

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
CONSEJO UNIVERSITARIO**

27 de setiembre, 2017

**ACTA No. 2620-2017
SESION EXTRAORDINARIA PÚBLICA**

PRESENTES: Luis Guillermo Carpio Malavasi, quien preside
Carolina Amerling Quesada
Nora González Chacón
Alvaro García Otárola
Marlene Víquez Salazar
Guiselle Bolaños Mora
Saylen Auslin Chinchilla
Alfonso Salazar Matarrita

AUSENTE: Mario Molina Valverde, con justificación

INVITADOS

PERMANENTES: Ana Myriam Shing Sáenz, coordinadora general
Secretaría Consejo Universitario
Celín Arce Gómez, jefe Oficina Jurídica
Karino Lizano Arias, auditor interno

INVITADOS: Comunidad Universitaria

Se inicia la sesión al ser las catorce horas y cuarenta y cinco minutos en la sala de sesiones del Consejo Universitario.

PUNTO UNICO:

Presentación del Informe de Labores 2016 de la Defensoría de los Estudiantes.
(REF. CU. 378-2017)

LUIS GUILLERMO CARPIO: Buenas tardes. Vamos a proceder a abrir la sesión del Consejo Universitario 2620-2017, de hoy miércoles 27 de setiembre del 2017.

Tenemos un punto único para esta sesión que es la “Presentación del Informe de Labores 2016 de la Defensoría de los Estudiantes”, de manera que vamos a establecer como dinámica escuchar a la señora defensora, ver su presentación y posteriormente podemos interactuar con las personas que así lo quieran, tanto las que están en la Sala Magna como los que están siguiéndonos por videoconferencia y el Programa de Audiovisuales.

Esperamos que haya una participación general en el sentido de que el propósito de este informe es buscar la mejora en el servicio que se da desde la Defensoría de los Estudiantes y sirva de retroalimentación también al Consejo Universitario para ir tomando acciones que le permitan fortalecer esa defensa que tenemos que promover en beneficio del estudiante y poder ir fortaleciendo también su participación dentro de la Universidad.

Me permito darle la bienvenida a las señoras vicerrectoras, señora directora de Asuntos Estudiantiles, señor auditor, directores de Escuela, señor director de la DTIC, señora Rocío Chaves del Instituto de Género, Régulo Solís, director de Centros Universitarios, a la Federación de Estudiantes, que hoy está en pleno con nosotros y, lógicamente, eso es muy importante porque el enlace en su estado de representación de los estudiantes de la Universidad en su totalidad, es clave también conocer esos aspectos. También a las compañeras y compañeros que están participando en esta sesión.

Cedo la palabra a la señora defensora de los estudiantes.

SONIA VEGA: Buenas tardes señores miembros del Consejo Universitario, señor Luis Guillermo Carpio, rector de la Universidad, compañeros vicerrectores, directores, compañeros en general y a la Federación de Estudiantes muchísimas gracias por su presencia.

Quiero presentarles el informe correspondiente al año 2016, hay que tomar en cuenta que la señora Nidia Herrera, que era la defensora, culminó sus funciones en febrero, por lo tanto, de febrero a noviembre que a mí se me nombra hubo un lapso en donde no conozco bastante bien la información, pero la idea es presentarles algo muy conciso, en donde nosotros como institución educativa, formadora de profesionales a nivel universitario, le brindemos a los estudiantes nuestra mayor atención.

Nosotros presentamos este informe de acuerdo a lo que establece el artículo 32 del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes y en el informe se presenta el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia, y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes en general.

Por lo tanto, es una información sumamente importante, como lo acaba de decir don Luis Guillermo, para que las autoridades empiecen a tomar acciones al respecto.

Tuve la delicadeza de revisar informes de los señores defensores anteriores, y vieran que es reiterativa la problemática que presentan los estudiantes. Diría yo que es hora de que comencemos a tomar actuaciones. Si se empiezan a tomar actuaciones por parte de las diferentes oficinas, creo que la Defensoría de los Estudiantes no tendría tantísimas quejas.

Entonces tomémoslo muy en cuenta, este informe va a ser muy rápido porque tenemos muy poco tiempo para hacerlo, pero vienen los aspectos más importantes.

Vamos a ver primero el histórico de casos, yo le llamé “casos por año” en donde en el 2015 la Defensoría tramitó 639 casos que plantearon los estudiantes, para el 2016 fueron 536 casos y, solamente para tener una referencia a lo que va de junio 2017, que fue la fecha en que se elaboró el informe, teníamos ya 458 casos atendidos.

Vamos a hacer referencia a los casos y nos permitimos hacer algunas recomendaciones que podrían ser bien vistas o no, pero son simples recomendaciones que ustedes como autoridades deben empezar a meditarlas para ver cómo podríamos mejorar el servicio al estudiante, que es nuestra razón de ser.

Presentamos en el primer gráfico los casos por dependencia, donde tenemos a las Escuelas que ocupan los primeros lugares en importancia en cuanto a casos presentados, empezando por la Escuela Ciencias de la Administración, seguida por la Escuela Ciencias Exactas y Naturales, Sociales y Humanidades, la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la Escuela Ciencias de la Educación y ahí vamos bajando en cantidad de casos atendidos.

Quisiera manifestarles que he dispuesto el mes de octubre para que si alguno de ustedes quiere que revisemos personalmente los casos cada uno por aparte, con muchísimo gusto estoy en la mejor disposición, llaman a mi oficina, concertamos una cita y con mucho gusto voy a atenderles personalmente.

Si hacemos la referencia de los casos por dependencia entre el 2015 y el 2016, vemos en color azul fuerte el 2016 que es el reporte del cual yo estoy haciendo, si ustedes ven el 2015 en color amarillo, bajó sustancialmente la cantidad de casos atendidos por la Defensoría. Honestamente, no podría decirles con exactitud por qué bajaron las denuncias, los casos y las consultas porque no estuve presente, podría atribuirse a que no había una jefatura, no obstante recaía en el señor rector y no es el mismo tiempo el que la Rectoría puede brindarle a una oficina como cuando hay un defensor, propiamente. Podría ser esa y podrían ser muchas las alternativas, pero con exactitud no sabría decírselos.

Los tipos de casos los dividimos en dos para facilitar la información, tenemos que de los 536 casos atendidos en el 2016, 62% correspondió a casos académicos y un 37% a casos administrativos.

De acuerdo con la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, se decidió desde principio de año cuando yo inicié mis labores, realizar una clasificación y no decir solamente denuncia, aunque denuncia lo establece el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes y decidimos clasificar los casos en denuncias, quejas y consultas.

Ustedes podrán ver que el 71% de los casos atendidos fueron denuncias, el 27% correspondió a quejas por parte de los estudiantes y solamente el 2% a consultas.

Fue un poco difícil hacer esa clasificación porque ya estaba toda la información dada, yo me comprometo que para el año entrante cuando presentamos el informe 2017, esto ya va a venir con nombres y apellidos.

Vamos a ver rápidamente los casos atendidos en cuanto a temas académicos.

Podemos ver que los casos donde los estudiantes presentan mayor cantidad de situaciones son la evaluación de los aprendizajes, seguidos por los procesos de revocatoria y apelación, en tercer lugar están otros porque son consultas de estudiantes o casos que presentan los estudiantes que corresponden a diversidad de temas, entonces, no podíamos clasificar en un asunto en particular porque estaríamos duplicando la información.

Ahí ustedes van a tener la oportunidad, en el informe que se les entregue, de la clasificación y la cantidad de casos atendidos. En el informe también van a encontrar al final unos íconos donde están todos los casos atendidos por Escuela, por fecha, el tipo de caso y cómo fue resuelto. Ahí es donde les digo que en cualquier momento yo puedo ir a visitarles directamente y a atenderlos personalmente.

Veamos los primeros seis casos donde evaluación de los aprendizajes y procesos de revocatoria y apelación, incumplimiento por parte del estudiante, incumplimiento de funciones y trabajos finales de graduación, es el que presenta mayor cantidad de denuncias atendidas.

Aquí brindamos la información sobre la evaluación de los aprendizajes, donde tenemos el punto mayor de denuncias atendidas es en cuanto a la elaboración de ítems. La incidencia viene en aumento desde el año 2009 donde el Reglamento General Estudiantil tiene un apartado bastante amplio sobre evaluación de los aprendizajes.

Se dan muchas quejas en cuanto a incumplimiento de los plazos de calificación y en la falta de retroalimentación que tiene el estudiante cuando recibe su promedio.

¿Qué podríamos nosotros recomendar?, son simples recomendaciones, repito, ustedes pueden tener mayor criterio para tomar decisiones, que la Vicerrectoría Académica promueva una mayor cantidad de capacitaciones sobre la normativa en cuanto a evaluación de los aprendizajes, esto es muy importante porque siendo

la mayor problemática que tenemos desde hace años, porque este punto viene siendo el de mayor atención en los informes anteriores, de varios años, que el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes, participe activamente brindando asesoría en evaluación de los aprendizajes para cada una de las Escuelas, así como el CECED que brinde mayor cantidad de capacitaciones a los docentes, sobre todo, que son los que tienen en sus manos la evaluación y a los encargados de cátedra.

Hay un aspecto muy importante que son los diagramadores o asesores en evaluación de los aprendizajes, que consideramos que ellos por lo menos los diagramadores podrían jugar un papel importante siempre y cuando estén muy bien capacitados, tal vez no todas las Escuelas lo tienen, pero sería importante rescatar este punto y que ellos ayuden a las cátedras, a los programas a filtrar la información en cuanto a evaluación de los aprendizajes.

¿Qué es sumamente importante también?, existe un Reglamento General Estudiantil y existe normativa institucional. Hay que respetar todo lo que en ello se indica y en este caso, hay situaciones especiales en cuanto a los plazos de calificación tanto en el entorno virtual como de manera presencial. No se están respetando los plazos por parte de los docentes.

En los aspectos de retroalimentación, va a ser muy importante que tomen en cuenta el capítulo de evaluación de los aprendizajes, la Defensoría de los Estudiantes están dispuesta a ayudarles en brindarles asesoría en cuanto a la reglamentación de acuerdo al Reglamento General Estudiantil, que nuestro modelo pedagógico exige que la evaluación pedagógica tenga un componente especial, es diferente a otros tipos de universidades y ustedes lo conocen mejor que yo y por eso es muy importante.

También hay que tomar en cuenta el documento de consideraciones para el diseño de oferta y asignaturas en línea, que estos aspectos no todas las cátedras y los programas, con todo respeto lo digo, los conocen, pero sí es muy importante que el CECED y otras entidades nos ayuden a estar reforzando y a estarnos retroalimentando en este tipo de informaciones.

