palmares	38
Heredia	47
San Isidro, Pérez Zeledón	49
Cartago	59
san José	168
TOTAL	710

Fuente: Elaboración propia a partir de los casos recibidos en el 2022 en la DEFE y el Sistema de Estadísticas de Matrícula de la UNED del 2022-5.

La propuesta de la DEFE, para el periodo 2022-2026, es realizar una amplia labor de divulgación, capacitación e interacción con el estudiantado en todo el país, mediante un trabajo conjunto y en diálogo colaborativo con las sedes universitarias. Adicionalmente, se trabaja en un diagnóstico para conocer por qué hay sedes en donde no se reportan casos, cuál es el porcentaje de conocimiento que tiene el estudiantado de la existencia de la DEFE, cuáles motivos podrían incidir para que una persona estudiante no quisiera denunciar cuando está inconforme con un servicio recibido o una situación académica que le afecta, y, qué otras estrategias pueden utilizarse con el fin alcanzar un mayor posicionamiento en el territorio nacional.

La Defensoría de los Estudiantes ha venido trabajado en posicionarse en cada sede universitaria, a través del/la estudiante delegado/a. Durante el periodo, estos hicieron uso de redes sociales, talleres sobre reglamentación y normas de citación APA, mediante eventos presenciales a poblaciones vulnerables, entre otros.

Para el 2023, se están gestando reuniones virtuales con los/as jefes de sede universitarias y estos representantes, con el objeto de que tengan reconocimiento, se fortalezcan y mejoren la incidencia en las tareas de brindar acompañamiento a sus iguales.

Igualmente, en los centros penales, se cuenta con una persona delegada y el apoyo a sus compañeros/as es de gran ayuda; sin embargo, se requiere fortalecer esta figura y ajustar las posibilidades de contacto entre los estudiantes privados/as de libertad, dadas las complejidades y el principio de seguridad que debe respetarse al interior de las cárceles. Por ejemplo, en los centros de atención institucional, es más limitado el movimiento y las posibilidades de reunión entre el grupo estudiantes universitarios, porque estos se sitúan en distintos ámbitos y dependen del permiso del funcionariado de la Sección Educativa del Ministerio de Justicia y Paz (MJP) y del traslado del personal de seguridad. Para ilustrar, en el CAI 26 de julio (Puntarenas), únicamente los estudiantes que se ubican en el módulo de “Mínima”, pueden salir a la “escuela”, por lo que, los demás, no pueden disfrutar del acompañamiento del delegado en ese establecimiento penitenciario, a menos que todos estén residiendo en dicho ámbito. Esto puede ocurrir en otros CAI, por ello, la DEFE, hace visitas en todo el país, mediante el programa “Un día con un privado de libertad”, además, de la atención emergente de situaciones, de la gestión de talleres en vinculación con otras áreas de la UNED.

En las Unidades de Atención Integral, que son Reinaldo Villalobos (Complejo Occidente, anterior La Reforma), Pabru Presberi (Pérez Zeledón) y 20 de diciembre, 1979 (Guápiles), el acceso al aula para estudiantes de la UNED sí está garantizado, dichosamente.

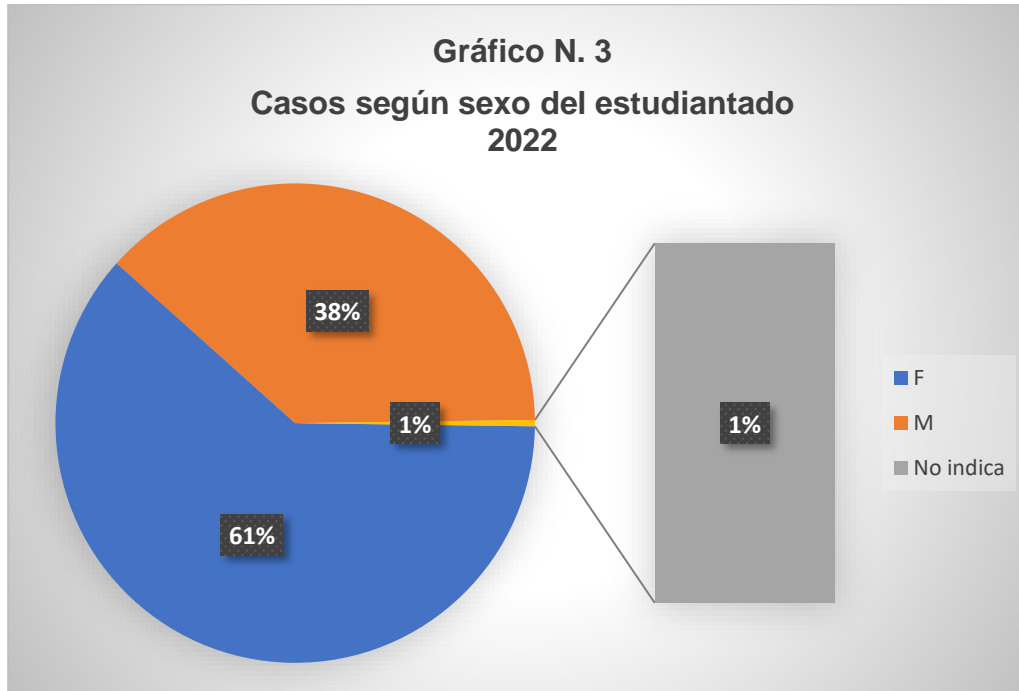
La firma del Convenio específico entre la UNED y el MJP, que permitirá la donación de equipos de cómputo para el uso de los estudiantes UNED, próximo a firmarse, exigirá que la mayor cantidad de establecimientos penitenciarios posean una sala de estudio para estos, lo que, a la fecha no sucedía en la totalidad, dado que, históricamente se ha privilegiado brindar aulas a los ciclos de primaria y secundaria, en convenio con el Ministerio de Educación Pública (MEP).

Adicionalmente, en este 2023, se está ejecutando un proyecto para crear 4 bibliotecas en las 3 UAI y el CAI Vilma Curling, técnicamente conformadas y dotadas de material bibliográfico actualizado y atinente para los estudiantes UNED. Esto, vinculación con la carrera de Bibliotecología de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, y, con el visto bueno y apoyo del viceministro de Justicia, Exleine Sánchez Torres.

Análisis de casos atendidos

A continuación, se presentan desagregaciones de los casos presentados por la comunidad estudiantil ante la Defensoría de los Estudiantes.

En vista del compromiso de la DEFE con la igualdad de género y la no discriminación, se considera importante seguir observando las estadísticas, de acuerdo con la distribución por sexo, lo que puede apreciarse en el Gráfico N. 3.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, 2022.

Como se observa en la imagen anterior, 61% (436 de 710) de quienes presentaron una denuncia, fueron mujeres, mientras que, 38% (271 de 710) corresponde a varones. Tres estudiantes, que corresponden al 1%, no indicaron su sexo.

Los porcentajes de estudiantes matriculados en la UNED, coinciden con el número de mujeres y hombres que acuden a la DEFE. De acuerdo con el Anuario Estadístico 2015-2021, en el 2021, el 65,5% fueron mujeres (27.844 de 42.507) y 34,5% hombres (14.663 de 42.507).

Es sustancial resaltar, que, en vista de que el Sistema de casos es alimentado por la información de la Oficina de Registro, se vuelve más complejo que la DEFE pueda hacer variantes en el Formulario de Casos, para incluir la opción Intersexual; no obstante, se está solicitando a la instancia correspondiente.

