

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

CONSEJO UNIVERSITARIO

27 de abril, 2011

ACTA No. 2090-2011

SESION EXTRAORDINARIA PÚBLICA

PRESENTES: Luis Guillermo Carpio Malavasi, quien preside
Mainor Herrera Chavarría
Joaquín Jiménez Rodríguez
Ilse Gutierrez Schwanhäuser
Grethel Rivera Turcios
Julia Pinell Polanco

INVITADOS

PERMANENTES: Ana Myriam Shing, Coordinadora General Secretaría
Consejo Universitario
Celín Arce, Jefe de la Oficina Jurídica
Karino Lizano, Auditor Interno

AUSENTES: Ramiro Porras Quesada, con justificación
José Miguel Alfaro Rodriguez, con justificación
Orlando Morales Matamoros, con justificación

INVITADOS: Nidia Herrera, Defensora de los Estudiantes
Sergio Pineda, Gabriela Rivera, Karen Carranza, funcionarios
de la Defensoría de los Estudiantes
Katya Calderón, Vicerrectora Académica a.i.
Katya Calderón, Vicerrectora de Investigación
Edgar Castro, Vicerrector de Planificación
Nidia Lobo, Directora Sistema de Estudios de Posgrado
Vilma Peña, Directora de Extensión Universitaria
Adelita Sibaja, Directora a.i. de Asuntos Estudiantiles
Guadalupe Jiménez, Directora de Centros Universitarios
Miguel Gutiérrez, Director Escuela de Ciencias de la
Administración
Yarith Rivera, Directora Escuela de Ciencias de la Educación

Humberto Aguilar, Director Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades
Luis Montero, Director Escuela de Ciencias Exactas y Naturales
Funcionarios invitados

Se inicia la sesión al ser las nueve horas con treinta y seis minutos en el Paraninfo Daniel Oduber.

PUNTO UNICO:

Presentación del Informe de Labores 2010 de la Defensoría de los Estudiantes.

* * *

LUIS GUILLERMO CARPIO: Buenos días. Vamos a dar inicio a la sesión extraordinaria 2009-2011 de este Consejo Universitario para conocer el Informe de Labores de la Defensoría de los Estudiantes correspondiente al 2010.

Esto se hace en un marco muy importante en el sentido de que el Consejo Universitario le ha querido dar la relevancia que merece a un aspecto como estos, donde hay por una parte una rendición de cuentas de la Defensoría, pero por otra parte y creo que es lo fundamental, es que las instancias universitarias administrativas y académicas deben estar en función también de conocer los resultados de este informe a efectos de poder discutir, analizar y sobre todo debatir y corregir cuanto se debe los aspectos que así lo merecen.

El Consejo Universitario en función de esto, tomó recientemente un acuerdo para modificar el Reglamento respectivo donde solicitó la presencia en esta sesión del asesor jurídico, del auditor interno, de los miembros del Consejo de Rectoría, de las Directoras y Directores de Escuela, de manera que esperamos que esto se cumpla.

Se hizo en función de que se requiere que todas las instancias tengan una coordinación para que al final haya una actividad sistemática, articulada entre todas las dependencias de la Institución en función de a quiénes nosotros nos debemos, que son nuestros estudiantes.

De manera que así, esperamos que se incorporen las personas que hacen falta y le doy la palabra a doña Nidia Herrera, Directora de la Defensoría de los Estudiantes.

NIDIA HERRERA: Muchas gracias. Buenos días señor Rector, señores miembros del Consejo Universitario, señor Jefe de la Oficina Jurídica, señor Auditor, señor Vicerrector, Directores, Jefes, compañeros y compañeras.

Es un gusto para nosotros estar esta mañana aquí compartiendo con ustedes el Informe de Labores de la Defensoría.

Como decía el señor Rector, le corresponde a la titular de la Defensoría, hacer público el Informe de Labores de acuerdo al Reglamento de la Defensoría en su artículo 32.

Me acompaña el equipo de trabajo de la Defensoría, el señor Sergio Pineda, la señora Karen Carranza, y la señorita Gabriela Rivera.

El informe de Labores de la Defensoría del 2010, entre todos los puntos que aparecen ahí que se realizaron el año pasado, tenemos el primero que es la visita a los Centros Universitarios y Centros Penales. La Defensoría oficialmente visita 49 lugares, los 35 Centros Universitarios y sub sedes y los 14 Centros Penales. Al final son 49 visitas oficiales que realiza la Defensoría.

Llegaron al llamado de la defensoría 377 estudiantes. Los temas que se trataron con ellos fueron información sobre la Defensoría de los Estudiantes (creación, objetivos, ubicación en el organigrama de la UNED, modificación del Artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes (procedimiento para el nombramiento de los delegados, requisitos y funciones), incorporación del Artículo VI al Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, Reglamento Trabajo Final de Graduación para el grado de Licenciatura, aprobado por el Consejo Universitario en sesión N° 1999, Art. IV, inciso 4) del 8 de octubre del 2009, Reglamento General Estudiantil, aprobado por el Consejo Universitario en sesión N° 1980, Art. IV, inciso 7), celebrada el 4 de junio del 2009 y empezó a regir el 18 de junio del 2009. Comentarios temáticos referentes al Reglamento General Estudiantil, con casos que se presentan frecuentemente por los estudiantes.

El Plan Estratégico de la Defensoría es otra de las partes importantes de nuestra labor. Este Plan Estratégico se dio gracias al esfuerzo de una gran cantidad de personas, entre ellos el equipo de trabajo de la Defensoría, los estudiantes que se reunieron en el 2009 por regiones, fueron un aporte muy valioso, así mismo también los diagnósticos tanto internos como externos que se realizaron con estudiantes, con delegados y con funcionarios tanto de la parte docente como de la parte administrativa. También con el apoyo valioso de las compañeras de Planificación, Mirla y Jennifer que estuvieron acompañándonos en todo el proceso.

Logramos obtener la misión y dio como resultado que la Defensoría de los Estudiantes es una dependencia autónoma, que trabaja en la protección, defensa, resguardo y capacitación de los derechos y deberes de los estudiantes, sin importar su género, condición socioeconómica, religión, etnia, situación geográfica, discapacidad o privación de libertad. Nos comprometemos a atender

al estudiante por todos los medios de comunicación disponibles, empleando para ello la Resolución Alternativa de Conflictos. Somos un puente de acceso entre la UNED y el estudiante, que funciona como contralor de la legalidad y el debido proceso, respetando los derechos y garantías constitucionales y haciéndolos respetar, así como aquellos derechos y garantías que establecen las leyes de la República y Reglamentos de la UNED.

La visión de la Defensoría es que será una dependencia líder a nivel universitario en relación con la defensa de los derechos y deberes de todos los estudiantes de la UNED. En el nivel de los ambientes universitarios de la UNED, propiciará una cultura de paz y justicia, basada en el diálogo y el respeto a las diferencias. Asumirá un papel fiscalizador en cuanto al cumplimiento del debido proceso que se debe ofrecer en la Universidad, así como a los principios constitucionales.

Mediante la comunicación efectiva, buscaremos que todos los estudiantes de la UNED asuman pleno conocimiento sobre la figura de la Defensoría y que estén capacitados para hacer valer sus intereses. Nos proyectamos como una instancia del humanismo y entrega ante la comunidad universitaria.

Los valores definidos son la justicia, discrecionalidad, equidad, celeridad, respeto, honestidad y solidaridad.

En cuanto a los factores de éxito, menciono capacitación y formación, cobertura, independencia funcional y de criterio, comunicación y formación y divulgación, personal motivado y capacitado para el ejercicio de sus funciones, acceso oportuno y completo a la información competente de nuestro quehacer y permanencia y éxito de los estudiantes.

Con respecto a la elección de los delegados del 2010, fue un trabajo grande porque en el 2009 la cantidad de delegados que tenía la Defensoría eran 13, de 49, porque si estamos hablando a nivel de Centros Universitarios y de Centros Penales son 49 lugares, y apenas teníamos 13 delegados. De ahí la reforma que se hizo al Art. V del Reglamento de la Defensoría.

De acuerdo a esta reforma, la Federación de Estudiantes tiene 3 meses, de enero a marzo para enviarnos las ternas a la Defensoría, para que la Defensoría escoja a los delegados. Si ellos no cumplen con esto, entonces, la Defensoría entra en un proceso de concurso y eso fue lo que hicimos el año pasado. Se envió carteles, información a los estudiantes para que participaran.

Se recibieron 131 currículums vitae, de los cuales calificaron 101 y no cumplían con requisitos 30, además de las visitas oficiales de la Defensoría que eran 49, se visitaron asimismo 15 centros universitarios, dos subsedes y 4 centros de atención institucional en el periodo de septiembre a noviembre de 2010. De estas visitas únicamente en la subse de Sarapiquí se imposibilitó encontrar al estudiante idóneo que cumpliera con la misión, visión y valores de la Defensoría. En Upala y

Santa Cruz se recibió un único currículum, así que en cumplimiento con el Reglamento de la Defensoría, no se efectuó la entrevista.

Esto porque el Reglamento de la Defensoría carecía de requisitos y de funciones para los delegados, no existía, entonces con la reforma del Art. V, se estableció requisitos y funciones que ahora vamos a ver.