Hablábamos del desconocimiento sobre la normativa institucional, está clarísimo. Con casi once meses que tengo de estar en la Defensoría de los Estudiantes, el desconocimiento es muy grande a nivel de funcionarios y a nivel de estudiantes. Nosotros en este momento nos estamos encargando o por lo menos estamos solucionando en parte en dar a conocer la normativa en cuanto al Reglamento General Estudiantil.

Sobre los procesos de revocatoria y apelación, son procesos un poco dificultosos para mucha gente, el nombre en sí es un nombre que le complica la vida a los demás, pero en los procesos de revocatoria y apelación no se están cumpliendo los plazos que es importantísimo, y los estudiantes hacen considerables preguntas con respecto a este tema, ¿cómo hago la apelación?, ¿cómo hago la revocatoria?,

¿qué se hace?, ¿cuál es el procedimiento?, es constante la cantidad de consultas que hay sobre este tema y por supuesto desconocimiento total de la norma por parte de ambas partes, tanto de los tutores, como de las cátedras, como de los estudiantes.

El incumplimiento estudiantil en procesos académicos y administrativos, volvemos a lo mismo, falta de conocimiento del estudiante en cuando a normativa institucional. ¿Qué podemos recomendar humildemente?, solo recomendar.

Tenemos que tener campañas permanentes como la que está haciendo la Defensoría, nosotros estamos promoviendo la normativa institucional a través de videos muy cortos, realizar campañas a través de diferentes oficinas que brindan servicio al estudiante, casi todo lo brindamos, pero los que mayor incidencia tienen en dar servicio al estudiante es sumamente importante, que hayan campañas que brinden información al estudiante.

Hace poco salió una tutoría cero, creo que ahora le cambiaron el nombre, es muy importante, ha sido muy bien vista por los estudiantes, entonces campañas de ese tipo que ayuden a los estudiantes a mejorar, a conocer la institución y los procesos a los que deben recurrir ellos.

Oficinas como Mercadeo y Comunicación, la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la Dirección de Centros Universitarios, son entidades que considero yo que deberíamos de unirnos y tratar de mejorar la información a la población estudiantil para que empiecen a bajar la cantidad de denuncias de los estudiantes, que repito y seguiré repitiendo durante el informe, los estudiantes son nuestra razón de ser.

Incumplimiento de funciones, los estudiantes aluden incumplimiento de funciones porque por ejemplo la falta de atención en el entorno estudiantil en algún documento se manifiesta que el docente tiene no como obligación, pero se recomienda que en un plazo de 24 horas pueda responder al estudiante, pues resulta que hay quejas constantes de que pasa una semana, 15 días y hasta un mes y un docente no le ha respondido en un foro a un estudiante.

Imagínense ustedes en plataforma, que el estudiante podría tener más acercamiento con el docente, imagínense ustedes la persona que lo lleva de manera presencial, mucho más complicado.

La falta de atención en el horario estipulado para la atención de estudiantes, sabemos que se ha mejorado mucho, recordemos que este informe es del 2016, sabemos que en el 2017 muchas cosas han mejorado, pero son constantes las llamadas telefónicas de los estudiantes dando quejas de que no les responden en una cátedra u otra, por lo tanto, habría que poner un poco de atención en el horario que se tiene estipulado, que son los martes y los jueves, a menos de que eso haya cambiado y yo no lo conozca, pero hasta donde recuerdo era así.

Incumplimiento en los plazos de respuesta por parte del funcionario en el proceso de revocatoria y apelación que fue lo que hablé anteriormente, es un aspecto muy importante y en el que hay que tener cuidado, por ejemplo, la Universidad tiene un programa para recibir las apelaciones y si el único que tiene acceso es el encargado de cátedra y resulta que el reglamento dice claramente que cuando hay una apelación el primero que lo debe recibir y atender es el tutor y el tutor no tiene acceso a menos de que el encargado de la cátedra se lo informe, pero muchas veces por facilidad es el encargado de cátedra el que responde. Hay que tener mucho cuidado porque el reglamento no es el procedimiento que establece.

¿Cuál sería la recomendación? Aplicar y respetar la normativa interna y nacional así como el deber de obediencia al superior jerárquico, tenemos que tener cuidado con esos aspectos.

En cuanto a trabajos finales de graduación, es bastante complicada la situación. Recuerdo que cuando fui nombrada presidía en esos momentos el Consejo Universitario la vicerrectora de Investigación, estaba en esos momentos doña Lizette Brenes y me dijo: -hay que ver qué hacemos con esta situación-.

Este es el informe del 2016, pero quiero decirles que durante todos los años ha sido una problemática los trabajos finales de graduación. Hay cambios constantes en temas y directores sin ninguna justificación al estudiante, está la inexistencia de la bitácora de investigación de acuerdo a lo que establece el artículo 96 del Reglamento General Estudiantil, inciso k), se crean comisiones a veces que no contempla el Reglamento General Estudiantil y hay incumplimiento en los plazos de respuesta por parte de los directores de trabajos finales de graduación.

Siendo yo tutora, creo que eso muchas veces va en la carga que a uno le representa ser contratado como tutor de un trabajo final de graduación, pero tenemos que analizarlo y hay que resolver esta situación.

En este cuadrito podemos ver cómo en los últimos años la Universidad está graduando un aproximado de casi tres mil estudiantes por año, ¿será que podemos graduar más estudiantes por año?, estaba revisando las estadísticas de la Universidad de Costa Rica con las compañeras y otros informes por ahí, y nos ganan en número, pero son universidades que tienen más años que la UNED, pero tal vez si sentamos cabeza en trabajos finales de graduación, podríamos mejorar este promedio y justificar muchos aspectos, como por ejemplo presupuestos o cosas de este tipo, que entre más estudiantes saque, más presupuesto podría yo pedir, digo yo, como administradora estoy pensando.

¿Cuál sería nuestra recomendación?, es importante que todas aquellas personas que están manejando trabajos finales de graduación conozcan en todos sus extremos la normativa sobre trabajos finales de graduación y que toda la comunidad universitaria la conozca también para evitar los errores en los que se están incurriendo.

Vieran ustedes que lo van a analizar a principios del año entrante en el informe del 2017 la cantidad exagerada de denuncias que hay con respecto a trabajos finales de graduación y al incumplimiento por parte de la Universidad con respecto a este tema.

En cuanto a record académico hay errores en el cálculo de los promedios finales, estamos hablando de que el estudiante muchas veces espera que en la plataforma esté el historial académico completo y a veces eso no ocurre y también ellos esperan que viniendo a registro van a encontrar el informe completo y depende en la fecha en que vengan, no lo van a encontrar completo porque los docentes tienen una fecha estipulada para colocar o reportar las notas, entonces hay que tener cuidado con eso, tenemos que educar al estudiante, pero también al docente, porque hay bastante incumplimiento en cuanto a los promedios.

¿Cuál sería nuestra recomendación? Mejoras en el proceso de registro de calificaciones, estamos hablando de que los docentes a veces incumplen los plazos que se establecen o que establece la cátedra para presentar las calificaciones y, obviamente, al retrasarse ellos, retrasan a la Oficina de Registro. Quiere decir que tenemos que acatar lo establecido en el artículo 53 del Reglamento General Estudiantil.

En cuanto a temas administrativos, porque los que acabamos de ver son casi todos de la parte académica, pero en casos administrativos podemos ver el gráfico donde la mayor cantidad de casos se presentaron con la solicitud de información de la UNED, las becas, la entrega de material de estudio a destiempo, repito, informe del 2016, porque sé que este año eso ha mejorado sustancialmente.

La falta de servicios de la institución y ahí podemos ver una serie de casos en donde en menor grado se presentan las situaciones de los estudiantes, las quejas de ellos.

En cuanto a solicitud de información de la UNED, los estudiantes lo que piden a la Defensoría son aspectos muy generales de la Universidad, información sobre matrícula, fechas, proceso propiamente, fechas de graduación, utilización del fondo solidario, periodo para solicitar becas, cómo se justifican las becas y su procedimiento para justificarlas, los horarios de atención a funcionarios, estamos hablando de funcionarios sobre todo de la parte académica que son los que más reclaman, ha habido muchas consultas sobre la póliza estudiantil, las devoluciones de dinero, cómo es el procedimiento para esto, cálculos de redondeo de un promedio, cómo se hacen, proceso de acreditación de las carreras, participación estudiantil en diferentes grupos en centros universitarios, planes de estudio, etc.

Como ustedes pueden ver, a la Defensoría de los Estudiantes llega cualquier cantidad de consultas o de quejas sobre estos temas. Sabemos y conocemos perfectamente bien que todos estos temas le corresponden a una unidad o a otras unidades.

Sería muy fácil agarrar el teléfono y decir: -no, eso es de becas-, y lo paso a becas, -no, eso es de la carrera tal-, y se lo paso a fulano. Pero, lamentablemente, el estudiante va a andar de teléfono a teléfono y nadie le va a resolver una consulta. Nosotros procedemos a atender la consulta, la denuncia o la queja, pensando siempre en que la razón de ser de la Universidad es el estudiante, no es el funcionario.

¿Cuáles serían nuestras recomendaciones con respecto a todos los temas que acabamos de indicar?, hacer una metodología de educación a distancia a la que nosotros utilizamos, sino se mantienen procesos de divulgación permanentes consideramos que la problemática va a continuar porque, por ejemplo, yo me manejaba en la Escuela Ciencias Exactas y Naturales y yo me sabía los teléfonos de todos y en esa Escuela nosotros teníamos un listado donde todos los teléfonos estaban constantemente actualizados y eso salía de la dirección.

Resulta que yo tomo en estos momentos la guía, esto es un reclamo mío, la guía de teléfonos de la Universidad y disculpen, ya está totalmente obsoleta y eso es un problema. Imagínense que nosotros internamente tenemos ese problema, ¿cómo no lo va a tener el estudiante?

Campañas de divulgación, información permanente y oportuna a la población estudiantil es sumamente importante, puede sonar muy loco, pero por qué no los estudiantes de otras oficinas hagan pasantías en oficinas diferentes o que de los centros universitarios puedan hacer pasantías, ¿quién dice que las pasantías solo se pueden hacer de un país a otro?, yo considero que no.

Eso para qué, para retroalimentarnos, eso es lo que hace falta en esta universidad, esto es mío y nadie me lo quita, creo que somos una sola universidad con una cantidad de centros universitarios en la mayoría de las regiones, pero somos uno solo, al fin y al cabo a qué nos dedicamos, a brindarle el servicio al estudiante.

En becas lo que más denuncia o consulta el estudiante son los procesos de apelación o justificación del beneficio como lo hacen, desconocimiento del Reglamento General Estudiantil de Becas, la valoración socioeconómica y sus cupos, la justificación de la población privada de libertad, horaa estudiante, falta de formularios de beca en los centros universitarios, bueno, esos asuntos los debería de ver el estudiante en su centro universitario.

