

## INFORME ANUAL DE LABORES 2009

Cumpliendo con el Artículo XXXI del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, el presente documento tiene el objetivo de **“presentar el informe anual tanto al Consejo Universitario como a la comunidad universitaria sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes”**.

Con base en el Plan Operativo Anual (POA) del 2009, se ejecuta lo planificado, lo que se detalla seguidamente:

### Visitas a los Centros Universitarios y Centros de Atención Institucional de Adaptación Social.

Estas visitas se llevaron a cabo en los meses de enero a julio; se visitaron los 35 Centros Universitarios de la UNED y los 14 Centros de Atención Institucional (CAI) de Adaptación Social, en total fueron 49 lugares visitados y acudieron al llamado de la Defensoría un total de 510 estudiantes, con quienes se compartió los siguientes temas:

- a) ¿Qué es la Defensoría de los Estudiantes?
- b) Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes
- c) Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)
- d) Reglamento de Condición Académica
- e) Reglamento de Trabajos Finales de Graduación a Nivel de Grado
- f) Consultas de parte de los estudiantes

### Plan Estratégico de la Defensoría por Regiones.

En esta nueva gestión de la Defensoría de los Estudiantes, se ha considerado muy importante definir el Plan Estratégico, ya que éste será el que marcará las directrices a seguir por esta Dirección hasta el 2014.

Consideramos que algunos beneficios que tendremos con este Plan Estratégico serán:

- a) Brindar un sentido de pertenencia tanto a los funcionarios, delegados como a los estudiantes del papel que juega la Defensoría dentro de la UNED.
- b) Encuadrar la labor de la Defensoría en lo que se espera que sea su misión y visión dentro de la Universidad.
- c) Lograr un mayor compromiso de parte de los estudiantes de conocer y trabajar en pro de sus derechos y obligaciones; así como, de la normativa en general de la universidad.

Para llevar a cabo este proceso, es fundamental contar con la participación de los estudiantes, es por esta razón, que en los meses de septiembre a noviembre se visitaron las 6 regiones de la UNED, con el objetivo de definir lo que será la misión, la visión, los valores y los factores claves de éxito de la Defensoría.

A los estudiantes se les facilitó un documento resumen de lo que es una planeación estratégica, ¿qué es la Defensoría de los Estudiantes?, su creación, ubicación en el organigrama de la Universidad, sus objetivos, principios, la metodología de trabajo de la Defensoría, la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC); así como la misión, visión y factores claves de éxito de la UNED. Se trabajó en cuatro talleres con preguntas generadoras y los estudiantes debían definir cada uno de los aspectos anotados anteriormente, se contó con la participación de un total de 95 alumnos, quienes brindaron sus aportes.

Lo anterior, lo enmarcamos en la siguiente frase: **“Si sabemos en dónde estamos y cómo llegamos ahí, podremos ver hacia dónde nos dirigimos y si el resultado que surge de manera natural en nuestro curso es inaceptable, podemos hacer un cambio a tiempo”** Abraham Lincoln

En coordinación con el Centro de Planificación y Programación Institucional se está analizando toda la información para definir cada uno de los aspectos del Plan Estratégico de la Defensoría.

#### Reforma Artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes e Integración del Artículo VI.

El 26 de febrero del 2009, se presentó ante la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios del Consejo Universitario, una reforma al artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, con base en los siguientes considerandos:

- a) El reglamento de la Defensoría de los Estudiantes establece como principio fundamental la independencia de función y de criterio, con base en su artículo IV.
- b) El puesto de la titular de la Defensoría de los Estudiantes para garantizar lo indicado en el punto anterior depende directamente del Consejo Universitario y es incompatible

con el ejercicio de ningún otro cargo dentro de la UNED, tal y como lo establece el artículo VI.

- c) La importancia que brinda el Reglamento de la Defensoría a la figura del delegado es evidente, ya que éste es quien representa a la titular de la misma en los Centros Universitarios; además, de ejecutar las instrucciones que recibe de la propia titular.
- d) La gestión de la Defensoría al estar enmarcada dentro de un proceso proactivo, preventivo y de resolución de conflictos, debe propiciar una selección rigurosa y eficiente de los estudiantes que fungirán como delegados y representantes de la titular, poniendo especial interés en elementos como miembro de la comunidad universitaria, rendimiento académico y otras competencias personales que colaboren con la consecución de los objetivos y fines de esta Dirección.
- e) La estructura organizacional de la Institución ha variado con el paso de los años creándose la necesidad de que con la igualdad de oportunidades otras poblaciones estudiantiles tengan iguales posibilidades de comunicación, de tramitación, de acceso a la asesoría pronta y cumplida de sus inquietudes, por ello al contar con subsedes y población privada de libertad en Centros de Atención Institucional, es que se debe valorar el acceso de ellos a los servicios de la Defensoría.

