

# UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

## CONSEJO UNIVERSITARIO

---

28 de junio, 2013

### ACTA No. 2265-2013 SESION EXTRAORDINARIA

**PRESENTES:** Luis Guillermo Carpio Malavasi, quien preside  
Ilse Gutierrez Schwanhäuser  
Mainor Herrera Chavarría  
Mario Molina Valverde  
Isamer Sáenz Solís  
Alfonso Salazar Matarrita  
Orlando Morales Matamoros

#### INVITADOS

**PERMANENTES:** Ana Myriam Shing, coordinadora general Secretaría  
Consejo Universitario  
Celín Arce, jefe de la Oficina Jurídica  
Karino Lizano, auditor Interno

**AUSENTE:** Grethel Rivera Turcios, con justificación  
Marlene Viquez Salazar, con justificación

**INVITADOS:** Nidia Herrera, defensora de los estudiantes  
Gabriela Rivera, Karen Carranza, funcionarias  
Defensoría de los Estudiantes  
Katya Calderón, vicerrectora académica  
Edgar Castro, vicerrector de planificación  
Yarith Rivera, directora Escuela Ciencias de la Educación  
Humberto Aguilar, director Escuela Ciencias Sociales  
y Humanidades  
Karino Lizano, auditor interno  
Elizabeth Baquero, asesora legal Oficina Jurídica  
Funcionarias y funcionarios invitados

Se inicia la sesión al ser las catorce horas con quince minutos en la sala de Videoconferencias de la UNED.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Buenas tardes. Damos inicio a la sesión extraordinaria 2265-2013 de hoy 28 de junio, 2013, con un punto único para esta sesión que es el Informe de Labores de la Defensoría de los Estudiantes correspondiente al 2012.

Esto es de acuerdo al Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes y es un mandato del Consejo Universitario. Saludamos a todas las personas que se encuentran aquí en la sala y a quienes nos ven y escuchan por los diferentes medios electrónicos; un saludo muy especial a la gente de centros universitarios que también están en conexión.

Están con nosotros los señores Alfonso Salazar, Orlando Morales, consejales externos, Isamer Sáenz, representante estudiantil, doña Ilse Gutierrez del sector académico, don Mainor Herrera del sector de planificación y don Mario Molina de la Vicerrectoría Ejecutiva, consejales internos.

Le damos la palabra a doña Nidia Herrera, defensora de los estudiantes.

NIDIA HERRERA: Buenas tardes señor rector, señores miembros del Consejo Universitario, vicerrectores, directores, jefes de oficina, compañeros y compañeras, estimados estudiantes que nos siguen por videoconferencia desde sus centros universitarios o por medio del *blog* y de Onda UNED.

Como todos los años le corresponde a la titular de la Defensoría de los Estudiantes presentar su informe de labores sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes ante la comunidad universitaria, lo anterior con base en el artículo 32 del Reglamento de la Defensoría y en sesión extraordinaria del Consejo Universitario.

Me acompañan en la sala el equipo de trabajo de la Defensoría de los Estudiantes, Gabriela Rivera Pereira, Karen Carranza Cambroner, así como nuestros estudiantes delegados que están conectados, ya sea por medio de la videoconferencia o nos siguen por medio del *blog* o por Onda UNED.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Tenía una comisión de doña Grethel Rivera quien me pidió que la excusara ante la comunidad universitaria dado que tenía asuntos personales que atender y está fuera del país.

NIDIA HERRERA: Para iniciar comenzamos con las visitas oficiales que realiza la Defensoría de los Estudiantes a todos los centros universitarios y centros penales, son 49 visitas que se realizan a los 35 centros universitarios y a los 14 CAI.

Este año, al llamado de la Defensoría acudieron 405 estudiantes y los temas que vimos fue la importancia de la investigación en el ámbito universitario, normas APA, el supuesto plagio y sus efectos, desde la perspectiva ética, como práctica nociva dentro del quehacer académico y las consecuencias reglamentarias que el estudiante se hace acreedor en caso de que no cumpla con la normativa vigente y comenta algún plagio.

Este tema surgió por preocupación de los académicos, porque los trabajos que los estudiantes presentaban, generalmente cometían plagio y entonces era un tema importante de llevar a los estudiantes sobre todo el uso de la norma APA.

Consideramos también fundamental dentro del quehacer de la Defensoría la capacitación y asesoría a Funcionarios Académicos de la UNED. Por eso nos dimos a la tarea en el mes de junio del 2012, se extendió invitación a los directores de las Escuelas con el fin de solicitar audiencia en los Consejos de Escuela, para hablar un poco sobre el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes y el Reglamento General Estudiantil, así como de la normativa tanto interna como externa para que sepamos cómo debemos actuar en los diferentes casos que se nos presentan.

Las Escuelas amablemente me dieron audiencia y así fue como en la Escuela Ciencias de la Administración, me recibieron el 10 de agosto, la Escuela Ciencias de la Educación el 1 de octubre, la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades el 25 de octubre. La Escuela Ciencias Exactas y Naturales, no pudimos concretar una fecha, si ellos podían yo no podía, pero espero que este año se pueda concretar.

La Oficina de Atención Socioeconómica de la Dirección de Asuntos Estudiantiles también tenía interés de conocer qué es el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, el Reglamento General Estudiantil y también me dieron pase en la reunión que ellos tienen con todos los trabajadores sociales, tanto de la sede central como de las regiones y el 10 de agosto me reuní con este grupo.

En cuanto a la capacitación y asesoría a los funcionarios y estudiantes, considero que es muy importante que el estudiante y el funcionario esté enterado de la normativa y como el Reglamento General Estudiantil se aprobó el 15 de marzo del 2012, las últimas reformas, era muy importante conocerlas y en mayo se ideó vía correo electrónico, un apartado semanal llamado "SABÍAS QUE..." con el fin de ir dando a conocer poco a poco los diferentes artículos que constituyen el Reglamento General Estudiantil. Esto ha logrado establecer una mayor comunicación entre las diferentes dependencias y la Defensoría.

También, en el mes de junio nos dimos a la tarea de realizar una videoconferencia, ¿cómo defender tus derechos como estudiante y cómo orientar al estudiante? Dirigido tanto a estudiantes como a funcionarios.

Entre los temas que tratamos están: ¿Quiénes somos? ¿Cuál es nuestro accionar? Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes y Reglamento General Estudiantil, con sus derechos y deberes, asuntos disciplinarios, apelaciones y algunos consejos básicos para los estudiantes, con el fin de que no incurran en errores en el momento de realizar sus trámites administrativos y académicos. Son preguntas frecuentes que nos hemos encontrado en el quehacer de la Defensoría, por situaciones que los estudiantes siempre vuelven y vuelven sobre lo mismo, entonces, estos son consejos prácticos para ayudarlos un poco.

En el mes de octubre y noviembre del 2012 se llevó una evaluación del desempeño del servicio brindado por parte de la Defensoría de los Estudiantes en el 2011, se contó con la participación para esto del Centro de Investigación y Evaluación Institucional, realmente nos interesaba conocer qué opinan los estudiantes que han utilizado nuestros servicios.

De 688 que han utilizado el servicio respondieron 142; o sea 21% de las personas consultadas. De 23 centros universitarios, siendo la mayoría (27%) de San José, 13% de Heredia, 9% de Palmares, 8% de Desamparados y 7% de Cartago y San Carlos.

Entre los medios de solicitud del servicio, la mayoría, 59% utilizan el correo electrónico, por ese medio se comunican con nosotros, por la web y redes sociales, hasta por *facebook* hemos aclarado dudas a los estudiantes. 20% por teléfono, 13% la visita que realiza el estudiante, ya sea cuando los visitamos a los centros o que ellos viene acá personalmente, 6% utiliza el formulario impreso, 2% correspondencia. Este 59% de correo electrónico es también el formulario que está en la página de la UNED al que tienen acceso ellos.

En cuanto a la valoración del servicio, la mayoría (67%) considera que se les atendió bien, que es excelente la atención. Un 19% dice que es buena, 14% dice que es malo, 60% considera que sí obtuvieron la respuesta de parte de la Defensoría, 4% solamente ha utilizado la resolución alternativa de conflictos.

Sobre las visitas oficiales, 79% no participó de ellas. De los que asistieron a las charlas, 49 estudiantes ubican sus respuestas en que la información fue clara y tiene aplicabilidad. Contra 9 estudiantes que consideran lo contrario. Siempre vamos con diferentes temas de acuerdo al interés de los estudiantes.

El formulario de consultas y denuncias por la web, 25% si lo utilizaron, 97% de los estudiantes consideran que este es de fácil o regular acceso, 88% considera que el formulario contiene información completa y 97% manifiesta que sí recibió respuesta pronta a su denuncia.

De las personas que se consultó y que brindaron la información, se tiene que 46%; o sea, 66 estudiantes han leído el boletín de la Defensoría.

Con respecto al diseño de la página web, un estudiante de la carrera de Ingeniería en Informática, se presentó a nuestra oficina porque el quería realizar su proyecto de trabajo final de graduación para el grado de bachillerato, prestando sus servicios a la Defensoría de los Estudiantes para rediseñar nuestra página. Nos interesó la propuesta y comenzamos a trabajar sobre eso, un poco la idea era hacer una página más dinámica, que se pudieran publicar videos, información, publicaciones que hemos realizado en todo el quehacer que hemos hecho y entonces nos interesó, eso fue en el 2012 y claro que se tomaron en cuenta los requerimientos institucionales, del formato de la DTIC y de la Oficina de Mercadeo y Comunicación.

También, dentro de lo que él nos proponía, era la creación de un sistema de denuncias, un software para la recepción del sistema de apelaciones y nos pareció muy interesante, porque, de esta forma, el estudiante podía ver una vez que plantea la denuncia por medio del formulario, que algunas personas dicen que es muy fuerte la palabra “denuncia”, que debería cambiarse por otra, y eso lo podríamos ver porque realmente a veces no son denuncias como tales, son orientación, consultas, entonces.

Con este software los estudiantes podían plantear su consulta, su denuncia y podría darle seguimiento y podría saber qué funcionaria de la Defensoría lo está llevando, por dónde va el trámite y hasta para realizar el informe de labores sería muy beneficioso para nosotras porque en este momento, a pesar de que nosotros llevamos las denuncias en forma digital, es manual como se saca la información.

Entonces, de esta forma nos daría las estadísticas requeridas, ya sea por Escuela, por carreras, tipos de denuncia, etc.

Eso ya lo comentamos, tuvimos una reunión con la DTIC porque la página de la UNED este año cambió y nos hicieron una página muy bonita, entonces, es el momento de que nosotros también podamos cambiar el formulario y hacerlo más accesible.

El equipo de delegados de la Defensoría, son la pieza clave de nuestro quehacer. En el 2012 se recibieron 77 curriculum, 50 cumplían los requisitos para ser delegado de los diferentes centros universitarios. Se realizaron entrevistas en los centros de Cañas, Cartago, Jicaral, Puntarenas, Turrialba, Santa Cruz, Liberia, Heredia, Talamanca, Atenas, Monteverde, San Vito y Alajuela.

En este proceso tuvimos mucho apoyo de parte de los administradores de los centros universitarios que nos colaboraron divulgando la información para que los estudiantes participaran. Se eligieron 14 nuevos delegados para ese año.

Se ha trabajado en la motivación del estudiante delegado, brindándole capacitación sobre normativa, casos frecuentes, como solucionarlos, para que ellos brinden talleres también, incluso este año tuvimos defensa personal.

Los delegados, al vivir ellos la situación como estudiantes nos dan buenas ideas para el quehacer de la Defensoría.

Ahí está el cuadro de las elecciones nuevas, en el 2009 como fue cambiando a “Elecciones nuevas: 2009: 4; 2010: 20; 2011: 8; 2012: 14”, ahora el total de delegados es de 28.