Distribución de casos por mes

Se presenta la distribución de casos recibidos por mes, en el 2022.

Tabla N. 9		
Casos recibidos por mes		
2022		
Mes	Absolutos	Relativos
Enero	77	10,8
Febrero	32	4,5
Marzo	33	4,6
Abril	27	3,8
Mayo	150	21,1
Junio	38	5,4
Julio	47	6,6
Agosto	64	9,0
Setiembre	101	14,2
Octubre	39	5,5
Noviembre	52	7,3
Diciembre	50	7,0
TOTAL	710	100

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, 2022.

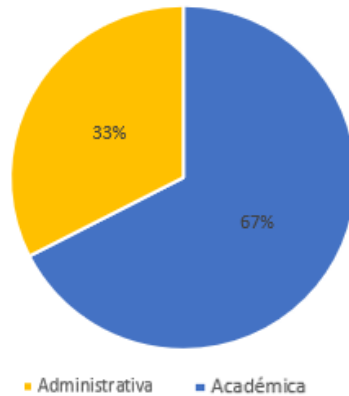
En la figura anterior, se puede observar que los meses de enero, mayo y setiembre, son los que reportan mayor cantidad de casos, lo que se explica porque corresponden a los períodos de matrícula, en donde el estudiantado acude a la DEFE para denunciar y consultar por situaciones diversas, pero, con especial énfasis, dada la limitación de cupos en asignaturas, que afecta principalmente a quienes se encuentran próximos a graduarse, o bien, recurren porque el sistema de matrícula, no les permite ingresar.

Atendiendo esta problemática, se está haciendo un estudio, con el que, la DEFE pueda aportar alternativas a esta problemática, razonadas a partir de las denuncias presentadas.

Casos académicos y administrativos

La universidad requiere de las labores académicas y administrativas para cumplir con su misión y visión de llevar educación de calidad. Ambas instancias, se complementan en esta labor, no obstante, para mostrar el comportamiento de las denuncias, consultas y quejas, se muestra el número de casos recibidos en cada una.

Gráfico N. 4
Distribución de casos presentados por estudiantes, según áreas académica y administrativa 2022

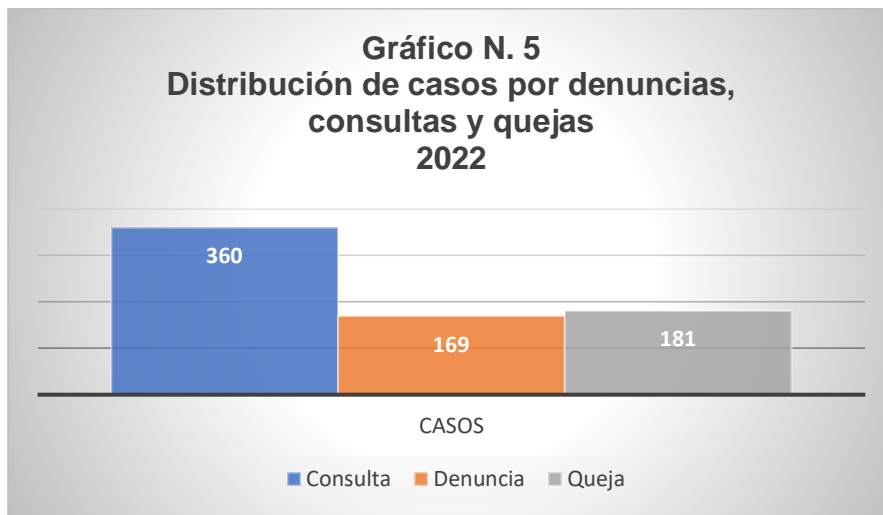


Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, 2022.

El 67% de los casos (479 de 710) refieren al área académica y 33% (231 de 710) a trámites relacionados con la administración, la cuál es una forma de distribución de las solicitudes realizadas por el estudiantado. El mayor peso en lo académico, se comprende, dado el quehacer natural de la institución.

El análisis de la incidencia en ambas áreas permite a la Defensoría de los Estudiantes identificar cuáles son las entidades de la universidad que presentan mayor recurrencia en las denuncias, cuyos resultados se vierten en recomendaciones y seguimiento, con el fin de verificar su aplicación, de tal manera que, la institución pueda seguir creciendo en mejoras y garantizando los intereses y derechos del estudiantado.

Los casos se distribuyen en denuncias, consultas y quejas. Es importante hacer ver que el estudiantado, no necesariamente establece la diferencia entre estos términos, acorde a lo definido para fines de la DEFE (ver glosario en la página 5), por lo que, puede conceptualizarlos y usarlos indistintamente, especialmente en lo que corresponde a “denuncia” y “queja”. En ambos, se siguen procesos de investigación, consultas a la academia y administración y resolución alternativa de conflictos con las partes involucradas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, 2022.

para que se le asesore, y, en segundo lugar, para interponer casos.

Con el fin de profundizar, se incluye información adicional, sobre el tipo de consultas, denuncias o quejas, que se recibieron, durante el año de este informe:

Tabla N. 10	
Tipología de consultas recibidas en la DEFE	
2022	
TIPO DE CONSULTA	TOTAL
Devolución de dinero	1
No aplica	1
Plan de estudios	1
Plazo de respuesta del funcionariado	3
Trámite de reconocimiento de asignaturas	1
Trabajos grupales	1
Cambio de plan de estudio	2
Normativa o procesos administrativos de privados de libertad, producto de cambio de modalidad de custodia	2
Convalidaciones	2
Fondo Solidario	2
Registros de calificación	2
Retiro autorizado	2
Servicios administrativos no brindados, que cambian o con error. Servicios académicos no brindados, que cambian o con error	2
Graduaciones	3
Evaluación de los aprendizajes	4
Empadronamiento	5
Plagio académico	5
Promedios o notas parciales con errores	6
Trabajos Finales de Graduación	6
Plataformas de aprendizaje	7
Circunstancias o eventos especiales	9
Incumplimiento de deberes del estudiantado	12
Sistema de matrícula	12
Revocatoria y apelación	17
Cupos para matricular	20
Normativa o procesos administrativos, realizadas personas privada de libertad en el nivel institucional (profesorías, empadronamiento, orientaciones académicas, evaluación de los aprendizajes)	24
Beca	57
Normativa o procesos administrativos, estudiantes regulares	158
TOTAL	367

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, 2022.

En el rubro de consultas, destacan, por su predominancia, el incumplimiento de deberes del estudiantado, 3,26%, sistema de matrícula, 3,26%, recursos de revocatoria y apelación, 4,63%, cupos para matricular, 5,45%, consultas de normativa o procesos administrativos, realizadas por personas privada de libertad (descantan sobre profesorías, empadronamiento, orientaciones académicas, dudas de la evaluación de los aprendizajes), 6,53%, beca, 15,53%, y normativa o procesos administrativos, hechas por estudiantes regulares, 43%.

Del total de las dudas presentadas, un 7% corresponde a estudiantes en privación de libertad; las que, hacen, principalmente vía telefónica. Sin embargo, como se conoce, las dificultades para consultar o recurrir, son limitadas, dado que implica acceso a tiempo restringido en el uso del teléfono público en las prisiones, o bien, dependen del funcionariado, ya sea del Ministerio de Justicia y Paz o de la UNED.

En respuesta a las mayores inquietudes de los discentes, la DEFE labora en capacitar al personal administrativo y académico sobre la normativa, y brinda acompañamiento con el objeto de guiarles adecuadamente.

