

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
CONSEJO UNIVERSITARIO**

25 de marzo, 2010

ACTA No. 2024-2010

SESION EXTRAORDINARIA

PRESENTES: Mag. Luis Guillermo Carpio, quien preside
Mag Marlene Víquez Salazar
Mag. Heidy Rosales Sánchez
Mag. Joaquín Jiménez Rodríguez
Mag. Eduardo Castillo Arguedas
Sra. Julia Pinell Polanco, Representante Estudiantil
Lic. José Miguel Alfaro Rodriguez

INVITADOS

PERMANENTES: Licda. Ana Myriam Shing, Coordinadora General Secretaría
Consejo Universitario

AUSENTE: Esp. Ramiro Porras Quesada, con justificación

INVITADOS: Sra. Nidia Herrera, Defensoría de los Estudiantes
Sra. Gabriela Rivera, Defensoría de los Estudiantes
Sra. Karen Carranza, Defensoría de los Estudiantes
Sr. Sergio Pineda, Defensoría de los Estudiantes
Sra. Lauren Ureña, Oficina Institucional de Mercadeo y Com.
Sra. Gabriela Ortega, Oficina Institucional de Mercadeo y Com.
Sr. Constantino Bolaños, Escuela Ciencias de la Administración
Sra. Adelita Sibaja, Dirección de Asuntos Estudiantiles
Sr. Juan Pablo Camacho, Oficina de Bienestar Estudiantil
Sra. Lilliana Barrantes, Consejo Universitario
Sra. Ana Lucía Fernández

Se inicia la sesión al ser las catorce horas con diez minutos en la Sala de Sesiones del Consejo Universitario.

PRESENTACIÓN DE INFORME DE LABORES DE LA DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Buenas tardes. Damos inicio a la sesión 2024-2010, sesión extraordinaria de hoy 25 de marzo del 2010.

Tenemos como punto único de agenda la presentación del Informe de Labores de la Defensoría de los Estudiantes, de manera que si no hay ningún comentario de parte de las señoras y señores miembros del Consejo Universitario, estaríamos dando inicio a la sesión.

Tiene la palabra doña Nidia Herrera, Defensora de los Estudiantes.

LICDA. NIDIA HERRERA: Buenas tardes señor Rector. Buenas tardes miembros del Consejo Universitario, Directores, compañeros y compañeras de la UNED. Es un placer encontrarme otro año más aquí dando el Informe de Labores de la Defensoría de los Estudiantes.

Esto es un mandato del Reglamento de la Defensoría en su Art. 32 que le indica a la persona titular de la Defensoría, que tiene que hacer público el Informe de Labores. Nos corresponde hoy brindar este Informe de todas las actividades que realizamos el año pasado.

Antes, voy a presentar a mi equipo de trabajo. Hemos crecido desde hace un año para acá, doña Gabriela Rivera, doña Karen Carranza, don Sergio Pineda y una servidora, Nidia Herrera.

Vamos a dar inicio. Las actividades corresponden al POA que se planteó para el 2009. Como primer punto hay ofertas que se realizaron tanto en los Centros Universitarios como en los Centros de Atención Institucional en los Centros Penales. Estas visitas se llevaron a cabo desde el mes de enero. Se visitaron los 35 Centros Universitarios y sub sedes, más los 14 Centros penales, dando un total de 49 visitas que realizamos en esos meses.

A la convocatoria que hizo la Defensoría llegaron 510 estudiantes, por lo menos llegó un número representativo y lo que nosotros tratamos en esas reuniones que hicimos con los estudiantes, fue informar sobre qué es la Defensoría, sobre el Reglamento de la Defensoría, la resolución alternativa de conflictos, el RAC, el Reglamento de Condición Académica, el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación a nivel de grado y consultas por parte de la gente.

En estas visitas que nosotros realizamos, facilitamos un espacio para que los estudiantes puedan hacer sus consultas, denuncias, o bien, hablan sobre lo que no les parece.

Otra segunda actividad que realizamos en esos días, fue el Plan Estratégico. Consideramos brindar un sentido de pertenencia tanto a los funcionarios delegados como a los estudiantes, sobre el papel que juega la Defensoría dentro de la UNED. Encuadrar la labor de la Defensoría en lo que se espera que sea su misión, visión dentro de la Universidad. También, 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.

En el 2008, la Defensoría no tenía el Plan Estratégico, entonces, nos avocamos en esta actividad porque consideramos que era importante hacer partícipes a los estudiantes, entonces, realizamos la actividad en los meses de setiembre a noviembre. Lo hicimos por regiones.

El Centro de Planificación y Programación Institucional nos facilitó un material, nosotros hicimos un resumen de lo que era el planeamiento estratégico: qué es la Defensoría, su creación, la ubicación en el organigrama, principios, objetivos, la metodología del RAC, un poco para que los estudiantes lo trabajaran y también les dimos insumos de la misión, la visión, los factores claves de éxito de la Defensoría.

En esta actividad, que se hizo por regiones, participaron un total de 95 estudiantes. . Donde hubo más participación fue en la región Chorotega con 25 estudiantes. Era la primera y entonces fue todo un éxito, cuando nosotros llegamos fue grande, hubo toda una convocatoria de parte de nosotros y la respuesta de los estudiantes que llegaron.

El trabajo que realizamos con ellos fue en 4 talleres, se les dio preguntas generadoras y ellos plantearon lo que para ellos consideraban con todos esos insumos, cuál debería ser la visión, la misión, los valores y los factores claves de la Defensoría.

Estas palabras de Abraham Lincoln dice, *“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”*.

Esto es para lo que dure mi gestión, es un poco para enrumbar, para orientar, si bien es cierto es un plan de trabajo, pero es importante que la Defensoría cuente con su plan estratégico. De ahí fue que nos avocamos.

En estos momentos están todos los estudiantes que participaron por regiones, tenemos más fotos, pueden acceder a la página de la UNED y vernos ahí en la

parte de la Defensoría, donde se realizaron todas las actividades, y aparece más información sobre el plan estratégico.

En estos momentos ya recolectamos toda la información, eso nosotros lo terminamos en noviembre, y el Centro de Planificación y Programación Institucional tiene toda la información, la está trabajando con nosotros para entonces definir cuál va a ser la misión y la visión de la Defensoría.

Algo muy importante para nosotros, fue la reforma que se hizo al Art. V del Reglamento de la Defensoría. Esta solicitud de reforma se presentó a la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, basada en las siguientes justificaciones o argumentos.

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. 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. 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. Es donde primero llega el estudiante.

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.

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.

La reforma va en incluir una participación más proactiva para la Defensoría en lo que se refiere al nombramiento de los delegados, o sea, se trató de dar esta reforma porque realmente cuando nosotros llegamos a la Defensoría, o cuando yo llegué en el 2008, ¿cuántos delegados habían? Había 14, y ¿cuántos hay hoy? Solo 14.

Un año y resto después y esto es precisamente porque se le amarra las manos. Tal y como estaba el artículo anteriormente, la función de la Defensoría era pasiva con respecto al nombramiento de delegados, y los delegados eran la cara de la Defensoría en los Centros Universitarios y sin embargo, no teníamos ninguna participación en lo que era la elección de la terna y les voy a explicar por qué.

Se agregó el subtítulo y el personal que requiera para su adecuado funcionamiento, así como estudiante delegado en cada Centro Universitario.

La Asociación de Estudiantes es la que presenta la terna a la Defensoría para que nosotros elijamos al delegado. Donde no existe Asociación de Estudiantes, la Federación de Estudiantes manda la terna y aquí es donde viene el primer cambio que se efectuó en el Reglamento.

Esto no lo decía antes, y ahora dice: *“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.”*

En enero, mandamos la nota de que en abril más o menos se les vence y a partir de ahí, si ellos no nos envían, porque la Federación tiene algunas ternas que no sé por qué razón no las mandan, entonces, vencido ese plazo, la Defensoría abrirá el proceso de solicitud y escogencia del delegado.

Esto es muy importante para nosotros porque ya tuvimos el año pasado la experiencia en el Centro Universitario de Puriscal. Nos decían que los estudiantes no querían participar, entonces, nosotros mandamos correos a los estudiantes y después llovieron las solicitudes y todo depende de cómo uno lo diga, de la importancia que es ser delegado, si uno no promociona eso, pues entonces los estudiantes no conocen y gracias a nuestra intervención llovieron las solicitudes, y más bien la Federación nos decía: “ya no manden más correos“. Esto es posible.