Entonces, ¿qué tenemos que hacer?, educar al estudiante para que eso lo vean en el centro universitario, no necesariamente en la Defensoría de los Estudiantes, pero si se mantiene una campaña de este tipo, creo que eso mejoraría.

Felicito a todos los centros universitarios y a todos los que participan en la inducción que se les da a los estudiantes nuevos y agradezco también el espacio que se nos está dando para que nuestros estudiantes delegados tomen al menos unos 10 o 15 minutos para informarle al estudiante sobre lo que es la Defensoría.

Creo que eso le ayuda mucho al estudiante y eso va a beneficiar a futuro, que el estudiante conozca en toda su magnitud a la Universidad.

Entrega de material de estudio a destiempo, yo sé que ya mejoró, pero recordemos que este es el informe del 2016, hay infinidad de quejas con respecto a este tipo de situaciones.

Cuando hubo un cambio de metodología que las autoridades sabrán por qué lo hicieron, obviamente, pero generó un gran descontento en la población estudiantil. Este año, les puedo decir que se han presentado quejas con este aspecto, sin embargo, son menores.

En el programa de atención de privados de libertad, lo que más aluden ellos es un programa donde la Defensoría realizaba giras constantes o ha realizado giras constantes en una actividad que se llama "Un día con un privado de libertad" más la visita oficial de la Defensoría de los Estudiantes como se hace en todos los centros universitarios, ahí recibe una gran cantidad de quejas.

¿Qué solicitan ellos?, material de estudio tardío, adaptaciones que no llegan, servicios de biblioteca que les brinde la Universidad, el historial académico que no lo tienen a tiempo, el carné universitario, ellos lo están pagando, redes de apoyo externas a la Universidad, no sé, no conozco ningún estudio donde sepa qué redes de apoyo tiene cada uno de los estudiantes privados de libertad, problemas con los planes de estudio. Estas son la mayor cantidad de situaciones a nivel administrativo.

Si nos vamos a histórico de los centros penales, vean como del 2015 que tenía gran cantidad de casos presentados ante la Defensoría, vemos en las líneas amarillas como baja sustancialmente la cantidad de denuncias casi en la mayoría de los centros penales.

Yo no tengo ningún estudio específico que pueda decir a consecuencia de qué se debe, pero hubo una disminución importante y creo que eso debería ocurrir con todas las quejas de los estudiantes.

¿Qué recomendación plantearíamos nosotros? Recomendación nada más. Que los libros sean enviados a través del centro universitario al que el privado pertenece, porque nos hemos dado cuenta de que antes cuando el centro universitario recibía los libros ellos se encargaban de remitírselo al centro penal, en la actualidad si lo enviamos desde las oficinas centrales al centro penal, seguridad simple y sencillamente dice, y los que han visitado centros penales lo saben, -no sé de quién es esto o no sé dónde está esta persona, no recibo esos paquetes-, entonces, el funcionario UNED de transportes simple y sencillamente agarra su paquete y se lo trae devuelta y eso implica días de pérdida de tiempo para el estudiante, porque cuando ya tiene que entregar la primera tarea, en muchas ocasiones el estudiante ni siquiera ha recibido el material de estudio y eso

no es culpa tal vez ni de la cátedra, ni del programa ni mía, sino del procedimiento que se está aplicando.

Nuestra recomendación sería que retomemos que los centros universitarios hagan el envío de esos libros al centro penal, que las adaptaciones a cada asignatura se realicen por medio de orientaciones adaptadas que ya estén listas. Es un poco complicado, en estos momentos hay estudiantes que aún no han recibido su adaptación y entendemos porque la mayor carga académica la tienen los encargados de cátedra, se los digo porque yo trabajé al lado de encargados de cátedra y eso lo entiendo perfectamente bien. Pues entonces hay que revisar qué es lo que está ocurriendo y cómo podemos mejorar esto.

Establecer un mecanismo institucional para brindar el servicio de biblioteca a la Universidad, felicito al Centro Penal la Reforma que ya lo está haciendo, felicito a la Federación de Estudiantes que a través de una gestión ante la Rectoría hicieron entrega de algunas cajas de libros para los centros penales, que todavía no los han entregado todos por cierto, pero por lo menos la gestión está bien hecha.

¿Cuál sería nuestra recomendación?, humildemente desde el Programa de Atención a Estudiantes Privados de Libertad que se envíe de manera impresa a los estudiantes de los Centros de Atención Institucional el historial académico y se autorice al centro universitario y se cumpla con el artículo 19, inciso i) del Reglamento General Estudiantil, brindarle el carné de una manera pronta y oportuna.

Para ustedes puede ser insignificante no tener un carné, pero si ustedes van a un centro penal, el orgullo de ellos es sentirse estudiantes UNED y para ellos el orgullo es presentar el carné y ni siquiera lo tienen y nosotros hacemos un cobro del carné, ¿por qué el estudiante privado de libertad no lo tiene como lo tiene cualquier otra persona?, creo que desde los centros universitarios perfectamente bien se podría gestionar de que el carné sea hecho allá, porque yo sé que desde aquí, desde la Oficina de Registro es sumamente complicado y se los digo porque yo visito los centros universitarios y creo que el centro universitario perfectamente puede cumplir con esa labor.

Realizar un diagnóstico de la calidad de las redes de apoyo de los privados de libertad, tal vez un acercamiento hacia los familiares, amigos o gente cercana al privado de libertad, podamos mejorar el servicio que se le está brindando, que exista un acercamiento de orientación vocacional en cada periodo de matrícula, acabamos de ir al Centro Penal de Liberia y resulta que ellos estuvieron en matrícula cinco personas, no les puedo decir quiénes, pero estuvieron cinco personas realizando la matrícula y me comentaron que fue un proceso sumamente interesante y que van a continuar yendo al centro universitario.

Los centros universitarios tienen que estar preparados con todas las carreras, con todos los pormenores de las carreras, porque así de esa forma ellos les brindan o

les dan una mano a todas las cátedras y los programas, ellos les van a dar información al estudiante.

Desde la Defensoría de los Estudiantes, en el año 2016, se hicieron algunos oficios importantes como son los que se presentan aquí en esta filmina, donde se le cuestiona a la Escuela Ciencias de la Administración el acuerdo tomado en el Consejo de Escuela donde se indica que no se le va a brindar servicio a los estudiantes privados de libertad y eso, efectivamente, no se está haciendo, solo se está haciendo a nivel de diplomado. Ignoro, por qué no recibimos respuesta nunca del pronunciamiento, ignoro si está todavía en firme o no, pero los documentos que nosotros tenemos tanto de la Vicerrectoría Académica como de la Rectoría, es que la Universidad le debe dar ese servicio a toda la población estudiantil.

El Reglamento de Acreditación por Experiencias, ese documento se presentó y todavía no se ha retomado el asunto, tengo entendido que está en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, creo que sería muy importante retomarlo para que estemos al día en cuanto a acreditaciones por experiencia, el cobro de trabajos finales de graduación inactivo, eso se encuentra en la Oficina Jurídica desde inicios de año y el examen TOIC que es un examen que se le hace a estudiantes que estudian la carrera del inglés y una estudiante presentó una denuncia bastante seria en cuanto a ese examen y lo cuestiona porque no se le dan los mismos beneficios que le da la Universidad.

Estos cuatro documentos están pendientes de resolución aún, aunque se presentaron desde el 2016.

Ya casi para finalizar, ustedes podrán ver en este gráfico los picos más altos como febrero, mayo, setiembre, noviembre, son los picos más altos y pregunté por qué, y es porque está finalizando un cuatrimestre y vienen todas las quejas y resulta que empieza la matrícula e inicia el siguiente cuatrimestre y es cuando también más quejas hay. Que matrícula, que becas, que los libros, infinidad de cosas.

Entonces, vean que interesante el gráfico, yo esperaría, si me encuentro en este puesto el año entrante, poderles hacer gráficos con respecto a los años para que ustedes vean cómo sube y baja de un año a otro.

En cuanto a la resolución de casos, me preocupó porque he ido a las diferentes Escuelas y me han cuestionado que nosotros siempre estamos a favor del estudiante, bueno, no con esas palabras pero más o menos y resulta que no, de los 536 casos atendidos en el año 2016, el 62% se respondió en forma positiva para el estudiante, pero resulta que el 35% fue negativo para el estudiante.

Entonces, vean que no es tan cierto lo que dicen, no siempre estamos a favor del estudiante, recuerden que nuestro reglamento dice claramente que nosotros velamos por el derecho del estudiante, ¿qué quiere decir esto?, no es algo que la Defensoría se inventa, revisamos el Reglamento General Estudiantil y si algo se incumple es que no soy yo, no es Karen, no es Gabriela, no es Douglas el que

presenta la denuncia, es que la Defensoría se maneja por un reglamento, y cuando se incumple es cuando le solicitamos a ustedes alguna explicación.

El equipo de la Defensoría de los Estudiantes en el 2016 recibió dos talleres, 13 talleres se les brindaron a los estudiantes privados de libertad en la actividad Un día con un privado de libertad, 20 talleres fueron impartidos por nuestros estudiantes delegados, repito, tenemos un estudiante delegado por cada centro universitario y 49 visitas oficiales que realizamos a centros penales y universitarios donde la Defensoría brinda asesoría y alguna charla con respecto a la normativa institucional.

¿De dónde procedieron la mayor cantidad de denuncias?, del Gran Área Metropolitana, por supuesto que es mucho más fácil para el estudiante de la GAM tener acceso a internet, creo que es muy importante que siempre recordemos que somos una universidad a distancia, no somos una universidad virtual, tal vez algún día lo seremos, no lo sé, pero los de la Gran Área Metropolitana ganan con un 41% de las denuncias, casos y consultas presentadas.

En los centros universitarios tenemos un 34%, en los centros de atención institucional tenemos un 16%, y el 9% es porque el estudiante cuando presenta la denuncia, la consulta o la queja, no hizo referencia de donde era.

Este sería por mi parte el informe, la generalidad porque recuerden que en una oficina se hacen y se atienden muchas cosas, pero esto sería lo más importante y les reitero, es muy importante que ustedes sepan que yo durante el mes de octubre estaré disponible para sentarme con cada uno de ustedes, el que lo considere conveniente y vemos caso por caso que fue atendido, con documentos y los puedo atender, no obstante, aquí estoy para atender cualquier situación especial que ustedes quieran que les comente.

Muchas gracias.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias, doña Sonia por el informe que nos ha presentado.

Quisiera también extender la felicitación al personal que es parte de la Defensoría de los Estudiantes, me gustaría que se pusieran de pie por favor para que los conozcan, los que no los conocen y también en los centros universitarios, ella es Karen Carranza, Gabriela Rivera y Douglas Garro. Ellos junto con doña Sonia son parte del personal que está a cargo de la Defensoría de los Estudiantes.