Asimismo, se describe la distribución de solicitudes recibidas, categorizadas como denuncias o quejas, en la siguiente tabla.

Tabla N. 11	
Tipología de denuncias/quejas recibidas en la DEFE 2022	
Denuncias	TOTAL
Anulación de asignaturas	1
Falta de oferta académica	1
Fondo Solidario	1
Libro en mal estado	1
Maltrato de estudiante a estudiante	1
Medidas COVID-19	1
Pruebas mal diseñadas	1
Trabajos grupales	1
Cambio de plan de estudio	2
Fraude académico	2
Maltrato de funcionarios a estudiantes	2
Maltrato de estudiantes a funcionarios	2

Molestia por libro digital	2
Proceso disciplinario estudiantil	2
Reconocimientos	4
Registros de calificación	2
Servicios administrativos no brindados, que cambian o con error	2
Convalidaciones, incumplimiento de funciones	3
Maltrato de funcionarios a estudiantes	3
Profesorías	3
Acoso escolar	4
Devolución de dinero	4
Maltrato de estudiantes a funcionarios	4
Necesidades educativas especiales	4
Plagio académico	4
Falta de respuesta en plazo	6
Graduaciones	6
Servicios académicos no brindados, que cambian o con error	6
Otros	6
Incumplimiento o error académico del estudiante	8
Incumplimiento de deberes del estudiante	9
Plazo de respuesta del funcionario	11
Promedios o notas parciales con errores	14
Evaluación de los aprendizajes	15
Circunstancias o eventos especiales	17
Plataformas de aprendizaje	17
Trabajos Finales de Graduación	19
Incumplimiento de funciones	21
Beca	27
Sistema de matrícula	30
Revocatoria y apelación	31
Cupos para matricular	45
TOTAL	343

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, 2022.

En cuanto a las denuncias y quejas, sobresalen, por ser más numerosos, aspectos como los trabajos finales de graduación, 5,53%, el incumplimiento de funciones, 6,12%, las becas, 7,9%, el sistema de matrícula, 8,75%, los recursos de revocatoria y apelación, 9%, y la carencia de cupos para matricular 13,11%.

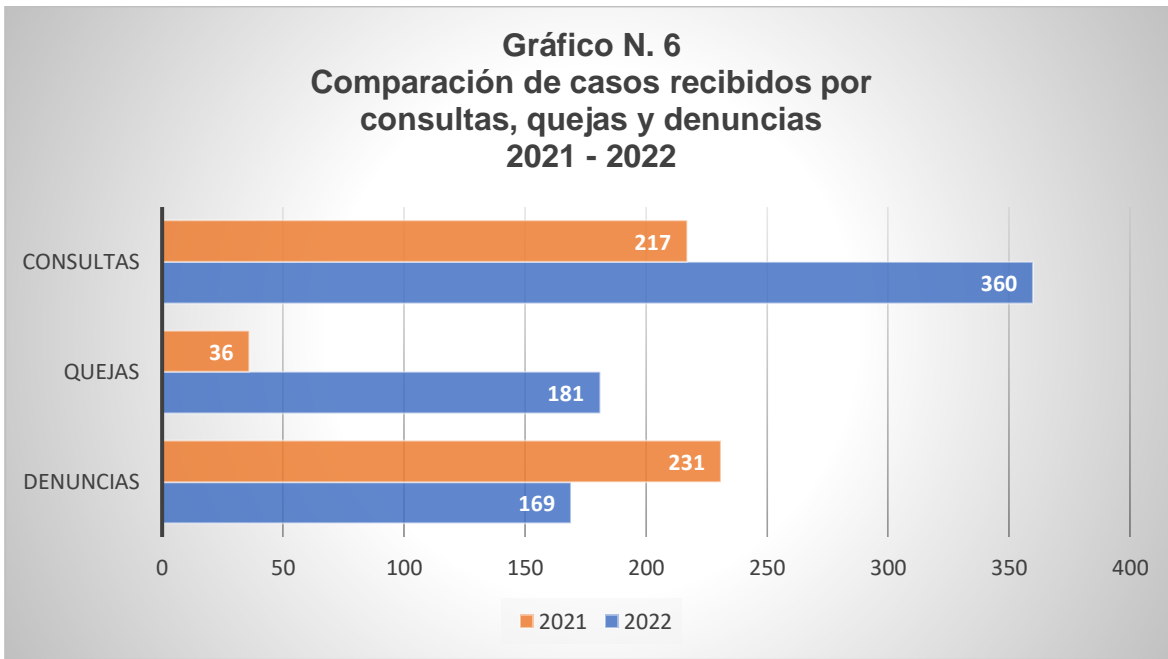
Comparando ambas tablas, se puede observar que, la Defensoría de los Estudiantes:

- Sirve como faro para observar el cumplimiento de derechos y deberes del estudiantado, dado que conoce los procesos académicos y administrativos, construye vinculaciones, relaciones adecuadas y armoniosas con estas unidades de la UNED. De ahí que, domina diferentes temáticas, manteniendo una actividad de constante aprendizaje y crecimiento, como respaldo a los servicios que ofrece.
- Funge como un ente fiscalizador de los servicios y es garante de los derechos estudiantiles. En su accionar resuelve toda temática que le son planteados.
- Es la Dirección a la que estudiantado acude para solicitar asesoría, previo a que el caso se pudiera agudizar, llegando convertirse en una denuncia o queja.
- Remite recomendaciones, a partir de las resoluciones de los casos, las que se remiten, además del estudiantado, a diferentes entidades de la UNED, con el fin de que se hagan correcciones, como oportunidades de mejora.

Considerando, tanto las consultas como las denuncias realizadas por el estudiantado, los tópicos relacionados con la matrícula y las becas son la mayor preocupación y afectación del estudiantado UNED. Por ello, la Defensoría de los Estudiantes se encuentra profundizando en analizar opciones, en constante diálogo con las entidades correspondientes, con el fin de sumar esfuerzos para encontrar soluciones efectivas en el menor plazo posible.

El Sistema de casos es una herramienta digital que fue implementada en el 2018, gracias a la colaboración de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) de la UNED. Y, en el 2021, se trabaja bajo la distribución de casos por consultas, denuncias y quejas, a petición de la DAES.

Adicionalmente, se incluye la comparación de casos recibidos en la DEFE entre el 2021 y el 2022.



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, 2021 y 2022.

Se desprende del gráfico supra presentado, que, en el 2022 las consultas aumentaron en 40%, y, cuánto más las quejas, en 80%. Por su parte, las denuncias decrecieron en 27% con respecto al 2021.

Sin embargo, como se ha mencionado, la revisión y atención de los casos permite llegar a la consideración de que, el estudiantado no necesariamente diferencia los términos de denuncia y queja; siendo así, estos dos rubros suman 350 en el 2022, superando en cantidad al 2021, en 24%.

En resumen, el 2022 evidencia un crecimiento en las consultas, y las denuncias/quejas. Esto se debe a que, restablecidas las interacciones y actividades de la institución, postpandemia, se reactivaron las acciones de divulgación,

capacitación a personas delegadas de la DEFE en los territorios, talleres al estudiantado y a la comunidad universitaria en general, entre otras.

Casos académicos

Del universo de los 710 casos presentados por el estudiantado, en el 2022, ante la DEFE, la incidencia de casos referidos a los servicios académicos representa la mayor incidencia. A continuación, se desglosan, según asunto.