Básicamente la reforma va en incluir una participación más proactiva para la Defensoría en lo que se refiere al nombramiento de los delegados, que hasta la fecha ha sido un tanto pasiva, razón por la cual, no se ha logrado aumentar el número de delegados desde agosto del 2008. Además, se le incluyó lo que corresponde a los requisitos y funciones de los delegados. Quedando el artículo V de la siguiente manera:

**“El titular de la Defensoría de los Estudiantes, comunicará a la FEUNED, durante la segunda quincena de Enero de cada año, las vacantes existentes, tanto en Centros Universitarios con Asociación de Estudiantes, o aquellas que no posean; la FEUNED y sus asociaciones tendrán tres meses calendario desde el momento de recepción de la declaratoria de vacante para enviar las ternas a la Defensoría. Vencido el plazo, la Defensoría abrirá el proceso de recepción de solicitudes y hará por sí misma la escogencia.**

**II. Son requisitos para ser Delegado de la Defensoría de los Estudiantes los siguientes:**

**a. Ser estudiante ACTIVO de la UNED Y ESTAR MATRICULADO EN EL CENTRO UNIVERSITARIO O SUBSEDE EN EL CUAL PRESTARÁ SUS FUNCIONES.**

**b. No podrá ser compatible la condición de estudiante funcionario con la de Delegado de la Defensoría. De igual manera, no podrán ser Delegados de la Defensoría los miembros de los órganos de la FEUNED, sus representantes estudiantiles en órganos, consejos y comisiones institucionales, los miembros de juntas directivas y fiscales de las asociaciones de estudiantes pertenecientes a esta.**

c. **Haber aprobado 24 créditos o más en alguna carrera universitaria, debiendo haber cursado de forma consecutiva los últimos dos periodos académicos previos a su incorporación en la terna de selección.**

d. **Haber aprobado el 75% de las materias matriculadas en los dos periodos académicos anteriores. Este requisito, será el único que podrá levantar el titular de la Defensoría.**

**III. Los estudiantes delegados fungirán como representantes de la persona titular de la Defensoría de los Estudiantes en cada uno de los centros universitarios y de esta persona recibirán directrices e instrucciones para el desempeño de sus funciones. Entre las funciones generales se pueden citar las siguientes:**

a. **Presentarse al menos 3 horas a la semana en el Centro Universitario al cual pertenece y en el que ejerce sus funciones. El horario de atención será definido por el titular de la Defensoría y comunicado por diversos medios a la comunidad estudiantil de dicho centro universitario.**

b. **Mantener un archivo ordenado y de carácter confidencial de los casos que reciba o remita al despacho de la Defensoría de los Estudiantes, consignando en cada situación el resultado de la gestión realizada.**

c. **Colaborar con el despacho de la Defensoría de los Estudiantes en la recolección de pruebas que le sean solicitadas.**

d. **Guardar confidencialidad sobre los casos o situaciones directas o indirectas a las que tenga conocimiento.**

e. **Participar en los procesos de mediación, conciliación y arbitraje para el que sea llamado a colaborar como asistente.**

f. **Participar en los procesos de formación y capacitación que para tal efecto convoque la persona titular de la Defensoría.**

g. **Cualquier otra función que el titular de la Defensoría le asigne en el uso de su discrecionalidad e independencia de función.**

**IV. Se crea la figura “Delegado Auxiliar de la Defensoría de los Estudiantes” para efectos de su participación en las subsedes y en los Centros de Atención Institucional de la Dirección de Adaptación Social del Ministerio de Justicia. Los Delegados Auxiliares tendrán las mismas funciones, requisitos, deberes y derechos, según lo establece el presente reglamento”.**

Por otro lado se incluye un nuevo artículo al citado Reglamento, el artículo VI que se lee de la siguiente forma:

**“ARTICULO VI:2 La Defensoría de los Estudiantes contará con un Consejo Asesor de Representantes, el cual estará compuesto por los delegados de los diferentes Centros Universitarios elegidos según lo contempla el Artículo V de este Reglamento. Dicho Consejo junto con la persona titular de la Defensoría se reunirá una vez cada cuatrimestre por regiones del país (Chorotega, Huetar Norte, Huetar Atlántica, Central, Brunca y Pacífico Central) para tratar asuntos referentes a las denuncias y consultas de los estudiantes, así como cualquier otro tema de interés de los estudiantes relacionado con la naturaleza de la Defensoría”.**

A nivel interno de la Dirección, se ha querido analizar lo que respecta a los procesos y subprocesos que realiza la Defensoría de los Estudiantes, de tal forma que se lograron identificar cinco grandes procesos que a su vez se subdividen. Este trabajo de organización interna está muy avanzado, posteriormente se informará al Consejo Universitario y se enmarca como parte de las atribuciones reglamentarias de independencia y discrecionalidad de la persona titular y de la propia Dirección.