Vamos a seguir la siguiente dinámica para que nos podamos organizar mejor, primero las señoras y señores del Consejo Universitario, que así lo quieran expresar, podrán hacer uso de la palabra, me dicen que no hay consultas de centros universitarios hasta ahora, en la Sala Magna sí hay personas que quieren hacer consultas o comentarios. Aquí está el micrófono, recordemos que es una sesión del Consejo Universitario y todo tiene que quedar consignado en el acta.

Para efecto del acta también, no lo dije en un principio y debido a que fueron convocados de manera obligatoria por este Consejo, quiero dejar constancia que está doña Jenny Seas, directora del Sistema de Estudios de Posgrado, don Eduardo Castillo, director de la Escuela Ciencias de la Administración, don Luis Montero, director de la Escuela Ciencias Exactas y Naturales y doña Yarith Rivera, directora de la Escuela Ciencias de la Educación.

De manera que le damos la palabra a doña Marlene Víquez y de igual manera a cualquier otro consejal que lo quiera hacer.

MARLENE VÍQUEZ: Buenas tardes, señor rector y miembros del Consejo Universitario, señora vicerrectora Académica, doña Katya Calderón, señora vicerrectora de Investigación, doña Lizette Brenes, directores de Escuela, don Eduardo Castillo, don Luis Montero, doña Yarith Rivera y demás personas de la UNED.

Quiero agradecer personalmente también a doña Sonia y el personal de la Defensoría de los Estudiantes, a Karen, a Gabriela y a Douglas y a todos los estudiantes que actúan como representantes de la Defensoría de los Estudiantes por el esfuerzo que realizan, el esfuerzo que han hecho por defender los derechos de los estudiantes en concordancia con el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes.

No tengo consultas, lo que tengo son algunas observaciones que me preocupan en relación con el Informe de Labores de la Defensoría y lo hago de la manera más constructiva posible y en esos términos quisiera que se me interpretara.

La Defensoría fue creada para velar en el mismo documento que tiene la Defensoría en sus páginas iniciales, se define claramente cuáles son las atribuciones que tiene la Defensoría.

La Defensoría además tiene un capítulo 5 sobre procedimientos para aceptar el asunto de las denuncias y analizar la admisibilidad del tipo de denuncias que recibe y clasificar las que considere pertinentes.

Sin embargo, cuando me leo los informes de la Defensoría en los últimos años, efectivamente, tiene doña Sonia razón cuando indica que hay temas que son reiterativos, en particular todo lo que tiene que ver con trabajos finales de graduación, asuntos que plantean los estudiantes y que no se les contestan en los plazos definidos de ley, etc.

Me preocupa que cuando yo analicé el Informe de la Defensoría hay cualquier cantidad de capacitaciones que me parece que corresponden más a las unidades académicas que debe promover la Defensoría para que las unidades académicas o el Centro de Investigación y el Instituto de Género pueda realizar y no sea la misma Defensoría, porque el uso del APA, clasificaciones de cómo hacer investigación, estudios de masculinidad, abuso sexual, etc., me parece que ya la

Universidad tiene las instancias competentes para que esas capacitaciones las promueva la Defensoría, pero no tiene que llevarlas a cabo la Defensoría y en ese sentido quisiera, no sé si estoy interpretando mal, pero pareciera que la Defensoría lo está haciendo porque dice capacitaciones y el impacto que tuvo esas capacitaciones promovidas por la Defensoría y dije: -no entiendo por qué la Defensoría está haciendo este tipo de acciones, me parece que eso corresponde más a las gestiones de las unidades académicas y al Instituto de Estudios de Género para que se realicen ese tipo de acciones-, pero ese es mi criterio.

Lo otro es que en las recomendaciones se menciona y eso como consecuencia del informe, que hay que hacer capacitación sobre el conocimiento de la normativa institucional tanto para funcionarios como para los estudiantes.

Yo interpreté de la lectura que la Oficina Institucional de Mercadeo o todos los esfuerzos institucionales que se hace para divulgar la normativa institucional no es suficiente. Personalmente creo que la UNED tiene una página web suficientemente clara donde define cuál es la normativa, pero más bien me parece que lo que habría que recomendar es cuáles son las limitaciones que tiene esa página web de la UNED que no es suficientemente explicativa para los estudiantes porque yo sí creo que ahí está toda la información.

Lo que pasa es que no tenemos una cultura como costarricenses para leer y conocer la normativa y creo que ese es el error. Muchos funcionarios y funcionarias de la UNED y estudiantes no les gusta leer y no se dan cuenta de que hay un instrumental jurídico que les permite echar mano para poder defender sus derechos.

El otro punto que quería indicar es que también ustedes hacen un gran esfuerzo relacionado con los privados de libertad, supongo que eso viene como consecuencia de cuando doña Nidia Herrera fue defensora de los estudiantes, pero DAES tiene un programa de los privados de libertad y en ese sentido también me preocupa que se lleven a cabo acciones que le corresponden a una instancia específica.

El Consejo Universitario, en la sesión 2036-2010 del 21 de mayo del 2010 definió una política sobre privados de libertad y esa política es clara. Cuando yo leo los informes donde indica que la Escuela de Ciencias de la Administración está ofreciendo algunas carreras o tomó la decisión que solo hasta cierto nivel está ofreciendo, yo digo: -puedo entender lo que está pasando, quizá puede ser que la política que definió el Consejo Universitario en su momento no está siendo suficientemente clara-, pero el Consejo Universitario en esa oportunidad fundamentado en 14 considerandos, estableció las siguientes políticas, objetivos y acciones estratégicas para fortalecer la atención integral de la población privada de libertad y la primera política es:

“Ofrecer a las personas privadas de libertad una oferta educativa específica, tanto en educación formal como no formal accesible y pertinente, resguardando la rigurosidad y calidad académica.”

Y se dice que tiene que ser específica y se establece una serie de objetivos y acciones y en la cual se indica que las Escuelas, en coordinación con la Dirección de Extensión, tienen que ver qué programas se pueden ofrecer de acuerdo con las limitaciones que los estudiantes privados de libertad tienen.

También se dice en uno de los puntos:

“Divulgar oportunamente dicha oferta educativa entre la población estudiantil privada de libertad, con la antelación requerida para que puedan realizar su matrícula en los términos indicados.”

Inclusive, se dice que puede ofrecer una carrera completa, pero podría ser que no sea la carrera completa, precisamente son algunos cursos por las limitaciones que establece el Consejo o la unidad competente del Ministerio de Justicia.

Otra política que se indica es:

“Proveer a la población privada de libertad, que cursan estudios en la UNED, los servicios de apoyo académico, socioeconómicos, administrativos y de desarrollo humano, según lo que define la normativa institucional.”

Ahí se habla de que hay que conformar un equipo multidisciplinario interno de trabajo para que se apoyen siempre y se establece el liderazgo en algunas instancias que son las que tienen la competencia en ese sentido.

Otra política es:

“Garantizar que la población privada de libertad cuente con la infraestructura, el equipamiento y los recursos educativos necesarios que favorezcan la equidad en la prestación de servicios educativos.”

Las acciones que se establecieron fueron muy claras:

“Coordinar con el Ministerio de Justicia la dotación de infraestructura, equipo y recursos educativos necesarios para la atención óptima a los estudiantes privados de libertad.

Actualizar y dar seguimiento al convenio con el Ministerio de Justicia, de manera que queden claramente definidas las responsabilidades y funciones de cada institución.

Conformar una comisión Interinstitucional constituida por el Director General de Adaptación Social, el Coordinador del área educativa de la Dirección General de Adaptación Social, el Vicerrector Académico y el

Director o la Directora de Asuntos estudiantiles, quien la coordinará para garantizar la ejecución óptima del convenio.”

Me llama la atención que la Defensoría realice o lleve a cabo una serie de acciones y para mí como la Defensoría está adscrita al Consejo Universitario, más bien por lo que debe velar es por el cumplimiento de la política, no realizar acciones que son competencia de otras instancias que la misma política le asignó.

En todo caso, estas son mis observaciones muy respetuosas, creo que la Defensoría de los Estudiantes debe abocarse a lo que le define el reglamento, que es atender las denuncias, analizar cuáles son quejas, cuáles son denuncias, ver la admisibilidad y canalizarlas a la instancia competente y dejar de lado, perdónenme, con todo el respeto, pero así lo considero, ciertas capacitaciones a las instancias competentes, a las unidades académicas, que si tienen problemas con trabajos finales de graduación, que se coordine, que se le indique.

Permítame don Luis Montero que es el que estoy viendo al frente, supongamos que si hay problemas con la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales en los trabajos finales de graduación, se debe coordinar con don Luis para que se les pueda dar la información a los estudiantes, que se capacite al personal de las Escuelas, se le indique a los funcionarios cuáles son las obligaciones y deberes que tienen con este tipo de actividades, pero no es la Defensoría la que debe dar cómo se maneja el APA, cómo se hace el trabajo final de graduación, etc.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias, doña Marlene. Deseo dejar constancia en actas que se incorporó a la sesión la directora de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, doña Graciela Núñez.

Le cedo la palabra a doña Saylen.

SAYLEN AUSLIN: Buenas tardes compañeras y compañeros consejales de la mesa principal, doña Sonia, nuestra defensora de los estudiantes, vicerrectores, directores y jefaturas y especialmente a mis compañeros de la Federación de Estudiantes, muchas gracias por estar aquí y muchas gracias a doña Sonia por el informe.

Quiero hacer unos aportes y al final tal vez hacer un par de preguntas. Con el tema de la situación de los privados de libertad, no solamente es una cuestión académica en la que ellos se están viendo restringidos. Nosotros como Federación de Estudiantes hemos visualizado la problemática de que a ellos no se les entrega muchas veces los trabajos a tiempo, no se les da las orientaciones del curso a tiempo y esto acarrea un montón de problemas.

Aunado a ello también las condiciones en las que están, que muchas veces no tienen cómo referenciar para sus trabajos y por ese motivo fue que la Federación de Estudiantes, con la ayuda del señor rector, empezamos el proyecto “Un libro

una oportunidad”, que es la entrega de bibliotecas a los centros de atención integral, que ya lo mencionaba doña Sonia.

Tenemos esa problemática, nosotros desde la Federación hemos tratado de trabajar fuertemente, tocar puertas y que se nos explique por qué es que a los compañeros no se les da los materiales a tiempo, pero en fin, seguiremos en la lucha y estamos orientados hacia esa línea.

También tenemos la atención a estudiantes que lo mencionaba doña Sonia, en nuestras orientaciones académicas como estudiante también que soy de la Universidad, se nos dice y se nos indica que hay un horario, por ejemplo de martes y jueves; sin embargo, nos cansamos de llamar y nunca se nos atiende, no puedo generalizar porque eso sería también irrespetuoso y muy grosero de parte de nosotros como estudiantes, pero casi que es la constante, de que el estudiante llama para hacer alguna consulta y no se le atiende.