Esta parte tampoco la contemplaba el Reglamento anteriormente, lo del Art. V. Es importante porque tienen que haber requisitos, funciones para esos delegados. Si bien es cierto ahí decía que las funciones del delegado serían las que la persona titular les dé, pero sí es importante que eso esté reglamentado, así como la figura del delegado en las subseces y en los Centros Penales.

Esto lo voy a pasar muy rápidamente porque en realidad es importante que ustedes lo conozcan: *“a. Ser estudiante activo de la UNED y estar matriculado en el Centro Universitario o subsece en el cual prestará sus funciones.*

b. No podrá ser compatible la condición de estudiante funcionario con la de Delegado de la Defensoría. Tampoco podrán ser delegados los miembros que pertenecen a los órganos de la Federación, ni 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. Esto será lo único que la titular podrá levantar en caso de que haya una persona que es buena y que no cumpla con este requisito.

Los estudiantes delegados no estarán ligados a la labor de la Universidad por lo que no percibirán remuneración económica alguna y gozarán de beca b) y se les cancelará los viáticos de acuerdo a la tabla de la Contraloría General de la República.

Los estudiantes delegados fungirán como representantes de la persona titular de la Defensoría en cada uno de los Centros y estas personas recibirán directrices e instrucciones para el desempeño de sus funciones.”

Las funciones que va a tener el delegado, y que ahora sí están en el Reglamento, son: *“presentarse al menos 3 horas a la semana, en el Centro Universitario al que pertenece y en el que ejercen sus funciones”*. Esto no estaba y entonces muchos delegados ni siquiera aparecían.

“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.

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

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

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

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

El otro cambio, pues hubo varios cambios a este artículo, es que se crea la figura del “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. Entonces, ellos van a contar con un delegado también de la Defensoría.

Estos delegados auxiliares tendrán las mismas funciones, requisitos, derechos según lo establece el presente Reglamento.

Se incluyó dentro del Reglamento un artículo nuevo, que es el artículo VI, es un Consejo Asesor de Representantes el cual estará compuesto por los delegados de

los diferentes Centros Universitarios elegidos según lo contempla el artículo de este Reglamento. Dicho Consejo junto con la persona titular de la Defensoría se reunirá una vez cada cuatrimestre, por regiones del país.

Considero que esto, por ahí del tercer cuatrimestre va a ser posible porque en estos momentos no tenemos los suficientes delegados en todos los Centros. Estaba revisando y en la Región Atlántica solamente faltaría un delegado por Talamanca y en Guanacaste tenemos 3 delegados, ahí son 5 Centros Universitarios si no me equivoco.

Por ejemplo, en la zona de Huetar Norte solamente hay un representante de la Defensoría en San Carlos, entonces, no tenemos representantes como para poner a funcionar este artículo, pero esperamos que cuando ya subamos el nombramiento de los delegados, eso se va a dar.

La evaluación fue otra de las actividades que realizamos el año pasado, que fue sobre la evaluación de los aprendizajes.

Desde finales del 2008, la Defensoría ha visto con preocupación realmente, primero consultas, quejas y denuncias presentadas por los estudiantes donde ellos no están de acuerdo con el modelo de evaluación de los aprendizajes que aplica la Universidad en algunas materias.

Por ejemplo: exámenes mal confeccionados, ítems de selección única que les dan un valor de 5 puntos, no se evalúa por objetivos, preguntas ambiguas, exámenes extensos, cuyo tiempo asignado no alcanza para desarrollar las preguntas planteadas, extensos exámenes que no cumplen con el horario porque tal vez está fijada para 2 horas y el examen tendría que ser para 3 horas. No se adjunta el solucionario y se supone que el Reglamento General Estudiantil establece que la evaluación tiene que ser formativa. No se da esa retroalimentación entre el profesor y el estudiante.

La contratación de personal nuevo. ¿Hasta dónde este nuevo personal ha recibido la inducción y capacitación que se requiere en un modelo de educación a distancia? Reaparecen problemas ya superados quizás el punto más grave, el debate de que si la educación presencial es de mejor calidad que la educación a distancia, o sea, estamos retrocediendo y eso no puede suceder.

Entonces, debería existir alguna política de contratación e inducción sobre todo para los académicos. Sí hemos visto baches, sencillamente como que algunos encargados de cátedra nuevos, consideran que los estudiantes de la UNED no saben escribir, hacen todo mal, y cómo dijo cierta persona por ahí “hay que enseñarles” y quieren que el estudiante llegue al Centro Universitario, que sea más presencial la relación del estudiante y nosotros lo que queremos más bien es que esto no se dé.

Cursos que los estudiantes reprueban una y otra vez, no siempre los encargados de las cátedras 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. Esto en algunos casos, no necesariamente, pero sí podría darse esto.

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. Queda a criterio del encargado de cátedra, puede ser que exista el especialista pero si el encargado de cátedra dice no, sencillamente los exámenes seguirán con estos problemas.

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. Que realmente se evalúen los cursos, porque eso se dejó de hacer, sé de algunas cátedras que sí lo hacen, pero la mayoría no se evalúan.

Con base en todo lo anterior, la preocupación que hemos sentido de parte de la Defensoría es que las quejas y todos los problemas redundan en lo mismo, o sea, ya hay mucha coincidencia. Por esta razón, se le solicitó al Centro de Investigación y Evaluación Institucional una investigación cuyo tema en su momento fue evaluar el proceso de evaluación de los aprendizajes dentro del modelo de educación a distancia de la UNED a través del estudio del caso.

Posteriormente, en el mes de junio, se planteó un nuevo tema de investigación que es la gestión de los y las estudiantes de la UNED, en la evaluación de los aprendizajes también como estudio de caso.

Dada la preocupación que nosotros tenemos en este sentido, esa investigación ahí se está dando, estamos coordinando con el CIEI.

También hemos tocado puertas porque hemos encontrado problemas, como les decía, con la evaluación de los aprendizajes, con el PASE. Esta es otra instancia a la que se acudió debido a consultas y denuncias de los estudiantes por instrumentos de evaluación mal confeccionados. Se pidió la asesoría y el dictamen técnico de esa dependencia para la resolución mediante recomendaciones para dichos casos.

Específicamente les voy a contar de un caso, a finales del año pasado, donde fue en masa y sencillamente no hemos terminado la aplicación de los segundos ordinarios y en una materia los estudiantes se quejaron rotundamente del examen. Primero que era de 2 horas y el examen jamás duraba 2 horas, era de 3 horas. Larguísimos, extensísimos los ítems y tampoco les pusieron las hojas.

Pedimos el dictamen técnico al PASE de eso y realmente ellos analizaron el examen, lo pedimos a la Oficina de Operaciones, además les pedimos exámenes a las personas que se habían quejado para ver el examen resuelto y ver qué había pasado, y con base en toda esa información se las dimos a los especialistas y definitivamente el examen hay que repetirlo y hay que valorar muchas cosas. Hay exámenes muy largos y están para menos tiempo, entonces, habrá que aumentar el tiempo de esas evaluaciones.

Otra parte en la que trabajamos fue en la capacitación de los delegados y como dije anteriormente, contamos con 14 delegados, voy a decirles donde están ubicados. Están en los Centros Universitarios de: Liberia, Quepos, San Carlos, San Marcos, Tilarán, Cartago, Jicaral, San Vito, la Cruz, Siquirres, Puriscal, Limón, Turrialba y Guápiles.

La capacitación se dio 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.

Además, tratando de que los delegados cumplan bien con su trabajo, se les dio algunas cosas de oficina, por ejemplo, un ampo, hojas, grapadora, lapiceros y otros, para que ellos puedan llevar su archivo con los casos. Los delegados no tenían absolutamente nada, cada quién ponía las cosas y eso es importante para que ellos puedan trabajar.

Otra parte que mejoramos fue la comunicación de la Defensoría, no solo a nivel de las visitas que realizamos que me parecen importantes, la visita a los Centros Universitarios, sino también en la página web de la UNED. Si ustedes ingresan a ella está actualizada, usamos herramientas tecnológicas, correos de gmail, blockspot y Facebook, incorporando la atención de consultas de delegados y estudiantes en general en línea.

Ellos tienen su propio correo electrónico en cada Centro Universitario y a veces hasta yo me he puesto a conversar con ellos por medio del Facebook, ha sido una comunicación muy directa y cuando ellos tienen problemas nos llaman y ha sido por todos los medios.

Ahora viene el asunto del informe de casos del 2008 al 2009. Consideramos que la gestión de la Defensoría en el 2009, se caracterizó por la puesta en práctica y de formar paulatinamente una estrategia dirigida a divulgar e informar a los estudiantes y a la comunidad universitaria y fue como por todos los medios para llegar al estudiante y consideramos que dada toda esa comunicación directa e indirecta con los estudiantes, es que también han aumentado los casos, pero no lo veamos de la forma negativa.