Recibimos 56 denuncias de estudiantes delegados, sobre todo de los centros universitarios de Siquirres, San José, Desamparados, Heredia, Pérez Zeledón, CAI Guápiles, CAI San Rafael y CAI Cocorí.

En la evaluación del desempeño de la Defensoría, 41 de los 142 entrevistados, señalaron que fueron atendidos por los estudiantes delegados. Y tienen un buen concepto de estos, que tenían conocimiento y sabían de la normativa, cosa que nos agrada porque se evidenció que las capacitaciones que brindamos están haciendo efecto.

Las capacitaciones a los delegados se brindan dos veces al año, el 4 de febrero se realizó la primera y el 1 de septiembre la segunda.

En la primera capacitación se realizaron varias dinámicas de integración. Se pasó el video: "Ese no es mi problema" y se brindó un espacio para reflexión y discusión.

Se les presentó el estudio sobre: "Factores de Deserción en la UNED", realizado por Roy Umaña Carrillo. Mediante una dinámica se desarrolló el tema de la comunicación a distancia. Para finalizar se pasó el video: "Kiwi" en donde se mostraba que no existen metas imposibles de alcanzar.

En la segunda capacitación realizada en el mes de septiembre con el tema: "Taller sobre medios escritos y capacitar en medios tecnológicos y estrategias para realizar entrevistas". Fue muy satisfactorio llevar a cuatro privados de libertad a la capacitación, estudiantes delegados nuestros en los centros penales del Virilla, San Rafael, el Buen Pastor y San Carlos.

Esta es la otra perspectiva de otro tipo de estudiante, entonces fue muy rica la participación de ellos con nuestros delegados en los centros universitarios.

La capacitación la realizó la red de estudiantes comunicadores, el objetivo era mejorar el boletín de la Defensoría de los Estudiantes, haciéndolo más atractivo y lograr la participación de los estudiantes.

Al boletín se le buscó un nombre, se establecieron secciones, se organizaron equipos de producción y se involucró a los estudiantes delegados. Se determinó ese día que a los estudiantes delegados se les dio responsabilidades para que ellos se hicieran cargo de secciones y este año se ha puesto en práctica, eso será para el informe del otro año, si bien es cierto antes participaban funcionarios y estudiantes, realmente era elaborado desde la Defensoría de los Estudiantes.

En estos momentos está en manos de nuestros delegados con la participación nuestra. Ya salió el primer boletín y está por salir el segundo.

Con respecto a "Un día con un privado de libertad", es una actividad que se viene desarrollando desde el 2010 en los diferentes centros penales. Es una actividad adicional a la visita oficial.

Por ejemplo en el Buen Pastor el tema fue “Somos como somos”, en Cocorí el tema fue “Mis finanzas”, en San Carlos “Taller de orientación”, en San Rafael “Técnicas de Estudio a Distancia”, en Limón “Taller de cuenta cuentos”, en Guápiles, “Motivación del Rector”, en Pérez Zeledón “Charla de la masculinidad”, en Liberia, “Comunicación no violenta”, en Puntarenas “Liderazgo”, en Virilla “Taller de trabajo en equipo” y en La Reforma se tuvo que suspender por alerta roja, entonces no pudimos ir.

Los funcionarios que nos colaboraron fueron:

Isabel Pereira Piedra de la Escuela Ciencias de la Administración

Dagoberto Núñez Picado del PROIFED

Hazel Meneses Segura de la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades

Yulsin Alvarado Arrones de la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades

Randall Trejos Alvarado de la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades

Víctor Emilio Fernández Mata de la Oficina de Recursos Humanos

Pablo Ramírez Solano del SEP

Ingrid Chaves Mata de la DAES

Luis Gmo. Carpio Malavassi rector

Programa Onda UNED

Instituto Estudios de Género

Red de Estudiantes Comunicadores

Todas estas personas colaboraron en hacer un día diferente en los centros penales, que como ustedes saben esta actividad se lleva a cabo un poco para sensibilizar, tanto al funcionario como al estudiante nuestro.

A estas actividades van estudiantes y funcionarios. Entonces es muy rica la experiencia, ojalá que a futuro intervengan más personas.

También, estuvimos en el IV Foro Internacional para la innovación universitaria, se participó con un *stand* publicitario de “Un día con un privado de libertad”, ONDA UNED nos colaboró con una pauta publicitaria con la experiencia de estudiantes y funcionarios, tanto de los que participaron como de privados de libertad.

Con respecto al Taller: Cuentaría UNED, como parte del Plan Estratégico del 2011 al 2015, se incluyó en el POA un apartado para trabajar con los pueblos originarios y se escogió al Centro Universitario de Talamanca en el 2012 y se llevó a cabo un Taller: “Cuentaría Indígena, taller para grandes narradores”. Aquí participaron 15 estudiantes.

Fue una actividad muy bonita, agradó bastante a los participantes. Ellos mismos rememoraron sus historias, las historias que los abuelitos, los papás les han ido contando oralmente, pero no hay registro escrito, entonces, la idea era rescatar eso, que ellos volvieran a sus raíces, escribieran esas historias, esos cuentos y

que perduren. Además del proceso de reflexión se dieron objetivos claros para la vida diaria.

El material de lectura fue:

Una leyenda bribri sobre la creación de la Tierra de Olga Torres Ortiz, Indígena bribri de Yer ¿Cómo Anayancy atrapó a culebra? De Carol Britton; La danza y el escudo. Cuento tradicional chino; A imagen y semejanza de Mario Benedetti

Esto ayudó a hacer volar a imaginación y que ellos con su experiencia personal, pudieran desarrollar sus propios cuentos, la idea era reproducirlas, tanto en español como en cabecar o bribri.

Nos parece muy importante porque dentro del Plan Estratégico también estamos trabajando con poblaciones vulnerables, privados de libertad, pueblos originarios, estudiantes con necesidades educativas especiales, personas que vienen de otros países, pero todavía ahí no hemos entrado, eso será para después del 2015.

Además de las visitas que realizamos a los 49 centros universitarios, también utilizamos herramientas tecnológicas para llegarle al estudiante, la página de la UNED, *Facebook*, *blogspot*, *gmail*, entonces.

Tenemos un boletín que se envía en forma digital y escrita para aquellos estudiantes que no pueden tener acceso. En el 2012 se editaron cuatro boletines con la participación de estudiantes y funcionarios administrativos y académicos.

Algunos temas que se han tratado, por ejemplo, modelo pedagógico, detrás de las rejas, se expusieron proyectos desarrollados por estudiantes privados de libertad, entrevistas sobre estudiante facilitador, reflexiones de una estudiante privada de libertad y lo que significó para la UNED, para ella y su familia, se incluye "Sabías que...", salidas laterales para el programa de bibliotecología, entrevista sobre trabajos finales de graduación en la Escuela de Administración, reflexión acerca de las prisiones y atención a estudiantes con necesidades educativas especiales, el programa que implementó la Dirección de Extensión para la atención de estudiantes que tienen alguna situación especial y para ellos mismos realizarles las adecuaciones.

Sobre los casos y consultas por categorías que hemos recibido este año, se recibieron un total de 593 casos y consultas, también a veces es un poco de orientación que ellos piden.

Las agrupamos por categorías, en este rubro los servicios académicos encabezan la lista con 29,5%, hay una gran cantidad de estudiantes que nos escriben por apelaciones, que no se dan a tiempo o duran mucho en la resolución, contenidos de cursos con alto grado de dificultad, cambio de planes de estudio y plan de transición, no se aprecian las dos modalidades de acuerdo al modelo pedagógico, la tradicional y por medio de la plataforma, cambio de fechas y lugar de tutorías,

choque de tutorías obligatorias, a veces se da un laboratorio con gira, entonces eso los perjudica, falta de tutorías fuera del área metropolitana, tutorías obligatorias en las que exigen 10% de asistencia, estudiantes que se les obliga a venir a San José a aplicar exámenes, cierre de laboratorios, falta de oferta académica, funcionamiento del PADD, no hay respuesta inmediata del estudiante tal y como lo indican las orientaciones del curso, pasan días y no hay respuesta ni por el PADD ni por teléfono, ni por correo electrónico.

En cuanto a los cursos virtuales, inicio tardía, foros con poco tiempo para respuesta, por ejemplo, de domingo a martes, yo he dicho eso, la UNED es a distancia, entonces, ahora volvimos a la UNED presencial pero virtualmente, sentados frente a una computadora, eso es lo que está pasando siento yo, porque de domingo a martes, tres días, es muy poco tiempo, es más, conversando con la gente del PAL, ellos dicen que debería ser por lo menos una semana para darle oportunidad al estudiante, porque nuestros estudiantes trabajan, tienen otras obligaciones.

Está bien que existen las plataformas y que vayamos hacia eso, también tienen que ingresar a la plataforma todos los días, una o dos veces a la semana. Es lo que he dicho, ahora la presencialidad frente a la computadora en la casa porque ni modo que en el trabajo van a estar accedendo.

Falta de apoyo académico, preguntas de los estudiantes que quedan sin respuestas, fallas en la plataforma, confusión de fechas de entregas, tal vez las orientaciones del curso dice una fecha y en la plataforma dice: -no, la entrega de la tarea o de tal trabajo es de otra fecha-, entonces, ¿a cuál le hago caso? Cosas que a estas alturas considero que no deberían estar pasando.

Otros se quejan de la entrega de cronogramas digitales y tal vez no tienen acceso a poderlos ver. Todo esto en cuanto a servicios académicos.

En cuanto a evaluación de los aprendizajes que es el 19%, continuamos teniendo instrumentos de evaluación mal confeccionados, donde se ha evaluado temas del segundo ordinario para el primero, o se hace una relación de dos, tanto del primero y el segundo, entonces, ha tenido el encargada de la cátedra que volver a hacer otro examen.

También, exámenes borrosos que le llegan al estudiante, sobre todo de matemáticas que no se entienden los números, algo tan sensible como eso y a cada rato tienen que estar llamando acá o preguntando, interrumpiendo a las personas que están aplicando exámenes.

También hay interrupciones. Los estudiantes dicen que los profesores constantemente están interrumpiendo que ya les queda tanto tiempo, que se apuren, etc., y están en un examen, necesitan tranquilidad.

Con los instrumentos de evaluación, tenemos más de 40%. El artículo 47 del reglamento establece que no puede pasar de 40% un instrumento de evaluación, tiene que haber más variedad.

Con tareas grupales, un poco les explica uno que también es el trabajo en equipo que también se debe mostrar y son exigencias también de la acreditación de las carreras.

Adaptación de cursos, exámenes demasiado extensos, nos decían de un curso memorísticos, minuciosos, mucha pregunta muy detallada, con desarrollo y entonces llega el momento del desarrollo y ya la persona está cansada de tanto ver qué era lo que tenía que poner, que marcar con "x", pero a la hora de llegar al desarrollo que era lo más rico del examen, se pierde.

Anomalías por parte de la academia, no se reportan las calificaciones de los instrumentos de evaluación, generalmente los promedios finales dan por perdida la asignatura y en algunos casos el estudiante se da cuenta en el momento de la graduación.

En esto nosotros siempre hemos sido enfáticos, siempre vamos a los centros universitarios y les decimos que tienen que estar revisando su historial académico porque constantemente cambia y este año creo que ha disminuido, por dicha, pero ha sido terrible de que constantemente las materias aparecen perdidas, el estudiante va apela y nuevamente, tres, cinco o hasta más veces, arreglan supuestamente la nota y sigue perdida.

Entonces, cuando el estudiante se da cuenta muchas veces ya ha votado los instrumentos de evaluación porque ya se hizo la corrección, supuestamente, y se va a graduar y la materia está perdida.