¿En qué trabajan los delegados? Esta es una sesión en Liberia, en el Centro Universitario, que nos invitaron el año pasado para celebrar los 33 años de la UNED. Ahí tenemos el delegado de Liberia y la delegada de Heredia.

Nuestros delegados trabajan en actividades como los proyectos de la Defensoría de “Un día con un privado de libertad”, pizarras informativas, buzón de denuncias, sugerencias y consultas, tienen un sello especial de estos estudiantes. Se han ganado la confianza del alumno por medio de la comunicación efectiva y frecuente, apoyándose en correos personalizados que motivan a seguir estudiando, les comunican cambios en la normativa, promueven actividades en los centros universitarios e informan sobre actividades de su interés. Participan en las inducciones, en actividades de la UNED con stands de la Defensoría, apoyan proyectos en su lugar de trabajo, visitan el CONED y las cárceles, cuentan con facebook para atender estudiantes, entregan constantemente publicidad, sobre todo en tiempos de exámenes, entre otras actividades que ayudan a mostrar el rostro humano de la Universidad.

Este es un valioso apoyo que tiene la Defensoría, que estábamos careciendo de él pero que realmente se lograron nombrar en ese momento 23 delegados nuevos, creció el número de 13, solamente a 2 se les quitó el nombramiento porque no cumplían con las expectativas, o sea, con la nueva visión de la Defensoría ellos no estaban acorde, no iban a las capacitaciones y para nosotros eso es muy importante. Por eso se les destituyó del cargo a estas dos personas.

Los delegados reciben al año dos capacitaciones, aquí están con la gente de Planificación y aquí en una de las capacitaciones que se recibió. Durante el año se realizaron dos capacitaciones el 17 de abril y el 2 de octubre. Los temas centrales en estas dos capacitaciones fueron sobre: “Comunicación no violenta” y “Cómo comunicarse en público”. Es digno de destacar que en cada una de estas actividades, se ha recibido el apoyo profesional de funcionarios de la UNED que dominan y tienen experiencia en la temática.

Además ha habido mucha voluntad de parte de los funcionarios de la Universidad y ahí tenemos una fila de gente que quiere participar en las capacitaciones y eso es muy bueno, porque no gastamos en traer capacitadores si nosotros mismos tenemos capacitadores aquí dentro en la Universidad. Entonces con los mismos recursos de la Universidad estamos trabajando, ellos gustosamente se han ofrecido y nos están brindando estas capacitaciones tan valiosas para todos, tanto para ellos como para nosotros como funcionarios.

Con respecto a la evaluación de los aprendizajes, ha sido un tema que nos tiene a nosotros desde que comenzamos en el 2008 a trabajar en la Defensoría, si bien es cierto se han dado pasos importantes sobre este tema como por ejemplo que cada Escuela cuenta con personas especialistas en la evaluación de los aprendizajes, vemos que ellos están ahí como asesoría, pero sus decisiones no son vinculantes o se puede hacer que el encargado de cátedra las tome o no tomen las recomendaciones que ellos brindan.

Entonces se siguen dando problemas en la confección de los exámenes, que redundan en apelaciones. Hubo una gran cantidad de apelaciones.

En marzo del 2009 se solicitó al Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI), una investigación sobre la Evaluación de los Aprendizajes; tomando en cuenta la gran cantidad de denuncias por parte de los estudiantes y que tienen que ver con este tema. Con gran satisfacción, el 17 de noviembre las funcionarias de esta dependencia y quienes realizaron la investigación Rocío Arce y Vivian Chavarria envían a la Defensoría el informe final de dicha investigación. Considerando de suma importancia los resultados de dicha investigación se brindó un informe público, el 2 de diciembre, se extendió invitación a autoridades universitarias, y sobre todo a la parte académica de la universidad.

Llegaron representantes de cada Escuela, por lo menos estuvo presente un grupo que estuvo en la presentación del Informe, fue muy valioso los aportes que se discutieron en ese momento.

“Un día con un privado de libertad”, fue una de las actividades que se implementó el año pasado y la idea surgió con el fin de sensibilizar a los funcionarios y a nosotros mismos como estudiantes, y también para llevarles un día diferente a esta población, sacarlos de su rutina y llevarles un día de alimentación diferente, de música, de obras de teatro, de actividades recreativas que realmente disfrutaron no solo ellos sino también los funcionarios que nos acompañaron.

La invitación se extendió a los Centros Universitarios, hubo gente de los Centros que participaron, se contó con el apoyo de empresas como Colgate Palmolive, Acueductos y Alcantarillados y con la anuencia de las comunidades a participar, llevaban sus bolsas de agua y su papelería.

A las visitas asistieron 23 funcionarios, 21 estudiantes y 5 artistas, dejando por fuera a personas interesadas, debido a la limitación presupuestaria por alimentación, pero habían más personas que quería ir pero tampoco podíamos abusar.

Una parte muy importante y que es digno de destacar es el fortalecimiento que hemos tenido en la comunicación con los estudiantes en las redes sociales. En la Defensoría nos hemos tratado de comunicar por todos los medios con los estudiantes, tanto personalmente con esta visita que se hace una vez al año a

todos los Centros Universitarios, como les decía anteriormente, a 49 lugares que se visitan y en estos momentos tenemos estos 6 lugares de redes sociales.

La Defensoría ha utilizado las redes sociales para poder impactar de manera directa al estudiante. En estos lugares hemos notado una fuente de interacción bastante grande proveniente de los mismos. Hasta el momento tenemos 6 herramientas gratuitas y nos permite impactar de manera virtual a 2296 personas.

En el Facebook, tenemos 625 amigos entre estudiantes y funcionarios. Esta herramienta nos ha permitido publicar información, notificar sobre la normativa, vemos procesos importantes sobre cambios que se dan, documentos, fotografías, videos y ellos nos retroalimentan.

También hemos recibido denuncias por medio del Facebook que se envían por mensajes, se han atendido por medio del chat, la comunicación ha sido muy fluida entre los funcionarios y los estudiantes.

Esto nos permite conocer los distintos intereses y situaciones que pasan los estudiantes en el desarrollo de su vida como estudiante dentro de la Institución.

También tenemos el Twitter, que contamos con 146 seguidores y al igual que la herramienta anterior nos permite publicar información de interés para los estudiantes y funcionarios. También permite colocar links con documentos y videos.

El grupo Google, que sí es cerrado, porque este grupo lo abrimos precisamente para los delegados y para nosotros mismos. Hay 35 personas que estamos conectadas y nos ha servido porque ha sido una constante capacitación, comunicación con los 23 delegados que tenemos y esperamos que este año nombremos al resto que nos queda y ya iniciamos el proceso. Aquí hemos tenido debates, cualquier consulta, si tienen alguna inquietud, duda y ha sido curioso porque entre ellos mismos se dan consejos y han sido muy atinentes las resoluciones a las que han llegado ellos mismos y uno también los va orientando.

La Defensoría también cuenta con perfil en YouTube, ponemos videos relacionados con nuestro desempeño y actualmente contamos con 9 videos y 70 reproducciones. Entre los videos tenemos la evaluación de los aprendizajes, la presentación que se hizo del CIEI, la presentación del Centro Penal de Pococí, del grupo de teatro y la entrevista al primer Defensor de los Estudiantes, antes de que saliera para Colombia y nos abandonara se le hizo una entrevista dándonos sus impresiones como primer Defensor de los Estudiantes de la UNED.

También estamos en BlogSpot creado en marzo del 2009. En el último año se reportaron 872 visitas al blog, registros adquiridos en el mes de abril supera el promedio de visitas. Se ha tenido un promedio de visitas por mes de 36, sin embargo en abril fue de 105. Estamos superándolo. El principal medio de enlace es por medio de la página de la UNED.

También tenemos el Issue, herramienta que esta misma, que nos permite publicar el boletín bimensual, ahí están todas las publicaciones del año pasado y de este año. Se han reportado 1325 visitas, sin embargo solo 169 de ellas han leído de manera completa los boletines.

Hemos encontrado algunas limitaciones, por ejemplo en algunos de los sitios no contamos con las herramientas tecnológicas para brindar un material óptimo, sobre todo en los videos pero a pesar de esto los estudiantes reproducen el material y hacen buenos comentarios sobre nuestro trabajo. Algunas herramientas son muy estáticas y no permite cambiar la información con facilidad. No todos los estudiantes tienen acceso a internet y se demuestra con las 2296 personas que utilizan las herramientas de la Defensoría y además no es posible determinar cuántos de estos usuarios son estudiantes de la Institución.

No se han podido divulgar las herramientas ya que la DTIC no ha logrado proporcionar una opción eficiente en el envío masivo de correos, esto lo hemos confirmado con los estudiantes delegados. No hemos logrado tener una comunicación directa por medio del correo electrónico y llegar masivamente a los estudiantes que sería lo ideal.

Sobre el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), se nos invitó a la Defensoría a participar en una actividad académica informativa, en la Región Chorotega el 26 de noviembre.

Estos encuentros se hacen necesarios para que tanto estudiantes como funcionarios conozcan de este proceso y de la importancia de que las diferentes carreras o programas logren la acreditación por parte de esta entidad.