Eso quería recalcarlo, que se le dé la importancia que requiere y que por favor se tomen las medidas necesarias para que se corrija esa situación, porque muchas veces los estudiantes que no son atendidos vía telefónica, vienen desde lugares lejanos hasta la oficina del tutor para poder hacer la consulta y ni siquiera encuentran al tutor en la oficina, entonces imagínense lo que es uno gastar plata para venir hasta las oficinas centrales y regresar a la casa sin una respuesta.

Por otro lado, no sé doña Sonia y eso lo hago a razón de consulta, si dentro del informe que sé que es del 2016, ¿hay alguna denuncia de plataforma?, porque si bien es cierto, el problema se incrementó en este año, ha sido una problemática que hemos sentido los estudiantes latente desde hace muchos años.

Me pareció no ver dentro de su informe denuncias con respecto a la plataforma y tampoco me pareció ver denuncias con el sistema de estudios de posgrado, que a pesar de que también es una problemática que ha venido a “estallar” recientemente, sabemos que viene desde hace rato, con los estudiantes de Estudios de Posgrado que los dejan solos, los directores les renuncian al apoyo de la defensa de la tesis y vinculado a ello hemos tenido muchos problemas, muchas quejas, a la Federación de Estudiantes han llegado muchos correos de estudiantes que se sienten atropellados en ese aspecto y que se sienten solos, como que la Universidad no les da el acompañamiento. No sé si será que no hay denuncias sobre eso en el 2016, que se integrarán al informe.

Otra de las problemáticas que me gustaría mencionar y que usted hizo mención de los recursos académicos que se le da al estudiante. Han habido muchas quejas de estudiantes que dicen que ellos por condiciones visuales, necesitan los documentos impresos y; sin embargo, se les niega y muchos no hacen la denuncia formal ante la Defensoría por temor a represalias, los estudiantes siempre tienen susto de que desde el centro universitario, que el tutor, etc., tome algún tipo de represalias; sin embargo, hay muchos estudiantes que han llegado a tocarnos las puertas en la Federación a decirnos, por ejemplo, el libro de

orientación académica lo necesitan impreso y cuando lo solicitan a la persona en el centro universitario o donde recurran, no se les brinda y les dicen que tienen que descargarlo de la página, cuando inclusive hay una directriz de que el estudiante que lo solicite se le debe imprimir.

El año pasado hubo un movimiento bastante grande que se quejaban por la entrega de libros a destiempo, porque se nos están entregando casi que a menos de una semana de ir a las tutorías y hubo una recolección de firmas, nosotros lo tenemos ahí por si gusta, no sé si se la han hecho llegar.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Vamos a dejar las respuestas por parte de la señora defensora a las consultas para después de la participación de las personas que están aquí y los que están en los centros.

NORA GONZÁLEZ: Buenas tardes, compañeros del Consejo Universitario, un saludo afectuoso, señor rector, señora defensora, señoras vicerrectoras y señor vicerrector, directores y directoras de diferentes áreas de la UNED, estudiantes, compañeros y compañeras en general de nuestra querida UNED y también a quienes están escuchando esta transmisión, un saludo muy especial.

Quiero agradecer a la defensora de los estudiantes y al equipo de la Defensoría el informe que han preparado para que se someta a la auditoría de la comunidad universitaria.

Es muy interesante todo lo que han planteado, creo que hay una gran diferencia al menos en la información que recibo impresa a la hora de identificar lo que son denuncias propiamente de quejas, que en los informes anteriores había una gran cantidad de quejas que se refutaban dentro de todas las estadísticas que daban y creo que ahora este informe se concentra más en lo que realmente requiere como más atención que son propiamente las denuncias que hacen los estudiantes.

Coincido mucho en el análisis que hizo doña Marlene porque yo quería preguntar específicamente sobre el tema de las capacitaciones, porque aquí se habla de que se han dado un total de 1033 personas impactadas por medio de nuestras capacitaciones.

Quisiera saber en qué temas han desarrollado estas capacitaciones y también se habla de talleres “Un día con un privado de libertad”, quisiera ver qué tipo de talleres les han dado a las personas privadas de libertad. El interés de estas preguntas es, también como lo planteaba doña Marlene, hacer la relación con las funciones propiamente de la Defensoría de los Estudiantes.

Finalmente, me llama mucho la atención el acuerdo que se tomó en la ECA, me gustaría tener conocimiento de cuál fue el razonamiento que se hizo para llegar a esa conclusión. Yo podría suponer que hay carreras que por la especificidad que tienen y las demandas que tienen sus estudiantes para poder cumplir con el curriculum completo como es por ejemplo hacer giras, tener acceso a laboratorios

y otro tipo de actividades, ocupan mucho trabajo en internet y considero que tal vez eso no es tan accesible y no es muy posible para ciertas características de delitos de privados de libertad y a la privación de libertad en su totalidad, pero eso me llama mucho la atención porque el tema del derecho humano a la educación no puede excluir a las personas privadas de libertad.

La tercer pregunta que quiero elaborar es sobre el procedimiento que desarrolla para llegar a una resolución cuando se ha identificado una denuncia; es decir, cuando se ha determinado que un estudiante señaló que se le está violentando un derecho, se especificó cuál es ese derecho violentado, la Defensoría admite eso como denuncia, cuál es el procedimiento que llevan y cómo concluye ese proceso.

Me gustaría conocer las gestiones nuevas aunque yo sé que es el informe del 2016, pero no sé si hay alguna variación al respecto del procedimiento anterior, me gustaría más el procedimiento de ahora. Muchas gracias.

ALFONSO SALAZAR: Buenas tardes, primero como miembro externo del Consejo Universitario, pronto a terminar mis funciones, lo primero que quiero manifestar es una felicitación a la Universidad Estatal a Distancia por haber creado una Defensoría de los Estudiantes que no tienen otras instituciones de enseñanza superior pública de la forma como lo ha desarrollado la UNED.

También quiero felicitar a doña Sonia y a todo su equipo de trabajo, porque esta no es una labor sencilla, en razón de que tiene que hacer esfuerzos para lograr soluciones a situaciones diversas que se dan entre los estudiantes y los funcionarios académicos y administrativos de la institución.

Es muy importante en estos informes revisar de parte de las autoridades institucionales las recomendaciones que realiza la Defensoría, producto del análisis y de la valoración que han hecho respecto a las denuncias que han recibido.

Creo que es un puente de construcción y creo fundamentalmente que representa la oportunidad para mejorar en muchos aspectos. No considero que debe ser desconocido porque no se trata de enfrentar a la Defensoría de los Estudiantes con las instancias institucionales responsables de la docencia, de la investigación, de la extensión y de la administración en la institución.

Por eso es que salgo del Consejo Universitario muy satisfecho de observar que hay un interés por la población estudiantil más allá del interés de una formación integral, sino también del interés de respetar a la población estudiantil, apoyarla y entregarle lo mejor que la institución tiene.

Definitivamente, es una oportunidad para hacer este reconocimiento por lo que han construido en esta Universidad.

Así que agradezco a la Defensoría de los Estudiantes su trabajo y reitero, como miembro externo del Consejo Universitario, hago un llamado a las autoridades y a los funcionarios institucionales de prestar atención en las recomendaciones para que sean implementadas acciones que tiendan a mejorar esa relación que se tienen entre la población estudiantil y la Universidad a través de todos sus ejes. Muchas gracias.

CAROLINA AMERLING: Buenas tardes, señores de la mesa principal, señoras vicerrectoras, doña Katya, doña Lizette y doña Ana Cristina, directores de Escuela, don Luis, don Eduardo, doña Graciela y doña Yarith, directora de DAES, doña Raquel, director de centros universitarios, don Régulo.

Nada más quisiera agradecerle a doña Sonia por esta presentación del informe de la Defensoría de los Estudiantes, pero en un punto ella nos indicó que no se ha atendido un asunto relacionado con ciertos casos de acreditación por experiencia y al respecto quisiera dejar en actas que el Consejo Universitario sí atendió unos casos que la Vicerrectoría Académica nos envió sobre el programa de acreditación por experiencia y el programa se abrió, si se puede decir por seis meses.

Lo que tenemos en la agenda de la Comisión de Políticas de Desarrollo Académico es la pertinencia de mantener o no dicho programa. Estamos trabajando en ese punto.

Otro asunto es lo relativo a una estudiante de inglés que a principio de año ella nos visitó y el Consejo Universitario nos habíamos pronunciado.

Por ese lado quisiera aclarar un poco la información, pero aparte de eso, les agradezco mucho a todo el equipo de la Defensoría de los Estudiantes, sé que hacen un trabajo bastante acucioso, no comparto en cierto punto que ustedes reciban las denuncias de los privados de libertad y ustedes las tienen que atender, pero sé que hay un programa de privados de libertad, pero ustedes tienen que atender la denuncia y constatar cuál es el problema y a mi criterio es un buen proceder.

Los insto a que sigan en esta labor, que es en pro de toda la población estudiantil. Muchas gracias.

GUISELLE BOLAÑOS: Buenas tardes, don Luis, compañeros del Consejo Universitario, señoras vicerrectoras, directores, estudiantes y demás funcionarios de la Universidad.

Solamente para agradecer a la Defensoría de los Estudiantes el informe en términos precisos sobre los temas que aquejan al estudiante y como doña Sonia muy bien lo pone en el informe en reiteradas ocasiones, siempre decimos que el estudiante es la razón de ser de la Universidad y tal vez en algunas ocasiones el

servicio que le damos no corresponde a ese ser, que es la razón de ser de la Universidad.

Me preocupa muchísimo que uno de los problemas más importantes sea el de la evaluación de los aprendizajes, no solamente porque ese asunto se convierte en una mala señal de la Universidad desde la perspectiva académica, sino porque eso afecta totalmente el rendimiento de los estudiantes, un ítem o una prueba mal planteada puede implicar para un estudiante la pérdida de un curso y creo que la Universidad cuenta con las instancias correspondientes para que en la mayoría de los casos se capacite adecuadamente a las personas que elaboran los ítems y además los profesores encargados de cátedra tienen la obligación de revisar esas pruebas antes de ser aplicadas.

No es posible que los equipos base en todas las aplicaciones tengan que estar haciendo cambios en las pruebas porque las pruebas salieron mal estructuradas.

También es importante la queja de los estudiantes sobre la no atención en los horarios establecidos y considero que dado que están aquí los cuatro directores de Escuela, más DAES, más lo que tenga que ver con investigación y extensión, son aspectos que fácilmente son subsanables, pero que hay que tener la voluntad de cambiarlas.