Lo que es servicios administrativos, tenemos muchos problemas con el reporte de notas, el registro, es lo que les estoy diciendo de las cátedras, los promedios finales hay que estarlos corrigiendo constantemente, solicitan mucha información sobre trámite de graduación, sobre trámite de cómo hacer el seguro estudiantil, cómo ingreso al formulario de becas, cómo ingreso a un grupo artístico, cómo hago horas estudiante, hay mucha pregunta de esa que es de orientación al estudiante.

Otro de los problemas es que el material didáctico para los estudiantes se entrega muy tarde, se matriculan y muchas veces ya está por llegar el primer examen y al estudiante ni le ha llegado el material.

A nivel de maestría sí hubo una denuncia, no se entrega ningún material, se les da digital, pero ellos exigían que estaban pagando por un material, por un libro, pero ahora se les manda digital, pero ya sobre eso hay un acuerdo.

Cuando se matriculan hay mucho problema con la plataforma, doblemente a veces se le cobra al estudiante, no se ejecutan los rebajos, los cupos en las materias no tienen cupos, hay mucho problema, hay estudiantes que requieren esa materia y cuando se van a matricular ya no pueden hacerlo.

También, hay fallas en trámites de reconocimiento, pérdida de documentos, por parte de los funcionarios, falta de entrega de carné, falta de parqueo en algunos centros universitarios y en algunos se cobra.

La Dirección de Extensión debería hacer la matricula por la web, en algunos cursos se debe comprar vestimenta especifica pero ahí es por la misma seguridad del estudiante, pero muchos estudiantes dicen: -¿por qué yo tengo que comprar unas botas o por qué yo tengo que llevar tal cosa?-, eso lo tiene que llevar porque está llevando asignaturas que tienen que ver con cuestiones de incendios, etc., entonces no vaya a ser que después nos veamos en problemas.

Definición de defensa de fechas, se define una fecha y cuando llega el estudiante se cambió.

Con los cursos de química, hay una inquietud con algunos estudiantes, ellos hacen el primer reporte y tienen que entregar el segundo, pero no ha llegado la calificación del primero para ver los errores, entonces, debería vigilarse esto.

Hay problemas con el informe socioeconómico de los privados de libertad por lo que no se les puede asignar becas, entre otros.

En la Defensoría de los Estudiantes sí recibimos esto que les estaba diciendo, mucha pregunta de cómo hacer los trámites, de las normas APA, qué hacer para tal tarea, ayudamos un poco al estudiante.

Con los trabajos finales de graduación se dan muchas irregularidades, sobre todo en el desarrollo en todo el proceso, que a veces los profesores no le dan el acompañamiento y pierden un poco lo que tiene que ver con su trabajo final de graduación.

El maltrato a algunos estudiantes se sigue dando de parte de algunos funcionarios, tanto de sede central como de centros universitarios, cuando se ha hablado con los funcionarios ellos piden disculpas porque tal vez no estaba en su mejor momento, a todos nos pasa, pero lo importante es que se reconoce y se disculpa.

En cuanto a vida estudiantil, hay denuncias en los programas de recreación, de deportes, sobre todo considero que son normas y procedimientos que deben existir y tienen que tener los grupos de arte y deporte y muchas veces los estudiantes dicen que no, que ellos no firman y ahí el estudiante no tiene razón, porque realmente es el orden que debe tenerse, es una disciplina, y como tal, hay que verlo.

Si yo quiero pertenecer a un grupo, ahí también me van a exigir algunas cosas a las cuales tengo que someterme, entonces, no es que voy a ir al grupo solo para una beca.

En cuanto a los privados de libertad, también hay un apartado sobre las becas, es lo mismo, no son denuncias, son consultas, como acceso, por qué me quitaron la beca, por qué tenía beca tal si yo pedí beca A y me dieron la E y mi situación económica es difícil, pero todo tiene su razón de porqué sucedió.

También, hay estudiantes que no competen directamente a la universidad sino a otras instituciones como el MEP, el ICT, FONABE, a veces nos presionan porque dicen: -yo tengo beca de FONABE y necesito tener la nota ya incluida, tengo que llevar el reporte de notas-, pero ese es un problema que el estudiante debe conversarlo específicamente con la institución.

En trabajos finales de graduación, este capítulo realmente yo lo destacué porque hay estudiantes que han llevado siete, ocho o más veces el trabajo final de graduación-, y esos son como 3 años o más, y no se gradúan. De acuerdo a la normativa que nos rige, el Reglamento General Estudiantil en el artículo 96), dice: “Mediante la aplicación de una metodología apropiada en un periodo de al menos dos semestres consecutivos...”, o sea un año, matriculan investigación dirigida, trabajo final de graduación y terminan y eso no es real.

Muchas veces esto ocurre porque no se da una real vinculación del estudiante con el profesor asignado, y el artículo 96) establece cuáles son las funciones del profesor, se da poca o nula la retroalimentación en el trabajo de investigación, ausencia total de profesor asignado, cambio de profesor con otra perspectiva en detrimento del estudiante. A veces de camino se cambia el profesor y entonces viene con otra visión, le cambia totalmente el trabajo y tiene que volver a empezar.

El lugar de encuentro algunas veces lo define el profesor a comodidad de él o ella y no es así, para eso está el centro universitario.

Algo más grave todavía que yo siento que ya la academia por lo menos con algunas Escuelas que me he reunido lo está tomando en cuenta, y están haciendo cambios sustanciales, el estudiante carece de los conocimientos básicos para poder llevar a cabo una investigación durante la carrera, no se le han brindado los insumos necesarios para enfrentar esta ultima parte del plan de estudios tan fundamental, a veces ni ha llevado cursos de investigación y no sabe ni qué hacer, entonces llegan al trabajo final de graduación totalmente perdidos y un profesor que no los guía realmente, no los orienta, los deja solos con ese faltante del estudiante.

No se brindan otras modalidades de trabajo final de graduación, solamente tesis, cuando hay otras opciones que las establece el mismo Reglamento General Estudiantil, estaba el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación en

licenciatura y desapareció la conexión que tienen que tener con la Vicerrectoría de Investigación, solamente quedó de parte de la Vicerrectoría Académica, claro con las personas dentro de la Vicerrectoría Académica que tienen cursos de investigación.

Con respecto a la evaluación de los aprendizajes, pruebas escritas que era lo que les comentaba al principio, todavía nos encontramos con cursos cuyos instrumentos de evaluación tienen un valor de más de 60%; o sea, un examen de 60% y un trabajo de 40%. No se le da más variedad y eso está en contra de la normativa. El Reglamento General Estudiantil establece en el artículo 47) que no puede pasar de 40%.

Proceso de apelaciones, es algo increíble la cantidad de estudiantes que nos llaman por esto. El artículo 61 y 62 del Reglamento General Estudiantil establece el procedimiento, si hay un examen o un instrumento de evaluación el cual tiene que apelar el estudiante, primero lo envía y lo revisa el profesor.

Si no le parece lo vuelve a enviar y lo tiene que revisar el encargado de cátedra. Lo que está sucediendo últimamente es que las dos, tanto la primera como la segunda, la revocatoria y la apelación en subsidio, las ven la misma persona, el encargado de cátedra. Entonces ahí vamos a seguir hasta la eternidad y no va a pasar nada.

Siento un poco que este año ha variado eso, pero el año pasado fue increíble la cantidad de apelaciones.

No se devuelven en los tiempos, el Reglamento de Condición Académica antes establecía 22 días, ahora el Reglamento General Estudiantil establece ocho días para que el profesor lo devuelva y como me decía un encargado de cátedra: -no, yo tengo 22 días-, yo le dije: -pero usted está con el Reglamento de Condición Académica- y los tiempos tienen que respetarse, y no se le da rapidez al estudiante al contestarle su recurso y se llama por todo lado y no se localiza ni al encargado de la cátedra.

Con respecto a las tutorías, estas han venido disminuyendo y las que se dan se brindan en San José. Nos decían algunos estudiantes: -hacemos todo el esfuerzo, venimos desde Guanacaste o de diferentes lugares, llegamos a las tutorías y sorpresa, nos dicen la tutoría fue el sábado, no el domingo-.

¿Qué es lo que está pasando? Siento que es un problema porque muchos estudiantes de San Vito, de Upala, etc., piden al Fondo Solidario dinero para venir a una tutoría que no se dio y tienen su derecho. Se está inflando el Fondo Solidario con estudiantes con necesidades reales para venir a las tutorías, pero llegan y no hay. Se está cambiando un problema que se puede subsanar si damos tutorías regionalizadas y por región tal vez el traslado no es tan grande como que un estudiante venga hasta San José de una zona alejada.

Los cursos que incluye 10% de asistencia a tutorías, no sé a quién se le ocurrió la genial idea de incluir dentro de las orientaciones del curso un 10% por asistir a tutorías, la universidad es a distancia, el que quiere va y el que no quiere no va y con el agravante de un 10% en la nota, de que se da en un solo centro universitario, por decir San José, venir todos los estudiantes porque tiene un 10% en el promedio final. Vienen y se cambia la tutoría, después para la segunda tutoría el profesor se enfermó y tampoco se dio.

La estudiante que se quejó de que se le estaba imponiendo un 10% y que ella no podía venir a las tutorías, se habló con el encargado de la cátedra y para ella hubo un trabajo extra, pero ¿qué pasó con los demás? Los demás estudiantes que no pudieron venir a la tutoría, perdieron el 10% porque no pusieron la denuncia, no se quejaron o no dijeron nada.

Con respecto a la apertura de centros universitarios, es otra situación que hemos detectado, que en los centros universitarios y subsedes, está bien que se abran centros pero deberíamos dar todos los servicios, porque hay problemas que nos hemos encontrado en los materiales porque en algunos centros el material llega tarde para el estudiante y con estos más se atrasa, llega más tarde. Lo mismo los instrumentos de evaluación, que llegan tan tarde que al estudiante hasta el tiempo de apelar se le pasa porque está bien, rige a partir del momento en que llega el momento de evaluación al centro universitario, pero el problema es que llega tan tarde que ya están prácticamente en el segundo examen. Entonces, ¿cuándo va a apelar?

También, con la falta de equipo computacional, ni siquiera tienen computadoras y esto yo lo vi en Talamanca, las computadoras que tienen a veces no tienen acceso a internet, son dos computadoras para un montón de estudiantes de Talamanca.

Muchos de estos estudiantes de los que estoy hablando, tienen que trasladarse. Además, poca o nula información sobre el uso de nuevas tecnologías, porque de todas maneras, ese centro (Puerto Jimenez), ni siquiera tienen computadoras, entonces no se les puede capacitar, ni siquiera pueden llegar.

Con respecto a las materias con alto grado de dificultad, hay asignaturas que los estudiantes llevan hasta siete veces, o más, eso es terrible, materias con un alto grado de dificultad que sí me consta de algunos cursos que han hecho adaptaciones, se les ha dado más tutorías, se les ha hecho un cambio en la evaluación, se les ha puesto otros trabajos, pero nadie los atiende.

El programa de necesidades educativas especiales, sé que en algunos casos atiende este tipo de estudiantes, que no tienen ninguna discapacidad, ninguna necesidad educativa especial y ese problema en esa materia que no la pueden ganar, creo que es matemática para educación primaria, donde el estudiante no se puede graduar.

Exámenes que se reprograman, de acuerdo al inciso 4 inciso i) y el artículo 48), los estudiantes pueden solicitar reprogramación de exámenes, porque tuvieron una situación, no pudieron ir a aplicar el examen, entonces pueden reprogramarlo y ahora me di cuenta que la Vicerrectoría tomó un acuerdo importante para mí y para los estudiantes, porque cuando hay choques, dada la cantidad de materias ahora que se dan y como los exámenes de reposición solo se dan en un fin de semana, van a chocar los exámenes de reposición que ahora el estudiante puede escoger o hacerlo en el mismo bloque dividiendo las horas, o que le reprogramen el examen.