Es importante que los estudiantes exijan calidad académica y esto solo se logrará aprovechando los procesos de autoevaluación internos de la universidad y los procesos de autoevaluación con fines de acreditación.

Algo que realmente nos llamó la atención y que en su oportunidad se manifestó a la comunidad universitaria fue lo que establecen los artículos 2 y 4 de la nueva ley de fortalecimiento del SINAES, Ley 8798.

O sea, que los entes que contratan, dentro de su contratación van a ver si el título de la persona que quiere prestar sus servicios, la carrera está acreditada y va a tener prioridad para poder ser ubicado laboralmente.

Proto-Red también es otro proyecto que tocó las puertas, el año pasado ellos realizaron varias reuniones con el fin de conocer el proyecto y un poco para tratar nosotros de participar en él. En eso estamos, este año ya iniciamos los contactos. La idea también es que tengan colaboración con los delegados y que participen, como ellos están distribuidos por todos los Centros Universitarios, que ellos también participen desde su Centro Universitario.

Los casos, denuncias, consultas y sugerencias recibidas en el 2010. La Defensoría tramitó el año pasado 3009 casos. Los delegados atendieron 84 denuncias dando un total de 393 denuncias. Si comparamos el porcentaje del total de las denuncias que se reciben y las atendidas por los delegados representa un 21.3%. El restante 78.7% es el que hemos atendido desde las oficinas centrales.

Por categoría podemos ver que se agruparon servicios, medios de defensa que ejerce el estudiante por sí mismo, evaluación de los aprendizajes, proyectos de graduación y trabajo final de graduación, información y respuesta, adecuaciones, ingreso o estudio de graduación, convalidación y reconocimientos, acciones disciplinarias, plataforma virtual y otros.

Aquí es importante que los servicios y sobre todo ellos hablan de oferta de materias, choque de exámenes, que se cambia las tutorías, que no les avisan, funcionamiento del Pack, que a veces no es lo suficientemente efectivo para cuando ellos hacen consultas, materiales que no llegan a tiempo, retiros autorizados, devolución de dinero, más o menos ahí se ubican.

Los separamos de información y respuesta porque si bien es cierto, la información es un servicio que nosotros brindamos a los estudiantes, sí se notó una gran cantidad de estudiantes, que ellos manifiestan un maltrato de parte de los funcionarios de la Universidad, en los Centros Universitarios y en algunas dependencias.

Ellos llegan a hacer una consulta y los estudiantes sienten que los funcionarios sienten fastidio de contestar y dar la información y muchas veces si se brinda la información, hasta se brinda mal.

No es lo correcto, los induce a error a los estudiantes y después las consecuencias es para el estudiante, de una tarea, una tutoría, una gira o qué se yo y afecta su rendimiento académico. Entonces, lo quisimos destacar porque es un número bastante grande de estudiantes que se quejan de esta parte.

Medios de defensa que ejerce el estudiante por sí mismo, serían los recursos de apelación y revocatoria, en la evaluación de los aprendizajes volvemos a los mismo con los exámenes mal confeccionados, exámenes que tuvieron que eliminarse y volverse a hacer, exámenes que tienen el 50% mal confeccionado, que es una pena, cosas que no deberían estar sucediendo en este momento más si se cuenta con el personal y las instancias respectivas.

Las adecuaciones curriculares y las adaptaciones se hacen a los privados de libertad. También la plataforma virtual que es una cosa en que ellos se quejan, digamos que ellos presentan alguna tarea o algún trabajo y no queda constancia, no pueden apelar si ellos colgaron un trabajo y después como se apela, las notas se dan tardías, ellos tienen que imprimir que ellos elevaron la tarea y hacer el

proceso por el Centro Universitario, entonces, qué sentido tiene el curso virtual si tienen ellos que volver a ir al Centro Universitario a hacer los trámites, no los pueden hacer por la misma plataforma.

Casos por dependencia, tenemos las cuatro Escuelas: Administración, Sociales, Ciencias Exactas y Educación. Atendimos 76 casos en Administración, 65 en Sociales, 33 en Exactas y Educación. También la Oficina de Registro, Centros Universitarios, Dirección de Asuntos Estudiantiles, el SEP, la OFIDIV, la Defensoría también tiene sus quejas, Extensión y otras.

Quería rescatarles alguna información importante con respecto a las denuncias y a los casos que se atendieron. Por ejemplo, el año pasado fue el primer caso sobre una denuncia por acoso sexual, el porcentaje por descontento por los servicios brindados en la Universidad equivale a un 24%, el maltrato, y una cosa curiosa es que de los casos se procesaron y resolvieron satisfactoriamente 325 casos documentados, los cuales incluyen únicamente los documentos que los estudiantes hicieron llegar por fax, correo electrónico.

Aquí no se incluyen algunos casos que nosotros atendemos y que se desechan, porque hay casos que llegan y uno hace el trámite pero no procede. Entonces, sencillamente se le dice al estudiante que no, se analice, se invierte el tiempo en analizar la situación, pero no se hace, así como tampoco quedan registradas el montón de consultas que se evacúan o la asesoría que se brinda por medio del teléfono, eso no lo hemos podido computar todavía.

Nuestra instancia es de asesoría y de orientación al estudiante y aquí impera lo que nosotros siempre decimos y que es una Ley en la Defensoría de los Estudiantes. Si se legisló o si el dictamen salió favorecido al estudiante, en buena hora porque se hizo justicia, y si salió favorecido al funcionario, en buena hora porque se hizo justicia, o sea, lo que a nosotros nos interesa es que realmente se haga justicia en los casos y se abre de la mejor forma.

Un dato curioso es que en el 2008 se recibieron 191 casos, en el 2009, 326, en el 2010, 393. O sea, que el aumento de casos si lo comparamos del 2008 al 2010, fue de un 105%, sin embargo del 2009 al 2010 solo fue del 20.5% el aumento. La idea es que se reciban menos casos, que las cosas estén bien, que la Universidad funcione y que ese porcentaje tienda a bajar.

Recomendaciones sobre la incorporación de políticas académicas, bajo la perspectiva de la Defensoría de los estudiantes UNED. Como ustedes saben la Defensoría recibe los casos, los atendemos, damos resoluciones a las instancias o a las dependencias que tengan que ver los casos, nos pronunciamos, y muchas veces por estas situaciones individuales de los estudiantes que se ven a nivel de micro, que uno puede decir que es un estudiante, pero si juntamos todos los micros, todos los estudiantes se va haciendo grande.

La idea es que estas recomendaciones y planteamientos que hace la Defensoría sirvan para replantear o retroalimentar la política, la norma o el procedimiento a nivel macro institucional. De ahí, estas recomendaciones que nosotros queremos hacer en el día de hoy.

Para la resolución de los casos, nosotros nos hemos apoyado en instancias como el PACE que ellos son los que tienen el criterio técnico, nosotros no, entonces, con base en lo que ellos nos digan muchas veces resolvemos y enviamos las recomendaciones a las instancias respectivas, porque la idea es que lo que no está bien, se trate de mejorar y que conforme pasa el tiempo sean menos las quejas, las denuncias o las situaciones que los estudiantes nos plantean.

Esto se propone al Consejo Universitario de acuerdo a la Defensoría que tiene su independencia de criterio y de función, así que hacemos del conocimiento de ustedes las siguientes recomendaciones.

Con respecto a la organización y operación académica, se propone solicitar a la administración que en un plazo por definir, plantee una propuesta para que en los procesos de matrícula, los encargados de programa, de cátedra y otros funcionarios cuyas responsabilidades incluyan la autorización de subprocesos relacionados, puedan laborar durante el horario de matrícula, sin perjuicio de los derechos laborales adquiridos. Además, sugerir a la administración que realice las acciones necesarias para elaborar un estudio de procesos (tiempos y movimientos, entre otros) en todo lo que respecta al macro proceso de matrícula, prestando especial atención a la congruencia entre los subprocesos de cobro por la web y la entrega de materiales didácticos a los estudiantes.

¿Por qué es importante que las personas que tienen que autorizar matrícula, estén en los procesos de matrícula sábado y domingo? Porque muchas veces y más ahora que no está la semana de cambios de materias, lo que pasa es que recargan al Vicerrector Académico que es el que tiene que estar autorizando, pasaba la matrícula a esas personas que no lograron matricular los cursos y si estuviera el encargado o la persona responsable de la parte académica, eso se evitaría, porque ahí mismo un sábado o un domingo se hace la autorización para que la persona ingrese.

Con respecto a la entrega de los materiales, los estudiantes se matriculan por la web y ahí dicen, -vayan a retirar el material a tantos días-, y llega el estudiante y a tantos días no hay material.

Este sistema comenzó a funcionar en el III cuatrimestre del año pasado y ya para este año tenemos más casos porque tal vez ustedes pudieron ver que de la Oficina de Distribución de Materiales y Ventas eran solo 7 casos, pero creo que este sí va a ser mucho más, porque no fue congruente. O sean al estudiante le dicen que le van a dar el material, que vaya al Centro Universitario a retirar su material y era febrero, marzo y mucho material no se había entregado.

Entonces, eso no está bien y debería de revisarse bien qué es lo que está pasando en esta parte.