Tabla N. 12		
Casos académicos recibidos en la DEFE		
2022		
Categoría de casos académicos	Absolutos	Relativos
Anulación de asignaturas	1	0,2
Falta de oferta académica	1	0,2
Graduación	1	0,2
Libro en mal estado	1	0,2
Maltrato de estudiante a estudiante	1	0,2
Maltrato de funcionarios a estudiantes	3	0,6
Molestia por libro digital	1	0,2
Pruebas mal diseñadas	1	0,2
Retiro autorizado	1	0,2
Devolución de dinero	2	0,4
Empadronamiento	2	0,4
Entorno de estudiantes	2	0,4
Fraude académico	2	0,4
Necesidades educativas especiales	2	0,4
Proceso disciplinario estudiantil	2	0,4
Trabajos grupales	2	0,4
Plan de estudios	3	0,6
Acoso escolar	3	0,6
Reconocimiento de asignaturas: incumplimiento de plazos de entrega	4	0,8
Registros de calificación	3	0,6
Profesorías	3	0,6
Maltrato de estudiantes a funcionarios	4	0,8
Cambio de plan de estudio	4	0,8
Convalidaciones de asignaturas: incumplimiento de plazos de entrega	4	0,8
Sistema de Matrícula	5	1,0

Falta de respuesta en el plazo	6	1,3
Servicios académicos no brindados	6	1,3
Plagio académico	9	1,9
Incumplimiento o error del estudiante	11	2,3
No indica	11	2,3
Plazo de respuesta del funcionario	12	2,5
Incumplimiento de deberes del estudiante	13	2,7
Personas privadas de libertad	18	3,8
Incumplimiento de funciones	19	4,0
Evaluación de los aprendizajes	19	4,0
Promedios o notas parciales con errores	19	4,0
Entorno virtual	20	4,2
Trabajos Finales de Graduación	24	5,0
Circunstancias o eventos especiales	24	5,0
Cupos para matricular	65	13,6
Revocatoria y apelación	48	10,0
Consultas de normativa o procesos administrativos	97	20,3
TOTAL	479	100,0

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, 2022.

A partir de la recepción de las denuncias, consultas y quejas mostradas, se comentan los tópicos más frecuentes, tomando como referencia aquellos que sumaron 18 casos o más. Son los siguientes:

- *Personas en privación de libertad.* 18 casos atendidos. Se comunican con la Defensoría de los Estudiantes, mediante llamadas telefónicas. Los temas más recurrentes fueron:
 - Consultas referentes a calificaciones obtenidas en instrumentos de evaluación de los aprendizajes.
 - Solicitudes para que la DEFE plantee, por correo electrónico, consultas académicas a las diferentes Escuelas (Ciencias de la Administración, ECA, Ciencias Sociales y Humanidades, ESCH, Ciencias Naturales y Exactas, ECEN, Ciencias de la Educación, ECE).
 - Consultas sobre Orientaciones Académicas contextualizadas, con doble problemática recurrente; entrega extemporánea y limitaciones en la contextualización correcta o ninguna.

- Denuncias por asignaturas que no se ofertan a estudiantes en privación de libertad.
- Consulta de matrícula actual.
- Denuncias para reportar que realizaron una prematrícula y no se les asignó el cupo en la asignatura solicitada.

- *Incumplimiento de funciones.* 19 casos atendidos.
 - Tardía en entrega de calificaciones de estudiantes en la plataforma de aprendizaje.
 - Foros de dudas sin respuesta en el plazo establecido.
 - Resolución tardía de solicitudes de convalidación y revocatoria.

- *Evaluación de los aprendizajes.* 19 casos atendidos.
 - Instrumentos de evaluación, en donde el puntaje es menor al valor porcentual.
 - Normativa referente a evaluación de los aprendizajes.
 - Pruebas escritas ordinarias anuladas, debido a que se publicó el solucionario antes de concluirse la entrega de evaluación.

- *Promedio o notas parciales con errores.* 19 casos atendidos
 - Se insta al estudiantado a seguir el debido proceso del recurso de revocatoria y apelación en subsidio.
 - Si el estudiante ha cumplido con el paso anterior, se interviene desde la DEFE para que las Cátedra revisen el caso, resuelvan y registren las calificaciones, de conformidad.

- *Entorno virtual:* 20 casos atendidos
 - Evaluaciones publicadas fuera del plazo indicado en las Orientaciones Académicas.
 - Estudiantes que no comprenden el funcionamiento de las plataformas de aprendizaje. Para resolver las dudas, la DEFE les ha brindado una cita virtual para explicarles la metodología de enseñanza; pero, sobre todo, se

recomienda, a las entidades correspondientes, el refuerzo con talleres de inducción a discentes de nuevo ingreso.

- Orientaciones Académicas y consignas en las plataformas educativas que presentan instrucciones que requieren mayor claridad y pueden llevar a error al estudiantado.
 - Incumplimiento de estudiantes en los plazos de entrega de los instrumentos de evaluación, quienes solicitan que los califiquen de forma extemporánea y sin la remisión de una justificación válida, de acuerdo con el Artículo 4, inciso i, del Reglamento General Estudiantil.
- *Trabajos Finales de Graduación.* 24 casos atendidos:
- Trabajos de investigación sin la calidad académica requerida, que no reciben el aval del equipo asesor, para pasar a defensa de TFG.
 - Estudiantes que desean llevar asignaturas y el TFG, al mismo tiempo, para avanzar en su proceso académico, empero, por normativa no es permitido.
- *Circunstancias o eventos especiales.* 24 casos atendidos
- Asesorías brindadas a estudiantes, muchas de ellas se resuelven de acuerdo con el artículo 4 inciso i del Reglamento General Estudiantil y otras, al ser casos.
- *Cupos para matricular.* 63 casos atendidos
- Se recibe una serie de casos en los que el estudiante no obtiene cupo para matricular, algunos de ellos lo requieren para poderse graduar. En todos los casos, se les indica que deben remitir los datos a la Cátedra respectiva para que valore la situación en particular de acuerdo a sus posibilidades.
 - Hay asignaturas que tienen gran demanda en la población estudiantil como las de Estadística I y Estadística II para administradores.

- *Revocatoria y apelación. 48 casos*
 - Se brinda asesoría constante al estudiantado, sobre el debido proceso para gestionar las apelaciones ante el profesorado y las Cátedras.

- *Consultas de normativa o procesos administrativos. 97 casos.*
 - Se ofrece asesoría constante al estudiantado, sobre la normativa que consideran derechos, deberes, evaluación, sanciones y otros.

Concerniente al accionar de la DEFE, en relación con las entidades institucionales para coadyuvar en la resolución de casos, esta Oficina trabaja cada solicitud del estudiantado de la siguiente forma:

- Remisión de consultas a diversas entidades de la UNED, según corresponda, para que emita criterios y/o pruebas de su accionar, o bien, una respuesta a la petición del estudiantado.
- Solicitud y ejecución de reuniones virtuales, cuando los casos lo ameriten, con el funcionariado de interés o involucrados. Esto es común en temas como Trabajos Finales de Graduación, incumplimiento de funciones, situaciones especiales del estudiantado y evaluación de los aprendizajes. Se recurre a ello, para profundizar, mediar, y cuando, derivado de las denuncias, se identifiquen oportunidades de mejora, emitiéndose recomendaciones por parte de la DEFE.
- Reunión con la persona estudiante, ya sea, para poder comprender mejor la temática o para brindarle una mejor asesoría, por el tipo de caso.