Lo que estaba sucediendo con esto es que estaban obligando al estudiante a venir a San José a aplicar el examen, pero ¿para qué están los centros universitarios? El centro universitario es donde el estudiante se reúne.

Se habló específicamente con una encargada de cátedra; le digo: -¿por qué está haciendo venir a la estudiante de Ciudad Neily aquí a San José a aplicar un examen?-. Me dice: -porque la encargada anterior me dijo que así funcionaba-. Por lo menos se aclaró y a la estudiante se le envió el examen y así de Limón y de otros centros universitarios, no tiene que obligarse al estudiante.

Los centros universitarios son para que los estudiantes se reúnan, donde se garantiza la equidad, la calidad de todos los servicios, de investigación, de academia, de extensión, de tipo social y administrativo.

Hemos encontrado en el programa de atención a estudiantes privados de libertad, que debe existir un mayor involucramiento de la persona encargada de este programa con las áreas educativas, con los CAI.

En las visitas que nosotros realizamos, detectamos desmotivación de parte de los privados de libertad porque no se les adapta las asignaturas, se les pierde los exámenes, no llegan los exámenes, las tareas se pierden o no se adaptan, no se les da becas porque falta el informe socioeconómico. Esto hay que conversarlo un poco con las áreas educativas, con los encargados o con los centros penales.

Hay estudiantes con un agravante y las materias que tienen plataforma y tiene foros, al privado de libertad se le dice: -usted no lo haga y se le hace dos exámenes-, así de sencillo arreglan la cosa. Pero debe ser también una tarea, un trabajo para que no queden en desventaja.

Los privados de libertad, generalmente, estudian administración. Sé de algunos encargados de cátedra que tienen sus cursos adaptados.

Considero que sería una buena medida que se puede tomar de parte de los encargados de cátedra y algunos estudiantes con necesidades educativas especiales que no son muy complicadas, también, algunos cursos pueden estar adaptados para que no los tome de sorpresa, que ya empieza el curso del cuatrimestre y es rápido, el estudiante tiene que adaptarse muy pronto al estudio.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias doña Nidia. Quiero hacer un par de anotaciones antes de darle la palabra a las compañeras y compañeros del Consejo Universitario. Posteriormente, la estaríamos dando a las personas de la sala y en una tercera instancia, si hubiera, a los que nos están siguiendo por el *blog* o videoconferencia, que quisiera comunicarse para poder hacer la consulta.

Quisiera agradecerle a doña Nidia y al equipo de la Defensoría, a Karen y a Gabriela, obviamente, a los delegados y delegadas que están en los centros universitarios, por el hecho de que es un trabajo hormiga muy importante, muy detallado, que se complica cada vez más porque la institución se hace cada vez más grande, hay más procesos, más dinámicas y, entre más cosas, más errores se van produciendo. Es muy típico cuando uno visita alguna sede encontrárselos ahí de visita. De manera que mi agradecimiento y felicitación a todas las personas que han hecho posible esto.

Por otro lado, es un asunto muy personal, tuve la oportunidad, en efecto de compartir en una capacitación o motivación en el CAI de Guápiles, y fue una experiencia muy agradable, la disfruté mucho y pudimos estar ahí un día entero prácticamente con los estudiantes nuestros privados de libertad, que son personas que no solo necesitan atenciones especiales sino también afectos especiales, y yo estoy seguro que en la institución hay cualquier cantidad de personas que podrían colaborar con el programa, quiero instarlos a que se apunten, es una experiencia muy bonita para poder llevar así un poco de motivación y de otras alegrías a quienes están por razones especiales privados de libertad, pero que siguen siendo nuestros estudiantes y merecen todas nuestras consideraciones.

Muchos de los problemas que se están dando a nivel de sede, a nivel de comunicación, a nivel de tecnología, de desplazamientos obligados de los estudiantes a otras regiones que no son sus centros, inclusive desplazamientos que se obliga a ir al estudiante de la casa al centro universitario, prácticamente estarían quedando ya en la historia cuando se aplique el AMI que nos estaría dando todas las alternativas para que los estudiantes encuentren ese proceso de comunicación interactivo, sin necesidad de estarse desplazando y no solo por eso, sino porque todas las sedes universitarias, van a tener laboratorios de cómputo, todas van a tener la referencia para laboratorios de ciencias, química. 12 de ellas laboratorios de ingeniería.

Además, los estudiantes en cada sede van a tener las tabletas o dispositivos electrónicos para que los puedan consultar cuando necesiten, el estudiante que no tiene una computadora la va a poder usar, la va a poder pedir en la biblioteca de cada centro y no solo eso, sino también que DAES está haciendo un programa para los estudiantes que tienen condiciones socioeconómicas muy difíciles, pero tienen características exitosas, se les va a dar como parte de la beca una tableta electrónica.

De manera que así estaríamos solventando muchas cosas para poderse conectar a internet, además todos los centros universitarios van a tener fibra óptica e internet 24/7, eso estaría haciendo que existan ya cualquier cantidad de alternativas para los estudiantes que podrían estar incomunicados.

MAINOR HERRERA: Buenas tardes a todas y todos. Un saludo muy especial a las compañeras y compañeros que nos escuchan desde los centros universitarios. Me complace el informe, saber que este informe fue consultado con las Escuelas. Me parece que es muy buen principio porque de eso se trata, de mejorar la comunicación y tratar de llevar a los consejos de Escuela estas consultas.

Recordando informes pasados, vemos que son los mismos temas que se discutieron hace dos años, hace un año y en ese sentido, a mí me gustaría, ver estadísticamente cómo doña Nidia ha visto el cambio año tras año.

Por otro lado, me preocupa saber, por lo que dice el informe, que el Reglamento General Estudiantil que costó bastante modificarlo y que nos llevó horas de horas en Comisión y en el Consejo Universitario, que en algunos de sus artículos no se está cumpliendo, me parece que deberíamos ejercer una mayor vigilancia para que todos, tanto el estudiante, las Escuelas y otras dependencias, tengamos claros los cambios que tuvo ese Reglamento.

La Defensora de los Estudiantes dijo que solo 4% de los estudiantes utiliza la resolución alternativa de conflictos, doña Nidia deseo que se refiera a este tema, pregunto, ¿es que ha hecho falta divulgación?, qué pretende esa resolución alternativa de conflictos y cómo podríamos hacer un mejor aprovechamiento de esa alternativa.

MARIO MOLINA: Buenas tardes a todas y todos. Hace unas semanas dos compañeras funcionarios del CIEI estuvieron presentes en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios que yo coordino, no recuerdo con exactitud el nombre del informe que nos expusieron pero tenía que ver con el porcentaje de estudiantes que usan internet, etc., y al final una de las expositoras nos decía: -¿qué quisieran ustedes saber más en relación con las investigaciones del CIEI?-.

Creo que aquí hay algo que está haciendo falta desde hace mucho tiempo y es conocer, por medio de investigaciones del CIEI bien realizadas, bien profesionales, el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios, tanto administrativos como académicos, en los diferentes centros universitarios.

Mientras los centros universitarios no sean evaluados de esa manera, esto va a ser lo mismo todo el tiempo, este es el mismo CD del 2010, del 2011, del 2012, el informe del año que viene va a ser casi igual que este y vamos a seguir siempre en lo mismo.

Voy a poner un ejemplo, aprovechando que aquí está don Colman Zambrana. Vamos a suponer que por medio de una investigación realizada por el CIEI, se llega a determinar que el nivel de satisfacción de los estudiantes en el centro universitario de Alajuela es excelente o muy bueno.

Magnífico, si es así a celebrarlo, pero qué pasa si por medio de una investigación del CIEI se llega a determinar que el nivel de satisfacción de los estudiantes de San Carlos, para decir algo, es pésimo. Definitivamente, ahí hay que hacer algo, hay que salir corriendo a ver qué es lo que está pasando en San Carlos. Esto es nada más un ejemplo. Creo que eso es lo que está haciendo falta en la institución.

Aprovecho que está presente también doña Guadalupe Jiménez, me gustaría conocer su opinión al respecto.

ILSE GUTIERREZ: Buenas tardes a todos aquí presentes y a los que nos están escuchando desde los centros universitarios. Agradecer a doña Nidia y al equipo de apoyo a Karen y Gabriela por el trabajo realizado.

Uno de los aspectos más importantes que denoto este año, el año pasado no lo había notado tanto, es la importancia de que la Defensoría sea de los Estudiantes.

Eso lo he visto los sábados cuando veo estudiantes en diversos talleres que ustedes organizan. Creo que es uno de los espacios que como universidad se está fortaleciendo, que los estudiantes están tomando parte, aprovechando estos espacios de la Defensoría. Quiero felicitarlos desde ese punto.

Conforme ustedes vayan formando más a los estudiantes, acerca de cuáles son sus derechos y responsabilidades, posiblemente, vamos a tener cada vez más estudiantes consientes de cuáles son los servicios que debe dar la universidad y estoy hablando de servicios académicos, no de servicios administrativos y si son administrativos, vamos a decir académico-administrativos.

En ese sentido, es un reto para toda la UNED porque entre más trabaje la Defensoría, más toda la universidad deberá cambiar su cultura de cómo hacer las cosas.

Uno puede notar en el informe que las llamadas denuncias pueden ser de diversa índole, creo que ese no es el problema, el asunto es cómo nosotros estamos atendiendo a nuestros estudiantes; es una manera de hacer un análisis crítico, interiorizar como funcionario. Creo que este informe lo deberían leer todos los funcionarios y hacerse una autocrítica, ¿cómo hago las cosas? ¿Cómo trabajo todos los días? ¿Qué estoy haciendo para cambiar la cultura a lo interno de las oficinas, de las instancias académicas y en mi propio quehacer académico o administrativo?

Efectivamente, se denota un cambio en el sentido de que la incorporación de la plataforma, el uso de la tecnología, en un modelo de educación a distancia, denota

también que nosotros tenemos que trabajar más a lo interno cómo desarrollar ese modelo de educación a distancia, porque el hecho de que aparezcan situaciones como de una entrega de tarea o de un pequeño trabajo en dos días, denota también que no hay un pensamiento profundo de cómo desarrollar ese modelo de educación a distancia en la propia carrera y esto también nos exige a nosotros, a todas las instancia académicas a hacer más estudios a lo interno y a dialogar más cómo estamos haciendo nosotros las cosas.

En cuanto al Reglamento General Estudiantil, tal vez uno de los cambios más importantes fue el apartado de trabajos finales de graduación y el impacto más grande fue la eliminación de los cursos especializados y que los estudiantes lógicamente veían muy cómodo no hacer investigación.

Efectivamente, nosotros estamos fortaleciendo el hecho de que el estudiante haga una tesis, porque en la nueva sociedades y en el nuevo paradigma de trabajo, requerimos personas mucho más críticas, mucho más reflexivas que puedan leer mucho mejor el entorno y eso solamente lo pueden llegar a desarrollar una persona si se dedica a hacer un ejercicio académico, que eso es la tesis, de analizar un problema específico de su rama de especialidad y empezar a estudiar un problema.

Eso, claro, que denota mucha exigencia de parte, no solamente de los estudiantes, sino también de parte de los docentes y en el día a día de lo que hizo el estudiante durante la carrera, sea un momento de cinco años, una carrera de dos años, una licenciatura, un diplomado, etc.