Sobre aspectos curriculares y de evaluación de los aprendizajes, se propone en aspectos curriculares incluir en todos los diseños curriculares nuevos o por reestructurar, las previsiones necesarias para una efectiva inclusión de las personas con discapacidad, como parte integral de todos los procesos derivados de la definición de la propuesta curricular, lo que incluiría el diseño adaptado desde su inicio, de los materiales didácticos en los diferentes formatos, así como el ajuste según la adecuación curricular, de los diversos apoyos académicos. Además, establecer como obligación en todos los diseños curriculares de cursos que puedan o se encuentren virtualizados, el no dejar de incorporar la modalidad convencional como propuesta pedagógica, estableciendo con claridad los criterios de evaluación necesarios que le garanticen a los estudiantes las reglas del juego y a los docentes los lineamientos necesarios para valorar con justicia los diferentes trabajos académicos que bajo la modalidad virtual se presentan.

Esto porque desde el diseño de los cursos, el diseño curricular se deben de tomar en cuenta estas diferencias en las adecuaciones curriculares, en las adaptaciones en los privados de libertad en algunos cursos porque algunos tienen mayor dificultad y que son cursos de servicio, son comunes a varias carreras y se evalúa con la misma rigurosidad, con un alto grado.

Por ejemplo recuerdo en estos momentos producción, una persona que se piensa graduar en administración de recursos humanos y le piden conocer demasiada cosa que él no llevó en cursos anteriores. Esas cosas se deben de tomar en cuenta.

Ya se reformó por dicha el Reglamento de Gestión Académica y ya aparece muchas de estas cosas pero seguimos con lo mismo, no siento que sea vinculante realmente las decisiones de las personas del PACE con la parte académica.

Sobre la evaluación de los aprendizajes se propone establecer como vinculantes las recomendaciones relativas a temáticas sobre evaluación de los aprendizajes que realice la Comisión Institucional de Evaluación de los Aprendizajes en materia de política y las recomendaciones técnicas que efectúe el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los aprendizajes, por medio de sus especialistas, en materia curricular y evaluación de los aprendizajes. Las Comisiones establecidas en las unidades académicas operativizarán las políticas definidas y velarán por el cumplimiento de las recomendaciones técnicas, retroalimentando a la Comisión Institucional y al PACE sobre aspectos propios o atinentes a la materia.

El PACE diseñará y el CECED ofrecerá los cursos, seminarios o talleres de capacitación al personal docente, de acuerdo a los lineamientos o políticas definidas por la institución y de acuerdo al modelo pedagógico vigente. Los tutores que elaboren instrumentos de evaluación para ser aplicados a los estudiantes, además de ser capacitados serán certificados por el PACE. Ambas

dependencias actualizarán los registros de capacitación y certificación de funcionarios y tutores ante el Programa de Autoevaluación Académica para que se considere como parámetro de calidad.

Solicitar a la administración que en un plazo razonable pueda articular un sistema de información que en materia de evaluación de los aprendizajes y luego en aspectos curriculares pueda ser de utilidad a las diferentes dependencias académicas, de investigación, de autoevaluación y de operación, de tal manera que los datos e información generados sean empleados en el diagnóstico y retroalimentación tanto de la operación académica como en la comprensión de los fenómenos derivados, información que es necesaria para la toma de decisiones en los diferentes niveles.

“Establecer la viabilidad y con la participación de los funcionarios del PACE...” esto es una sugerencia, “...la conveniencia de que este programa pueda convertirse en Centro o Instituto de Investigación, enmarcado dentro de los acuerdos tomados por el Consejo Universitario en sesión 2001-2009, artículo III, inciso 3, del 15 de octubre del 2009”

“Someter el informe de la Evaluación del Proceso de Evaluación de los Aprendizajes, elaborado por el Centro de Investigación y Evaluación Institucional, solicitado por parte de la Defensoría de los Estudiantes, para que sea conocido por la Comisión de Políticas de Desarrollo Académico, la Comisión Institucional de Evaluación de los Aprendizajes, el Programa de Asesoría Curricular y Evaluación de los Aprendizajes, los Consejos de Escuelas, de Posgrados y de Extensión Universitaria, de tal manera que puedan obtenerse acciones concretas sobre las recomendaciones ahí planteadas”

Hago formal entrega al Consejo Universitario del documento para que ese documento de ser posible sea conocido, porque las recomendaciones vienen de un estudio bastante valioso que se hizo y las recomendaciones son muy importantes.

Hay una cuestión que no está acá pero que consideramos que tal vez si es importante, no se puso en el informe porque fue posterior que se vio tal vez la necesidad de que debió haber sido incluido en el informe de labores, es el fortalecimiento de la oferta académica y del sistema informático de la UNED en vista de que ya estamos a pocos meses de la entrada en vigencia del Reglamento General Estudiantil en lo que corresponde al empadronamiento y la admisión que los estudiantes tienen que realizar, para eso ya sabemos nosotros que la UNED tiene que ofrecer una oferta académica para que el estudiante pueda matricular y el sistema informático tiene que estar, porque a veces no es lo que se espera que la Universidad tiene que darle a los estudiantes.

Esa parte después la puedo redactar y hacérselas llegar al Consejo Universitario, pero si faltaría ese punto porque ya a partir el tercer cuatrimestre de este año es que ya se pone en vigencia ese punto específico.

La defensoría fue creada por acuerdo del Consejo Universitario el 4 de marzo de 1998, inició labores en el 2001, este año 2011 estamos celebrando 10 años y seguimos siendo los oídos de los estudiantes.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias doña Nidia y gracias al compañero y compañeras de la Defensoría. Damos espacio para que los consejales si quieren hacerlo se refieran al tema pero también funcionarias y funcionarios de la UNED que lo quieran hacer.

JOAQUIN JIMENEZ: Muchas gracias, muy buenos días tengan todas y todos. Primero que nada es de justicia felicitar a doña Nidia Herrera por su labor y el informe que está presentando que me parece que tiene dos partes muy importantes, y una sumamente destacable que es todo el fortalecimiento que se ha hecho de la defensoría y su accionar, todas las acciones que se tienen que ahí plantea doña Nidia en su informe que no simplemente el informe se circunscribe a presentar un recuento del trabajo cotidiano, de las denuncias que pueden llegar y de los resultados que eso pueda tener, sino que doña Nidia sobre todo en este año, lo ha venido haciendo sistemáticamente pero se destaca mucho más en este año esa labor de fortalecimiento de la Defensoría y de comunicación con los estudiantes.

En la parte del estado del respeto que es lo fundamental y lo que el informe nos provee, el estado del respeto de los derechos de los estudiantes si bien por lo menos así lo valoro, si bien ha habido un aumento importante en el caso de las denuncias me parece que ese aumento obedece justamente a toda esa campaña de fortalecimiento, o sea, que el estudiante cada vez se siente más protegido y cada vez se anima mas a plantear sus quejas, pero que en todo caso para la magnitud y para la cantidad de estudiantes que maneja la institución, los porcentajes son muy bajos, básicamente no son significativos, eso es muy importante.

Es muy importante que la defensoría se fortalezca, que la defensoría continúe con todas estas líneas de acción pero que por otro lado se demuestra que la institución si es una institución que está claramente comprometida con el respeto a los derechos de los estudiantes, esa por lo menos es una de las conclusiones a las que leyendo el informe hay una serie de recomendaciones que son para mí absolutamente validas y que la Administración debe considerar, pero que eso vamos a tomar algún acuerdo en ese sentido probablemente, pero que por ahora mi comentario sería eso, es un comentario positivo de satisfacción de que el Estado del respeto de los derechos de los estudiantes tiene un saldo muy positivo en esta institución. Muchísimas gracias.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Vamos a hacer referencia a unas cuatro o cinco participaciones y luego le daríamos la palabra a doña Nidia para luego se refiera a ellas.

GRETHEL RIVERA: Muy buenos días a todos y a todas y especialmente a doña Nidia y a su equipo de trabajo. Igualmente felicitarlos por esa excelente labor y sobre todo por su manera de resolución de conflictos con base en los valores del respeto y el dialogo, eso le permite a ustedes resolverlos en una forma muy asertiva y lograr los objetivos de su programa.

Me gustaría referirme particularmente en relación a los casos resueltos, especialmente los de mi Escuela que son 33 y si vemos la proporción en cuanto a matrícula, son pocos. Eso demuestra que las escuelas estamos haciendo un gran esfuerzo por atender eficientemente a la población estudiantil y que tratamos de coadyuvar con ustedes en ese sentido.

Y también en el aspecto de evaluación de los aprendizajes, si bien es cierto el comentario siempre es que los exámenes son memorísticos, repetitivos, etc., si las escuelas estamos haciendo un gran esfuerzo por hacer un cambio significativo en lo que es la evaluación y la adquisición del conocimiento de los estudiantes.

Yo a nivel del Consejo Universitario solicité que llevaran y que ya sea en el reglamento de la defensoría, al seno de los consejos de escuela para que todo este sea analizado y darle a usted también una respuesta de todas esas indicaciones que nos dan.