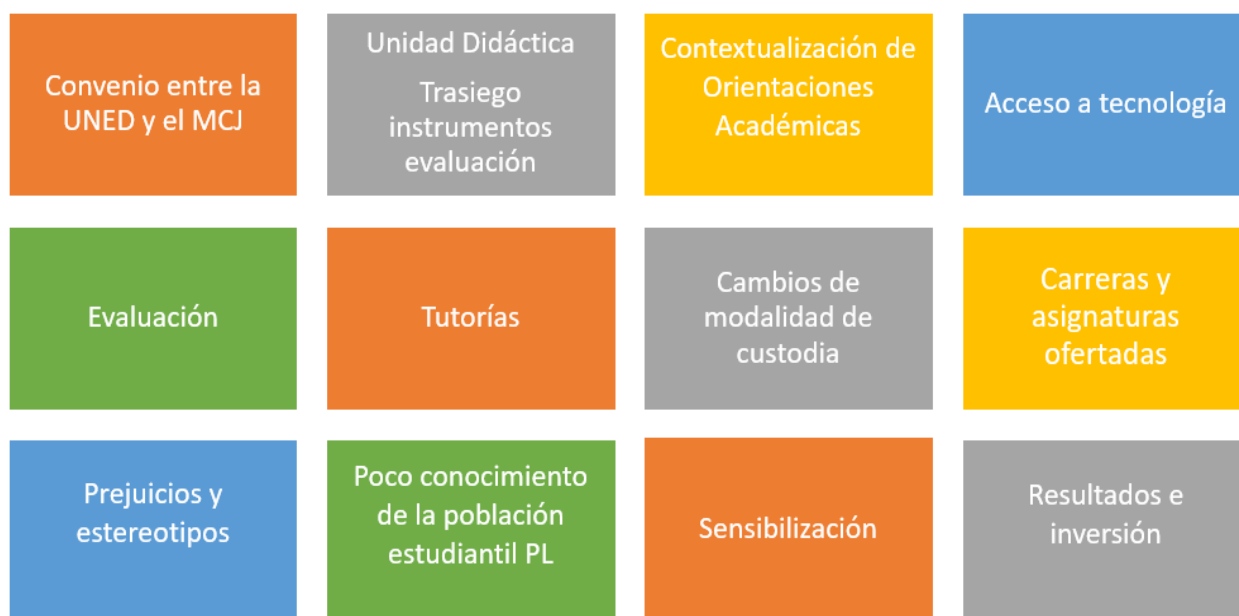
En la academia, el funcionariado a quien más se consulta son las personas encargadas de Cátedra, quienes, en general, facilitan la labor que lleva a cabo la DEFE y colaboran durante el proceso. Cuando no es así, se debe acudir a las personas directoras de Escuela, para contar con lo que se requiera de parte de estos, en función de resolver las petitorias estudiantiles.

De requerirse una asesoría especializada para resolver un caso, se acude a diferentes entidades de la universidad, como la Vicerrectoría Académica, la Rectoría, el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE), la Oficina Jurídica, entre otras.

En este apartado de denuncias/consultas académicas, resulta fundamental destacar problemáticas o limitaciones de los servicios.

Particularmente, los aspectos medulares, para dar seguimiento a las limitaciones en el servicio a los estudiantes privados de libertad, se aprecia en la siguiente figura:

Figura N. 3
Problemática de la población estudiantil privada de libertad



Dada la incidencia y afectación a este segmento de la población universitaria, se aborda las Orientaciones Académicas que, para las personas privadas de libertad deben ser contextualizadas.

El Reglamento General Estudiantil, en el Artículo 20, establece como derecho del estudiantado:

f) Recibir, al inicio de cada período académico, la información necesaria sobre los criterios de evaluación de los aprendizajes de cada curso o asignatura, así como el documento de Orientación Académica que, de acuerdo con el modelo de la educación a distancia, pueda favorecer el logro de los aprendizajes.

Adicionalmente, el procedimiento *Atención para las personas estudiantes privadas de libertad* PUNED OFODE 01, define los “servicios y materiales contextualizados”, como “...contextualización del material y los servicios requeridos en cada asignatura para el desarrollo de actividades evaluación, de acuerdo con el contexto y condiciones presentes en cada CAI (Centros de Atención Institucional) y UAI (Unidades de Atención Institucional) [sic]” (2001:4)

Las visitas, reuniones y acompañamiento que realiza la DEFE y las denuncias de la población estudiantil privada de libertad, rebelan que no todas las Orientaciones Académicas de las asignaturas que se les oferta, se les remiten debidamente contextualizadas o no lo están del todo.

Se observa, a partir del análisis de una muestra de estos programas, que no necesariamente prevalece claridad sobre el concepto de “contextualización”, el que, con frecuencia se ha confundido con el de “adaptación”. Este último se refiere a modificaciones que, en el proceso de enseñanza, se crean con el fin de disminuir las barreras del aprendizaje. En tanto, la contextualización parte del conocimiento del ambiente, limitaciones del espacio o necesidades particulares, para el desarrollo de las actividades de evaluación del estudiantado, que, a todas luces, no implica reducir el grado de dificultad de la asignatura ni debe exponer la rigurosidad académica.

Estas carencias provocan que los estudiantes tengan dificultades para la realización de sus trabajos, tareas u otras. Con el agravante de que, además de que las Orientaciones Académicas suelen entregárseles tardíamente, posterior a la matrícula, esto como resultado de que, el procedimiento PUNED OFODE 01

establece que las Cátedras pueden enviar a la Unidad de Apoyo a la Gestión Docente (UAGED) dichos documentos hasta 10 después de terminada la matrícula; a pesar de que para estudiantes privados de libertad se realiza una prematrícula, que permite realizar una proyección de las asignaturas que requerirán contextualizarse, además, de que, la oferta de asignaturas específica no se modifica significativamente entre un periodo académico y otro. Destaca, en este sentido, el trabajo de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, cuyas Cátedras elaboran las Orientaciones Académicas en el cuatrimestre anterior, y, por tanto, cuentan con este material desde antes de iniciar el siguiente cuatrimestre.

Para ilustrar, se dan situaciones que acrecientan las dificultades en el servicio académico a esta población, ya que, en ocasiones, las actividades de evaluación de algunas asignaturas, les pueden ser enviadas en distintos momentos del cuatrimestre, provocando importantes atrasos en que sean de conocimiento de los discentes, que afecta todo el cronograma de entrega de los trabajos al profesorado, la revisión, que terminar siendo extemporánea, y, por tanto, no siempre justificada, es decir, deciden no calificar estos instrumentos de evaluación, no siendo responsabilidad, en estos casos, del estudiantado.

El procedimiento supra citado, tampoco es claro en definir los mecanismos y la operatividad necesarios, para corregir dichas problemáticas.

En este sentido, la DEFE estará presentando una propuesta a las instancias correspondientes, con el fin de coadyuvar en corregir estas limitaciones en los servicios académicos, lo que, depende, en buena medida, de que se garantice la correcta contextualización de las Orientaciones Académicas y se modifique el plazo de entrega de estas a la UAGED, con fecha límite del inicio de la matrícula; de tal manera que, se remitan a las sedes universitarias una vez que se complete este proceso, evitando los atrasos al estudiantado. Contribuye a ello, el que las sedes las hicieran llegar, a la mayor brevedad posible y no necesariamente esperar el día de la semana de visita a los establecimientos penitenciarios, lo cual, puede incluirse en el procedimiento de Atención a los Estudiantes Privados de Libertad, con el propósito de homogenizar, a nivel nacional.