También se muestra que esto ha sido una labor que queremos realizar más de carácter preventivo, de llegar a los Centros Universitarios y haciendo eco de la misión y de la visión de la UNED.

Aquí hay un cuadro comparativo de los Centros Universitarios. En el 2008 se pasó de 191 casos a 326 en el 2009. Se dieron casos en Centros donde se aumentó hasta un 300% las situaciones de queja de parte de los estudiantes.

En el que más aumentó fue en el Centro Universitario de San José, otros bajaron, tal vez hemos visto que en algunos hay alguna relación, tal vez donde hay delegado y entonces ellos atienden los casos porque en algunas situaciones bajó más bien. En el caso de Monteverde y Guápiles por ejemplo. En Palmares aumentaron considerablemente las situaciones.

El otro cuadro es con respecto a las dependencias. El año pasado, la Escuela que más denuncias tenía o con más situaciones, más casos presentados, era la Escuela Ciencias de la Administración y ahora bajó, o subió pero muy poquito, apenas un 4.1%, de 40 a 50.

La Escuela que más casos tiene es la de Sociales con 79, siguiéndole la Escuela de Educación con 54, luego sigue la Escuela de Administración y después la Escuela de Ciencias Exactas.

Como les digo, creo que ha sido por toda esta labor de la Defensoría que han aumentado las denuncias, porque muchas veces cuando nosotros les mandamos por correo a los estudiantes la información de la Defensoría, dicen: “no sabía que existía la Defensoría”.

Un aumento significativo de casos se dio en estos Centros: en la Reforma, Palmares, Puntarenas, Puriscal, San Carlos y San José. El gráfico se ve de esa forma.

En el informe que va a ponerse en la página de la UNED, del Consejo, y nosotros también vamos a ponerlo posteriormente, aparecen más cuadros y más gráficos en donde pueden revisarlos y verlos con más detenimiento.

Es importante señalar que aquí no se toman en cuenta las situaciones que nos llegan por teléfono. Hay muchos estudiantes que nos llaman, para reconfirmar, porque si un funcionario les dicen: “usted tiene que hacer esto, esto y esto”, entonces llaman para ver si es cierto o los están engañando y llaman a la Defensoría para ver si realmente el trámite es correcto.

También para orientación, nos hemos dado cuenta que muchas veces llegan estudiantes nuevos y quieren orientación de tutorías, un poco para que los orienten, y uno re direcciona la consulta a donde corresponde.

Otros casos se dieron en un 71% con respecto al 2008, y esto como les decía anteriormente, se debió al esfuerzo de la Defensoría, al esfuerzo institucional a la gestión realizada. Creo que el apoyo que han dado las autoridades universitarias a la Defensoría ha sido fundamental, se han dado los recursos realmente y todo eso se ha podido lograr.

Cada vez, más estudiantes tienen la oportunidad de expresar lo que piensan, sus preocupaciones y aquellas cosas que no comparten y esta es una forma de democratizar el conocimiento.

Algunos aspectos positivos. La reforma al artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes; así como, la inclusión del artículo VI, es algo muy importante para nosotros.

La inclusión y aprobación en el presupuesto 2010 de la Institución, de una plaza administrativa para la Defensoría para ese año, también fue otro logro.

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.

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 porque no teníamos dinero para hacer las reuniones del plan estratégico por regiones, pero logramos recursos y pudimos hacer la actividad. Por eso digo que ha sido fundamental también el apoyo que la Institución nos ha brindado.

A nivel presupuestario, ya la Defensoría cuenta con partidas presupuestarias aprobadas para el 2010 para poder realizar en forma eficiente y eficaz su trabajo. Se presenta ante la instancia correspondiente el emblema complementario de la Defensoría y se aprueba.

Aspectos por mejorar para el futuro. 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.

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, porque muchas veces hemos tenido que salir por alguna situación a algún Centro Universitario, y ya tenemos programadas las giras desde el año pasado para realizar este año.

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.

Esto es importante porque a veces me entero en el pasillo que algo cambió, y digo yo, -¿cómo puede ser?, yo tengo que estar enterada de esos cambios-, es importante que se vuelva a tomar eso.

Muchas gracias, este es todo el Informe.

* * *

El Lic. José Miguel Alfaro ingresa a la sesión del Consejo Universitario.

* * *

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias doña Nidia. Damos inicio a la discusión y comentarios sobre la presentación del informe.

MAG. MARLENE VIQUEZ: Primero que nada una felicitación a doña Nidia por esa síntesis que nos hizo sobre el informe, está muy bien estructurado, yo me leí el informe y me parece que usted ha hecho una buena presentación para comprender en dónde está la esencia del avance que ha tenido la Defensoría y de los apoyos que ha tenido de parte del Consejo Universitario, pero que también todo esto lo hacemos porque usted es la que toma la iniciativa y le hace ver al Consejo Universitario donde están los requerimientos de la Defensoría y de qué manera el Consejo le puede ayudar.

Una pregunta en particular doña Nidia, y es algo que usted aquí afirmó en relación con esas emergentes que están surgiendo por ese cambio generacional, ¿qué nos recomienda usted en ese sentido?, ¿qué le recomienda usted a la Universidad o en el caso del Consejo Universitario para que defina algunas políticas en ese sentido?, que es la competencia que tenemos.

¿Cómo hacemos para que un Informe de la Defensoría tenga el impacto institucional que debería tener? De acuerdo con los objetivos que tiene la Defensoría, debe velar porque realmente se respeten los derechos que tienen los estudiantes en la calidad de los servicios que se ofrecen, en particular los académicos de Vida Estudiantil, etc., sin embargo, la única que veo aquí es a doña Adelita Sibaja, como Directora de DAES, pero no observo a ningún Director de las Escuelas.

¿Qué nos recomendaría usted?, porque no sé de qué manera estos aspectos que son fundamentales, que tienen que ver con los servicios y con la atención que se le da a los estudiantes, se lleve a cabo y que pueda ser de manera afectiva.

En todo caso, comparé los cuadros y me di cuenta que el incremento de los casos que también uno podría visualizarlo de una manera elegante, hablar que son denuncias o preocupaciones de los estudiantes, su gran mayoría se centra en las unidades académicas y hay unas que están en los Centros Universitarios, pero en general ese incremento está.

La Defensoría es una instancia adscrita al Consejo Universitario, es el último eslabón que debería apelar el estudiante para poder demandar o reclamar. Uno supone que la Administración en algún momento dado debió haber atendido esas denuncias.

Entonces, cómo hacer porque uno de los aspectos que usted destacó más cuando se postuló a defensora de los estudiantes era precisamente ese proceso de conciliación, de no llegar al extremo sino de mejorar ese tipo de servicios para que ojalá el próximo año, los casos tramitados a la Defensoría sean cero.

LICDA. NIDIA HERRERA: Creo que debería existir alguna política del Consejo Universitario, no sé de qué forma porque yo sé que hay una inducción pero no sé qué les están dando realmente, y si está llegando o no eso porque me parece que no.

La gente que ha trabajado aquí desde hace 30 años y que se está pensionando, y se está yendo, están dejando un gran vacío. Está llegando personal nuevo, y he conversado con algunos encargados de cátedra por ejemplo, pero su pensamiento deja mucho que desear.

Del estudiante de la UNED hablan muy mal por ejemplo, lo que siento es que como ellos vienen de un sistema presencial, quieren exigirle lo mismo a un estudiante de la UNED, y uno sabe en las condiciones en que estudian muchos de ellos.

Entonces, en forma jocosa con el señor Rector y con don Olman Díaz, les decía que deberían darles un tour a los Centros Universitarios a muchos encargados de cátedra, que vayan y que visiten los Centros, no sé si lo hacen o no, porque es muy diferente hablar desde aquí, desde las oficinas centrales detrás de un escritorio cuando la realidad del estudiante es otra.

No sé qué les estarán dando en la inducción, sobre todo al personal académico que es donde uno está viendo más problemas con el estudiante, el tratamiento que les dan a los estudiantes, no sé si sería de contratación, de exigirles algo más a ellos dentro del contrato y de la inducción, elaborar algo nuevo porque no está llegando realmente.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Quiero hacer un comentario, y es casualmente que es muy importante que quede claro que cuando se está pensando en nuestros estudiantes, se les está exigiendo menos a los de educación presencial, pero en

cuanto a aspectos de recursos, no de calidad, no es que por ser estudiantes de la UNED hacen otra cosa.