#### Evaluación de los Aprendizajes.

Desde finales del 2008, al ser esta Dirección contralora de los servicios que presta la Universidad, ha visto con preocupación las consultas, quejas y denuncias presentadas por los estudiantes tanto en las visitas que realizamos en el 2009, como personalmente o vía correo electrónico, en donde los estudiantes manifiestan no estar de acuerdo con el modelo de evaluación de los aprendizajes que aplica la universidad en algunas materias. Entre los aspectos que éstos señalan, se encuentran: “exámenes mal confeccionados, donde el valor del ítem de selección única es en muchos casos de 5 puntos, no se evalúa por objetivos, preguntas ambiguas, exámenes extensos, cuyo tiempo asignado no alcanza para desarrollar las preguntas planteadas, no se da una retroalimentación del profesor al estudiante, señalando las fallas de éste, en muchos casos no se adjunta el solucionario, para que el estudiante realmente reciba una evaluación formativa, que aprenda de sus errores y pueda rectificar”.

Otra situación que esta Dirección ha observado es la contratación de personal nuevo, ante lo que nos hemos preguntado, hasta donde este nuevo personal ha recibido la inducción y capacitación que se requiere en un modelo de educación a distancia. Es necesario considerar, que en éstos últimos años y actualmente, muchos compañeros y compañeras se han acogido a la pensión, por lo que problemas especialmente docentes que se habían superado en éstos más de 30 años vuelven a aparecer, citando quizás el punto más grave, el debate de si la educación presencial es de mejor calidad que la educación a distancia.

Otro aspecto que nos preocupa ha sido el de los cursos que los estudiantes reprueban una y otra vez, hay estudiantes que se han acercado a la Defensoría porque han llevado un curso hasta tres o más veces y no lo logran aprobar. Lo que se debe señalar es que no siempre los encargados de cátedra tienen conocimiento de las veces que los estudiantes repiten sus cursos, así como las posibles causas de ello, lo cual podría incluir la existencia de necesidades educativas especiales, por ejemplo.

Además, si bien es cierto que existe el personal especializado sobre evaluación de los aprendizajes en las cuatro escuelas, sus recomendaciones no siempre son acatadas por los encargados de las cátedras, ya que sus recomendaciones no son de carácter obligatorio, además, es necesario dotar de mejores condiciones y recursos a este personal técnico, solicitando que al menos una vez al año, todos los instrumentos de evaluación sean verificados y las observaciones sean vinculantes. Si queremos resultados este aspecto debe reglamentarse, ya sea desde el enfoque de la Gestión Académica o desde el tema de la Evaluación de los Aprendizajes del Reglamento General Estudiantil.

Por lo anterior, la Defensoría de los Estudiantes planteó en marzo del 2009 al Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI), que se llevara a cabo una investigación y de esta forma fue como se planteó el siguiente tema: **“Evaluar el proceso de evaluación de los aprendizajes dentro del modelo de educación a distancia en la UNED a través del estudio de caso”**

Se tuvieron una serie de reuniones con las personas designadas para dicha investigación y así es como en junio del 2009, se nos plantea un posible formato de investigación, cuyo tema sería: **“La gestión de las y los estudiantes de la UNED en la evaluación de los aprendizajes. Estudio de caso”**

Otra instancia con la cual la Defensoría mantuvo constante comunicación fue con el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE), ante las consultas y denuncias de los estudiantes por instrumentos de evaluación mal confeccionados, se pidió la asesoría y el dictamen técnico de esta Dependencia para la resolución, mediante recomendaciones para dichos casos

#### Capacitación a Delegados.

Actualmente se cuenta con 14 estudiantes-delegados en los Centros Universitarios de: Liberia, Quepos, San Carlos, San Marcos, Tilarán, Cartago, Jicaral, San Vito, la Cruz, Siquirres, Puriscal, Limón, Turrialba y Guápiles.

Se les brindó una capacitación el 4 de julio del 2009, los temas tratados fueron sobre estructura organizacional, la normativa institucional haciendo énfasis sobre el Reglamento de la Defensoría de los estudiantes, la Resolución Alternativa de Conflictos y sobre todo sobre el nuevo Reglamento General Estudiantil aprobado el 4 de junio por el Consejo Universitario.