Asimismo, esta Oficina, en vinculación con el Programa de Estudiantes Privados de Libertad, trabajan en una caracterización de la totalidad de establecimientos penitenciarios, que busca que, las distintas entidades institucionales puedan conocerlos con el mayor detalle necesario, para la contextualización de las Orientaciones Académicas, la definición de la oferta académica específica y la toma de decisiones.

Otra necesidad de esta población, que, en la actualidad, no tiene al alcance la virtualidad educativa, es la realización de tutorías en los distintos centros penales, sobre todo en aquellas materias que históricamente presentan mayor dificultad, por ejemplo, matemáticas. Adicionalmente, aun cuando la universidad (según convenio específico por firmar en marzo o abril, 2023) dote de computadoras a los centros penales para sus estudiantes, se resalta que, las 124 máquinas no corresponden a una por cada discente. Además, las características penitenciarias, infraestructura, modelo de seguridad, convivencia y otros, harán que, persista, en el tiempo, el trasiego físico de instrumentos de evaluación, aunque fuera en un porcentaje pequeño.

Otro segmento que, igualmente, enfrenta condiciones adversas en los servicios educativos, es la población estudiantil con necesidades educativas especiales. Si bien, la UNED posee una política para la implementación del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA), aprobada por el Consejo Universitario en sesión 2717-2019 del 21 de febrero, 2019, que tiene como objetivos,

1. Establecer el DUA como base de la actividad docente, investigativa, de extensión y de gestión de la UNED.
2. Promover en la universidad una cultura de respeto a la diversidad, no discriminación, respeto a la dignidad humana e igualdad.

Sin embargo, a la fecha, se cuenta con asignaturas y cursos en las plataformas de aprendizaje de la universidad, que son parcialmente accesibles, debido a que los recursos audiovisuales que se utilizan carecen de traducción al lescó, de subtítulos y de imágenes sin descripción del texto; lo mismo que las Unidades Didácticas sin

adaptación, que, una vez iniciado el cuatrimestre, no les son enviadas, hasta que, se trabaje en ello y se las puedan ofrecer, lo que no siempre logra ser exitoso, haciendo que los/as discentes terminen retirando las asignaturas matriculadas y se vean afectados en el avance de sus carreras. Además, existen publicaciones en redes sociales y en el correo institucional que no incluyen de las pautas del DUA.

La DEFE, se encuentra realizando aportes y propuestas de alternativas al Programa de Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales, con el objeto de que, al menos, y con base en la proyección de matrícula, se puedan adaptar y entregar en tiempo, los textos al estudiantado.

Una falta a la normativa institucional que se ha evidenciado como frecuente y que persistió en el 2022, es la comunicación al estudiantado y registro de las calificaciones obtenidas en las distintas actividades de evaluación a lo largo del cuatrimestre, a pesar de lo estipulado por el artículo 53 del Reglamento General Estudiantil, que indica:

Sobre los resultados de calificación de todos los instrumentos y formas de evaluación sean en formato físico o virtual, serán entregados a cada estudiante por medio del CEU o la plataforma virtual, en un plazo máximo de 15 días naturales después de su aplicación y serán incluidos en el sistema de información que para los efectos defina la institución.

Adicionalmente, las denuncias indican, sobre el profesorado (según casos) que,

- No revisan los instrumentos de evaluación en la plataforma, si no que, remiten la calificación obtenida por correo electrónico personal a los/las estudiantes, en fechas posteriores a los 15 días establecidos por el RGE, como se citó en el párrafo anterior.
- No contestan las consultas del estudiantado en los foros de dudas o del correo interno de la plataforma, hasta que la DEFE y la persona encargada de Cátedra, intervienen.
- Se ausentan de la plataforma de aprendizaje más de una semana, sin justificación dada a la Cátedra ni a los/as estudiantes.

En cada situación, la Defensoría de los Estudiantes conversa con la Cátedra respectiva y realiza las recomendaciones necesarias, para que se atienda a estas denuncias.

Otra situación que está propiciando dificultades y conflictos entre el estudiantado, se relaciona con el desarrollo de tareas grupales en las plataformas de aprendizaje. El trabajo entre pares favorece y promueve aprendizajes significativos, dado que estimula la labor conjunta para un logro común, robustece los vínculos sociales y enseña las habilidades colaborativas. Sin embargo, están siendo crecientes las denuncias por maltrato de estudiantes a estudiantes durante el trabajo grupal, plagio, fraude académico y falta de cumplimiento de obligaciones de miembros del equipo. Destaca el incremento, cada vez más preocupante, de la comercialización de trabajos y tareas, que se ofrecen, sin escrúpulos y por todos los medios, al estudiantado, y, el uso que estos últimos hacen de ello.

En estos casos y otros, el estudiantado recurre a aportar como evidencias imágenes de mensajes de WhatsApp. Según el pronunciamiento de la Oficina Jurídica de la UNED, O.J. 2021-057, del 3 de marzo, 2021, referente a estas pruebas, son consideradas "...espuria que no deben ser aportadas como elementos para sustentar una eventual sanción. En razón de lo antes expuesto, deberá la Administración interponer sus buenos oficios para encontrar otros elementos de probanza, considerando la libertad probatoria que otorga la legislación nacional a los Entes Públicos, para así encontrar la verdad real de los hechos".

Por lo anterior, la DEFE recomienda a las Cátedras crear foros académicos en donde el estudiantado pueda interactuar y de esta forma, reciba el acompañamiento pedagógico de una persona docente, para que en caso de que haya una eventual situación, lo ocurrido en la plataforma, sirva para recabar pruebas, entre otras acciones posibles.

Casos administrativos

De los 710 casos recurridos por el estudiantado, en el 2022, las denuncias/consultas relacionadas con el área administrativa, corresponden a casi 33%. En la siguiente tabla se citan, según asunto.

Tabla N. 13		
Casos administrativos recibidos en la DEFE		
2022		
Categoría de casos administrativos	Absolutos	Relativos
Acoso escolar	1	0,4
Convalidaciones	1	0,4
Medidas COVID-19	1	0,4
Molestia por libro digital	1	0,4
Promedios o notas parciales con errores	1	0,4
Reconocimientos	1	0,4
Registros de calificación	1	0,4
Retiro Autorizado	1	0,4
Trabajos Finales de Graduación	1	0,4
Circunstancias o eventos especiales	2	0,9
Entorno virtual	2	0,9
Falta de respuesta en el plazo	2	0,9
Incumplimiento de funciones	2	0,9
Necesidades educativas especiales	2	0,9
Devoluciones de dinero	3	1,3
Empadronamiento	3	1,3
Fondo Solidario	3	1,3
Incumplimiento de deberes del estudiante	3	1,3
Servicios administrativos no brindados, que cambian o con error	5	2,2
Privados de libertad	6	2,6
Graduaciones	8	3,5
No indica	9	3,9
Sistema de Matrícula	37	16,0
Consultas de normativa o procesos administrativos	49	21,2
Beca	86	37,2
TOTAL	231	100

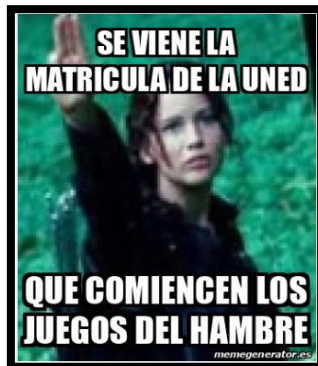
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos estadísticos obtenidos del Sistema digital de casos, 2022.