Claro que las cátedras tendrán que trabajar más en conjunto y que en el momento en que el estudiante esté en ese momento donde tenga que ya acreditar su grado, sea diplomado, bachillerato o licenciatura, esté completamente con todas sus habilidades, sus destrezas, sus competencias bien formadas.

Es injusto que al estudiante se le empiece a exigir a nivel de licenciatura o a nivel de una tesis, lo que no se le dio durante toda la carrera.

Entonces, estamos en un problema. Por un lado estamos acreditando carreras, planes de estudio; o sea, nosotros como académicos queremos hacer un planteamiento de universidad de muy alto nivel, pero vienen estudiantes también con una formación muy baja y ahí es donde realmente a mí me duele muchísimo, porque realmente no están saliendo bien formados de los colegios, están entrando a la universidad y entran perdiendo.

Uno lo nota y lo primero que uno pregunta es: -¿dónde se graduaron? ¿De dónde vienen?- y uno ve que el acceso no es el mismo.

Realmente, creo que la universidad va a tener que desarrollar nuevos espacios, donde los estudiantes puedan fortalecer sus vacíos, por ejemplo ayer estábamos en la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela Ciencias de la

Educación revisando los proyectos de tesis, estábamos pensando en hacer el uso del *Open Course*, porque el estudiante podría usar un recurso excelente para poder fortalecer sus conocimientos, pero para ello necesitamos tiempo.

Aquí viene el otro problema, que estamos con un recargo laboral enorme y creo que vamos a tener que trabajar a lo interno de las Escuelas para encontrar nuevas dinámicas de trabajo, de modo que se le pueda proporcionar con los recursos que tenemos, porque, lamentablemente, esos son los recursos que tenemos, no podemos tener otros y darles lo mejor a la universidad.

Agradecerle a doña Nidia la paciencia que tiene, porque la cantidad de consultas que le hacen los estudiantes es grande y sé que ella lo hace de la mejor manera cuando se comunica con nosotros.

Desde el Consejo Universitario voy a ver qué puedo hacer de modo que podamos trabajar algunos lineamientos o, por lo menos, analizar si existen lineamientos a lo interno con el uso de las orientaciones, en el uso de la plataforma, que los académicos no recarguen, pero sí estamos en una disyuntiva.

Queremos formar los mejores estudiantes, tenemos carreras acreditadas, inclusive ya se está hablando a lo interno del Consejo Universitario que todo estudiante debe ser bilingüe, pero tenemos todas estas carencias.

Vamos a tener que trabajar cómo el estudiante pueda tener un espacio con una plataforma mejor y que no importando el tiempo que se gradúe, porque a mí no me preocupa que un estudiante que tuvo carencias desde el puro inicio y se gradúa en seis años, pero va bien formado en cuanto a conocimiento se refiere, yo prefiero mil veces eso, porque eso es formarlo para toda la vida, no sabemos qué nos va a pasar en Costa Rica, ha habido muchos cambios y no sabemos cuántos estudiantes estarán pensando trabajar desde Costa Rica a nivel virtual en otros países. A eso tenemos que irnos enfrentando.

ALFONSO SALAZAR: Buenas tardes a todas y todos aquí presentes y a los que nos están escuchando y viendo desde los centros universitarios.

Esta es mi primera experiencia, de octubre para acá he aprendido muchísimo de esta universidad. La visión externa de la Universidad Estatal a Distancia, muchas veces se confunde.

Es una enorme satisfacción para mí escuchar este informe de doña Nidia de la Defensoría de los Estudiantes.

También, es importantísimo que esta institución le haya dado valor a un órgano que represente a los estudiantes, porque normalmente los estudiantes se la tienen que jugar solos, tienen que depender de asociaciones o federaciones que muchas veces buscan otros intereses más allá de los estudiantes y muchas veces también tienen también que pelear sus derechos, precisamente, porque lo que más se les

cobra son sus deberes y creo que lo que esta universidad tiene en la Defensoría de los Estudiantes, es un órgano excepcional y extraordinario y ojalá año a año se fortalezca.

Definitivamente, la aprobación del AMI, como señala el señor Rector, va a darle a la institución todos los medios materiales para desarrollar esta educación a distancia de excelencia por la que todos luchamos y yo me he unido desde octubre con enorme satisfacción.

Ahora, sé también que la Defensoría de los Estudiantes no pertenece a ningún órgano administrativo en la institución, sino al Consejo Universitario. El Consejo Universitario dentro de sus funciones debe ser fiscalizador de toda la labor que acontece en la institución.

Por lo general, las instituciones tienen una fiscalización financiera de control interno sobre el uso de los recursos financieros públicos.

Entonces, del Consejo Universitario por ejemplo depende la Auditoría y eso está en todas las universidades. Para mí no era una sorpresa, pero la primera sorpresa que me llevé fue enterarme de que del Consejo Universitario depende la Defensoría de los Estudiantes. Eso es fundamental y creo que es la parte esencial.

Los números que aquí nos dan son muy pequeños. Si a mí me dicen que tengo una población de miles de estudiantes en esta universidad, uno podría pensar que esos números son risibles, pero no es así, son la cabeza del *iceberg*. Una sola denuncia, un solo estudiante con problemas, quiere decir que hay muchos con problemas y así tiene que verse de parte de las unidades académicas y de la administración. Esa es la sensación que a mí me da.

¿Son importantes todas esas denuncias? Claro que sí, todos los años van a haber denuncias porque formamos un sistema imperfecto, no vamos a poder corregir todo, pero es solo a través de la denuncia, correctamente presentada, que se encuentran las soluciones y creo que ese papel le corresponde a la Defensoría de los Estudiantes, principalmente, porque los estudiantes de esta universidad son estudiantes no presenciales, no están en un aula, no están en un auditorio para poder dirigirse directamente a ellos, tiene que usarse todos los medios posibles de comunicación y por más que se quiera, nuestros medios de comunicación no son todo lo excelente que se busca y tampoco llegan a todos.

Doña Nidia, ¿los estudiantes a través de un folleto o de la información que reciben en la matricula, reciben información de que tienen una Defensoría de los Estudiantes? Lo cual es fundamental para que todos tengan la posibilidad de tener una institución que los pueda defender de sus derechos, pero que también les haga ver sus deberes, que es lo que acaba de mencionar doña Nidia Herrera, porque no puede haber derechos sin deberes.

Muchas gracias por esta oportunidad, la felicito a usted y a la Defensoría de los Estudiantes y ojalá todos los años recibamos informes que permitan a las unidades académicas mejorar, porque mejora la UNED, mejora la unidad académica, mejora la universidad, mejoran las evaluaciones, mejoran los tutores, al final es la universidad la última en ser beneficiada para beneficio final de los estudiantes que son los que han buscado a la institución, no es la institución la que los ha buscado, para cambiar y transformar sus vidas.

ORLANDO MORALES: Un saludo a los compañeros consejales y el gusto de estar ante esta distinguida audiencia. Creo que debemos una felicitación a las “tres mosqueteras”, doña Nidia, Karen y Gabriela, quienes creo que hacen un gran trabajo.

Comentaba hace unos días en el Consejo Universitario que, en junio de 1918, hace noventa y cinco años, en la Reforma de Córdoba por primera vez la universidad latinoamericana incluyó a los estudiantes. Habíamos quedado con representaciones estudiantiles, pero la Defensoría de los Estudiantes debía tener más fuerza y que bueno que el procedimiento o más bien, a su manera de actuar, lo va a hacer, no solo en el centro universitario, sino capacitando a la administración, a los estudiantes, porque los estudiantes deben tener un vehículo muy ágil de denuncia.

Me parece que a veces, se habla de *bullying* de los tutores, de los administradores y de la institución como un todo. Siempre que uno vea actos de discriminación o de exclusión, por una relación de poder, creo que debe haber un mecanismo de defensa muy expedito. Puede ser el teléfono, el *blog*, *twitter*, lo que sea, pero hay que denunciarlo, como una forma de que haya perfección.

Trabajé aquí durante los primeros tres años en que inició la UNED, como jefe de la Oficina de Ciencias y siempre he dicho que cuanta cosa que en aquel tiempo yo vi, que todavía esté ocurriendo, es denunciable y todo eso es un atraso y los mismos atrasos de siempre. Los exámenes llegan tarde o no llegan bien, cambian las fechas, faltan a las tutorías, no llega el tutor, los laboratorios están cerrados o deben hacerlos en otro lado, o inician tardíamente determinada actividad; pero es lo mismo que siempre hemos oído.

Creo que hay un mecanismo de rendición de cuentas, no puede ser que, como aquí ha sido explicado por doña Nidia, hay personas que le van cambiando su trabajo final de graduación y pasa un semestre y un año y otro y terminan sin graduarse. Eso no es tolerable, eso fue denunciado y debe acabar, de manera que no vamos a acusar al estudiante. Qué pasa con el tutor de la tesis o del trabajo final de graduación, algo está ocurriendo y debe solucionarse.

En buena hora se hagan esas denuncias, pero lo que me preocupa es que la denuncia no es suficiente. En el discurso del informe del señor rector dice que la denuncia sin una acción correctiva, no tiene mayor validez. De manera que yo deseara ver las acciones correctivas y darle el apoyo desde el Consejo

Universitario. ¿Cuáles son las acciones correctivas? Si hay exámenes donde todo el mundo se queda, el que debe quedarse es el profesor y de inmediato tiene que haber la reacción. Cómo puede haber una cátedra donde hay exámenes difíciles y la cosa queda como si nada.

Hubo un tiempo en que el profesor era prepotente y hacía prácticamente lo que quería con sus estudiantes. Ahora no es así, debe haber una relación en la que estén muy claras las reglas del juego. Todavía cuando aquí se dice que no llegan los materiales, eso ocurrió hace treinta y cinco años, cómo puede estar ocurriendo ahora con tanto medio para hacerlo.

La universidad se hizo muy grande, pero también hay mucho personal y hay que ser eficiente. A mí me duele cuando se dice que hay quejas, a veces de maltrato del tutor o de un administrativo, porque el servicio nuestro como institución debe ser de calidad y con calidez, porque, definitivamente, tenemos que hacer un trabajo casi como obligación. Quien no trabaja y en su trabajo no externa un gusto por lo que hace, es un profesional que habrá que llamarle la atención, porque, definitivamente, esa no es la relación del profesor con los alumnos o de los administrativos con los estudiantes.

Siempre paso preguntando a algunos estudiantes, que estudian a distancia, cuáles quejas tienen y, básicamente, son las que doña Nidia reporta, pero todas son subsanables y en su gran mayoría fácilmente subsanables. Lo que no creo que sea conveniente es que esto siga pasando, esto tiene que terminar, porque sea como sea, la función de cada persona y de cada institución es ir perfeccionando todas sus acciones o todos sus métodos.

Aquí tenemos un campo muy rico, desde el punto de vista cuantitativo, los datos que mi compañero don Alfonso expresa, es cierto, son pocos. Si tuviéramos 24.000 matriculados y solo 600 quejosos, ese sería 2.5% de quejosos. Pero este porcentaje debe ir bajando a 2% a 1.5% o 1%. Siempre habrán personas que se quejan, pero algunos tienen la razón y si tienen la razón, eso nos sirve para perfeccionarnos.

Doña Nidia: ¿Sobre esa denuncia, las acciones de la Defensoría de los Estudiantes, han tenido un valor correctivo? Eso es lo importante, la denuncia sobre exámenes, sobre entrega de materiales tardíos, sobre cursos en los que hay una repitencia de hasta diez veces, quiere decir que esta universidad no es inclusiva, que está excluyendo a los estudiantes. Siempre que escucho a una autoridad decir que esta es una universidad inclusiva, alzo la mano y digo en cuáles casos no es inclusiva, se están excluyendo a los estudiantes. Si una persona pierde reiteradamente un curso, porque no hay una acción remedial, por qué no le incluyen de alguna forma. Imagínense que eso lo hacemos nosotros en una universidad privada, que cuanto estudiante que se quede, haya un curso remedial y lo damos los profesores de mayor experiencia y lo sacamos adelante. Entonces, saquemos adelante a mucha gente que en forma reiterada está con el

trauma de que no puede graduarse. Todo eso es sencillo de hacerlo, lo que hace falta es buena voluntad.