Con el fin de que los estudiantes-delegados puedan realizar bien su trabajo se les facilitó material básico de oficina: un ampo, hojas, grapadora, lapiceros y otros. Así como, una camiseta con el logo de la Defensoría con el fin de que puedan ser identificados por la población estudiantil en sus centros Universitarios.

Precisamente, con la modificación realizada al Reglamento de la Defensoría, se espera realizar los nombramientos que históricamente han estado pendientes y que con dicho cambio, si el movimiento estudiantil no lograra realizarlos, esta Dirección lo efectuaría incorporando un proceso de divulgación, reclutamiento y selección de personal.

### Fortalecimiento de la Comunicación de la Defensoría con los Estudiantes.

Además de las visitas anotadas anteriormente, la Defensoría logró llegar a una gran cantidad de estudiantes, utilizando para ello toda la herramienta tecnológica de la que dispone la Universidad desde su página web, con constantes actualizaciones.

De igual manera y utilizando otras herramientas gratuitas y de uso masivo como correos de gmail, blockspot y Facebook, incorporando la atención de consultas de Delegados y estudiantes en general en línea, verdaderamente acortando distancias y rompiendo con la barrera del tiempo, e incorporando no solamente el enfoque tecnológico, si no una estructura de trabajo dinámica, en donde se resuelve la consulta utilizando los diferentes medios, es que podemos llegar cada vez más al estudiante, esté donde esté.

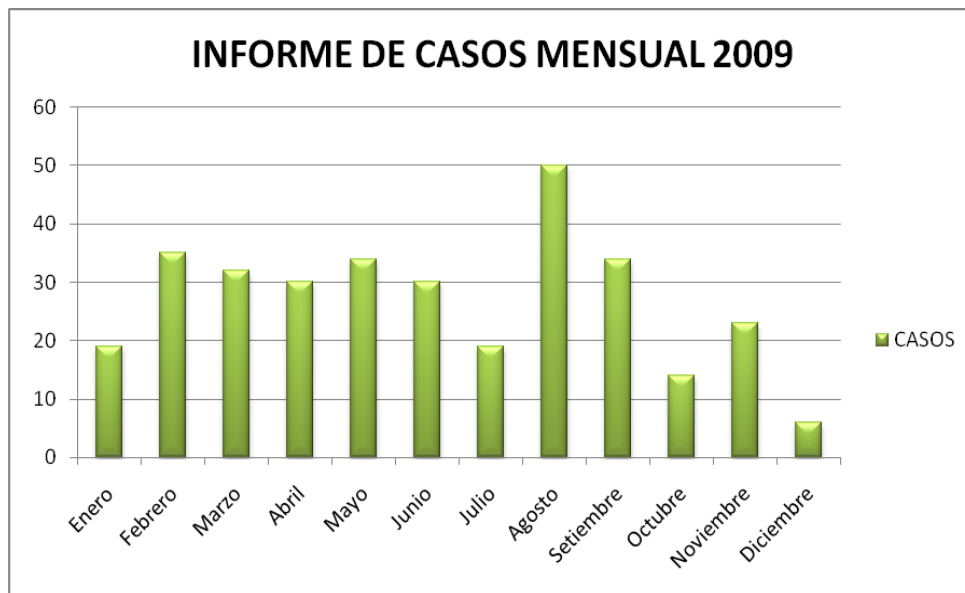
Adicionalmente, y sin dejar de lado la realidad tecnológica que sin duda está vinculada a una realidad económica y de acceso a los servicios telemáticos y de información, se elaboraron afiches, carpetas para ser utilizadas en las capacitaciones que realiza la Defensoría con los estudiantes, así como otros documentos formativos y reproducción de documentación Institucional.

Informe de casos tramitados.

**INFORME DE CASOS**  
**Del 12 de enero al 18 de diciembre de 2009**

Mensual

MES	CASOS
Enero	19
Febrero	35
Marzo	32
Abril	30
Mayo	34
Junio	30
Julio	19
Agosto	50
Setiembre	34
Octubre	14
Noviembre	23
Diciembre	6
<b>Total</b>	<b>326</b>