Me siento muy satisfecha de que doña Sonia diga que a junio del 2017 ya iban por 458 consultas realizadas, pero también hay que tener muchísimo cuidado a veces el estudiante por no leer prefiere llamar a la Defensoría para preguntar cuándo es el periodo de becas, eso está en la página, que cuándo es el examen, eso está en la página, entonces, a veces hay que atender más casos de la cuenta porque el estudiante no quiere leer.

La responsabilidad no es solo del personal de la Universidad, también el estudiante tiene que ser responsable de informarse y de no atiborrar de casos que no corresponden a la Defensoría de los Estudiantes.

La Defensoría tiene un papel primordial para ustedes, muchachos y es el de defender sus derechos siempre y cuando corresponda defenderlos, pero no es un ente de información para tener que estarles contestando cosas que se pueden atender perfectamente desde la página web y desde las zonas donde se encuentre esa información.

En relación con el programa de enseñanza del inglés, señala usted en la página 33 del informe que al revisar el desplegable del plan de estudios en la página web no se muestra como requisito la prueba de destreza lingüística, pero sí aparece. Cuando se habla del nivel de bachillerato se pide una certificación internacional de nivel P2 según el marco común europeo y para la licenciatura se pide la certificación internacional de nivel C1 según el marco común europeo y eso sí está en la página y está en el plan de estudios.

El estudiante lee la indicación inicial, pero no quiere leer el detalle. Sí está y está establecido y al final es un requisito que también el Ministerio de Educación Pública les va a poner para efectos de contratarlos como educadores, finalmente si lo hacen de una vez, ya lo tienen ahí. Muchas gracias.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias, doña Guiselle. Un breve comentario antes de darle la palabra a doña Sonia, el tema de privados de libertad nos preocupa muchísimo, nosotros no podemos obviar esa problemática y tenemos un mandato constitucional de ofrecerle oportunidades a estos estudiantes. Muchas veces se hace difícil, sé que así es, pero no hay una razón o excusa para no darlo.

Cualquier instancia académica, llámese cátedra, programa, carrera o Escuela que decida no atender de una manera específica a los privados de libertad, no puede hacerlo de manera unilateral, debe seguir algún procedimiento donde se tome una decisión en la Vicerrectoría Académica para que antes de analizar cualquier otra alternativa, se diga que esa carrera no se puede otorgar.

En el tema de la ECA aquí que está don Eduardo, personalmente yo presenté una apelación protestando por esta situación particular, es más, nunca se me contestó. El hecho de que una Escuela o instancia que decida unilateralmente algo tan sensible como es negarle el derecho a la educación a una persona sea esta por condiciones socioeconómicas, sea por razones en este caso de libertad, o cualquier otra que sea, estaríamos faltando al mandato constitucional que tiene la UNED con la sociedad costarricense.

Le cedo la palabra a doña Sonia para que se refiera a las consultas del Consejo Universitario y, posteriormente, las personas que nos acompañan en la Sala Magna, que quieran hacer alguna alusión, comentario o pregunta también tendrán la oportunidad de hacerlo.

SONIA VEGA: Muchas gracias a los señores miembros del Consejo Universitario por sus comentarios y procedo a darles algunas respuestas sobre los puntos planteados.

Quiero agradecer a doña Marlene por los comentarios, sí quiero decirle que esos puntos los estamos revisando para el 2017 y creo que van a cambiar, así que muchísimas gracias.

En cuanto a las consultas que me hace Saylen, quiero manifestarles que es curioso porque todos los estudiantes y si ustedes ven las redes sociales los que tienen la oportunidad, todos los estudiantes se quejan en redes sociales de la plataforma y de cualquier asunto, pero a nosotros en el 2016 si nos llega una consulta o una queja con respecto a las plataformas es mucho, entonces Saylen respondiendo a esa pregunta, vieras que en el 2016 no habían quejas con respecto a ese punto, tampoco con respecto al Sistema de Estudios de Posgrado, cosa diferente va a ser en el 2017 que sí hemos atendido muchísimos casos. Es

curioso, pero así fue y les estoy presentando la realidad de las consultas, denuncias y quejas.

En cuanto a los recursos académicos impresos, yo hablé del material de estudio en general, los recursos académicos impresos los que más los solicitan, Saylen y en lo que se ha presentado más denuncias ante la Oficina es de los privados de libertad, del resto de la población no, creo que la persona que tiene problemas con visión baja o este tipo de situaciones, pues será la cátedra o el programa de atención de necesidades educativas especiales, lo manejarán muy bien porque en realidad no tenemos prácticamente quejas con respecto a ese punto.

Doña Nora, con respecto a las capacitaciones, que en realidad son talleres que nosotros llevamos a cabo, son solicitados por los estudiantes. Entonces, la Defensoría ha hecho un esfuerzo por atender esas necesidades de los estudiantes, por ejemplo, normas APA o este tipo de situaciones, los estudiantes aunque ustedes no lo crean, estamos hablando del 2016, yo les voy a hablar de mi experiencia porque no viví la del 2016, pero vean qué interesante.

Yo llego a un centro universitario y quien llega a la presentación que yo hago son 12 o 15 personas a lo máximo. Tengo que irme aula por aula para atender y para informar qué es la Defensoría de los Estudiantes, pero resulta que un delegado nuestro en el centro universitario pone el papelito ahí para que se inscriban en un formato APA o en una información de este tipo y ustedes no tienen una idea la cantidad de alumnos que llegan al centro universitario y ahí está don Régulo que no me deja mentir.

Es una cuestión de valorar si le corresponde a otra persona, tenemos que analizar a quién le corresponde dar formato APA, a quién le corresponde atender todas las capacitaciones que se deben dar con respecto a los trabajos finales de graduación, pero esas capacitaciones que se dieron fueron, básicamente, sobre el Reglamento General Estudiantil o talleres que los estudiantes mismos piden.

Los talleres “Un día con un privado de libertad”, ellos lo solicitan, muchas veces es sobre liderazgo, sobre cuestiones religiosas que ellos mismos piden, motivación, pero ahí la Defensoría de los Estudiantes lo que hace es solicitarle a algunas cátedras que apoyan a este programa y ellos son los que vienen, nosotros hacemos todo el procedimiento para ingresar, para llevar algún refrigerio con un presupuesto que nos otorgó Rectoría, no es ni siquiera presupuesto mío, sino un presupuesto que autoriza la Rectoría y vamos a “Un día con un privado de libertad” y gran cantidad de cátedras apoyan esta gestión y ellos son los que brindan los talleres, no somos nosotros.

En cuanto al procedimiento que se desarrolla para la denuncia, respondiéndole a doña Nora, pues es muy similar, el estudiante manda un correo, tiene que mandarlo por escrito, obligatoriamente, sea físico o sea por correo electrónico, la Defensoría lo analiza, se revisa si se está incumpliendo algunas de las normativas que dice el Reglamento General Estudiantil o algún otro reglamento, si es así se

acoge la denuncia, consulta o queja, antes se mandaba un correo o una nota o doña Nidia Herrera llamaba a la persona correspondiente, nosotros lo que estamos haciendo como tenemos otra serie de actividades, es que en el 2017 hacemos un documento formal que le consultamos a la Oficina Jurídica y nos informaron que estaba bien elaborado, que no había ningún problema, y se lo enviamos a la cátedra o al programa correspondiente, estipulando los plazos que existen para devolvernos la respuesta.

Creo que es el mismo procedimiento para todo, tal vez este año en lo que se procedió fue en el cambio del formato del documento oficial que manda la Defensoría, el oficio que manda la Defensoría, pero el procedimiento es similar, siempre va a haber un proceso de investigación, con el estudiante en la mayoría de los casos es vía telefónica, con la cátedra primero es por escrito, conversamos en muchas ocasiones vía telefónica y nos responden la notificación que les llegó de la Defensoría.

A don Alfonso, muchas gracias por sus palabras, creo que al igual que usted lo mencionó nos debemos a los estudiantes, si sé y estoy totalmente segura de que el Consejo Universitario con los planteamientos que nosotros hacemos va a empezar a dar directrices para resolver las situaciones que en forma reiterada durante los años ha venido presentándose por parte de los informes de la Defensoría de los Estudiantes.

Doña Carolina, no conocía eso que usted comenta sobre acreditación, pero tenga plena seguridad de que ya nos vamos a poner al día para revisarlo y pues igualmente agradecer sus palabras.

Doña Guiselle, en cuanto a evaluación de los aprendizajes, definitivamente en cualquier centro, sobre todo en un centro que es de educación superior, debe ser fundamental contar con una evaluación de los aprendizajes que sea óptima y definitivamente la gran cantidad de quejas, denuncias y consultas que hay sobre evaluación de los aprendizajes es un poco serio, creo que hay que tomar algunas actuaciones con este respecto. Esto desde hace varios años lleva el primer lugar.

De que el estudiante no lee, tengan plena certeza porque a veces uno le dice al estudiante: -pero usted no vio tal cosa y tal otra-, y con solo eso dicen: -ay mirá es que no lo había visto, tienen toda la razón-. En cuanto a esto sí, es una cultura, creo que eso viene desde la Escuela y el colegio, lamentablemente nuestro modelo de educación no es el óptimo, totalmente de acuerdo. Y a don Luis Guillermo muchísimas gracias por sus palabras.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Gracias, doña Sonia, algunos elementos clave, primero dejar constancia que está don José Pablo en su calidad de vicerrector interino de Planificación, doña Marlene Víquez se disculpa, debe retirarse por un asunto de traslado.

La señora Marlene Viquez Salazar se retira de la Sala Magna del Paraninfo Daniel Oduer.

Hay algunas dudas con la fecha en que se está entregando el informe, pero hay una nota que remite doña Sonia al Consejo Universitario que tiene un párrafo que dice: “este informe se debió haber presentado en el mes de marzo, según el citado artículo 31 del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes; no obstante, las estadísticas que fueron elaboradas con la información de las actividades desarrolladas, así como la elaboración del mismo conllevó muchas horas de trabajo por parte del personal, dado que ellos eran los que manejaban la información de todas las actuaciones de esta oficina desde inicios del año hasta el mes de noviembre, mes en que fui nombrada por parte del Consejo Universitario. Meses anteriores estuvo subrogada la Defensoría a la Rectoría, por lo que hay razones de logística y de tiempo que fueron muy difíciles para poder cumplir con las fechas”.

Voy a darle la palabra a las personas que están en la sala, por favor en orden pasan al micrófono.

NOELIA VEGA: Buenas tardes a los miembros de la mesa principal y a los demás compañeros, soy la persona que coordina el Programa de Atención a Estudiantes Privados de Libertad desde la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la Oficina de Orientación y Desarrollo Estudiantil.

Agradezco las recomendaciones que doña Sonia y el equipo de la Defensoría le hacen al Programa, siempre las recomendaciones son bien recibidas y por supuesto que van a ser analizadas en pro de la mejora.