Se procede a detallar los casos más recurrentes:

1. Sistema de matrícula: 37 casos recibidos. El estudiantado expresa su frustración durante el período de matrícula, debido a que el sistema tarda mucho tiempo en permitir el ingreso, y que, en ocasiones, una vez que se logra, este puede fallar y devuelve al estudiante a iniciar el proceso. Agregan que están atentos a las 6 am., pero, aún así, se quedan sin cupos. Esto presenta un agravante, y es que, cuando al discente le restan muy pocos cursos para graduarse, y, requiere inscribirse en asignaturas que tienen requisito de haber aprobado otra materia anterior en el programa de estudios, pero que, como, el sistema de Registro no tiene ningún impedimento en la web, esto hace que personas sin requisitos le resten el cupo a quien sí los tiene y está muy próximo a graduarse.

Sobre el particular, en estas semanas, la DEFE está sosteniendo reuniones con la Oficina de Registro, con encargados de Cátedra de las distintas Escuelas de la universidad y la DTIC; con el fin de proponer alternativas y apoyar gestiones que ya se encuentran en curso y que deben llevar a la institución a solventar esta problemática creciente, que, se sabe, es compleja, dadas las necesidades de presupuesto y del vertiginoso aumento de la matrícula.

El estudiantado, muestra su sentir a través de mensajes que publican en redes sociales, tales como:



2. Incumplimiento en el plazo de respuesta, en el trámite de solicitudes de convalidación y reconocimiento de asignaturas.

Sobre el particular, el Reglamento General Estudiantil, Artículo 73, “La persona encargada o coordinador de programa de estudios, en un plazo no mayor a quince días hábiles, emitirá, con copia al estudiante, la resolución respectiva a la OR [Oficina de Registro]”. No obstante, se han detectado una serie de casos, en los que las resoluciones sobre convalidación y reconocimiento de asignaturas excede el plazo establecido, muchas veces con meses de retraso. Estas situaciones se agravan, cuando la DEFE tramita el caso y debe recurrir a la Dirección de la Escuela, y se amplían los tiempos, llevando al descontento en el estudiantado e incidiendo en su proceso académico.

Se ha contado con el apoyo de la Oficina de Registro, para verificar que, una vez elaborado el dictamen, sea remitido a dicha instancia y realizar los cambios correspondientes.

Finalmente, los casos presentados por el estudiantado, relacionados, tanto con el área académica como administrativa, llevan a una resolución concreta, pero, como se ha mencionado, favorecen a sus iguales, en cuanto al beneficio que se alcance.

La Defensoría de los Estudiantes se encuentra planificando su accionar, proyectos, actividades, propuestas y otros, en función de alertar, hacer recomendaciones, y, cuando es posible, aportar en la construcción de alternativas viables, con el objeto de favorecer en la disminución de las incidencias en las que se falta a los derechos de los estudiantes y la protección de sus intereses.

Resolución alternativa de conflictos

La resolución alterna puede encontrar en las vías colaborativas, formas intencionadas de búsqueda de salidas constructivas en los conflictos que se pueden presentar al interior de la comunidad universitaria, producto de su quehacer. Tal como lo afirman los autores Pesqueira y Ortiz (2010: 2) “Aprender a negociar, al interior de las instituciones socializadoras, en donde empleemos nuestras cualidades positivas y habilidades sociocognitivas, es un factor detonador del cambio en las relaciones sociales en general, de ahí la importancia de la negociación en la construcción de sociedades pacíficas.”

En este sentido, el aprendizaje derivado de la cotidianidad y las distintas relaciones, aporta pericia para la negociación, lo cual, se aplica en el quehacer cotidiano de la DEFE; empero, la mediación es un arte que se debe desarrollar, a partir de la capacitación, la acción, la buena voluntad y la convicción de propiciar formas armoniosas de convivencia.

En la Defensoría de los Estudiantes, se parte del convencimiento de que, favorecer una consciencia bajo el principio de una cultura de paz, lleva a actuar sobre estos principios, siendo que, en una práctica constante, se convierte en un hábito; es decir, en la única vía posible que nuestro pensamiento conciba para accionar.

La comprensión del conflicto resulta esencial para aprender a resolverlo de una forma pacífica. Se debe identificar que el conflicto está trazado porque las partes tienen: emociones, percepciones, visiones, creencias y posiciones; aún en un ámbito institucional; además del ambiente que lo provoca, y, dentro de ello, la comunicación resulta ser el factor más importante, por lo que, empieza a esclarecerse a partir del diálogo. El conflicto no es un problema en sí mismo, ni tampoco es ajeno a las personas estudiantes y el funcionariado; por ello, la DEFE entiende que debe trabajar sobre el principio de aportar hacia una cultura de paz, la que, implica, necesariamente, una actividad educativa.

Particularmente, en el 2022, se realizaron mediaciones formales con distintas Escuelas, encargados de Cátedra y estudiantes; para las que, se aplicó la resolución alternativa de los conflictos, con óptimos resultados.

Somos miembros de una comunidad global, y, podemos aprender a homogenizar valores, comportamientos y normas, que estén regidas por el bien común. El reto consiste en asumir un compromiso transformador y de cooperación.

Conclusiones

1. El quehacer de la DEFE impacta en la vida de la comunidad universitaria, a través del trabajo conjunto con el resto de la comunidad académica y administrativa. Sin embargo, se requiere planificar, a partir de la actual administración, una estrategia de divulgación y contacto (presencial y virtual) con la población estudiantil. Esto por cuanto, si 516 discentes recurrieron a esta Oficina, tan solo 1,17%, se puede concluir que todavía se conoce muy poco a la Defensoría de los Estudiantes y sobre el servicio que presta a la comunidad estudiantil. Lo que está siendo corroborado, mediante las actuales giras en los territorios.
2. Las actividades de formación se han constituido en espacios que propician la reflexión; acciones que orientan y dan la oportunidad de abonar en la pretensión de que la UNED sea una entidad garante de los derechos de sus miembros.
3. Se trabaja en acciones puntuales, con la finalidad de dar una mayor visibilidad, a nivel institucional, de las poblaciones en estado de vulnerabilidad, tales como estudiantes en privación de libertad, pueblos originarios, con necesidades educativas especiales, otros. Derivado de ello, se construyen estrategias, propuestas, trabajo colaborativo, proyectos, vinculaciones y otros, que favorezcan, la mejora en las relaciones administrativas y académicas con estas poblaciones estudiantiles, además de un mejoramiento continuo.
4. La Defensoría de los Estudiantes, como órgano garante de los derechos, está comprendiendo la necesidad de propiciar acciones que conduzcan a una educación inclusiva, en la que se garantice que los servicios que brinda la UNED, abarcan a toda la comunidad estudiantil.