LICDA. NIDIA HERRERA: No, no es bajar la calidad.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Es importante aclararlo. Sino que nuestros estudiantes no tienen los recursos que sí podrían tener estudiantes que asisten a la educación presencial.

LICDA. NIDIA HERRERA: Muy lamentable realmente porque yo sí quería ver aquí a los Directores de Escuela, de Extensión, porque nosotros atendemos casos de todas las dependencias de la Universidad y es muy importante que la parte académica estuviera porque es donde se dirigen sobre todo las denuncias.

También son iniciativas, porque ayer me gustó mucho un gesto de la gente de la Escuela de Ciencias Sociales de un programa específico que me invitaron a hablar con unos tutores, porque ellos ven que van a tener problemas con algunos estudiantes, entonces, para prevenir un poco la situación, me invitaron a una reunión con ellos y fue muy provechosa la reunión realmente.

Eso es cierto, porque uno primero les hace ver a los estudiantes que deben seguir el debido proceso, porque no es que mandan copia a la Defensoría inmediatamente, ellos tienen primero que con la instancia respectiva agotar todo, pero si no, ya llegan a la Defensoría.

Entonces, el aplicar la resolución alternativa de conflictos es otra cuestión que hemos visto que muchos encargados de cátedra y de programa están aplicando y eso es muy satisfactorio, no sé de qué forma, ahí se había hablado dentro del POA, se incluyó también a encargados de cátedra, sobre esto, tal vez se podría retomar, eso es muy importante para tratar de evitar que las situaciones se den, no sé si sería visitar a los Consejo de Escuela, si sería una salida, para hablar sobre el informe de la Defensoría.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Sobre eso quisiera agregar un comentario, ya lo conversé con doña Nidia Herrera, estamos buscando una estrategia, para que el personal asista a los centros universitarios en general.

Los directores de escuela están visitando centros, la idea es que después desde las escuelas, los encargados de cátedra, los encargados de programa visiten los centros y conozcan la realidad institucional.

Eso es un aspecto que llevará tiempo, es una apuesta de recursos importante, pero yo creo que es la parte que nos interesa, parte viva de la realidad del estudiante. Ya hemos hecho varias visitas a algunos centros, y han sido muy importantes en ese sentido.

MAG. JOAQUIN JIMENEZ: Buenas tardes.

Primero felicitar a doña Nidia y a su equipo, por este segundo informe que nos presentan y hacer ver ese punto tan específico, que la Defensoría de los Estudiantes ya tiene una buena cantidad de años de haber sido nombrada.

Y desde que se nombró, en el artículo 32 se establece la obligación anual de presentar el informe y es el segundo, pues anteriormente esto no se había hecho y es uno de los méritos más de doña Nidia, como Defensora.

Antes de entrar en el tema de algunas observaciones que me gustaría compartir con doña Nidia Herrera, también dejarlo patente en acta, la no asistencia a este acto de los mandos medios, las autoridades universitarias, porque me parece que es muy importante.

En ese artículo 32 dice que *“Este informe anual es sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes.”*, por eso me parece que es fundamental que los vicerrectores, los directores de escuela y ojalá todo el personal docente que se pueda convocar, escuchen, porque es eso, es el estado del respeto, entender eso es importante y solo escuchar eso estoy seguro que mejoraría muchísimo el siguiente informe, en cuanto a lo que serían las denuncias.

Doña Marlene planteaba ¿cómo resolver esto?, yo me voy a permitir inclusive, hacer una propuesta de acuerdo para esta sesión, de que ese punto específico se traslade a la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil, para que se plantee una reforma, de manera que esta sesión del Consejo Universitario se haga en conjunto con el Consejo de Rectoría y el CONVIACA y que se convoque además, a toda la población universitaria.

Lo dejo planteado como una propuesta de acuerdo para esta sesión, de manera que después en la Comisión podamos hacer una redacción adecuada para modificar este artículo 32, que no debería de modificarse, deberían de estar todos acá, pero que dada las circunstancias, me parece que es importante.

Hay temas importantes que trató doña Nidia, me parece que el punto medular de su informe está en el modelo de evaluación de los aprendizajes de la universidad, me parece que es ahí donde está y hay un Reglamento General Estudiantil que tiene un capítulo completo; que me parece que debe de hacerse un análisis en paralelo, qué se está cumpliendo de ese Reglamento General Estudiantil, en todo el capítulo, y qué de ese capítulo debería de ajustarse para evitar estas situaciones, pues me parece que es donde más se están generando denuncias o conflictos con los estudiantes.

El otro aspecto que me pareció muy importante y que también ahí podríamos desde la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil, buscar alguna propuesta para que las cátedras puedan tener algún tipo de herramienta que les permita conocer las veces que un estudiante pierde un curso, eso es una cosa que no se hace en este momento, y que eso permitiría tomar acciones preventivas; yo por lo

menos en un pequeño estudio que hice para el proyecto que coordinó el Proyecto RAMA, había un curso estudiantes que repetían el curso más de 20 veces, eso es importante.

Le quería preguntar a doña Nidia Herrera, por dónde van esos estudios del CIEI, que me parece muy importante, ¿cuáles son los avances?

La otra cosa que quería consultarle a doña Nidia, es que ya habíamos conversado en alguna oportunidad en la Comisión, de que en el sitio de la UNED, en la página principal aparezca un link para que el estudiante pueda desde allí ingresar a la Defensoría sin tener que navegar por todo el sitio de la Universidad. Creo que eso lo habíamos conversado y la Dirección de Tecnología estaba bastante dispuesta a hacerlo, me parece que eso debería de retomarse.

El otro tema, es un tema muy recurrente en el Consejo Universitario, y es la tendencia hacia la presencialización. El modelo nuestro, eso es muy importante, no solo porque el estudiante que va a la UNED va por un modelo a distancia y que debe de respetársele ese modelo a distancia, sino que también el respetar ese modelo a distancia, nos estamos respetando a nosotros mismos, como Universidad Estatal a Distancia, porque hay otro aspecto que me parece que es delicado y que va en aumento.

Por un lado hay una tendencia hacia la presencialidad, pero por otro lado hay otra tendencia, que es mucho más fuerte, que es hacia la virtualidad, en ambos casos hay que tener mucho cuidado, tenemos que partir de un modelo, que es el modelo de educación a distancia, que es nuestro modelo, y dentro de ese modelo dónde debe haber presencialidad y donde debe de haber virtualidad.

Pero todos estos nuevos funcionarios, que usted menciona, toda esta gente que está llegando de relevo, viene muy entusiasta con el aspecto de la virtualidad, ahí se descuida un poco la parte del modelo a distancia, y podrían estarse generando discriminación a estudiantes, que no tienen todavía tanto acceso a la tecnología.

Recientemente tuve acceso, me llegó copia de un correo electrónico de una encargada de cátedra que solicitaba al Consejo Universitario, que por favor le ubicaran a un estudiante matriculado en el curso Trabajo Final de Graduación, porque el curso era totalmente virtual, el estudiante no había indicado como localizarlo virtualmente, entonces pedía al centro.

A mí me llamó la atención eso, yo dije está bien, hay una población que va a tener acceso virtualmente a este curso, pero debe establecerse para los que no, y por otro lado también los cursos deben estar preparados para las personas que requieren algún tipo de adaptación, dependiendo de si tienen alguna condición física o de cualquier otra naturaleza.

Esos son básicamente mis comentarios, dejo planteada esa propuesta para que se discuta una posible modificación a este artículo 32, para que tengamos de esta

sesión extraordinaria pública una conciencia mayor de lo que es el rol de la Defensoría de los Estudiantes en esta universidad. Muchas gracias doña Nidia.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Don Joaquín, sobre la propuesta, tal vez ahora cuando terminemos la discusión, podemos ver un posible acuerdo.

Sobre el resto de la disertación de don Joaquín, de la temática se enfocó básicamente en la parte de la problemática en la evaluación de los aprendizajes, la parte de la presencialización del modelo y virtualización, ambos, los dos son problemas. Básicamente esos dos aspectos, don Joaquín.

MAG. JOAQUIN JIMENEZ: Si, básicamente.

LICDA. NIDIA HERRERA: Muchas gracias. Con lo de la investigación no sabemos qué pasó, porque la persona que estaba a cargo se fue, entonces no sé qué va a pasar ahora, yo le envié una carta a doña Karla, para ver quién iba hacerse cargo ahora nuevamente de la investigación. Sí nos interesa sobre manera la investigación, porque nos puede arrojar datos importantísimos, vamos a volver sobre eso.