Con respecto al tema de la oferta específica, no sé qué tanta claridad haya, pero es importante que sepamos que la oferta específica de carreras que está vigente fue del año 2011, pero es la que aún continúa vigente y están incluidos todos los énfasis de la Escuela de Ciencias de la Administración, entonces, me parecía importante acotar el tema.

Con respecto a las solicitudes para adaptar las evaluaciones, son solicitadas cada cuatrimestre en la semana inmediata después de la matrícula a todas las Escuelas y a las cátedras, hay algunas que dan respuesta bastante oportuna y otras se tardan mucho, estamos constantemente en ese proceso casi que toda la semana coordinando con cada encargado de cátedra, programas, etc., las adaptaciones de evaluación que requieren las personas que se encuentran privadas de libertad.

Con respecto a las orientaciones de los cursos, me parece muy valioso rescatar que están siendo enviadas primero en digital tres semanas antes de la matrícula a cada uno de los centros penales para que el estudiante privado de libertad que va

a matricular pueda revisar las orientaciones de los cursos de cada una de sus asignaturas y tener al menos una idea previa de si van a tener algún tipo de actividad que se les dificulte ejecutar desde el centro penal y puedan valorar ese tema junto con el acuerdo, por supuesto con el acompañamiento del programa.

Tres semanas antes de la matrícula se envían y posterior a la matrícula se envían en físico en coordinación con Reprografía.

Con respecto al convenio institucional, es importante rescatar que fue renovado por el señor rector, en este momento se encuentra en el despacho de la señora ministra de Justicia a la espera de la firma correspondiente, este fue trabajado y analizado desde la Comisión Institucional de Atención a Estudiantes Privados de Libertad en conjunto con la comisión que tiene representantes del Ministerio de Justicia y Paz, entonces las dos partes lo analizaron de manera conjunta.

Con respecto a las competencias y a las funciones de distintas instancias y en este caso que yo represento de programa, de acuerdo también con algunas indicaciones que hacía doña Marlene, siempre es importante recalcar cuáles son las funciones que nos competen a cada instancia, desde la Defensoría hemos conversado en distintas ocasiones al respecto y me parece que ha mejorado bastante la situación, pero siempre en la mejor disposición de fortalecer toda esa parte y analizar de manera conjunta lo que corresponda.

Muchas gracias.

MARJORIE HERNÁNDEZ: Buenas tardes señores miembros del Consejo Universitario, personal de la Defensoría de los Estudiantes, señores vicerrectores y vicerrectoras, personal y compañeros de la Federación de Estudiantes de la UNED, las dos comisiones internas.

Muchas gracias a doña Sonia y a su equipo de la Defensoría de los Estudiantes por ese informe, la verdad que yo puedo decir como estudiante UNED que tengo cuatro años de estar en esta casa de enseñanza, es una casa de puertas abiertas, hasta favores cuando se me ha destapado un zapato, cuando he tenido que remendar una blusa porque se me abrió.

Siempre la Defensoría ha tenido las puertas abiertas para el estudiante y en específico para el estudiante que llega con una problemática a la Federación, porque resulta que en este contexto tenemos que tener mucho cuidado. Una vez mi compañera Diana me lo hizo notar y se lo agradecí, que la Federación de Estudiantes y la Defensoría de los Estudiantes tienen una labor muy similar porque tenemos un mismo norte, el bienestar del estudiante, pero nosotros como que nos apartamos un poquito dentro del contexto de nuestra autonomía. Ustedes sí están dentro de la jerarquía institucional.

Entonces en esta situación mi secretaría tiene un nombre muy particular, yo veo los asuntos académicos que llegan a la Federación, pero con el ánimo de

acompañar al estudiante, como lo dice nuestro Estatuto, dentro de nuestros fines, que es acompañar al estudiante UNED cuando tiene una queja, una disconformidad o algo no le gusta, porque de todo hay en la viña del Señor.

Puede ser que el tutor le cerró el ojo, puede ser que el tutor agarró el número de teléfono de la lista de asistencia y le mandó hasta fotos pornográficas, entonces de todo eso llega a nosotros.

Siempre hemos trabajado tratando de acompañar al estudiante, aconsejándole que el ente pertinente para este tipo de situaciones es la Defensoría de los Estudiantes, donde se puede hacer la denuncia formal para que esa persona que está haciendo algo inadecuado tenga consecuencias, ese es el ánimo de nosotros, porque si en realidad se está dando algo anómalo, que tenga consecuencias, si fue que le cerraron el ojo y a ella no le gusta que le cierren el ojo, eso no puede ser. Debemos hacer un acompañamiento más viable.

Quería recalcar que muchas de esas quejas llegan a nosotros y nosotros las pasamos a la Defensoría porque ellos tienen más experiencia y es el ente pertinente.

No se deja de lado que no trabajemos en conjunto, de hecho desde esta gestión que Saylen comenzó y esta Junta Directiva, hemos recapitulado un montón de lazos que nos unen y es ese norte, el bienestar de todos nosotros.

En el tema de privados de libertad que me apasiona de corazón, en este proyecto de “Un libro una oportunidad” nace ahí realmente en lo que antes era el Centro Penal Buen Pastor, donde nace esto de que las estudiantes dicen que les tachan las tareas y demás porque no tienen con qué referenciar. Pero no tienen con qué referenciar porque no tienen acceso a internet, eso es lógico y sencillo.

Nos dimos a la tarea de recopilar libros de segunda en buen estado hasta que el señor rector se suma luego diciendo que nos va a acompañar con varios libros de estos para seguir entregando a los compañeros.

No deja de tener una labor la Federación de Estudiantes también siempre de la mano de la Defensoría, cuando llegamos a capacitaciones nos dicen lo que pasó, entonces lo que les decimos es que pongan las cosas por escrito y nos topamos un montón de cosas, hasta tutores que se atreven a decirle a los estudiantes privados de libertad por qué están privados de libertad, entonces uno mejor le manda esas cosas a la DEFE para no meterse en problemas.

Con el ánimo de recordarles que a veces el estudiante no toca la puerta de la Defensoría porque le da miedo a la represalia por parte del tutor, que no le califique, que no le dé los puntos adecuados y lo hemos visto hasta en Consejos de Escuela, en Educación por cierto una señora, una tutora se paró y le pegó cuatro gritos a los representantes estudiantiles ante la Escuela. Hay situaciones y tenemos que seguir trabajando en eso.

Algo que quería decirles, porque nos han mandado mucho a leer desde hace rato, dicen que no leemos y que no leemos, en la cajita de los libros que van para los centros penales también van libros de lectura recreativa para invitar a nuestros compañeros a leer y siempre a la luz de la normativa de la UNED y la que acompaña a la Defensoría y a la Federación por supuesto. Muchas gracias.

RÉGULO SOLÍS: Buenas tardes, muy agradecido con el informe, doña Sonia.

Parece que la Defensoría debe enfocarse en la divulgación de derechos y en dar seguimiento a la implementación de la política especial aprobada por el Consejo Universitario en materia de atención de estudiantes privados de libertad.

Esto lo menciono porque a partir del trabajo de la Defensoría se remoja la normativa institucional, según el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, en el artículo 31 le otorga el derecho a la Defensoría de tener una vía rápida para modificar reglamentos, hacer propuestas de modificación de reglamentos al Consejo Universitario, obviamente, en coordinación con la unidad académica administrativa respectiva.

Eso es importante activarlo porque es la forma de ir depurando nuestra normativa institucional, de ir la remozando, ir la actualizando, a partir de su ejercicio práctico.

Ese artículo no se ha activado apropiadamente, no sé si lo han hecho inclusive, mi recomendación sería que le pongan especial atención a eso porque hay una vasta experiencia a estas alturas, a partir de las quejas denuncias o consultas que hacen los estudiantes, que permitiría remozar nuestra normativa institucional. Muchas gracias.

ROCÍO CHAVES: Buenas tardes. Es sencillamente una aclaración que me acaba de preocupar muchísimo, que cualquier caso de posible hostigamiento sexual de cualquier conducta como la que acaba de mencionar Marjorie, solamente la puede ver la Junta Especial contra el Hostigamiento Sexual, no le corresponde ni a la Defensoría de los Estudiantes ni a la Federación de Estudiantes. Eso de acuerdo al reglamento y a la Ley 7476.

RAQUEL ZELEDÓN: Buenas tardes estimados consejales, muchas gracias por la invitación. A doña Sonia y a su equipo de trabajo muchas gracias por el informe, creo que es responsabilidad de la Dirección de Asuntos Estudiantiles también porque es un tema que reiteradamente ha salido en el informe, aclarar algunos aspectos y al igual que don Alfonso coincido que este tipo de informe nos permite también revisarnos, analizarlos para ver qué aspectos podemos mejorar, y también qué aspectos estamos haciendo y consideramos nosotros que han ido mejorando, porque también quiero indicar que desde que doña Sonia se incorporó al puesto en el mes de noviembre, hemos tenido diferentes espacios de reunión y de análisis, tanto del quehacer de la Defensoría de los Estudiantes como de la Dirección de Asuntos Estudiantiles específicamente en uno de los programas que más se ha mencionado, porque es uno de los tantos programas que tenemos,

pero sí está en la Dirección de Asuntos Estudiantiles que es el Programa de Estudiantes Privados de Libertad.

Yo coincido con algunas de las apreciaciones que se han dicho, me parece que la función de la Defensoría es fundamental en el tema de dar a conocer los derechos y los deberes de los y las estudiantes de la UNED, creo también que cada una de las instancias aquí representadas tanto por los señores directores y directoras de Escuela, las vicerrectoras y también la Dirección de Asuntos Estudiantiles, tienen competencias específicas que son de nuestro quehacer y a veces se dan situaciones que usted misma indica, que hay llamadas, que hay consultas, que entonces llaman a la Defensoría y en ese momento les es más sencillo una consulta con respecto de cuánto es un periodo de beca por ejemplo, que ese es el tipo de cosas que a veces nos distorsionan un poco de la discusión de fondo, porque eso no es una denuncia, eso es una consulta que estoy segura que en cualquier otro teléfono de la UNED llega en ciertos procesos, que somos procesos medulares.

Entonces, yo sé que doña Sonia también ha hecho un esfuerzo importantísimo por definir claramente en su gestión qué es un proceso de denuncia, qué es un proceso de consulta y nosotros agradecemos mucho ese trabajo que se está haciendo en este momento, porque cuando uno necesita un informe para la toma de decisiones como nos corresponde a nosotros cuando estamos en un puesto de dirección, necesitamos tener insumos que nos permitan guiar la toma de decisiones, porque si yo lo que leo tal vez en un informe son consultas, uno diría: -bueno, llamaron a la Defensoría, pero tal vez hubieran podido llamar a la Dirección o hubieran podido llamar a la Vicerrectoría Académica o a la Dirección de Extensión Universitaria-, lo que a nosotros nos viene a fortalecer el quehacer para mejorar son los procesos sustantivos que podría ser que tuviéramos que mejorar algo en esa parte.