En concreto, en esa acción que hace doña Nidia, se recibe la denuncia y la acción correctiva realmente se atiende, porque al Consejo le interesa saber si los exámenes siguen siendo deficientes, si el rendimiento sigue siendo reiteradamente malo y no se piden cuentas, porque entonces, como dijo el informe del señor rector, no basta la denuncia, lo que debe hacer es la gestión, la acción correctiva, porque de lo contrario, estaríamos quejándonos, pero no corrigiendo deficiencias que, afortunadamente, son subsanables y en buena hora, porque eso llega a perfeccionar a la UNED y que esta sea una universidad a distancia modelo. Gracias a todos.

ISAMER SÁENZ: Buenas tardes a todos. Principalmente felicito a doña Nidia y a su grupo de trabajo, la verdad es que trabajar en esta parte es bastante difícil, siempre hay que trabajar con diferentes personas y diferentes quejas que traen los estudiantes. La Federación de Estudiantes recibe las mismas quejas que ustedes acaban de presentar, las denuncias las recibimos nosotros todos los días y también tratamos de darle trámite.

En este momento como estudiante, no como presidenta de la Federación, puedo decirle que lo que acabamos de ver es el diario vivir de nosotros: problemas en servicios académicos, evaluación de los aprendizajes, servicios administrativos deficientes o a veces que se nos trata mal. También, es doloroso pensar que un estudiante que ha tenido mal trato por parte de un funcionario, este se disculpa y no pasa nada. Pienso que no debería ser así, debería haber una consecuencia sobre el acto, no solo disculparse y decir que no lo vuelve a hacer, porque si el estudiante es el que comete la falta, le cae todo el peso de la ley, por el Reglamento General Estudiantil. Pero el funcionario es más protegido, cuando la razón de ser de esta universidad somos los estudiantes, creo que a veces a la gente se le olvida eso. Pero para eso estamos nosotros aquí y la Defensoría, para recordarnos cuál es la razón de ser.

Espero, como lo decía don Luis, que el AMI venga a reparar muchas de las deficiencias que ahora tenemos. Sin embargo, a mí me preocupa pensar que por medio de las tabletas o computadoras, los centros universitarios se van a ver beneficiados y desde luego los estudiantes porque vamos a estar muy bien equipados. Pero ¿qué pasa con los estudiantes privados de libertad, vamos a tener permiso de darles una tableta? Siempre que vemos estos asuntos, paso peleando también por los privados de libertad, porque sé que son la población más olvidada de esta universidad y debemos recordar cuál es nuestra razón de ser y tenemos que llegar a las poblaciones más vulnerables.

Lamentablemente, los problemas que más se presentan con frecuencia son los académicos, como los trabajos finales de graduación. Es increíble lo que un estudiante tarda aquí para graduarse. Es increíble ver que un estudiante está llevando su TFG, tiene dos años y todavía le faltan otros dos años más. A pesar

que desde la Federación de Estudiantes, nosotros tenemos un gran apoyo por parte de la Vicerrectora Académica, siempre nos escucha, nos trata de ayudar y de solucionar problemas, sin embargo, son tantos, que es bastante difícil.

A veces me preocupa pensar que hay gente que pueda pensar que el próximo año vamos a seguir en lo mismo. Es triste pensar que si una instancia no hace una investigación, vamos a seguir en lo mismo. Tomemos esto como base, tomemos este informe como una investigación y empecemos a cambiar desde adentro, desde lo interno, desde cada oficina. Yo no puedo sentarme aquí a decir que esperemos a que el CIEI haga una investigación, para ver qué está mal. Eso es lo que está mal y si quieren nosotros también le contribuimos para decirles que es lo que está mal y también qué es lo que está bien, porque no todo es malo. Pero creo que a veces es bastante difícil pensar que se va a seguir así, más que uno forma parte de un órgano colegiado, una de las máximas autoridades de la universidad, que desde ahí se pueden hacer muchas cosas.

Doña Ilse mencionaba que al estudiante es muy difícil un TFG si no lo han preparado antes. Conuerdo con todo lo que dijo doña Ilse, creo que al estudiante hay que formarlo desde que entra al diplomado. Cuando yo inicié mi período, hablé con la Vicerrectora de Investigación y le dije que creía que la investigación debía estar desde el diplomado, que de verdad me enseñen a investigar. No esos cursos en los que me dejan sola o Técnicas de Estudio a Distancia, que en realidad a mí no me enseña. Para un TFG no me prepara. Sin embargo, creo que ese punto debería verse más a lo interno y realmente prepararnos a nosotros para ser realmente grandes profesionales. De ahí que se nos presentan tantos problemas cuando terminamos nuestros estudios, porque somos egresados y hasta conseguir trabajo nos cuesta.

Para la junta directiva de la Federación de Estudiantes, este informe de doña Nidia es bastante importante, por eso, en esta sala está en pleno la junta directiva. Creo que no solo los funcionarios de la universidad deben tomarlo para trabajar, nosotros también. Tenemos mucho que mejorar, mucho que decir, mucho por qué quejarnos para empezar a cambiar y también ayudarlos a ustedes y ustedes nos ayudan a nosotros. Es la única manera de que podamos mejorar, porque aquí todos estamos por lo mismo.

Don decía que hay estudiantes a veces que ven a las federaciones o asociaciones con otros intereses, es lamentable escuchar eso. Nosotros hemos tratado de darle una visión diferente a esta Federación, sin embargo es doloroso que todavía haya gente que la vea así, pero esa es una meta más. A nosotros nos hace ser más fuertes y entonces tenemos que trabajar más duro, porque todavía tenemos que cambiar esa imagen, no solo de una federación, sino de cómo ustedes deben ver a un estudiante. Nosotros somos seres humanos iguales que ustedes y el hecho de que los funcionarios tengan un grado académico mayor que nosotros, ya sean profesionales y nosotros estemos aprendiendo, no quiere decir que nosotros seamos menos o más. Este es un aprendizaje constante, del cual si todos tomamos nuestro papel, creo que podemos hacer mejor las cosas.

Doña Nidia, lamentablemente, no estuve el año pasado cuando usted presentó su informe y quería saber, en relación con el informe anterior, ¿cuánto ha disminuido las denuncias de servicios académicos o administrativos, si se ha atendido de la misma manera? Porque son los mismos problemas y las mismas denuncias, no es que un estudiante se queja de una cosa y mañana de otra. Entonces, sería interesante saber cuánto es lo que se ha corregido y saber cuánto tiempo debe esperar un estudiante cuando presenta la solicitud.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Cerramos este primer ciclo de consultas de compañeras y compañeros del Consejo Universitario y vamos a abrir un espacio con las personas que están en la sala, para que después doña Nidia tenga el tiempo para poderlas plantear.

MARIO VALVERDE: Creo que todos debemos dar rendición de cuentas, ya el rector lo hizo, en el informe que escuchamos. Lo ha hecho doña Nidia hoy, creo que lo deben hacer los centros universitarios, las Escuelas y también la oportunidad para que también los tutores podamos hacer rendición de cuentas.

Cuando la estudiante del Consejo habla para los estudiantes, yo estoy de acuerdo. Creo que hay que entender que nosotros somos una universidad diferente y no hay más que leer el Estatuto Orgánico, para ver cuál es el tipo de estudiantes que tenemos nosotros.

Cuando doña Nidia dice que las tutorías se concentran en la GAM, con todo respeto le digo que la atención a los estudiantes, de acuerdo con el Estatuto Orgánico, aquel estudiante con dificultades económicas, alejados de áreas geográficas, que entra a esta universidad después de muchos años de tener que resolver otros problemas, le doy la razón a ella.

Doña Nidia habla de investigación y me parece que algunos puntos se deberían tener un poco más de investigación, cuando doña Nidia hace las denuncias, porque, por ejemplo habla de que hay exámenes mal confeccionados, uno se pregunta cuáles. Ella dice que los de matemática, pero posiblemente los de matemática, por la simbología que tiene, sí hay errores. Pero es importante decir qué pasa con los demás. Yo he sido tutor muchos años en todos los centros universitarios y he cuidado cientos de exámenes y así como hay profesores que apuran a los estudiantes para que terminen los exámenes, también hay tutores que dan más tiempo para que lo terminen, por consideración. Me parece que hay que tener estadísticas en qué casos y en qué centros se da esto, para detectar el problema y así no generalizarlo.

Hablado de los exámenes, hay que investigar, porque eso está directamente relacionado con el tema de la evaluación. Cuando hay profesores que califican 150 o 200 exámenes, dicen: -mejor hagamos dos exámenes y no dos exámenes y dos tareas- y es toda una investigación que puede hacerla muy bien desde los años 90. Yo vengo diciendo desde los años 90 que aquí en la evaluación hubo un

cambio radical, cuando los tutores empezaron a calificar gran cantidad de exámenes, entonces se vino gran parte de la maquilada.

Doña Nidia dice que no vienen los exámenes bien calificados, pero hay que investigar por qué. Decía doña Nidia que hay unas preguntas de desarrollo que son gigantes y sabemos que dentro de la evaluación hay exámenes que a veces nos vienen con la corrección que debe tener el examen y un examen es un instrumento muy importante para el estudiante. Me gustaría tener una investigación de estos casos, para poder hacer la corrección.

Doña Nidia también habló del plagio. Sería interesante investigarlo, ¿si va el plagio unido a nuestro sistema de evaluación memorístico? No es lo mismo pedirle a un estudiante que diga el nombre de todos los personajes de don Quijote a que diga cuál es la situación socio económica del Quijote, en relación con el tiempo que él vivía. Yo vi un examen que decía: -¿Diga el nombre de seis autores de literatura infantil?- Por qué no se pide mejor que explique la moraleja de un cuento. Será que el plagio va unido a este sistema de evaluación memorístico y los estudiantes no sean tan culpables.

Me gustaría preguntarle a doña Nidia cuántos casos establecidos de estudiantes que han podido llevar hasta el final del proceso.

Cuando don Orlando Morales habla de la calidez, estoy totalmente de acuerdo, y mucho más una universidad como la nuestra, con el tipo de estudiantes que tenemos que atender. Si un profesor no acepta en una universidad como la nuestras, atender con calidez, diría que no debería aceptar trabajar para esta universidad.

Termino diciendo, tiene más calidez un profesor que una herramienta informática. Muchas gracias.

YARITH RIVERA: Buenas tardes. Soy Yarith Rivera Sánchez de la Escuela de Ciencias de la Educación. En primer término quisiera reconocer el mejoramiento que ha tenido el quehacer de la Defensoría, en cuanto a los servicios que ha puesto a disposición del estudiantado, para ganar mayor acercamiento y también para conceder participación a los diferentes delegados de todo el país.

Creo que también para nosotros, como comunidad universitaria, es muy valioso que nos estén informando de las actividades y diferentes acciones que vienen desarrollando, así como esto que han venido haciendo de estar divulgando temas reglamentarios, vinculados con el estudiantado. Creo que esto permite también dar una atención más apropiada y pertinente.