Con respecto a la página de la Defensoría en el sitio web de la UNED, eso se conversó, y estuvimos ahí en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil, pero no sé qué pasó, porque no aparece, se conversó que iba a aparecer en la página principal de la UNED, y no se ha dado. Si se dio el cambio en la página del Consejo, porque estaba muy escondido, pero ahora si aparece, por lo menos en la página principal del Consejo, pero efectivamente todavía tienen que dar vuelta los estudiantes y pasar por: universidad, autoridades y Consejo Universitario. Habrá que volver nuevamente a insistir.

Y eso que decía don Joaquín, de la presenciabilidad y virtualidad, es cierto, muchos encargados de cátedra, por ejemplo una encargada de cátedra me dijo que todos los cursos tenían que ser virtuales porque era una barbaridad que a estas alturas de los tiempos los estudiantes no manejaran computadora, ni tuvieran una computadora en su casa, yo le dije que sí, pero que tenía que pensar en la otra parte, en la otra opción, para los estudiantes que no tienen esa posibilidad. Ahí le cité lo del Estatuto Orgánico, artículo 11, inciso c), porque para eso se hizo la universidad.

Es una cuestión que uno ve que los encargados de cátedra tienen, los nuevos sobre todo, eso que dice don Joaquín es cierto, vienen tal vez muy emocionados con la virtualidad, ya todos los cursos los quieren hacer virtuales, y aplicárselo a todos los estudiantes. Hay que tener cuidado con eso.

Por esa razón la parte académica era muy importante que estuvieran los directores de escuela, porque tiene que ver total y absolutamente con ellos.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Perfecto. Antes de darle la palabra a don Eduardo, y lo que hablaba don Joaquín de la problemática de la evaluación de los aprendizajes; en el Congreso que ya empezamos a planear, el Congreso Universitario que se piensa hacer en abril 2011, una de las temáticas a discutir es la evaluación de los aprendizajes.

Creo que es importante que ustedes que conocen el otro lado de la acera, vayan pensando de una vez en una ponencia, traer el tema a discusión desde la perspectiva de la Defensoría, porque este es un problema, que todos conocemos que existe y tenemos que empezar.

MAG. EDUARDO CASTILLO: Muchas gracias doña Nidia por su informe.

Un par de inquietudes básicamente. Con lo que respecta al incremento de la cantidad de quejas, que creo fue como un 35% más o menos, me surge una inquietud: ¿a qué se debe ese incremento de quejas, si es que realmente se han incrementado los problemas, o es que ahora que hay conocimiento de la Defensoría, pues la gente está confiando más y se está acercando más o se está atreviendo a hacer esas quejas?, llamémoslas quejas directamente.

Relacionado con eso, me pregunto ¿cuáles son las quejas más comunes?, eso es lo que habría que atacar un poco más, tratar de reducir que no sean tan recurrentes las mismas quejas, porque creo que se debe mantener cierta continuidad en el tipo de quejas.

Lo último que quería decir, es que dichosamente usted está ahí, pues es difícil estar defendiendo a los estudiantes de escasos recursos, porque para mí son los que menos voz tienen y no tienen quien los defiendan y a veces cuesta bastante y lleva mucho trabajo estar pendiente de esta gente por las políticas. A veces los estamos excluyendo de su desarrollo, porque la mayor parte de estudiantes nuestros sabemos que son de escasos recursos. En una comisión del Consejo estuvimos hablando precisamente, sobre un tema parecido.

Y aparte de eso, también es conocido que la mayor parte de nuestros estudiantes son mujeres, hay un montón de efectos que a veces no los tomamos en cuenta, o no estamos pendientes de cuál es el efecto que se va a dar, con una decisión que estemos tomando, o algunas de las acciones que algunos encargados de cátedra o algunos encargados de programa, o algunas acciones académicas que se estén tomando en la universidad.

LICDA. NIDIA HERRERA: Muchas gracias Eduardo.

Creo que los problemas siempre han existido, tal vez ahora como hay una mayor divulgación de la Defensoría, entonces las situaciones han llegado, porque saben que de alguna u otra forma la Defensoría les ayuda en el tratamiento de sus problemas.

Muchos funcionarios de la UNED prefieren los casos, todavía muchos funcionarios nos hace gracia que les dicen no a los estudiantes, muchos llegan referidos por los mismos estudiantes, y no de centros universitarios, sino de la parte central, les dicen -vayan a la Defensoría- y de alguna forma se les resuelve la situación. Creo que hay mayor divulgación, por eso es que los estudiantes se atreven a llegar.

Sobre todo la parte académica, uno ve que el meollo es ese, ya si se quiere hilar muy delgado, hablando en forma macro, la parte académica es la más afectada: que exámenes, que trabajos finales de graduación, prácticas, giras, todo gira alrededor de la parte académica básicamente.

MAG. HEIDY ROSALES: Nuevamente doña Nidia, muchas gracias.

Hoy vienen a presentar en tratamiento de un reglamento a la Defensoría de los Estudiantes, a presentar un informe. Ya mis compañeros se han referido a los puntos.

Lo que a uno le llama la atención es, lo recurrente del mismo tema, tres puntos importantes, y cómo aquí el estudiante UNED, que aclaro no coincido con don Eduardo de que sea la situación económica la que afecte, sino más bien el modelo pues uno se siente muy solo, y cree que sus problemas son únicos, y no los comparte con los demás. Hoy doña Nidia nos hace una presentación sobre ese problema, que todos los que hemos sido estudiantes UNED lo hemos visto y a veces nos quejamos, y ahora se demuestra con este Informe que es recurrente. Entonces sí llama la atención de que si bien el reglamento dice que todas las denuncias deben ser con el funcionario y el jefe, y se canaliza únicamente con ese funcionario y ese problema recurre con el otro funcionario, entonces hoy usted nos presenta, lo importante que el problema al ser tan recurrente en todas las escuelas, pues debería de buscarse una solución integral al problema y ahí lo que se debe hacer es intervenir todas las otras dependencias, sobre todo la parte de CONVIACA, que es importante que tomen medidas, para atender un problema integral que afecta al estudiante y que al final la Defensoría debería, solucionado esos problemas, lo ideal es que venga y nos presente cero denuncias de los estudiantes y más bien trabajar en otros puntos importantes. Entre el informe del año pasado y el de este año, muchos son recurrentes.

Igual vimos el año pasado la falta de la parte académica aquí presente y como se plantea. Creo que es importante solucionar el problema y así las denuncias de la Defensoría tenderían a bajar.

El año pasado cuando usted vino a presentar su informe, uno de los puntos era de recursos, y en esta sesión extraordinaria el Consejo Universitario solicitó a la Comisión de Plan Presupuesto, que me toca coordinar, plantear alternativas de solución para ese problema y hoy usted lo menciona aquí también, cómo ahora el presupuesto de la Defensoría es analizado en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios y desde ahí ya se aprueba y ya la

Administración lo incorpora en el Plan Presupuesto como se aprobó por el Consejo Universitario.

Creo que eso ha sido un beneficio para la Defensoría tener esos recursos tan necesarios, tanto humanos como económicos para el desempeño de sus funciones. Si vemos el informe del año pasado y el de hoy, ya los problemas de recursos ya no los tiene y ahí se irá solucionando.

Lo que usted mencionaba sobre la norma general de que todas las copias de acuerdos, políticas, normas, dictámenes y pronunciamientos, que tengan que ver con derechos, obligaciones, procedimientos y otros temas relativos a los estudiantes sean remitidos a la Defensoría, eso estaba en ese acuerdo cuando se presentó el año pasado, y si debería de cumplirse como usted lo mencionó hoy.

Muy importante es que ustedes tengan conocimientos y no se enteren en el pasillo, de un cambio en la normativa. Eso está como acuerdo, como norma general acordada por el Consejo Universitario.

También había otro punto doña Nidia, que se le solicitaba al señor Rector, analizar a nivel del CONARE, hacer una comisión de defensores de estudiantes. No sé si en eso se logró concretar algo, sería importante. Usted lo planteó como una necesidad, por lo tanto sería importante ver ese punto.

Para concluir, los problemas académicos ya se presentaron y lo que corresponde es buscar soluciones. Don Joaquín presenta alternativas integrales, el otro año ojalá no estén las denuncias sobre esos puntos. Que la parte académica ha procedido estableciendo soluciones para esos problemas. Muchas gracias a todos.

LICDA. NIDIA HERRERA: La comisión que se había planteado que se formara en CONARE, era de las defensorías de las cuatro universidades, porque las cuatro tienen Defensoría.