En cuanto al estudio de evaluación de los aprendizajes realizado que usted nombró en su última parte si es necesario llevarlo a discusión para que en las escuelas también emitamos un criterio y entre el PACE y las otras instancias resolver las situaciones que se presentan en cuanto a eso, igualmente como dice don Joaquín desde el Consejo Universitario tomarán las medidas. Muchas gracias.

GUSTAVO AMADOR: Buenos días señoras y señores del Consejo Universitario, muy concreta mi pregunta, y felicitarla además por su informe. Quiero saber si concretamente hay alguna realimentación de la Defensoría de los Estudiantes para extender los servicios a nuestros estudiantes de extensión y si no hay alguna retroalimentación entonces una recomendación en ese sentido.

MAINOR HERRERA: Muy buenos días a todas y todos, reitero la felicitación a doña Nidia y al equipo de trabajo por este informe que nos presentan hoy, un breve comentario y una consulta a doña Nidia.

Cuando vemos el número de casos que nos presenta doña Nidia para el 2010 pareciera poco porcentualmente con respecto a la población matriculada durante el año, sin embargo, hay que destacar que un buen porcentaje de casos se resuelve por medio de los delegados. Los delegados atienden, es como un primer filtro que se hace en el centro universitario, me parece excelente, y acá llega propiamente ya lo que califica y tiene una probabilidad de éxito en cuanto a la resolución para el estudiante, de manera que los casos totales suman muchísimo mayor entiendo.

La consulta es si la defensoría realiza alguna labor preventiva tanto en cuanto a la conversación, al acercamiento de los Encargados de Cátedra y Programa y en cuanto a lo que es el estudiante, si hay alguna labor preventiva o si únicamente se traduce a la denuncia y el seguimiento de la misma.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Le voy a dar la palabra a doña Ilse y luego haríamos un corte para que doña Nidia se refiera y luego estaríamos con las otras personas que igual han pedido la palabra.

ILSE GUTIERREZ: Buenos días a todos y buenos días a todo el equipo de la Defensoría de los Estudiantes, al Lic. Sergio Pineda, a Karen Carranza, a Gabriela Rivera porque en realidad el trabajo que está haciendo doña Nidia Herrera desde su puesto se debe también a un buen equipo de apoyo. También podemos decir que en estos diez años se denota un cambio sustancial en lo que es el papel de la defensoría.

Creo que este informe de labores lo que nos hace es un llamado a que tenemos que hacer un trabajo conjunto en lo que es la administración, lo que son los estudiantes. Creo que aquí el papel de los estudiantes es muy importante y acompañado con políticas mucho más consistentes de parte del Consejo Universitario.

Quiero destacar que la técnica de resolución de conflictos ha sido la más adecuada. Anteriormente si recordamos, la Defensoría de los Estudiantes no tenía esa técnica muy consolidada, vamos a decirlo de una forma diplomática, pero que no había logrado ese espacio donde se pueda establecer un dialogo entre las partes, porque sabemos muy bien que en un modelo de educación a distancia es muy difícil lograr una convivencia y una comunicación educativa, porque aquí en la Universidad lo que estamos es formando y construyendo ambientes de aprendizaje para la formación de profesionales. Aquí yo creo que la cultura del dialogo es muy importante.

La elección de los delegados lo único que demuestra es una gran transparencia y creo que hay una gran proyección de parte de la Defensoría en la formación de esa cultura hacia la participación ciudadana. Vamos a decir que aquí en la Universidad también estamos formando ciudadanos, entonces el hecho de hacer todo este proceso de elección lo único que estamos logrando son mejores ciudadanos, estudiantes que entienden que logrando procesos participativos estamos también construyendo proyectos más consolidados.

Creo que también se denota una actividad permanente muy coherente con el papel que se le dio a la Defensoría, eso es de felicitar. En cuanto al uso de las redes sociales siento que si bien ustedes aquí demuestran que dan un seguimiento diario y que hay una comunicación fluida, es también de preocuparnos de que estas redes sociales no vengán a intervenir otras fuerzas.

Recientemente recibí de Roy Umaña un sitio en la wiky donde hablan de la UNED, no solamente de la UNED sino de las universidades públicas y los invito a entrar y ver lo que significa la Universidad Estatal a Distancia. Ahí es donde uno se asusta que cualquier persona pueda poner cualquier cosa.

Creo que eso es importante empezar a darle seguimiento y a formar a nuestros estudiantes de que esto es un espacio de la UNED, somos públicos y todo lo que ahí se esté discutiendo es parte también de un discurso universitario y un discurso de la UNED.

Mi pregunta es si se han dado debates sobre temas nacionales, porque si bien ya tenemos un buen público me asusta mucho el hecho de que los boletines no sean leídos en su totalidad, lo que también demuestra que esa cultura hacia la lectura crítica hacia la información, no se está dando realmente.

Yo creo que tenemos también que empezar a invitar a nuestros estudiantes a que tengan esa participación activa en lo que son foros en temas nacionales de relevancia. El día de ayer en la noche estuvimos en la presentación del informe del Estado de la Educación que también invito a la Defensoría a analizarlo e investigarlo, porque realmente se están dando indicadores preocupantes a largo plazo en nuestro país.

En cuanto a las recomendaciones a la Administración creo que el Consejo Universitario tiene una gran tarea de darle a la organización políticas universitarias que puedan sostener más esa gestión. Estamos con un grave problema organizacional, tenemos saturación de puestos, hay una jornada laboral muy pesada y que no permite la construcción de la gestión adecuada, la gestión académica y la gestión administrativa adecuada.

Para terminar creo que nos falta muchísimo y ese es un llamado al Consejo Universitario directamente, a lo que es la incorporación de las personas con alguna discapacidad netamente. Tenemos un currículo que estamos atendiendo, hay un programa que está atendiendo a esta población pero nosotros no estamos garantizando en el modelo de educación a distancia la real incorporación, yo creo que tenemos que trabajar muchísimo más ahí.

Esas serían mis dos inquietudes en cuanto a los temas de debate y el acompañamiento del Consejo Universitario.

NIDIA HERRERA: Agradecerle a don Joaquín, a doña Grethel, a don Mainor y a doña Ilse por esas felicitaciones, realmente sin este equipo de trabajo que tiene actualmente la Defensoría muchas de estas cosas que realizamos en el 2010 no se hubieran llevado a cabo. Hay mucho compromiso, mucha mística de parte de todos así que muchas gracias, creo que ellos piensan lo mismo.

Con respecto a las preguntas, la primera es de don Gustavo, si la Defensoría de los Estudiantes atiende a todos los estudiantes inclusive los de Extensión, CONED, etc.

En el año 2009 cuando se presentó el informe había casos de estudiantes de la Dirección de Extensión.

Hemos trabajado con las compañeras, recuerdo cursos de inglés y cursos libres, donde se han presentado algunas situaciones y la Defensoría ha estado ahí a la par de ellos.

En el CONED se han dado situaciones y los estudiantes han acudido a la Defensoría y los hemos atendido.

O sea, todos los estudiantes que acudan a la Defensoría van a ser escuchados porque muchas veces a nosotros nos llega un estudiante bien bravo sube las gradas deseando agarrar al primero que se encuentra, ha entrado a la oficina se ha sentado se le da un vaso de agua, y lo único que quiere es desahogarse porque tal vez hubo un maltrato de alguien, una mala información que dio como resultado que él perdiera su tiempo y ya no pudiera hacer el trámite que iba a hacer, solo es escucharlo.

Se escucha y el estudiante sale feliz y contento, por dicha los cuatro funcionarios que trabajamos en la Defensoría tenemos la virtud de escuchar a los estudiantes y tranquilizarlos.

En cuanto a acción preventiva. Nosotros consideramos que el estudiante tiene que estar enterado de normativa para poder defenderse.

Entonces hacemos un despliegue por todos los miedos de normativa de cualquier cambio que haya en los reglamentos en los procedimientos, inmediatamente el estudiante los abre, por todos los medios posibles.

Por eso es una lástima que el correo masivo de estudiantes de la misma UNED que nosotros no podamos utilizarlo, es una tristeza porque sería una buena herramienta que pudiéramos llegar a todos los estudiantes.

Con los docentes está en el POA y es parte de la Defensoría con los funcionarios docentes. Ya tuvimos nuestro primer encuentro para la primera semana de marzo que celebrábamos los 10 años de la Defensoría y la gente salió muy contenta, es más están esperando el segundo.

Estamos viendo si lo vamos a montar por el grupo de Google porque tampoco vamos a estar sentados una hora, porque ya surgieron más temas, hay mucho que ver, como discapacidad, privados de libertad, etc.

Vamos a iniciar esa parte y creo que hay que prevenir los casos.

En cuanto a temas nacionales no hemos llegado, porque hay muchas cosas. Hasta se inventaron tarjetas de presentación rudimentarias, los mismos delegados, o sea a ellos han trabajado y se han escogido y han sido una buena selección de los delegados.

El grupo que vieron al inicio donde están todos uniformados, y eso les da pertenencia, se sienten muy bien y vienen a las capacitaciones, tratamos de cambiarles de traerles temas innovadores sino temas que los hagan crecer y los ayuden a crecer y que les ayuden para poder desarrollar la labor que tienen que hacer en sus Centros Universitarios con los estudiantes.

Por ahí decían que son 84 casos que los estudiantes delegados atendieron a los centros universitarios, eso es importante.