Con respecto al informe, hay varios asuntos que preocupan, porque han sido reiterativos, por lo menos en los informes en los que yo he estado, y que se asocian al quehacer de las Escuelas. Lo que tiene que ver con evaluación de los aprendizajes, las asignaturas con alto grado de dificultad, los trabajos finales de

graduación y que para cada uno de estos aspectos, uno debería tener un análisis más pormenorizado. El informe no permite verlo en ese sentido, en términos de decir por ejemplo, el grado de dificultad ¿a qué va a estar asociado siempre? ¿Al rendimiento académico, a las exigencias de la carrera o a otros elementos? Uno necesitaría más elementos para poder formarse un criterio más amplio y creo que también sería muy valioso para las Escuelas que se particularizaran los casos.

Creo que don Orlando decía con mucha claridad ¿cuál es la acción correctiva? y en el caso de la Escuela de Educación, sé que hay un porcentaje de quejas que están referidas a la Escuela, pero no tienen ningún destinatario particular; o sea, a cuál carrera o cuál cátedra puedo solicitarle alguna intervención particular, siempre buscando la mejora, porque ese detalle no lo tengo en mis manos. Considero que sería pertinente para poder aportar y poder colaborar y ayudar al estudiantado, que tuviéramos información más precisa en ese sentido.

Le comentaba a doña Nidia en algunas de las sesiones que hemos tenido, que es muy importante el acercamiento a las Escuelas y en ese sentido, creo que las direcciones de estas podríamos tener información de detalle, para poder aportar, de manera que el informe pueda tener mejoras significativas en el futuro. En cuanto a evaluación he escuchado que los problemas son las pruebas escritas, las puntuaciones que asignan a los ítems de desarrollo, pero esto siempre ha sido así. Entonces, ¿cómo hacemos para mejorar? Solo podríamos hacerlo sabiendo cuáles son las asignaturas en donde mayormente esos problemas se están dando.

En general, nosotros como Escuela hemos hecho una serie de recomendaciones al informe, que me parece que sería muy importante que doña Nidia accediera a ellas para poder aportar como Escuela y conseguir mejoras significativas en todo esto, que sin duda, redundará en beneficio del estudiantado. Gracias.

ANA YANCY NOVOA: Buenos tardes. Soy Ana Yancy de la Federación de Estudiantes. Quiero iniciar felicitando a doña Nidia por el gran trabajo que ha hecho. El informe, para mí, es sumamente importante, ya que refleja muchas cosas que nos pasa al estudiante, como lo dijo Isamer.

Lo de la virtualidad me pareció muy importante por lo siguiente: en este cuatrimestre los cursos se abrieron muy a destiempo. Mientras en la orientación decía una cosa uno va a ingresar a la plataforma y el curso todavía no está disponible. Me parece muy bien lo de las tabletas, pero también por ejemplo, en la región donde yo vivo caen muchos rayos y cuando caen tantos rayos la central falla. Pasa una semana y el ICE a veces no ha podido levantar el sistema, entonces, los cursos en los que dan tiempo de tres días para dar la respuesta, uno perdería esos puntos.

Yo sé que en cada centro universitario hay un estudiante que trabaja directamente con la Defensoría, que es el estudiante defensor. ¿Cómo está trabajando directamente la Defensoría de los Estudiantes para fortalecer la vinculación de

ese estudiante con el estudiantado universitario de esa sede? Les soy sincera, yo soy del Centro Universitario de Puntarenas y no conozco a la estudiante que es defensora, nunca la he visto. Entonces, los estudiantes no conocemos los estudiantes defensores de cada centro universitario. De hecho, conversando con otra compañera, tampoco sabe cuál es el estudiante defensor del CEU de Palmares y, hasta donde entiendo, en todos los centros universitarios hay uno. Gracias.

SUSANA SABORÍO: Muy buenas tardes, Susana Saborío de la Oficina de Registro. Quería referirme a dos puntos: uno de ellos es que con esa nueva página *web* que tenemos, hay un punto que nos puede colaborar, y en ese caso la Defensoría, que es agregando las preguntas frecuentes. En Registro nos hemos dado a la tarea de agregar ahí lo que nosotros, a nivel de oficina, hemos detectado que nos consultan más. El estudiante cada vez más ingresa por ese sistema, por el efecto de la matrícula y nos hace las consultas por esa vía.

El otro punto es darle una referencia respecto a las correcciones de notas. En el 2005 había 13.000 correcciones de notas al año, eso es lo que procesaba la Oficina de Registro. Cuando ingresa el programa de notas parciales, que fue ideado en la Oficina de Registro y desarrollado por la DTIC, se disminuyeron. Todavía el año pasado baja considerablemente, porque logramos desarrollar una aplicación. La cátedra que corregía la nota, lo que hacía era que corregía su nota en un sistema de apelaciones que llevaba la administración de cómo iba caminando el documento de oficina en oficina, pero luego de eso, tenía que llegar una boleta de corrección de notas. El año pasado logramos que la aplicación, en coordinación con el COA y la Oficina de Registro, funcione para las dos cosas, de manera que cuando el profesor corrige y contesta en el sistema de apelaciones que su promedio cambió, automáticamente ingresando al sistema. Tal vez por eso hemos logrado que la respuesta sea más rápida. Estas son anotaciones para conocimiento de doña Nidia. Gracias

RAQUEL ZELEDÓN: Buenas tardes. En primer lugar, de igual manera, quiero agradecerle a doña Nidia. Ella es una de las personas de las que he aprendido mucho en esta universidad. Empecé trabajando en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, cuando doña Nidia estaba allá y, definitivamente, creo que es una persona de la que uno puede aprender mucho.

Nosotros, desde la Dirección de Asuntos Estudiantiles, creemos que el informe de doña Nidia es una oportunidad de mejora. En ese sentido, nosotros también le hemos extendido a doña Nidia una invitación para que participe en el Consejo Interno de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, para pormenorizar cada una de las situaciones que puede ser que se estén dando o aspectos que tengamos que mejorar.

Un aspecto que hemos revisado en la Oficina de Atención Socioeconómica en particular, y que a mí me parecería muy importante y creo que está muy relacionado a lo que mencionaban los compañeros anteriormente, que sería un

insumo para el próximo informe o la próxima gestión que haya en la Defensoría, es diferenciar lo que es una denuncia a lo que es una consulta. Porque cuando hay una denuncia, hay un proceso que se va a llevar y que al fin y al cabo va a tener una medida correctiva, como bien se ha mencionado. Una consulta es cómo obtengo beca o cómo lleno un formulario. Una denuncia es un proceso completamente diferente.

En ese sentido, creo que a las diferentes instancias nos sería muy útil que se maneje diferente y que cuando haya una denuncia se haga el debido proceso, para que nosotros podamos dar una respuesta y que ese estudiante, quien es el que nos interesa, tenga una solución a la situación que se presenta. Esta es una recomendación. Le reitero a doña Nidia la invitación al Consejo Interno de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Con respecto a lo de las tabletas, dentro del proyecto del AMI, se incluye un apartado especial de cómo lo vamos a trabajar con los estudiantes privados de libertad, pero me parece importante lo que mencionó Isamer.

RÉGULO SOLIS: Muchas gracias a doña Nidia por el informe. En 1977, con la Ley 6044 se crea una institución con una triada, que tiene que ver con que la institución tiene condición de universidad, tiene una modalidad de estudio y tiene una gran responsabilidad social. Si nosotros como institución logramos hacer de ella un círculo virtuoso, nos va a permitir avanzar hacia una gestión con enfoque holístico, porque como bien dice don Orlando, no es solamente de calidad y calidez y aquí esa calidad y calidez no debe ser solo de personas, sino del sistema y tenemos que verlo como un sistema, porque más allá de hacer un estudio del servicio que da un centro universitario, tiene que ver con los servicios que el centro universitario debe dar, pero como institución. Entonces, es muy importante ese enfoque holístico de gestión.

En ese sentido, invito a la Defensoría de los Estudiantes a que considere incorporar para futuros informes, a aquellos estudiantes que ingresan a esta universidad y no tienen la posibilidad de poner una denuncia y que dejan de ser estudiantes y son la mayoría. Cuando entendamos ese fenómeno, de por qué llegan muchos estudiantes a nuestra universidad y son pocos los que al final se gradúan, vamos a entender mucho en que debemos mejorar. Muchas gracias.

CAROLINA ESQUIVEL: Buenas tardes, mi nombre es Carolina Esquivel de la Federación de Estudiantes. Quiero felicitar a doña Nidia y al equipo de trabajo, el informe está muy bien detallado, las felicito, continúen así.

Quiero agradecer a don Orlando por su intervención. Creo que sería muy importante poder ver en qué termina esa denuncia, cómo se sanciona al funcionario que realizó la falta, que en realidad no es la razón de ser de esta institución, sino que somos nosotros, los estudiantes. Me gustaría poder conocer esto y saber qué pasó, porque como lo decía Isamer, a nosotros nos cae todo el

peso del Reglamento General Estudiantil y en el peor de los casos, podemos hasta ser expulsados por alguna falta que cometemos.

Con respecto a las denuncias que se presentan. Muchas veces nosotros como estudiantes, no como miembro de la Federación, presentamos una denuncia en cualquier lado, sea que lo hablemos directamente con el señor rector, con doña Nidia o con quien sea, tal vez en contra de un tutor y resulta que llegamos a la tutoría y tenemos el mismo tutor y el mismo tutor que nos califica y él se da cuenta que yo puse la denuncia. ¿Qué pasa si no lo cambian? Yo voy a sufrir las consecuencias y eso me pasó.

Esto es complicado, a veces nosotros no presentamos las denuncias que tenemos, porque quien nos va a seguir dando el servicio, es la persona que denunciamos. Entonces, para qué lo denunciamos si va a seguir dando el servicio. Igual pasa en los centros universitarios. A mí me encantaría evaluar a los funcionarios de mi centro, porque la evaluación del desempeño la hace el mismo administrador y él no es el que recibe el servicio, si no que soy yo como estudiante.

Yo quisiera evaluar a ese administrativo que me está dando el servicio y el propio administrador, incluso al señor rector, por qué no. Me encantaría hacer una evaluación del desempeño, con respecto a los servicios que yo como estudiante recibo, que al final soy la razón de ser de esta universidad. Muchas gracias.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Vamos a darle oportunidad a doña Nidia para que haga una síntesis.

NIDIA HERRERA: Algunas preguntas tienen relación, entonces las puedo contestar simultáneamente. Quiero agradecerles a todos las preguntas, porque es valioso para nosotros las recomendaciones que nos hacen.

Como dijo don Orlando, las denuncias no han cambiado. Yo tengo 35 años de trabajar en la UNED y recuerdo aquellos tiempos cuando estaba como trabajadora social en la Oficina de Bienestar Estudiantil y visitábamos todos los centros universitarios, y muchas de las cosas se repiten. Con respecto al 2011 sí bajaron de 688 a 593, pero considero que eso se da porque hay un mayor conocimiento de parte del estudiante de la normativa y de que existe la Defensoría, entonces se acerca más a nosotros.

Con respecto al 4% de la solución alternativa de conflictos, es de las personas que llenaron el cuestionario y nos contestaron la evaluación del desempeño de la Defensoría. Entonces, eran 688 denuncias que recibimos en el 2011, pero solo contestaron 142, es un porcentaje muy pequeño, pero cuando ha ameritado la resolución alternativa de conflictos, la utilizamos.

Hay denuncias y hay consultas de los estudiantes. Cuando hay una denuncia, nosotros llamamos al funcionario, le mandamos un correo o enviamos al

funcionario el correo con la denuncia, para que brinde una respuesta. A veces no hay respuesta, se encaprichan y dicen que por qué tienen que dar respuesta, a tal grado que muchas veces ni siquiera asisten a un reunión para hablar del asunto.