Solo que de la Universidad Nacional y de la UNED, la Defensoría pertenece al Consejo Universitaria, de la Universidad de Costa Rica y del Tecnológico es la Federación de Estudiantes la que tiene a cargo la Defensoría. Ahí ve uno la diferencia, porque el año pasado nos visitó la Defensora de los Estudiantes de la Universidad de Costa Rica, y es una estudiante de Derecho.

Nosotros comentábamos sobre la dificultad para ella cuando tiene que convocar, o si es que puede convocar a un Catedrático, si hay algún problema o una situación, ¿irá el Catedrático a una reunión convocada por la Defensora de los Estudiantes?

En eso fueron muy sabias las personas que estuvieron en el Consejo Universitario cuando determinaron crear la Defensoría de los Estudiantes. Sin embargo, no ha sido posible realizar la reunión, parece que el señor exRector Rodrigo Arias lo presentó a CONARE. No ha llegado ninguna información, habría que averiguar en

CONARE qué ha pasado con esa propuesta que se hizo. Me imagino que él la llevó en su momento, pero por lo menos no ha habido ninguna comunicación.

Yo si quería que fuera el año pasado que le tocaba a la UNED coordinar, tuvimos todo el año para haber empezado. Ahora le toca a la Universidad de Costa Rica, habría que ver si habrá disposición de la Universidad de Costa Rica a crear esta Comisión.

SR. SERGIO PINEDA: Quiero referirme un poco sobre lo que se ha venido tratando. La investigación con el SEP precisamente nace de toda esta situación relacionada con la evaluación de los aprendizajes. Confrontar la normativa, lo que se hace cotidianamente en las cátedras precisamente con un estudio, y confrontarlo con el modelo pedagógico.

Es importante recordar un poco lo que establece el modelo pedagógico, pide que para poder poner un curso virtual, el encargado o la persona encargada de la evaluación de los aprendizajes, que en ese caso es el Encargado de Cátedra, según lo establece el Reglamento Estudiantil, debe asegurarse que la población a la que va dirigido ese curso tenga las posibilidades de acceder ese curso.

Así más o menos se establece el modelo pedagógico que está aprobado. La otra alternativa es que si no pudiera tener certeza de que todas las personas a quien va dirigido, tendría que plantear plan A y plan B, plan A para los que pueden tener acceso y plan B para la gente que lo quiera llevar de forma normal.

Tuvimos la experiencia muy interesante con la Cátedra de Producción de la Escuela de Administración que generalmente coloca esos cursos con las dos modalidades, tiene las dos opciones para que el estudiante sea el que escoja.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Gracias don Sergio.

SRA. JULIA PINELL: Buenas tardes a todos. Gracias a doña Nidia por su informe. Ya que estamos hablando de las quejas de los estudiantes, como estudiante de esta Universidad, he visto lo que son los Encargados de Programa, es un punto donde debería realizarse más investigación de parte de las autoridades universitarias, porque a veces hacen modelos de evaluación que perjudican a los estudiantes.

Ahorita estoy llevando dos materias donde ponen que se van a evaluar dos foros, y es virtual, al final nos están evaluando cinco foros. Nosotros ponemos la queja a los instructores y docentes y se nos dicen que se nos van a evaluar cinco. Ahí es donde se ven las quejas y las molestias de los estudiantes.

A veces los estudiantes se quejan y no llegan hasta la Defensoría de los Estudiantes, por distintas razones, entre las principales es que en los centros universitarios no hay Defensor. Pero pienso que es un problema que se está dando, por eso hay mucha desmotivación.

Con respecto a lo que es el aprendizaje virtual, considero que para eso también los encargados de programa y los encargados de cátedra, deberían informar más, porque a veces los estudiantes van y no se dan cuenta.

Por ejemplo, cuando se acreditó Informática Educativa, que llegaron los pares de esa carrera, habían muchas quejas de muchos estudiantes que no tenían acceso a internet, que les mandaban foros, trabajos y un sin número de cosas, yo estuve ahí.

Por ejemplo, estudiantes de áreas lejanas al centro universitario al que pertenecen no tienen acceso. Considero que todo eso debe evaluarse y que los Encargados de Programa y Cátedra, deben tener mucho cuidado. Porque nos están perjudicando en esas cosas.

Quiero hacerle una pregunta a doña Nidia, en relación con los casos que ellas nos expuso ahora, viendo el número de casos en San José, me parece interesante ver que San José que es el área metropolitana, donde los estudiantes tienen mejores facilidades y accesos, es donde se ven más casos.

Yo le quiero preguntar, ¿qué soluciones está dando la Defensoría a esos estudiantes, en esos casos? Muchas gracias.

LICDA. NIDIA HERRERA: Todo guarda su relación, me imagino que se dan más casos en San José porque la cantidad de estudiantes es mayor, por lo que creo que va en relación a la cantidad de estudiantes. Todos esos casos que les presenté, todos están resueltos. No hay problema.

LIC. JOSE MIGUEL ALFARO: Primero que nada quiero disculparme por haber llegado tarde, pero estamos tratando de comprimir las agendas de la semana entrante entre hoy y mañana y resulta un poco complicado. Mis felicitaciones a doña Nidia y a todos sus colaboradores por toda su labor.

Quisiera hacer algunos pequeños comentarios. El primero de ellos es que me parece que con mucha frecuencia nosotros en Costa Rica, aprovechamos, por estar en un nicho de confort, hay una persona responsable en un órgano responsable, para considerar que la Defensoría es un problema de ella.

Doña Nidia es la que se encarga de defender a los estudiantes. Me parece que ella es la conciencia de la Universidad sobre la defensa y que la defensa de los estudiantes y de sus derechos, es inherente a cualquier persona que conforme parte de la Institución.

Yo no creo que nadie, ni de los señores que están en la entrada hasta el Rector, puede decir a mí no me toca, eso es asunto de doña Nidia. Muchas cosas se podrían resolver si dentro de la formación de todas las personas que integran esta Universidad, estuviera ese componente. Yo estoy aquí al servicio de los

estudiantes, y eso empieza por reconocerles sus derechos y hacerles cumplir sus obligaciones. Esa es la plataforma de arranque.

Tengo alguna objeción de principio al método, me parece que es muy importante que este informe se rinda al Consejo Universitario, pero me parece que esto debiera ser materia de todas las personas que tienen autoridad en la Universidad.

El informe debiera ser remitido, tal vez ahora el Consejo Universitario lo puede remitir para que sea estudiado por los Encargados de Cátedras en las Escuelas y que haya un taller ahí donde se analice el grado de cumplimiento que se da a los derechos de los estudiantes.

Yo quiero mucho a esta institución, pero siento que con el tiempo ha desarrollado algunas tendencias que no son tan positivas, por ejemplo, todavía no estoy convencido de que la gente de Sabanilla tenga conciencia de que lo que es ser estudiante en un lugar remoto. Encontramos muy natural que las cosas se hagan aquí.

Hay que ver lo que significa para una persona con el perfil del estudiante de la UNED, y aclaro que no es un perfil de manera alguna denigrante, sino que es un perfil que justifica la existencia de la UNED. Si nosotros tuviéramos un nivel de ingreso y de calidad de vida, para que todo el mundo pudiera recibir clases presenciales en las universidades, la UNED no existiría.

Nosotros estamos aquí justamente por eso, para brindar educación a quienes de otra manera no la pueden tener. Yo no puedo de manera alguna considerar que qué tirada que todos los estudiantes que no tengan computadora en sus casas, igual podría decir que qué tirada que no hablan inglés y francés porque hay muchos libros que solo en inglés y francés existen. Pero si nosotros asumimos que eso es una tirada entonces tenemos que cerrar la Universidad. Creo que es motivo de taller.

Me parece que el tema de esa actitud distinta de la gente nueva que va llegando que está supliendo a los que se están jubilando, es un tema de actitud, de convicción, de hábitos y compromisos. Eso no se desarrolla simplemente con una charla de inducción o con una presentación en power point, porque los hábitos, los compromisos y las actitudes se cultivan y germinan con el tiempo.

Es como aprender a tocar piano o cualquier habilidad manual, que no es cuestión de poner en la pizarra un teclado de piano y ya la gente salió concertista. Hay que hacer todo un esfuerzo. Es como cuando uno aprende a andar en bicicleta, hasta el momento que ya uno anda sin pensar que está andando en bicicleta.

Igual me refiero a esto, debiera haber todo un proceso de acompañamiento. Hay profesiones muy delicadas porque manejan temas como la seguridad de la vida humana. Por ejemplo, un piloto de avión, constantemente está en entrenamiento. Cada vez que se monta a la cabina del avión, no importa que despegue y aterrice

diez veces en el día, tiene que seguir el mismo patrón de las cosas que tienen que estar listas.