LUIS GUILVERMO CARPIO: Vamos a dar paso a la segunda parte con el otro grupo que ha pedido la palabra, sin embargo tengo que retirarme para atender un asunto y queda presidiendo doña Grethel Rivera.

Quiero hacer un comentario como Administración. Primero es la felicitación sincera al grupo que ha trabajado en esto en la Defensoría, la mejora que han tenido de cómo van canalizando cada vez más la atención al estudiante y eso se ve en la facilidad que el estudiante tiene para acceder a la Defensoría con la incorporación de más delegados pero reales.

Porque muchas veces existían vacíos fundamentales y delegados que ni siquiera el Administrador de Centro conocía quién era. Eso es fundamental destacarlo porque el trabajo que están haciendo ustedes se nota que va en ascenso y mejora constante y eso nos permite pensar que si ahorita nos podríamos estar conformando que pudieran ser pocas las denuncias, ojalá no sean ninguna. De manera que es parte de lo que tenemos que buscar nosotros.

Quiero manifestar nuestro compromiso para que ustedes obtengan la mejor manera de hacer su trabajo.

Creo que la Defensoría ha demostrado en este poco tiempo la necesidad que tiene la Institución de tener una instancia que represente los intereses estudiantiles y así poder ir mejoramiento adecuadamente.

* * *

Se retira de la Sala de Sesiones el Sr. Luis Guillermo Carpio y sigue presidiendo la Sra. Grethel Rivera.

* * *

HUMBERTO AGUILAR: Buenos días a todos. Agradecer igual que lo han hecho los compañeros que me han presidido.

Agradecer a doña Nidia Herrera el informe sobre todo porque contribuye a la necesaria cultura de rendición de cuentas de la Universidad.

Quisiera precisar que el número que se indica en el cuadro que nos ubica en la segunda posición después de Administración, diría que no es cierto son más porque nosotros en la Escuela de Sociales tenemos 12 mil matriculas para ese año.

Entonces 12 mil son más. Nada más que resolvemos muchos casos en la Escuela, casos que la pregunta no la entendí que contesté según la orientación de curso. Son muchos los estudiantes que siempre están alegando la razón que se les faltó algún porcentaje en el examen.

Pero que dicha que son solamente 65 pero de esos 65 legítimos porque muchos estudiantes se brincan el procedimiento administrativo de llegar primero al Encargado de Cátedra para resolver el asunto y no necesariamente se convierte en un caso que le resta tiempo a la Defensoría.

Lo otro es lo que señala doña Nidia e incluirlo dentro de los diseños curriculares.

Como Director no recomendaría eso es muy difícil incorporar aspectos de una educación inclusiva sería óptimo pero en este momento el trabajo que tiene el PACE del cual estoy muy agradecido, está sobre dimensionado y más si queremos que se le agregue la capacitación de tutores al PACE.

En ese sentido recomendaría que esas recomendaciones –valga la redundancia– se hicieran en las orientaciones de curso, el problema de curso ya están elaboradas previamente, entonces cómo saber por ejemplo cuando nos informan a posteriori de lo que son las cargas académicas que hay 1, 2 ó más casos de adecuación curricular y ya las cargas académicas fueron entregadas, entonces cómo incorporar esos casos.

Diría que la Defensoría debe de defender un poco a la docencia comprendiendo que no siempre y no es que queremos atender un caso legítimo sino porque ya se asignan los tiempos y sobre todo sabemos que la ausencia y carencia de códigos es cada vez una situación agravante.

En lo que señala doña Nidia Herrera en cuanto a la capacitación de tutores. No siempre los tutores que están en un cuatrimestre son los mismos que se les asigna tarea de elaboración de instrumentos, porque no suma las horas que la carga académica que es por lo general un $\frac{1}{4}$ de tiempo alcanza.

Entonces hay que modificar y llenar esos tiempos y no siempre son los tutores. Quiero destacar la labor ejemplar y significativa de la Comisión de Evaluación de los Aprendizajes no solo de la Escuela sino institucional.

Sé muy bien cómo se han esforzado por mejorar. Por ejemplo, en la Escuela Ciencias Sociales se hace un taller en una tarde completa para los tutores que llegan a diseñar instrumentos. Pero eso no es suficiente. Diría que no podrían ser un curso en línea que ayudaría a capacitar.

Quiero señalar que nos llevamos muy bien con la Defensoría y con el trabajo excelente que hace doña Nidia, sin embargo quisiéramos más diálogo e integración.

Por ejemplo, los estudiantes que participan en los Consejos de Escuela qué dicen para qué están los estudiantes en los Consejos de Escuela, qué relación tienen con la Defensoría y no sé a quiénes representan, no sé si a la Federación de estudiantes pero están ahí y es un medio que no se utiliza.

Sé que el título de Defensoría compromete a esa instancia porque de una de vez el estudiante va a buscar qué lo defiendan, pero no siempre el estudiante tiene la razón.

Redundar en la felicitación en la transparencia que ha tenido esta Administración a cargo de doña Nidia y decirle que la Escuela siempre estará dispuesta a recibir siempre y cuando se respeten las competencias y los espacios y momentos para plantear las recomendaciones que pueden favorecer a un estudiante.

* * *

Se hace un receso de 5 minutos.

* * *

Se reinicia la sesión.

* * *

FERNANDO LIZANA: Quiero agradecer al Consejo Universitario que hayan hecho esta sesión y felicitar a los compañeros de la Defensoría.

Creo que hay que ver esta instancia con la importancia que tiene en un sistema tan segmentado y que uniforma tanto las enormes diferencias que hay en el país, es un instrumento de control de calidad extraordinario, porque ninguno de nosotros pueda estar dando seguimiento a procesos tan segmentados.

El modelo de educación a distancia es difícil de controlar y que mejor control que partir de los usuarios y me parece excelente.

Me queda una inquietud en la misión hay una referencia a la inclusión de sectores sociales donde incluye los grupos étnicos.

Particularmente me ha tocado trabajar en los últimos años con población indígena, así como la Universidad ha fijado tres poblaciones especiales con condiciones especiales: privados de libertad, personas con discapacidad y población indígena.

Creo que sería muy importante que hubiese defensores específicos nombrados desde estas poblaciones por una razón muy sencilla.

Primero, como persona que anda por casi todos los territorios recibo muchas inquietudes y reclamos, así como también el compañero Humberto uno resuelve cosas que también no llegan a la Defensoría, de falta de información y de maltrato y discriminaciones en nuestros Centros Universitarios, pero evidente discriminación.

Entonces este tipo de temas que son claves porque efectivamente hay una cultura de discriminación con estos sectores pero particularmente diría con los pueblos indígenas, nosotros tenemos que ver cómo eliminar esos obstáculos.

Pero además nosotros tenemos un gran problema que no es solo el ingreso a la Universidad sino la permanencia de los estudiantes indígenas de la Universidad que no tenemos buenos resultados.

Ahí nos falta la sensibilidad no conocemos cómo ver aquellos obstáculos que hay de índole cultural, por ejemplo en la evaluación en la forma de aprendizaje particularmente en los temas de cursos de matemáticas donde la lengua originaria les da otra forma y otra concepción de número a la que nosotros enseñamos en las universidades, hay otra lógica y diferencia de una a otra de las 11 culturas que realmente son las que hay actualmente en Costa Rica originarias aunque reconocemos 8.

Me parece que la sugerencia sería que incorpore como lo decía la compañera doña Ilse estudiantes defensores específicos de esas poblaciones, así como se está haciendo con privados de libertad y hacerlo con personas con discapacidad porque es lo mismo, solo las personas con discapacidad pueden entender que son los obstáculos de todo tipo que existe para una persona con discapacidad para hacer una función tan sencilla como estudiar.

En este caso para población indígena me parece que es muy importante. Incluido los obstáculos que hay de información desde los órganos centrales de administración hacia el resto de la Universidad.

Por ejemplo. Cuando nosotros empezamos a trabajar esto porque buscaron al Programa de Gestión Local que estaba en ese momento, habían 24 estudiantes indígenas becados en la UNED, con una beca creada desde el año 1990 y cuando

salía ni en los Centros Universitarios ni los indígenas sabían que existían la beca, era una beca fantasma y esos 24 estudiantes no sé cómo llegaron.

Solo en Boruca pasan de 70 estudiantes becados que la población indígena es un 90% de extrema pobreza, no tiene otra opción para estudiar y la UNED es la única universidad de Costa Rica que tiene un programa especial para población indígena.

Me parece importante que tal vez piensen en crear un espacio especial para estas poblaciones que son las poblaciones a las que la UNED ha privilegiado.

GRETHEL RIVERA: Gracias don Fernando e importante sus observaciones.

JULIA PINELL: Buenos días a todos y a todas. Felicidades a doña Nidia Herrera por el informe.

Quiero hacer una consulta a doña Nidia es sobre su informe acerca de qué manera está contribuyendo la Defensoría de los Estudiantes en cuanto al servicio que se le da al estudiante en los diferentes Centros Universitarios porque no es aislado que se ve que los estudiantes se quejan mucho del servicio que brindan muchos funcionarios en los diferentes Centros Universitarios.