5. La evaluación del servicio que brinda la Defensoría de los Estudiantes a la comunidad universitaria, correspondiente a los asuntos que se someten a su conocimiento, se debe realizar, ponderando el grado de complejidad que presenta cada situación. La cantidad de casos es pequeña en comparación con el total de la matrícula, no así la complejidad de cada situación que los estudiantes plantearon ante este órgano.
6. La recurrencia de un caso individual o colectivo puede ser el indicio de una no conformidad del/los servicios que brinda la universidad, y, puede presumirse que, el problema detectado afecta a más estudiantes. La función de la Defensoría de los Estudiantes debe considerarse como un trabajo que apunta a la mejora de la calidad institucional, de ahí la conveniencia de prestar importancia a las recomendaciones que desde esta instancia se realizan.
7. La DEFE propicia formas alternas de resolución de conflictos, como lo establece el reglamento que normaliza su funcionamiento. Estos procesos, promueven un mejor clima organizacional, por cuanto, no se debe recurrir al procedimiento administrativo, que es lento, costoso, y con una solución impuesta por un tercero ajeno al problema. La resolución que se alcanza por la vía alterna provee de mejores resultados, dándose un espacio, en el cual, las partes involucradas analizan la raíz del problema, y proponen un acuerdo que involucra sus intereses. Con estas alternativas, se fomenta la cultura de paz, implementando el diálogo, que es el eje rector de la negociación entre los actores. En este proceso, se brinda acompañamiento y asesoría a las demás instancias institucionales; proponiendo gestiones que podrían agilizar dichas negociaciones.

Recomendaciones

1. El equipo DEFE y los/as delegados/as, requiere fortalecer y ampliar la formación continua y la actualización, sobre todo en tópicos relacionados con la resolución alterna de conflictos, derechos humanos, herramientas tecnológicas, investigación y estadística, entre otros. Esto garantiza que los servicios que brinda, por medio de su personal, sean más efectivos y humanos.
2. Los servicios, la proyección y el crecimiento cuantitativo y cualitativo de la DEFE, requieren de la asignación de una plaza de un/a profesional en Derecho y de una persona funcionaria asistente. En la actualidad, el equipo de 3 personas y la persona directora, no es proporcional para la carga laboral existente. Esto se justifica, como una de las principales razones, en la creciente matrícula y la demanda de los servicios; así como la proyección, accionar y trascendencia que está gestionando la DEFE, en términos de lo requerido por la institución. No se pretende tan solo quedarse en la resolución a denuncias/consultas concretas, sino, aportar en las soluciones a mediano y largo plazo, con impacto en la academia y la administración. Esto tomando en cuenta que, como respuesta esperada a la mayor divulgación, presencia y acompañamiento que está realizando esta Dirección a partir del 2023, se profundiza esta necesidad de contar con al menos dos personas funcionarias más que refuercen el actual equipo.
2. Que se puedan revisar las decisiones y las políticas institucionales relacionadas con poblaciones vulnerables, con el fin de verificar su cumplimiento e implementación. La educación debe ser inclusiva, y este propósito sólo es realizable, sometiendo, a un análisis y consenso, la realidad que impera en la vida de todos los estudiantes de la UNED.

3. Que las distintas instancias de la universidad que brindan servicios al estudiantado puedan revisar las gestiones y tiempos actuales, de tal manera que se ajusten a los plazos establecidos en la normativa, para las respuestas en tiempo y forma, ante las solicitudes de esta población; considerando, además, las particularidades y realidades del estudiantado en condición de vulnerabilidad.
4. Que se actualicen los procedimientos y se creen los necesarios, con el fin de garantizar la operatividad de procesos relacionados con servicios que se brindan al estudiantado con necesidades educativas especiales, privados de libertad y otros requeridos.
5. Que se facilite a la Defensoría de los Estudiantes la oportunidad de ofrecer talleres de sensibilización a la academia y la administración, sobre la atención y los servicios que brinda la población estudiantil privada de libertad.
6. Que se capacite a las personas encargadas de Cátedra y tutoras de las asignaturas ofertadas a la población privada de libertad, sobre la contextualización de las Orientaciones Académicas. Para ello, será de gran utilidad el documento que están produciendo la DEFE, en vinculación con el Programa de Estudiantes Privados de Libertad, sobre una caracterización de la totalidad de centros penales en todo el país.
7. Que se conforme una comisión permanente, integrada por áreas de la Vicerrectoría Académica, como la UAGED y el PACE, además del Programa de Estudiantes de Privados de Libertad de DAES, que, en un plazo anterior a la matrícula de cada periodo, reciba y verifique la contextualización de las Orientaciones Académicas (con base en el listado de asignaturas derivado de la prematrícula). En la que, la Defensoría de los Estudiantes, pueda participar, como garante de este cumplimiento.

- 8.** Implementar soluciones a la ampliación de cupos de las distintas asignaturas ofertadas a la comunidad estudiantil, dada la problemática que se deriva de la creciente matrícula.
- 9.** Que la totalidad de Orientaciones Académicas de las asignaturas que oferta la UNED, deseable también en las distintas plataformas digitales educativas utilizadas, puedan incluir un breve mensaje sobre la Defensoría de los Estudiantes, que indique su función y contactos. Esto, con el fin de cumplir con la meta de ampliar significativamente el conocimiento sobre esta Dirección, en la comunidad estudiantil, favoreciendo la consulta o recurrencia ante la falta en servicios o incumplimiento de derechos.
- 10.** Crear un mecanismo en el sistema digital de matrícula que no permita la inscripción de asignaturas que tengan requisitos, de tal manera que, se garantice el cupo a aquellos/as estudiantes que sí cuentan con estos. Evitando así, el retraso en los tiempos de salida para el estudiantado próximo a graduarse.
- 11.** Favorecer el avance de revisión y modificación del Reglamento General Estudiantil, con el fin de que, una versión actualizada y acorde con la realidad y necesidades (sobre todo postpandemia) esté al servicio de la comunidad universitaria, lo antes posible.
- 12.** Que se realice una revisión y actualización del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes. Dado que, posterior a 25 años de existencia de esta Dirección y de la creación de esta normativa, resulta indispensable.
- 13.** Modificar el nombre de Defensoría de los Estudiantes por Defensoría Estudiantil, con el fin de que sea inclusivo.
- 14.** Que la universidad, en su conjunto, favorezca y dé saltos cualitativos, en la solución de lo pendiente sobre las limitaciones de accesibilidad presentes en

las herramientas y plataformas virtuales utilizadas por la UNED, que persisten en la actualidad. Esto, por cuanto el DUA es una normativa aprobada en la institución, no obstante, todavía se debe avanzar, para que todas las asignaturas, cursos, producción de material, recursos audiovisuales, página web y correos institucionales, lo incluyan. Tomando en cuenta, particularmente que, los/las estudiantes sordos requieren mayor apoyo de imágenes, los/las no videntes necesitan textos entregados al inicio de cada cuatrimestre y no durante este, que presenten mayor claridad a fin de que se escuchen correctamente mediante las herramientas o programas específicos, así como la eliminación de imágenes, que se haga un ajuste razonable según lo indicado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad de Organización de Naciones Unidas (ONU) desde 2006, además de garantizar que todas las tutorías y actividades dirigidas o con participación de estudiantes con este requerimiento, cuenten con un/a intérprete o especialista en educación especial. En general, se considera que la tutoría virtual no es una opción que favorezca a esta población.

- 15.** Que la Oficina de Promoción Estudiantil, que integra los programas de *estilos de vida saludable, deporte, voluntariado, recreación y arte*, considere e integre, en su planificación anual, a todos los segmentos de la población estudiantil de la UNED: regulares, con discapacidad (el país cuenta con olimpiadas y competencias para esta población), pueblos originarios y privados de libertad (todos los establecimientos penitenciarios cuentan con cancha de futbol, y, algunos de ellos, también de futbol sala y baloncesto; así como, espacios para la práctica de deportes individuales, como el ajedrez, por ejemplo). Según lo indicado por esta Oficina, en la actualidad, solo se ha motivado la participación de estudiantes regulares.