La resolución alternativa de conflictos se utiliza en casos, por ejemplo, que hay una denuncia, el funcionario no está de acuerdo, entonces encaramos al estudiante con el funcionario, estando nosotros presentes, conciliamos y muchas veces, para la parte académica, que es la parte sensible de la universidad y por eso son los problemas, y las consultas y denuncias de los estudiantes, entonces ellos nos han manifestado que por dicha existe la conciliación, porque es un estudiante de carne y hueso. Hay encargados de cátedra que ni siquiera visitan los centros universitarios. Entonces, se utiliza solo en estos casos extremos, pero generalmente, y gracias a Dios, las cosas se solucionan.

Siento que hay apertura de los funcionarios, porque al principio se veía a la Defensoría como un ogro que andaba buscando culpables. Pero no se trata de eso, sino de que busquemos soluciones en conjunto, para bien de la institución, porque ni siquiera es para bien de un encargado de cátedra. Si estamos solucionando el problema al estudiante, por ende se lo estamos solucionando a la institución. Tal vez por eso es tan bajo.

Estamos en un proceso de hacer mejor las cosas, con respecto a darle más instrumentos al estudiante, desde la Escuela de Educación, para que puedan enfrentar los procesos finales, sobre todo del trabajo final de graduación.

Este informe se les debería dar a todos los funcionarios, porque a veces uno no entiende que las cosas en lugar de mejorar, van para atrás. Cómo es posible que los estudiantes llamen y dicen que le han mandado correos a los encargados y no les contesta, ni les contesta el profesor, llaman por teléfono y tampoco les contestan. Entonces, les decimos que se lo vuelva a mandar con copia a la Defensoría, e inmediatamente contestan. Eso no puede ser, porque desde el primer momento debió haberle contestado.

Otro ejemplo es un estudiante que decía que llamaba y el funcionario siempre andaba desayunando. Se llama a la responsable y hasta el celular de la persona nos dan. Pero este es un caso, pero los demás estudiantes que no se comunican con la Defensoría, cómo hacen.

Debería haber una introspección de cada uno para ver cómo estamos haciendo nuestro quehacer; o sea, si estamos cumpliendo o no con nuestro trabajo. Para esto trabajamos en una institución que nos paga.

En relación con la intervención de don Alfonso, muy atinente haber ubicado a la Defensoría, adscrita al Consejo Universitario, porque la Defensoría tiene independencia de criterio y de funciones y eso le ha permitido trabajar. Intenté acercarme a las otras defensorías de las otras universidades, y en el caso de la Universidad Nacional, también pertenece al Consejo Universitario y su

funcionamiento es diferente. En la Universidad de Costa Rica y en el Tecnológico, pertenece a la federación de estudiantes, y me decía la defensora de la UCR que si hay algún problema, ella no va a llamar a un catedrático. En cambio nosotros, con todo el respeto, llamamos a las personas involucradas en alguna situación, desde directores de Escuela, encargados de programa, encargados de cátedra y llegan. También funcionarios que antes de actuar nos llaman para pedir orientación.

En relación con lo del plegable, nosotros por todos los medios, utilizamos el escrito, las plataformas, vamos a los centros universitarios, los delegados nuestros que no son delegados en todos los centros, solo en 28 centros tenemos, pero hay que quitar los centros penales. En estos momentos tenemos la tarea de hacer nombramiento de nuevos delegados, volver a llamar a concurso. En Puntarenas sí hay una delegada y habrá que ver qué es lo que está pasando con ella, pero en Palmares no tenemos estudiante delegado, en matrícula, siempre nos interesa dar a conocer la Defensoría y creo que por eso es que han aumentado las denuncias o las consultas, porque por cualquier cosa nos llaman y a veces para hacer presión, para que se solucionen sus problemas, cosa que no me parece. Por qué tiene que verse amenazado el funcionario, para poder actuar.

En relación con la consulta, si las denuncias y las acciones han tenido un valor correctivo, les indico que a nosotros nos llegan las denuncias y les damos fin. Entonces ¿qué es lo que sucede muchas veces? El Reglamento de la Defensoría establece que nosotros somos como una contraloría de servicios, entonces a veces caemos mal, porque mandamos un correo a un funcionario con el caso de algún estudiante y no contesta. Pasan 22 o más días y el estudiante nos vuelve a llamar para saber qué pasó. Muchos ni siquiera nos dan acuse de recibo, muchos nos ignoran y eso no puede ser, porque hay una denuncia de un estudiante. Ya sea una o muchas denuncias, es igual de valiosa, porque es un estudiante que tiene una situación especial o un problema.

Por ejemplo, hubo un caso de un maltrato por parte de un funcionario y la defensoría puede enviar recomendaciones a las instancias. Dos no acatamientos de las recomendaciones de la Defensoría, puede ser amonestación para el funcionario, y así está establecido en el Reglamento. Con este funcionario se actuó, se le mandó y se amonestó y el funcionario cambió. Se ha hecho con otros casos, pero las jefaturas no amonestan.

Hay casos comprobados de ineficiencia del desempeño de su función y sencillamente se ignora y no se quiere amonestar a una persona que está incumpliendo el desempeño de sus funciones. Entonces, las jefaturas son las que no están actuando, porque si hay un problema en una situación y es reiterativo y hay pruebas contundentes, entonces, algo está pasando.

Antes, cuando visitábamos los centros universitarios traíamos denuncias de los estudiantes, recuerdo el caso de dos tutores en un centro universitario, en el que nos hablaron de un tutor bueno y un tutor muy malo. Trajimos la inquietud, la

enviamos a la Escuela y a ese funcionario malo no se le volvió a contratar. No solo se trata de señalar al que hace mal las cosas, sino también al que hace bien las cosas, para que continúen haciendo su labor igual. Pero en todos los casos, se trata de concluir hasta el final.

En relación con la pregunta de cuánto tiempo tiene un estudiante para presentar una denuncia, ésta se presenta, nosotros se lo comunicamos al funcionario, hacemos una reunión. Hubo un caso de un funcionario que tenía una denuncia de una estudiante y yo iba a ir al centro universitario para que la estudiante no se desplazara ni el funcionario tampoco, y al final no se hizo la reunión, porque el funcionario sencillamente me dijo que no iba a enfrentarse a la estudiante. Eran situaciones que, tanto el funcionario como la estudiante, habían incumplido, entonces, la reunión era para hacerle ver a la estudiante también que ella había hecho cosas que no debió haber hecho. Pero el funcionario no lo aceptó y me dijo que si yo iba, iban a estar con todos los funcionarios del centro, y yo no iba a poner a la estudiante en el patíbulo para sacrificarla, entonces, no fui y no pasó nada porque la estudiante no insistió, si no hubiéramos seguido con el caso.

Hay casos que se resuelven cuando presentan la denuncia y hay casos que llevan más tiempo.

ISAMER SÁENZ: ¿Ha mejorado algo en relación con el informe del año pasado?

NIDIA HERRERA: En algunos casos se ha mejorado. Por ejemplo, en relación con el 10% que ponía el encargado de cátedra por tutoría obligatoria, se le llamó y se le dijo que no podía estar poniendo en las orientaciones del curso un 10% por tutoría obligatoria, que solo los laboratorios y las giras eran obligatorios. Ahí se le solucionó el problema a la estudiante que presentó la denuncia, pero los demás perdieron el 10% si no fueron a tutoría. Pero él aprendió que para el siguiente año no podía incluir dentro de sus orientaciones de curso el 10% de asistencia.

Sí hay cosas que se han corregido, puedo decir que han mejorado y este año yo siento que las apelaciones y otros asuntos académicos se van mejorando, otros siguen ahí.

Se hace muy global el informe, porque lo otro es detallar. Con el *software* que para las denuncias, lo que queremos es acceder y que nos dé los detalles. Yo lo intenté hacer y lo tengo hasta julio, porque hay que ir manualmente anotando. Generalmente, se solucionan los problemas, porque si no seguiríamos insistiendo, y el problema de la Defensoría es que nos ven mal, porque creen que nos estamos inmiscuyendo en sus labores. Somos seguidores de preguntar qué ha pasado con el estudiante, para poderle contestar a él, y lo peor es que las jefaturas no hacen nada, el funcionario sigue desempeñando mal su función y con el beneplácito de las jefaturas.

En relación con la consulta de Ana Yancy, sobre los delegados, ellos tienen acceso a los correos y se hacen talleres. Se les envía para que los estudiantes

asistan a los talleres. Todos los delegados tienen que hacer en un año, una capacitación, fuera de las capacitaciones a las que vamos en los centros universitarios, porque creo que a pesar de que existan las tecnologías, la presencia de la Defensoría en los centros universitarios es muy importante. Lo que pasa es que no en todos los centros hay delegados, pero sí tratamos que el delegado tenga contacto.

Un problema que tenemos es que el delegado no tiene oficina. Muchas veces ponen un pupitre donde se sientan a esperar a los estudiantes. A veces tiene una pizarra, pero a veces no tienen la pizarra.

En la página de la Defensoría está toda la información, así como en el boletín, que se trata de enviar a todos los estudiantes vía digital.

Sobre la observación de Régulo de incorporar al estudiante que no puede poner la denuncia y se va de la universidad, no podemos hacer nada. Muchas veces se van desmotivados con la universidad, porque no se les brinda los servicios que deberían dársele. Comparto con Régulo, tengo 35 años de estar con la UNED, creo en la misión de la universidad y para quién se hizo la UNED. El problema es que hay personas que desde sus oficinas dictan cátedra sin conocer cuál es la realidad del estudiante, porque nunca lo han visitado.

Es cierto que hay temor de los estudiantes, porque a veces nos llaman y dicen que quieren poner una denuncia, pero no quieren dar el nombre. Cómo es posible que estemos en una universidad del temor. Conozco el caso de una persona de un laboratorio que maltrató a un estudiante, se denunció y no se volvió a nombrar, porque hay Escuelas que asumen su responsabilidad de jefatura y aplica amonestaciones o mínimo una llamada de atención. Pero cuando no hay ni una llamada de atención, el funcionario va a seguir haciendo lo que quiera, porque está con el beneplácito de las jefaturas.

Siento que nosotros somos una universidad muy laxa, porque se ven las cosas y se dejan pasar sin hacer nada. No debemos perder nuestra misión, estamos por los estudiantes y para los estudiantes.

En relación con la consulta de doña Marlene, si los estudiantes están satisfechos con el trabajo que realiza la Defensoría en la defensa de sus derechos. De acuerdo con la investigación que hizo el CIEI, las personas que contestaron la encuesta, consideran que un alto porcentaje está satisfecho con lo que la Defensoría hace en la defensa de ellos.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias. Esta sesión ha sido muy enriquecedora con la participación de las compañeras y compañeros estudiantes. Tenemos que comprender este proceso de una Defensoría que está en evolución. Son solo tres personas y, con 27.000 estudiantes, 34 centros y las subsedes, el trabajo es meritorio de reconocimiento.

Lógicamente, nos queda a quienes formamos parte de esta universidad asumir la actitud y el compromiso adecuados, para seguir haciendo a esta institución cada vez más grande y mejor. Reconozco la sensibilidad con la que se está trabajando en la Defensoría de los Estudiantes y de la Dirección de Asuntos Estudiantes, en relación con las poblaciones especiales, llámense privados de libertad o personas con necesidades especiales. Es un aspecto al que doña Nidia le ha puesto mucha atención y sobre todo, eso nos hace pensar que tenemos que seguir atendiendo a nuestro estudiantes de una manera muy especial, no importa dónde esté, ni sus condiciones socioeconómicas, físicas o geográficas.

Muchas gracias a los compañeros y compañeras del Consejo Universitario, gracias a doña Nidia y a todos los que han participado.

\*\*\*

Se levanta la sesión al ser las dieciséis horas y cuarenta y cinco minutos.

LUIS GUILLERMO CARPIO MALAVASI  
PRESIDENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO

IA/AMS\*\*\*