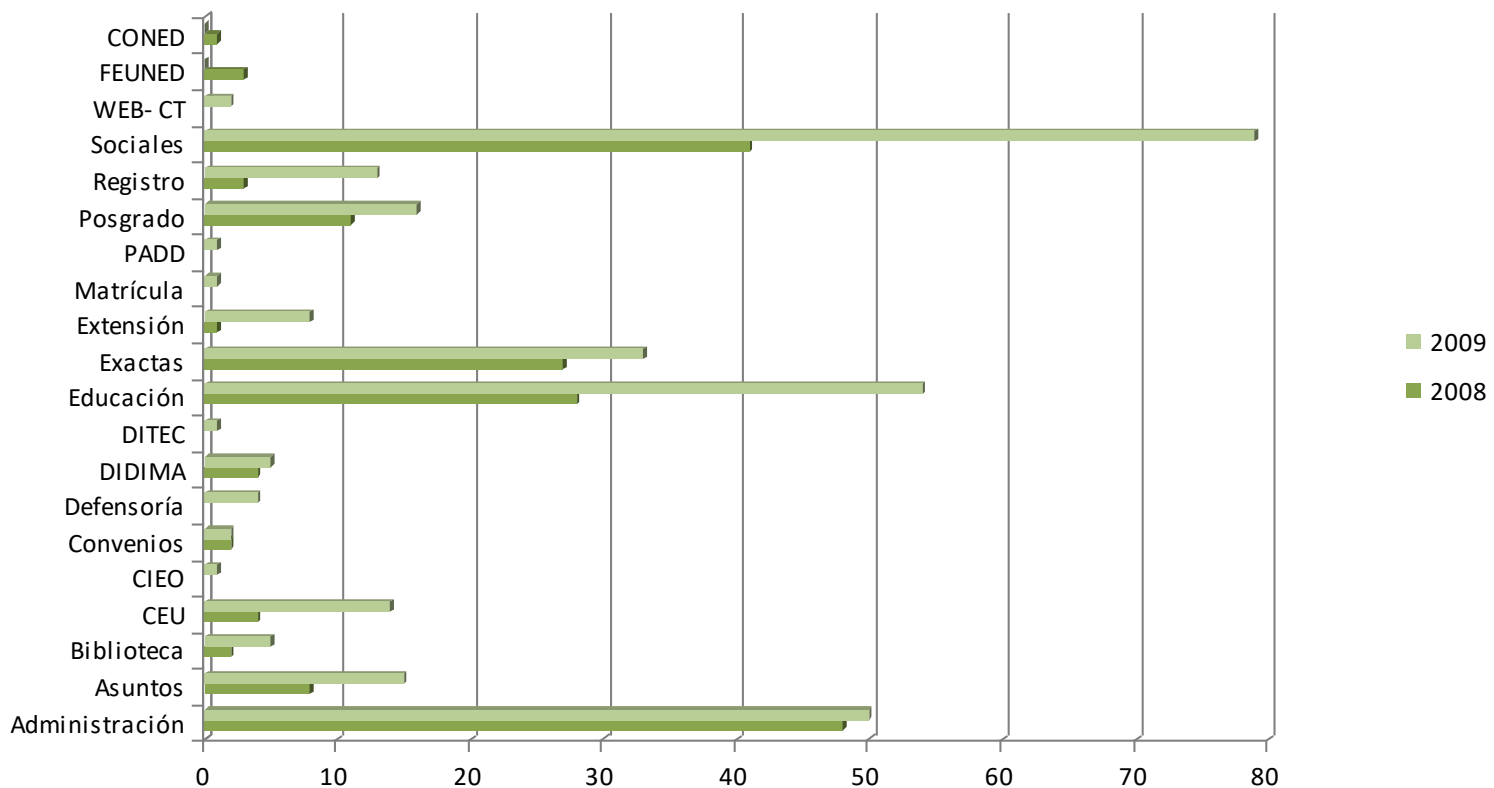


## INFORME DE CASOS 2008-2009

### Cuadro comparativo por Dependencias.

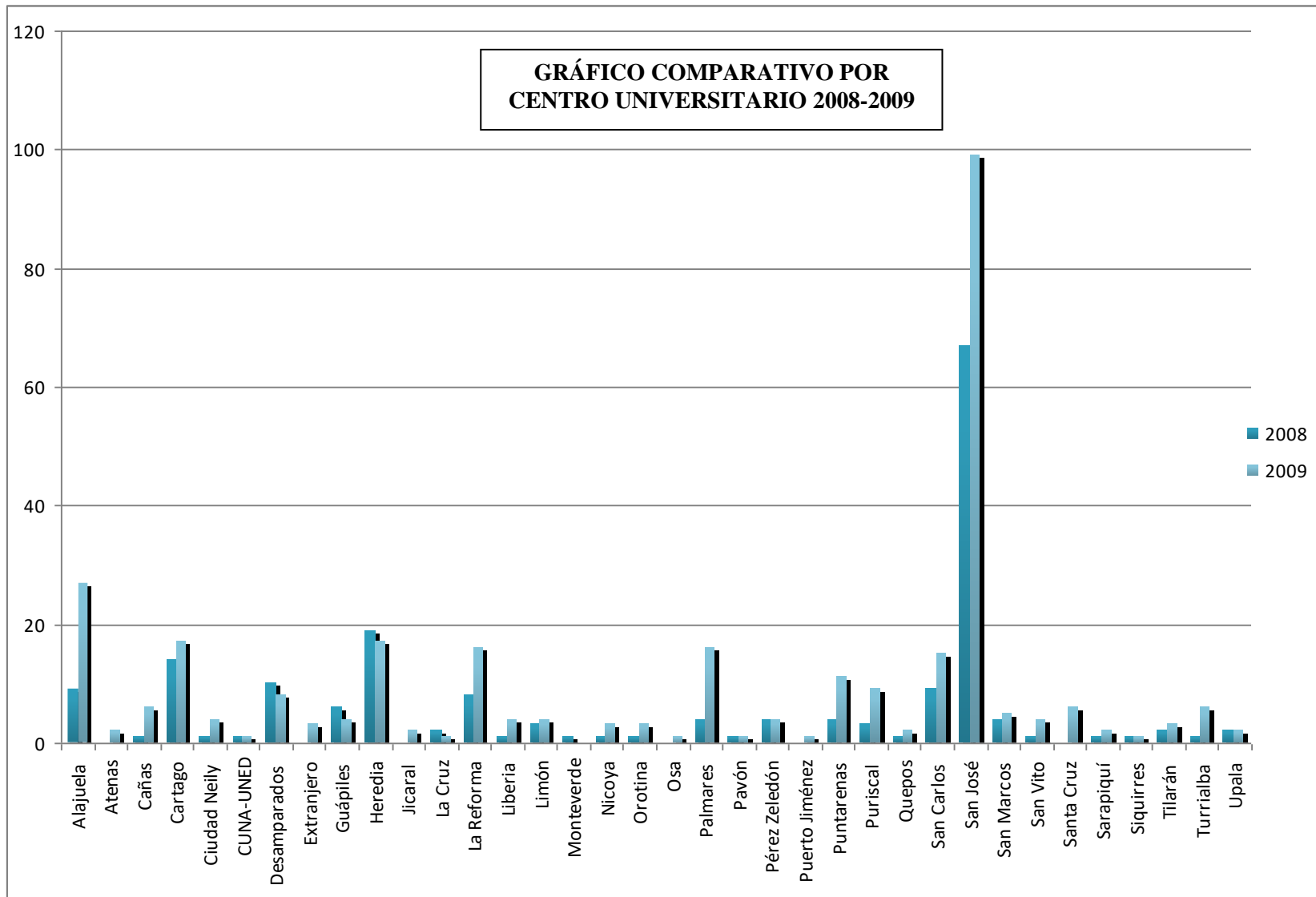
DEPENDENCIA	2008	2009	%
Administración	48	50	4,1
Asuntos Estudiantiles	8	15	87,5
Biblioteca	2	5	150
CEU	4	14	250
CIEO		1	1
Convenios	2	2	0
Defensoría		4	4
DIDIMA	4	5	25
DITEC		1	1
Educación	28	54	92,8
Exactas	27	33	22,2
Extensión	1	8	700
Matrícula		1	1
PADD		1	1
Posgrado	11	16	45,4
Registro	3	13	333
Sociales	41	79	92,6
WEB- CT		2	2
FEUNED	3	0	-3
CONED	1	0	-1
Otros	8	22	175
<b>Total general</b>	<b>191</b>	<b>326</b>	<b>70,6</b>

**GRÁFICO COMPARATIVO POR  
DEPENDENCIAS 2008-2009**



Comparación por Centro Universitario.