Yo sé que la carga de trabajo es muy grande, pero de alguna manera y para eso es que somos educación a distancia, y para eso estamos con ganas de ser modernos, debiera haber como cápsulas que sean de información, formación y motivación que estén constantemente en la actividad.

Por ejemplo, hay lugares como Japón, donde todos los días antes de empezar el trabajo, la gente pasa por un proceso, cantan el himno de la empresa, hacen ciertos ejercicios respiratorios, todo esto para mantenerlos en condición. No estaría mal que aquí se cantara el himno de la UNED cada vez que se empieza la actividad del día o ¿es que nos daría pena?. Es como encomendarse a Dios cada mañana, son formas de actuar que le permiten a uno más o menos ir orientando la forma de desempeñarnos.

Aquí hay grandes condiciones, que lindo que año a año disminuyeran las quejas, pero las quejas no tienen porqué existir, porque las violaciones no tienen porque existir. Ciertamente todos somos frágiles y limitados, y nos tropezamos, el hombre es el único animal que se tropieza en la misma piedra dos veces, pero el espíritu de superación es una constante en la vida humana.

Incluso ahora que estaba oyéndolos, recuerdo hace muchísimos años cuando la Motorola tenía una planta en Costa Rica, me pidieron que diera unas charlas de motivación y un día llegué antes de la hora, estaban varios de ellos sentados ahí. Estaban felices porque había llegado un reporte de la casa matriz de que habían logrado bajar a 7 errores por cada millón de procesos, siete por un millón y ya estaban viendo a ver como se programaban para llegar a seis. Y son seres humanos, igual que todos nosotros.

Me parece que esta experiencia de la Defensoría, y lo dejo como una inquietud al Consejo Universitario, debiera ser que tomemos los resultados, se los traslademos a los encargados de los centros, a los encargados de cátedra y a los encargados de escuelas, y que se hagan talleres donde se analice la situación y se vea en qué cosas hay que fortalecer lo que está pasando y qué cosas hay que corregir, y que la meta sea cero quejas porque hay cero violaciones.

Imagínense ustedes en una sala de cirugía, o la meta es cero muertos o estamos mal. Creo que la presencia de doña Nidia y su gente deben ser como la voz de la conciencia, debe ser un acicate para que todos estemos pendientes de que hay un renglón que se llama derechos inherentes al ser que es parte de esta Universidad y que está estudiando.

No sé si ya se revolió el tema pero por ejemplo, de que un estudiante viene aquí con viáticos, se devuelve para su casa y luego tiene que volver a cobrarlos. Con toda la tecnología moderna no hemos resuelto el hecho que tenga que venir a una ventanilla.

Cito esto como ejemplo. Me parece que con un poco de atención y de buena voluntad podemos hacer que el estudiante de la UNED, pase por aquí y salga maduro y fortalecido en su dignidad de persona humana, porque en todo momento fue tratado como tal y creo que ese es el mejor aporte que le puede dar la Universidad al país.

¿Recuerdan el año pasado, aquella estudiante de enseñanza preescolar, madre soltera que se llevó el premio?. Ella se graduó de preescolar, pero lo que le dio la Universidad fue la oportunidad de ser persona, de tener dignidad y autoestima y eso no se mide en títulos académicos ni en dinero ni en nada, pero es lo más valioso que podemos tener. Así que muchas felicidades, y en lo pueda ayudar.

LICDA. ADELITA SIBAJA: Quiero felicitar a doña Nidia Herrera y al equipo de trabajo.

Me parece importante ver los dos años de desarrollo de la Defensoría de los Estudiantes, y ver los resultados de una idea que me correspondió siendo miembro del Consejo Universitario desarrollar, como Defensoría de los Estudiantes y ver cómo hoy día, después de dos años -realmente antes no podría decir lo mismo- ver como se ha involucrado en la Universidad.

Tampoco es fácil el trabajo, tanto en la Dirección de Asuntos Estudiantiles que es el de la organización estudiantil, el que hace la Defensoría de los Estudiantes en defensa siempre del estudiante y de sus derechos, es un trabajo de hormiga no reconocido, pero cuyo resultado tiene que ser el crecimiento del estudiante.

Lo que decía don José Miguel Alfaro, de formarse integralmente y de salir como profesional reconocido como profesional, pero más que todo como persona.

Reconocer que estas dos facetas que tiene la Defensoría, me parece muy acertada que hayan seleccionado el tema de la evaluación de los aprendizajes, porque históricamente ha sido el meollo para la formación del estudiante.

O sea investigar cómo es que están aprendiendo y los métodos que se están usando para evaluar al estudiante, eso es fundamental y me parece muy acertado que lo hayan tomado como aspecto a resaltar en la gestión de este año y ojalá se concrete.

Lo de presencializar a la Universidad es otro tema que le preocupa a la Defensoría y nos preocupa a todos los que hemos estado en esta Universidad.

Nos preocupa, porque efectivamente conforme va saliendo la gente que inició con la Universidad, se va viendo que tal vez no se sostiene esa defensa de metodología de educación a distancia, y eso lógicamente nos preocupa.

En ese sentido me parece que los delegados que se están nombrando en los distintos Centros Universitarios, podría formarlos la Defensoría de los Estudiantes, la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la organización estudiantil, el Consejo Universitario, etc., se podrían formar a esos delegados para que sean vigilantes de lo que es mantener esta metodología de educación a distancia.

Estos delegados tienen que estar capacitados y formados para eso. Entonces es una formación que necesitan los delegados y que necesita la organización estudiantil, que necesitamos mucho el personal de la UNED, de estamos actualizando en materia de metodología de educación a distancia.

Me parece que los delegados representan un rol importante y para que no sea cantidad lo que nos preocupa, o sea tener más de 14 que son los que hay, podrían ser más pero lo importante es el papel que ellos realmente van a desempeñar en los Centros, en materia de metodología y en materia de que realmente representen los intereses de los estudiantes, que es lo que me preocupa.

A veces la forma en que los eligen, la forma en que llegan a ser delegados, pienso que la Defensoría también debe estarlo evaluando constantemente, si es que la forma es o no la ideal de cómo llegan a ser delegados.

LIC. CONSTANTINO BOLAÑOS: Mi intervención consiste en tres puntos. El primero felicitar a doña Nidia Herrera y al equipo por el trabajo que están haciendo.

Si bien es cierto, la Defensoría de los Estudiantes tiene ocho años de funcionar, pues no es una unidad que ha madurado tal vez con la rapidez que hubiera querido la Institución, pero en todo caso el esfuerzo que ustedes hacen es digno de reconocer y de resaltar.

El segundo, cuando se estaba haciendo la presentación y preguntó cuántos delegados tenían cuando dijo que el año pasado tenían 14, casi digo 34. Más me preocupa por el hecho de que cuando usted propone que van a ver en los CAI delegados auxiliares, estaríamos hablando de un total de 48 delegados.

Lo que quisiera es invitar a la Defensoría para que haga un esfuerzo especial este año y que tal vez si Dios nos tiene con vida y estamos por aquí, el próximo año podamos tener al menos unos 40 si es del caso.

Estoy seguro que una de las debilidades que tiene la Defensoría es el no contar con delegados en todos los Centros. Pero en el tanto y el cuanto eso no se dé, van a haber muchos deberes y situaciones especiales los cuales no van a estar cubiertas.

Como punto tercero, tal vez como tutor de la UNED y que podría tomarse como idea en realizar en los procesos de aprendizaje. Me ha tocado dar videoconferencias en la Cátedra de Administración. Por ejemplo, este año tuvimos

cerca de 650 estudiantes en la videoconferencia, había 226 estudiantes en el Paraninfo y unos 400 en los Centros Universitarios.

Luego de permitirme dar un mensaje de bienvenida de parte del señor Rector, donde lo presenté en su fotografía para que lo conocieran de cuerpo entero, y decir que él es el señor Rector de nuestra Universidad. También, la fotografía de la señora Defensora y del equipo que está naciendo. Les dije que apuntarán el correo electrónico.

Como una humilde recomendación, que si esa sugerencia se hiciera a nivel respetuosa de las videoconferencias que hacemos y de poder presentar a la Defensoría, pues también podríamos utilizar ese medio para diseminar dentro de nuestra población la existencia y desde luego la misión tan importante que tiene la Defensoría.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Gracias. Para efectos de ir cerrando la sesión, tal vez si doña Nidia Herrera hace un cierre sobre los últimos comentarios, para luego entrar a la etapa final.

LICDA. NIDIA HERRERA: Agradecer su presencia, para nosotros es muy valioso que ustedes estén aquí en la presentación de este informe.