Mi pregunta va en el sentido de qué medidas o soluciones está manejando la Defensoría de los Estudiantes para esta población. Aparte de que nosotros en la Federación de Estudiantes tenemos quejas porque, así como está la Defensoría de los Estudiantes igual llegan estudiantes a la Federación diciéndonos que en muchas ocasiones van a la Defensoría pero que nos les da las soluciones a las denuncias y a los casos que se enfrenta el estudiante.

Hemos tenido estudiantes que dicen que la Defensoría no parece Defensoría de los Estudiantes sino que parece Defensoría de la UNED.

JOHNNY VALVERDE: Buenos días. Felicidades a doña Nidia como se lo hice ahora con un fuerte abrazo por el trabajo de la Defensoría.

Realmente nos alienta a quienes trabajamos en la Universidad tener una instancia que se preocupe efectivamente por el bienestar de los estudiantes y las estudiantes pero también –esto en un poco en la línea de la pregunta que hizo la compañera- porque los funcionarios también seamos justamente tratados y evaluados.

Si bien la Defensoría de los Estudiantes está enfocada principalmente a esa población, no siempre la población estudiantil puede pensar que se están infravalorando sus derechos sino que también los profesionales también tenemos ciertos derechos.

Sé que es un equilibrio muy difícil pero me parece que ha sido bien logrado por la Defensoría.

Tengo una observación, un comentario y una sugerencia. La observación es que si llega un estudiante y plantea una queja sobre los instrumentos de evaluación realmente ese estudiante no está pensando solamente en su propio beneficio, qué tal si los 33 estudiantes que van a hacer ese examen pusieran la misma queja, obviamente por cuestiones lógicas no lo hacen.

Entonces hay datos escondidos que serían importantes afinar por parte de la Defensoría en el sentido de que cuando hay una queja por un instrumento de evaluación y efectivamente esa queja es atendida en realidad hay que multiplicar eso por 33 personas que no están poniendo la queja.

Entonces hay datos que sería importante afinar un poco para no solamente estar sumando casos reales sino que hay cifras escondidas que están ahí.

El comentario va un poco en ese sentido. Desde la Comisión de la Evaluación de los Aprendizajes que hemos estado hace 5 años en la Universidad, estoy en representación del Sistema de Estudios de Posgrado, hemos mirado con mucha preocupación esta temática y hemos tratado de definir una serie de aspectos desde lo más teórico de la evaluación de los aprendizajes hasta lo más práctico que tiene que ver con instrumentos que se pasan a los estudiantes.

Ha sido una preocupación constante y que quisimos que tuviera una relación efectiva con la normativa institucional. Sin embargo, cuando nosotros hicimos la propuesta de la modificación a la normativa institucional que tenía que ver con la evaluación, nos llevamos la sorpresa de que mucho de lo que habíamos planteado que tenía que ver con la evaluación no solamente no fue considerado sino que se hizo una curiosa mezcla de carácter teórico-metodológico en el Reglamento que finalmente lo que está proponiendo es seguir en lo mismo en términos de evaluación.

Me parece que esto es una muy buena oportunidad para el Consejo Universitario de finalmente meterle bisturí al tema de evaluación de los aprendizajes a nivel reglamentario para que efectivamente haya una concordancia entre lo que se está planteando a nivel de modelo educativo de la Universidad, el proceso educativo dicho y dentro del proceso, la evaluación de los aprendizajes.

Creo que es un buen momento porque ya la Defensoría lo está alertando a partir de las evidencias que son las quejas que dan los estudiantes.

Con esto hago una respetuosa sugerencia al Consejo Universitario de que integre a la Comisión de Evaluación de los Aprendizajes en el análisis de la normativa actual vigente en términos de evaluación de los aprendizajes.

La sugerencia que quiero hacer desde la experiencia de la coordinación de la Maestría en Tecnología Educativa es que la proliferación de tecnologías de las personas que pueden usar para comunicarse con una sola instancia puede llevar a confundir a las personas.

Veán ustedes que la Defensoría está proporcionando seis tipos de tecnologías de comunicación con esta instancia.

Mi sugerencia sería buscar cuáles de esas son las que efectivamente tienen mucho mayor eficacia en términos de la comunicación y dejar al menos tres de estas herramientas que están utilizando, de tal manera que no se dispersen las posibilidades de participación de las personas interesadas sino que se concentren, inclusive desde el punto de vista estadístico es mucho más fácil llevar las estadísticas de dos ó tres medios de comunicación y buscar de esas seis cuáles son las dos más efectivas y quedarse con ellas para no dispersar la atención de las personas.

YARITH RIVERA: Buenos días. Un saludo para todos.

Quiero reconocer y celebrar el trabajo de la Defensoría de los Estudiantes, en este caso liderada por doña Nidia Herrera.

Me parece que el hecho de haber visitado tantos Centros y de haber accedido a tantos estudiantes es un elemento fuerte para nosotros como Universidad con un modelo de educación a distancia.

Hay una sugerencia que tal vez pensando en las Escuelas quería hacer y si es posible, es el que está asociado con el conocer la tipología de casos que han llegado por Escuela.

Me parece que sería muy conveniente poder contar en el caso de la Escuela de Educación, cuáles son los casos que están llegando, cuál es la frecuencia que están teniendo algunos casos porque a la larga a nivel de Consejo de Escuela resulte muy rico discutirlo.

Podríamos pensar en los Consejos de Posgrado que también es importante aclararlo.

Hay otro tema que sale a la luz, que lógicamente está saliendo siempre y es el que tiene que ver con el pensar en todos, y el pensar en todos es pensar en los estudiantes que tiene necesidades educativas especiales asociadas o no a discapacidad porque creo que tenemos que hablar así.

Me parece que lo que decía don Johnny decía era un punto que se adelanta a este tema y convendría entrarle a eso. Creo que el tema de la evaluación en un modelo como el nuestro siempre tiene sus escollos o discusiones que tal vez no

han sido resueltas, pero que convendría atender y don Johnny lo planteaba muy bien a nivel de Consejo.

Me parece que a nivel de diseños de cursos, porque doña Nidia hacía una recomendación en ese sentido, tendríamos que ver qué posibilidad tenemos cuando se diseñan los cursos de estar pensando en un diseño como más universal de aprendizaje, como un diseño pensando en todos.

Pensar en todos implica eso, que es muy difícil entenderlo pero que habrá que hacer esfuerzos por empezar a hablar en ese modo y que se nos entienda que estamos apostando por la inclusión.

En el caso de la UNED aunque sea un tema complejo, polémico y demás no es la excepción y cuando hablamos en esa línea entra en juego lo que señalaba don Fernando Lizana de los grupos étnicos.

JENNY SEAS: Buenos días. Quiero llamar la atención a dos aspectos.

Algo curioso es el nombre de la Defensoría que nos remite siempre a pensar que los estudiantes y las estudiantes necesitan que alguien los defienda y que los defienda de quién?, ¿de los académicos, administrativos? y creo que el accionar de lo que nosotros conocemos en la UNED como Defensoría de los Estudiantes es muy amplio como ha venido desarrollando y ha expuesto doña Nidia en el informe del año pasado y en este año.

Por lo que puede escuchar se nota que la Defensoría trabaja con un equipo con un equipo muy reducido en amplias actividades en los Centros y en Sabanilla, y que realmente tiene unas metas muy claras y denota que trabajan con las uñas como muchos en la Institución.

Como apoyo a una de las solicitudes que hizo doña Nidia Herrera y que creo que es conocida por todos en la Universidad, es la necesidad de contar con sistemas de información y comunicación efectiva con el estudiantado, eso es fundamental.

Esto fue señalado muy bien por ella pero quiero llamar la atención de que como universidad a distancia desde nuestras entidades y organizaciones a lo interno no tenemos una efectiva comunicación con el estudiantado, por cualesquiera que sean los medios.

Porque hablamos de los electrónicos pero también necesitamos otros con aquellos estudiantes que no tienen posibilidades de tener día a día acceso al internet, por ejemplo.

GRETHEL RIVERA: Vamos a escuchar a don Joaquín que va a indicar la propuesta de acuerdo que se tomará.

JOAQUIN JIMENEZ: Me voy a permitir plantearle a ese Plenario una propuesta de acuerdo. La propuesta lo que pretende es recoger las recomendaciones que hace doña Nidia Herrera en su informe.

Básicamente hace recomendaciones sobre tres temas, que son la organización y la operación académica, otra sobre aspectos curriculares y el otro sobre aspectos de evaluación de los aprendizajes.

Ahí desglosa una serie de inquietudes, propuestas y las sustenta además de por qué las está haciendo.

Lo que le propongo a este Plenario es la siguiente propuesta de acuerdo:

“1. Felicitar a la titular de la Defensoría de los Estudiantes, doña Nidia Herrera y a su personal de apoyo, así como a los delegados y delegadas de dicha instancia por la labor demostrada en su función sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes y sobre todo por su asertiva manera de resolución de conflictos resaltando los valores del respeto y el dialogo.”

Segundo, “Solicitarle a la Administración que un plazo de tres meses le presente a este Consejo una propuesta que valore la posibilidad de implementar las recomendaciones indicadas en el informe de la Defensoría de los Estudiantes.”