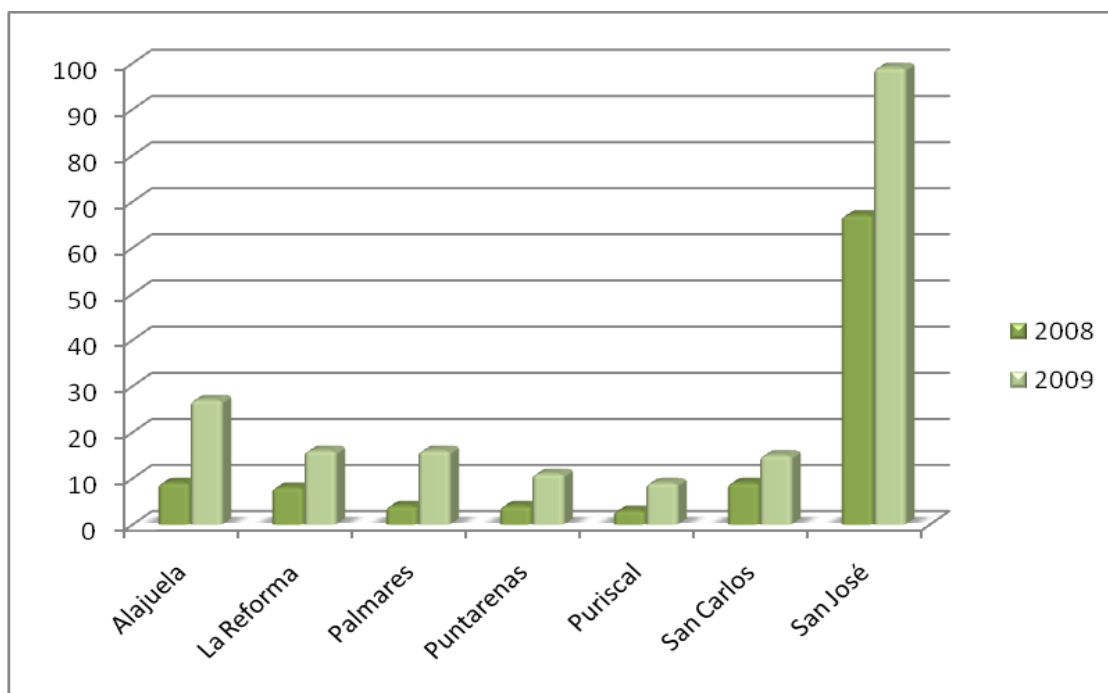
<b>CEU</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Alajuela	9	27
Atenas		2
Cañas	1	6
Cartago	14	17
Ciudad Neily	1	4
CUNA-UNED	1	1
Desamparados	10	8
Extranjero		3
Guápiles	6	4
Heredia	19	17
Jicaral		2
La Cruz	2	1
La Reforma	8	16
Liberia	1	4
Limón	3	4
Monteverde	1	
Nicoya	1	3
Orotina	1	3
Osa		1
Palmares	4	16
Pavón	1	1
Pérez Zeledón	4	4
Puerto Jiménez		1
Puntarenas	4	11
Puriscal	3	9
Quepos	1	2
San Carlos	9	15
San José	67	99
San Marcos	4	5
San Vito	1	4
Santa Cruz		6
Sarapiquí	1	2
Siquirres	1	1
Tilarán	2	3
Turrialba	1	6
Upala	2	2
Varios	8	16
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>326</b>



\*CEU San José incluye a los estudiantes de Extensión y Posgrado que no atienden otros Centros Universitarios.

Aumento significativo de consultas en los Centros Universitarios.

CEU	2008	2009
Alajuela	9	27
La Reforma	8	16
Palmares	4	16
Puntarenas	4	11
Puriscal	3	9
San Carlos	9	15
San José	67	99
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>193</b>



\*Los únicos Centros Universitarios en los que disminuyó la recepción de denuncias son Monteverde y La Cruz. Cabe destacar que en estos Centros, contamos con el apoyo de los estudiantes delegados.

## Análisis de los resultados y aspectos generales: Por dependencias.

La gestión de la Defensoría en el año 2009 se caracterizó por la puesta en práctica y de forma paulatina de una estrategia dirigida a divulgar e informar a los estudiantes y a la comunidad universitaria sobre el planteamiento original de la actual defensora de los estudiantes durante el concurso para el puesto de la Dirección sobre el uso de la Resolución Alternativa de Conflictos; de igual manera se programó el buscar un acercamiento real y tangible con los estudiantes, venciendo barreras de espacio, tiempo y tecnología, de tal forma que la razón de ser de nuestra Institución contará con la información mínima necesaria para apropiarse de sus derechos.

El incremento de un 71% en la recepción, atención y solución de los casos presentados con relación al año 2008 evidencia el esfuerzo de la Dirección y el también apoyo Institucional que diera soporte a la gestión realizada. Cada vez más estudiantes tienen la oportunidad de expresar lo que piensan, sus preocupaciones y aquellas cosas que no comparten, verdaderamente democratizando el conocimiento y un mejor acceso a las herramientas para el ejercicio pleno de sus deberes y derechos.

Seguidamente y no con el ánimo de realizar algún de señalamiento plantearemos algunos razonamientos de los datos estadísticos de los casos recibidos.