Esperemos que para el próximo año, haya más conciencia y vengan más personas.

Considero que es importante que la gente conozca a la Defensoría, el trabajo que se hace. No se trata solamente de recibir y tramitar denuncias, sino que es más allá, es de un carácter formativo, de capacitar a los estudiantes, de que estén informados.

Nos hemos dado a la tarea este año a tratar de que el estudiante conozca los reglamentos de la Universidad, cuáles son sus derechos y deberes, y hay que crearles esa conciencia.

Con los delegados nos hemos preocupado de capacitarlos. Este año vamos a hacer dos capacitaciones, pero no solamente de la normativa sino de dar temas de crecimiento para ellos y que les sirva.

También que en el Centro Universitario puedan realizar talleres y puedan llevarlo a otros estudiantes. Serían aspectos que le sirvan de crecimiento para ellos y que les sirva para su trabajo.

Decía que eran 14, y como decía don Constantino 14 tenemos y es cierto que entraron 3 nuevos y 3 se fueron, porque algunos ya se graduaban y otros porque tenían otro trabajo. O sea no crecimos mucho. Creo que con el Art. 5 vamos a tratar de que sean cerca de 50 porque ahora hay subsedes, ojalá nombremos un buen equipo de trabajo y podamos hacer una bonita labor.

Quiero agradecerles de parte del equipo de trabajo de la Defensoría de los Estudiantes.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Para ir haciendo el cierre de esta sesión. No olviden que hay un café organizado por las compañeras.

Como comentario final antes de hacer la propuesta de acuerdo, quiero hacer un reconocimiento especial a las tres compañeras y don Sergio Pineda, por el hecho de que fui uno que en algún momento tuve duda y lo expresé en el Consejo Universitario sobre la existencia de la Defensoría. Porque con los antecedentes uno se ponía a pensar si en realidad la Institución estaba haciendo un esfuerzo que le estuviera devolviendo algún beneficio.

Sin embargo, en aquel momento quedó como una duda y hoy me complace mucho ver a doña Nidia Herrera, a las compañeras y al compañero, ver que el esfuerzo que se ha hecho institucionalmente se está devolviendo con réditos a la Institución y réditos muy importantes.

Tan importante es que no sólo sea una función de ir detrás del problema, sino que los resultados se están viendo en el sentido de reducir las consecuencias del problema.

La labor preventiva está dando efecto en eso, y es muy importante porque en realidad si nos ponemos a pensar dos años es muy poco y son muchos los resultados para tan poco tiempo.

En ese sentido, mi sincero reconocimiento a todos y a todas, porque lo que se está logrando es muy importante.

En el buen sentido de la palabra, ustedes han sido privilegiados –sin que se malinterprete el comentario- en el sentido que se le dieron los recursos que necesitaban. Eso es muy importante, pero lo más importante es que devolvieron resultados.

El problema en la Institución muchas veces es que se dan recursos y no devuelven, o sea no suman y en este caso esa es la ganancia que estamos teniendo en ese sentido.

Quiero hacer la propuesta de acuerdo para los compañeros y compañeras del Consejo Universitario, y la propuesta inicial de don Joaquín Jiménez, le he querido agregar el comentario que hizo don José Miguel Alfaro y quedaría de la siguiente manera:

“Considerando:

1. *Que el Artículo 32 del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes indica que el informe anual de la Defensoría es sobre el estado del respeto de los derechos a los y a las estudiantes.*
2. *La escasa presencia de las autoridades universitarias y el sector académico de la UNED a esta sesión pública, en la que los titulares de la Defensoría presentan su informe anual.*

SE ACUERDA:

1. *Solicitar a la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, que en conjunto con doña Nidia Herrera, que presenten al Plenario una propuesta de acuerdo para modificar el Art. 32 del Reglamento de la Defensoría, para que a esta sesión pública del Consejo Universitario, se haga en conjunto con el Consejo de Rectoría y el Consejo de Vicerrectoría Académica.*
2. *Remitir para su análisis el Informe de Labores de la Defensoría de los Estudiantes, a las Escuelas, Cátedras y Centros Universitarios y de esto encargar al Vicerrector Académico, para que lo haga efectivo”.*

* * *

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Esta sería la propuesta de acuerdo. Se somete a votación y quedaría en firme.

MAG. MARLENE VIQUEZ: Me parece que dentro de la iniciativa que presentó don José Miguel Alfaro, vemos el interés que se podría tener del Consejo Universitario de que tome un acuerdo en relación con esa cultura institucional que se debe fortalecer, para el funcionario que labora con nosotros.

De lo que le interpreté a don José Miguel Alfaro. Hay un cambio generacional, pero también ese compromiso que deben tener los funcionarios con el proyecto educativo UNED, deben fundamentarse ciertas prácticas cotidianas que permita que en un plazo particular realmente a conciencia, de las funciones y las responsabilidades que asumimos como funcionarios de instituciones públicas y en particular como funcionarios de la Universidad.

Me parece que en ese sentido, habría que agregarle algo a ese acuerdo para que la Administración el que tiene que considerar el valorar algunas actividades dentro de la inducción que no es la primaria, o sea dentro de esa cultura que se debe de fortalecer al interior de manera, que tengamos claros que no se trata de venir, mediante un reglamento.

Si queda solo la modificación del Art. 32, pareciera que como solo por normativa la gente va a venir por obligación.

Creo que se debe de tener una estrategia institucional, de ayudarle a estas nuevas generaciones que están ingresando a la UNED, a enamorarse de la UNED.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Ya hay un acuerdo y no sé si desean hacer una modificación al acuerdo original.

MAG. MARLENE VIQUEZ: El acuerdo anterior no lo voté. Lo que hice antes de la votación fue que me parecía que el acuerdo se iba a quedar corto.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Creo que la idea es para mejorar. Se puede agregar algo en esa orientación. Sería agregar un punto 3), tal vez doña Marlene pueda hacer una sugerencia.

MAG. MARLENE VIQUEZ: Sería: *“solicitar a la Administración el diseñar una estrategia y ejecutarla, que sea a corto, mediano y plazo, de manera que propicie en la gestión que se lleva a cabo donde la Universidad se está cultivando una cultura institucional, que es acorde con el proyecto educativo de la UNED y su misión social”*.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Estamos de acuerdo con esta modificación al acuerdo anterior.

Un punto 4) diría: *“agradecer a la Defensoría de los Estudiantes, el informe brindado y motivarles a continuar por el camino de ascenso en beneficio de nuestra comunidad estudiantil”*.

LICDA. NIDIA HERRERA: Esa es la idea.

MAG. LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias.

* * *

Se acuerda lo siguiente:

ARTICULO I

Se recibe oficio DEFE-019-2010 del 5 de marzo del 2010 (REF. CU-085-2010), suscrito por la Licda. Nidia Herrera, Defensora de los Estudiantes, en el que remite el Informe de Labores del 2009, en cumplimiento con el Artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes.

Asimismo, la Licda. Nidia Herrera hace una amplia exposición del citado informe.

CONSIDERANDO:

1. Que el Artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes indica que el informe anual de la Defensoría, es sobre el estado del respeto a los derechos de los y las estudiantes.
2. La escasa presencia de las autoridades universitarias y del sector académico de la UNED a esta sesión pública, en la que la titular de la Defensoría de los Estudiantes presenta su informe anual.

SE ACUERDA:

1. Solicitar a la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios que, en conjunto con la Licda. Nidia Herrera, Defensora de los Estudiantes, presenten al Plenario una propuesta de acuerdo para modificar el artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, de manera que la sesión pública del Consejo Universitario, para la presentación del Informe de Labores de esta Defensoría, se haga en conjunto con el Consejo de Rectoría (CONRE) y el Consejo de la Vicerrectoría Académica (CONVIACA).
2. Solicitar al Vicerrector Académico que remita a las Escuelas, Cátedras y Centros Universitarios, el Informe de Labores 2009 de la Defensoría de los Estudiantes, para su análisis.
3. Solicitar a la Administración que elabore y ejecute una estrategia a corto, mediano y largo plazo, para propiciar una cultura institucional acorde con el modelo educativo de la UNED y su misión social.
4. Agradecer a la Licda. Nidia Herrera, Defensora de los Estudiantes, la presentación del Informe de Labores 2009, y se le motiva a seguir por el camino de ascenso, en beneficio de la comunidad estudiantil de la Universidad.

ACUERDO FIRME

Se levanta la sesión al ser las dieciséis horas.

MAG. LUIS GMO. CARPIO MALAVASSI
PRESIDENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO

IA / LP / NA / EF