Someto a discusión al Plenario, a doña Grethel para que el Plenario tome la decisión sobre este acuerdo.

ADELITA SIBAJA: Buenos días. Había conversado con doña Nidia acerca de que precisamente el año pasado y creo que año antepasado también después de escuchar el informe y que todos quedamos muy motivados con la participación de la Defensoría, una Defensoría obviamente y eficientemente activa, no es una Defensoría contemplativa; como aquí ya se ha mencionado, sino que está involucrándose en los distintos quehaceres de la universidad, eso es lo importante de una Defensoría del Estudiante, porque así fue ideada en su momento, eso me parece muy valioso, muy importante y con este trabajo del año pasado teniendo ya un plan estratégico, con metas definidas, con planteamientos definidos que son los que guían a la Defensoría alcanzando esas metas, eso me parece muy importante.

Pero, yo si me acuerdo porque he participado en las dos presentaciones anteriores, que teníamos que darle un seguimiento a esas recomendaciones y a lo que plantean en estos informes la Defensoría, teníamos que darle un seguimiento y velar porque efectivamente eso se llevara a cabo, porque si no seguimos viniendo todos los años a escuchar las recomendaciones muy bonitas y muy bien planteadas y todos estamos muy contentos con la Defensoría, por lo menos los que estamos aquí; pero no sabemos qué ha pasado con esas peticiones a la Administración.

Quisiera hacer un llamado y en eso me involucro porque soy parte de la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil, no recuerdo que nosotros hayamos en comisión analizado esas recomendaciones que dio el año pasado la Defensoría, quisiera como que fuera más enfático el acuerdo en este sentido, de que nos comprometamos a darle seguimiento y a responsabilizarnos de ese seguimiento, porque si no seguimos aquí viendo todos los años, muy bonito oír y escuchar, un discurso muy bonito de todo el mundo, muy motivados porque se está haciendo mucho por la Defensoría y porque tienen que ser inclusivos etc., la universidad se tiene que comprometer, pero no sabemos cómo.

Luchamos las dependencias que estamos luchando porque sea una universidad inclusiva de verdad, pero siempre se escucha mucho eso pero no sabemos cómo.

GRETHEL RIVERA: Muy bien muchas gracias doña Adelita, si quiero decirle que en cuanto al Consejo actual, nosotros estamos poniendo plazos a todos los acuerdos y le estamos dando seguimiento, precisamente para ver su efectividad.

MAINOR HERRERA: A mí me parece que está bien la propuesta de acuerdo, creo que para tranquilidad de todos sería importante, ahí se está poniendo tres meses, creo que la demanda que está haciendo la Defensoría en cuanto a solicitudes parece que no le llevaría a la Administración, incluso los tres meses, le pondría a más tardar, porque si se puede hacer antes se pueden implementar antes de los tres meses, mejor, un plazo no mayor o a más tardar.

GRETHEL RIVERA: Sometemos a votación los que estén de acuerdo con la propuesta de acuerdo, en firme.

Al respecto se acuerda:

ARTICULO I

Después de escuchar la exposición presentada por la Sra. Nidia Herrera, Defensora de los Estudiantes, sobre su Informe de Labores del 2010, SE ACUERDA:

- 1. Felicitar a la Titular de la Defensoría de los estudiantes, Sra. Nidia Herrera, y a su personal de apoyo, así como a los delegados y delegadas de esta instancia, por la excelente labor demostrada en su función, sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes, y sobre todo por su asertiva manera de resolución de conflictos, resaltando los valores del respeto y el diálogo.**
- 2. Solicitar a la Administración que en un plazo no mayor a los tres meses, le presente al Consejo Universitario una propuesta que valore la posibilidad de implementar las recomendaciones indicadas en el informe de la Defensoría de los Estudiantes.**

GRETHEL RIVERA: Me indican que doña Nidia quiere hacer unos comentarios sobre las últimas intervenciones, le damos la palabra.

NIDIA HERRERA: Muchas gracias.

Quiero agradecer a don Humberto, don Fernando, Julia, Johnny, Yarith, Adelita, y a Jenny, las observaciones que hicieron, agradecerles los comentarios tan positivos que brindan a cerca de la Defensoría.

Don Humberto quería referirme, no a todos los puntos que usted tocó, pero si algunos. La Defensoría y eso lo tenemos muy claro nosotros y el mismo reglamento lo establece, que no es brincarse el debido proceso, digamos si el estudiante acude en cualquier momento a la Defensoría, y puede hacerlo en cualquier momento, al inicio, al medio o al final, muchas veces se han solucionado los problemas y ni siquiera han ido, otras veces han ido a las escuelas y se han solucionado, por dicha se solucionan y eso es lo que nosotros queremos que no existan los problemas.

Pero, no es brincarse el debido proceso, sencillamente el estudiante puede perfectamente en cualquier momento acudir a la Defensoría y muchas veces acude ya sea para que se defienda.

Si hay a veces ideas erróneas porque muchos estudiantes creen que la Defensoría, y eso lo hemos aclarado, es como un consultorio de abogados, que somos los que vamos a defenderlos y a esa concepción también existe de parte de muchos funcionarios, una vez que les aclare algunos funcionarios se quedaron asustados y me dijeron –creí que ustedes los defendían-, no, ahí la única compañera que está estudiando derecho es Karen, pero ahí no hay abogados.

No defendemos lo indefendible, creemos que si los reglamentos existen tienen que respetarse, ahí se debe seguir el debido proceso, somos muy claros en eso.

Julia me hacía la pregunta de que algunos estudiantes van a la Defensoría y no se les soluciona el problema, pero si volvemos a lo mismo hay estudiantes que plantean algunas situaciones que no, y nosotros de acuerdo a la resolución alternativa de conflictos seguimos conversamos con el estudiante, conversamos con el funcionario, no lo atacamos, no buscamos culpables, queremos solucionar el problema y de ahí si hay que llevarlo a conciliación los llevamos o muchas veces se soluciona el problema sin necesidad de la conciliación, se aclara, otras veces hay casos que no.

Recuerdo un caso de un estudiante de Santa Cruz que me dijo que mejor cogiera mis cosas y me fuera de la Defensoría, una carta muy dura muy fuerte que mandó al Consejo Universitario, porque yo no servía para nada, que me fuera.

La gente tiene derecho a pensar y a veces queremos si tenemos alguna situación que se nos defienda a ultranza y a ultranza la Defensoría no lo hace, para aclarar eso.

Una cosa que se me olvido tocar en el informe con respecto al Reglamento de Trabajo Final de Graduación en licenciatura, había un periodo que tenían que ponerse todas las opciones, sería bueno revisar, eso tenía que irse trabajando en las escuelas, todas las opciones que hay para graduación, algunos estudiantes nos han preguntado que ellos quieren hacer algunas otras opciones.

Con respecto a lo que decía don Fernando, precisamente de los estudiantes indígenas, nosotros como ya les contaba, ya se aprobó el plan estratégico de la Defensoría, ahora estamos en el plan de acción y tenemos dentro de las actividades cubrir a la población indígena, ya trabajamos como muy bien usted lo señala con las personas con discapacidad, con los privados de libertad, tenemos ya el trabajo y estamos pensando en trabajar con los indígenas, ya lo hemos considerado dentro de nuestro plan de acción.

Muchas gracias Johnny por la observación comentario y sugerencia; a doña Yarith también, es cierto nosotros creemos lo mismo, los cursos ya que se están diseñando desde el mismo diseño del curso ya tiene que irse pensando en esas opciones que hay.

Con respecto al Reglamento de Gestión Académica en el artículo 25 todavía sigue hablándose del CEMPA, no sé si hay un error o algo, para que tal vez se revise.

Creo que nada más, no sé si conteste todas las preguntas, muchas gracias, agradecerles la presencia de ustedes el día de hoy y estamos para servirles.

GRETHEL RIVERA: Muchas gracias doña Nidia.

ILSE GUTIERREZ : Me quedó un sin sabor con la intervención de Adelita, que creo que aunque se está tomando un acuerdo, quisiera proponerle al Consejo Universitario que tal vez en la próxima sesión podamos dedicarle un espacio en agenda para conocer más como han sido esos seguimientos.

Lo digo porque tengo un poquito más de seis meses, no sé qué ha pasado con los otros años, con los otros informes, quisiera hacer un llamado al Consejo Universitario que pudiéramos hacerle un espacio en agenda en la próxima sesión de la próxima semana, para poder responder mejor a la inquietud de Adelita, porque si bien es cierto estamos identificando problemas, pero tenemos que ir procurando bajar que esos temas que estén saliendo constantemente, montar una estrategia a nivel de Consejo, en ese sentido.

GRETHEL RIVERA: Con esta última intervención cerramos la sesión 2090 del 2011, agradecerles profundamente su participación y valiosos aportes, realmente

socializar la información todos los datos que nos da doña Nidia y cualquier otra persona que tenga a cargo programas, direcciones, o proyectos es muy importante porque entre todos podemos construir una mejor propuesta para la universidad, muchas gracias y que tengan un excelente día.

* * *

Se levanta la sesión al ser las 11:45 am.

GRETHEL RIVERA TURCIOS

MAG. LUIS GMO. CARPIO MALAVASI
PRESIDENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO

IA / NA / EF / LP **