1. La Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades incrementó en un 92.6% con respecto al año 2008 en casos presentados a la Defensoría y la Escuela de Educación un 92.8%. Es importante tomar en cuenta que especialmente estas Escuelas cuentan con una población estudiantil muy elevada, por lo que proporcionalmente se tiene una alta expectativa de la presentación de casos. También se presenta el efecto que en párrafos anteriores se manifestó, el cual tiene relación con el proceso de Información y Divulgación efectuadas. Contrastando la situación anterior podemos visualizar a la Escuela de Administración la cual tuvo un incremento tan sólo en un 4.1% con respecto al año 2008.
2. Ahora bien, en el caso de los Centro Universitarios el ingreso o canalización de los casos hacia la Defensoría tiene un comportamiento muy interesante; si bien es cierto porcentualmente el Centro Universitario de Palmares obtuvo un crecimiento superior al cual corresponde a un 300% con respecto al año anterior, desde el punto de vista unitario quien posee la mayor cantidad de casos en el 2009 es el Centro Universitario de San José con 99 casos, aunque su crecimiento fue de 48% con respecto al 2008; esto hay que contextualizarlo desde el punto de vista de la población que cada Centro maneja. Adicionalmente hay otra relación numérica que puede efectuarse para determinar con mayor exactitud el peso unitario de un Centro como San José, esto se refiere con respecto a la cantidad total de casos recibidos en la Defensoría en el 2009 al cual equivale a 326, por ello el peso relativo de San José con respecto al total corresponde a un 30% de los casos presentados.

3. En el caso de la Oficina de Registro el porcentaje resultante es muy alto (367%) pero es necesario contextualizarlo en función del total de casos resueltos que es un 4.2% de los casos atendidos.

Es necesario señalar que los casos aquí contabilizados no contemplan consultas telefónicas que realizan los estudiantes con el objeto de verificar trámites o procedimientos que las diferentes dependencias les han sugerido y de los cuales los estudiantes tienen confusión y solicitan la aclaración respectiva; de igual manera existen llamadas telefónicas que los estudiantes generalmente de primer ingreso o con muy poco tiempo de permanencia en la Institución efectúan que no pueden ser consideradas como casos, las cuales son redirigidas a las dependencias y funcionarios correspondientes.

#### Aspectos positivos durante el 2009.

- 1) La reforma al artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes; así como, la inclusión del artículo VI.
- 2) La inclusión y aprobación en el presupuesto 2010 de la institución, de una plaza administrativa para la defensoría para ese año.
- 3) La inclusión de la Defensoría de los Estudiantes en el eje: Cobertura y Equidad de las Políticas, Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas para el 2010, elaboradas y aprobadas por el Consejo Universitario.
- 4) Mediante modificación presupuestaria interna en el mes de julio del 2009, se le asignaron recursos a la Defensoría de los Estudiantes, dinero que se utilizó en las reuniones regionalizadas para la elaboración del Plan Estratégico de esta Dependencia.
- 5) A nivel presupuestario, ya la Defensoría cuenta con partidas presupuestarias aprobadas para el 2010 para poder realizar en forma eficiente y eficaz su trabajo.
- 6) Se presenta ante la instancia correspondiente el emblema complementario de la Defensoría y se aprueba.

#### Aspectos por mejorar para el futuro.

- 1) Hacer efectiva para el 2010 la ubicación física de la Defensoría con los espacios adecuados que se requieren para poder desarrollar bien su trabajo, como oficinas

separadas; así como, una sala de reuniones para las conciliaciones que esta Dependencia lleve a cabo.

- 2) Contar con una autorización expresa del Consejo Universitario para disponer de prioridad en la asignación de transporte y chofer para la atención de casos especiales o giras urgentes a criterio de la Dirección de la Defensoría, coordinando con al menos 48 horas de antelación con la Unidad de Transportes. Las giras calendarizadas siguen el trámite y procedimiento normal.
- 3) Se sigue sin notificar a la Defensoría de parte del Consejo Universitario, Consejo de Rectoría, Auditoría Interna y Oficina Jurídica de todos aquellos acuerdos, políticas, normativa, dictámenes o pronunciamientos que tengan relación con derechos, obligaciones, procedimientos y otros temas relativos a los estudiantes. Por lo que se vuelve a reiterar dicha solicitud con el fin de que se envíe a la defensoría esos comunicados en forma digital y escrita, con el objeto de contar con los pronunciamientos y jurisprudencia más reciente, teniendo de esta manera la posibilidad de construir recomendaciones atinentes y pertinentes para con la realidad.