El tema de privados de libertad se ha estado trabajando arduamente, se ha hecho una vinculación con la Vicerrectoría Académica, sabemos que hay que fortalecer procesos, pero tanto es así que la Vicerrectoría Académica y la Dirección de Asuntos Estudiantiles desde el año anterior conformó una comisión institucional para ver el tema de la población privada de libertad, porque este es un tema institucional, no es un tema del programa privados de libertad, ni es un tema de las Escuelas, específicamente, ni es un tema únicamente de la Defensoría de los Estudiantes, sino que es un tema institucional, y así lo estamos tratando de ver.

Esta comisión que les comento está conformada por representantes de todas las Escuelas, de extensión, de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Dirección de Centros Universitarios, han presentado propuestas, y hay propuestas que nos han venido a mejorar y a fortalecer los servicios que se han trabajado.

Creo que en un día tan importante como el que tuvimos hoy, que además se dio la acreditación de todas las carreras de la Escuela de Ciencias de la Administración, es importante reconocer e identificar los aspectos que podemos fortalecer nuestro

quehacer, pero también identificar los aspectos en los que ya venimos trabajando y, probablemente, por la fecha en la que se presenta el informe hay muchas cuestiones que no necesariamente se pueden visualizar en el informe.

Como usted lo indicó, la retroalimentación posterior que usted pueda tener con cada una de las direcciones es fundamental y las puertas de la Dirección de Asuntos Estudiantiles están abiertas, como siempre para la Defensoría, para ver qué alianzas estratégicas podemos hacer para mejorar la atención y los servicios que brindamos a la razón de ser de esta universidad. Muchas gracias.

KATYA CALDERÓN: Buenas tardes a todos y todas. Primero agradecer a doña Sonia por el informe, yo tengo consultas antes de algunos comentarios.

Tengo dudas sobre el plazo del informe, efectivamente, discúlpeme, ¿es del 2016?

SONIA VEGA: Sí, señora, es el informe del 2016, fue en el periodo que doña Nidia Herrera no estuvo y yo inicié labores casi finalizando noviembre, pero es el informe del 2016.

KATYA CALDERÓN: Muchas gracias. En este caso yo agradecería muchísimo al Consejo Universitario que se cumpla el plazo del mes de marzo, porque nosotros en la parte administrativa requerimos esos informes muy previos, estamos ya a final del año y claro, como bien lo indica la directora de Asuntos Estudiantiles, hay algunos temas que tampoco nos quedan muy claros si lo que estamos haciendo para mejorar, tiene impacto y tiene algunos resultados que nosotros podamos verificar y poder continuar con el proceso.

Creo que ambas cosas pueden ser viables, decir incluso si buscamos un espacio fuera de horario, todos los que estamos aquí no tenemos horario, así que podemos reunirnos aunque sea en un horario diferente de manera que podamos cumplir estos plazos que por lo menos para nosotros en la ejecución son muy importantes para poder ir alcanzando compromisos que hemos adquirido con los estudiantes.

Dicho esto, no me voy a referir al tema de privados de libertad porque me parece que doña Raquel ha sido muy clara; sin embargo, reitero que tenemos un convenio que aunque está por firmarse el nuevo, este está vigente, es la información que hemos dado a toda la Universidad, ahí están las carreras y sobre eso yo no encuentro que deba haber ninguna discusión.

Le pediría a doña Sonia, para un próximo informe, el tema de las graduaciones es un tema que usted tocó y que hace un comparativo que a mí me parece un poco ingrato, una comparación ingrata con la Universidad de Costa Rica en materia de graduaciones.

¿Por qué? Porque creo que debemos compararnos con los años anteriores para verificar no solamente cuántos se gradúan, sino cómo los estamos graduando y eso es una certificación de calidad y si hay cambios en la orientación a los estudiantes en los trabajos finales de graduación o no, es un tema que debe ser sostenidamente visto, y no sostenidamente advertido como algo negativo, sino que los cambios que hemos venido haciendo en las Escuelas o que las Escuelas han venido haciendo con la orientación de la Vicerrectoría Académica para mejorar esa parte, pienso que la Defensoría sí tiene datos que nos puedan brindar resultados porque nosotros los tenemos, y no por soltar campanas al aire, sino porque eso se refleja, pero en los números nuestros.

Es decir, en los últimos cinco o diez años, yo no lo sé, ¿cómo ha sido el incremento, en cuáles carreras? Y, obviamente, en un contexto de la permanencia de los estudiantes, es decir, ¿cuántos estudiantes permanecen?, ¿en cuáles carreras?, ¿cuántos de esos han venido graduando después de un quinquenio?, lo óptimo en un modelo a distancia serían siete años, porque nosotros no manejamos un concepto de deserción presencial.

Creo que ahí es donde podríamos tener una retroalimentación que nos permita realmente verificar el impacto que tienen las decisiones académicas en un tema específico como puede ser el tema de graduaciones, de que tanto se habla y que don Luis estaba tan preocupado con el Estado de la Educación.

Yo le pediría que cuando se trate de temas tan delicados, todos son delicados, pero algunos son particularmente delicados siempre, que es el tema de los trabajos finales de graduación que está estrictamente relacionados con la graduación o con la promoción.

Todos los años yo lo voy a volver a decir, porque es la primera vez que se lo digo a usted, reitero una y otra vez en este espacio que requerimos un informe que nos dé algunos insumos adicionales de esta naturaleza.

Por ejemplo, el tema de las quejas por regiones es un tema que tiene que ir ligado directamente al número de estudiantes por región, porque no podemos decir que en el Gran Área Metropolitana son más las quejas cuando solo en San José hay 5 mil estudiantes, es obvio que tienen que ser más, contra 100 estudiantes de algún centro, contra 300 de Upala, probablemente, yo no podría decir, no tengo instrumentos o resultados técnicos que me digan que se quejan porque no tienen acceso o porque tienen un mayor acceso a las personas. No podría decirlo porque no tengo datos que me digan eso, pero ustedes pienso que sí, porque tienen el día a día con los estudiantes.

Entonces, quería solicitarle encarecidamente que el informe sea socializado con cada uno de los Consejos de Escuela para desmenuzar un poco más el tema de los datos, que yo entiendo que usted lo hace a manera general, pero que pueda, por ejemplo, profundizar en el tema de las graduaciones, en el tema de la problemática de los privados de libertad, si lo podemos llamar así, que usted

pueda profundizar en cada Consejo de Escuela al mismo tiempo de poder desglosar los temas más comunes, si gusta por áreas, le digo, sinceramente, si se pudiera hacer un esfuerzo para ir a los Consejos de Escuela por carreras sería mucho más provechoso para nosotros porque podríamos incidir directamente en las decisiones y me refiero a los directores de Escuela, obviamente.

Si lográramos tener estos insumos en los Consejos de Escuela como un punto único, es decir que se haga un Consejo de Escuela extraordinario que es lo que pediría a los directores de Escuela para tratar el Informe de la Defensoría de los Estudiantes y en aquellos temas que usted considere más relevantes por su naturaleza y por su reincidencia, estoy segura de que los cuatro directores de Escuela aquí presentes le van a dar una fecha, estoy completamente segura para que antes de que termine el año usted pueda tener una retroalimentación directa con los profesores.

Muchas gracias.

SONIA VEGA: Muchas gracias a todos. En primera instancia quería referirme a lo que indica la compañera Noelia, creo que sí son muchos los privados de libertad, es una población estudiantil sumamente especial diría yo, porque ellos tienen necesidad de conversar con alguien, entonces, llega uno a dar una charla y lo único que hacen es quejarse y quejarse y lo que yo hago es trasladar las quejas a quien corresponda.

Efectivamente, creo que no solo Noelia, sino todas las personas que estamos involucradas en la parte docente tenemos que mejorar la calidad del servicio que se le brinda y sé que se han hecho grandes esfuerzos y que tenemos que continuar.

Muchas gracias a Noelia, muchas gracias a Marjorie por sus comentarios, don Régulo, le voy a ser honesta, la Dirección ha costado un poco, es muchísima la información que se maneja, es mucha la normativa que hay que conocer y no solo conocer, sino saberla aplicar, creo que ya estoy poniendo los pies sobre la tierra y estamos empezando a conocer la normativa institucional que pueda en algún momento ser variada para presentar ante el Consejo Universitario.

Eso es lo que nos ha hecho falta, hemos variado bastantes funciones dentro de la Defensoría, hemos distribuido funciones, hemos asignado particularmente a cada uno de los funcionarios tareas muy específicas y ahora seguimos con la segunda parte, no podíamos atender todo lo que era necesario atender, pero allá vamos.

A Raquel, igualmente, muchas gracias por sus comentarios, trataremos, en la manera de lo posible, de coordinar con ustedes de la mejor forma las situaciones para poder brindarle una mejor atención a los estudiantes en general.

En cuanto a doña Katya, usted tiene toda la razón, de casualidad nos pusimos a discutir el informe que tiene en la página web la Universidad de Costa Rica y tiene

datos muy interesantes y los datos están por escuela, por carrera, vieran qué datos más interesantes tienen y que rico es leerse un documento de esos. Mal ejemplo puse, definitivamente, acepto su comentario y lo hago muy mío y me disculpo honestamente, no obstante, sí considero que sí tenemos que mejorar y yo sé que graduación es diferente a los trabajos finales de graduación, pero le permite a la Universidad graduar estudiantes, entonces hay que tener mucho cuidado con aspectos como esos, trabajos finales de graduación.

Sé que se han acreditado cátedras, sé que se han acreditado muchas carreras en el último año, lamentablemente, este informe se presentó tardíamente y no fue por culpa de don Luis Guillermo o del Consejo Universitario que nos dieron una fecha tan tardía.

Eso fue a consecuencia de que yo me estaba acoplado a las nuevas funciones. Cuando uno se dice en administración, que para un puesto es necesario de tres a seis meses de acoplamiento y cuando es una jefatura son de seis meses a un año como mínimo, ha sido un poco difícil atender todas las situaciones, todas las quejas de la población estudiantil, correr todos los días con plazos, con tiempos, es un trabajo bastante estresante, se los digo, pero esperemos que en el informe del año entrante, si es que yo todavía estoy aquí, con mucho gusto va a estar en manos del Consejo Universitario en la fecha establecida por el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes.

Y con mucho gusto, doña Katya estamos en la mejor disposición, yo le mandaré un comunicado a los Consejos de Escuela tomando sus palabras para que en el momento en que me den cita con muchísimo gusto estaré en los Consejos de Escuela revisando el informe en lo que respecta a las denuncias, consultas y quejas planteadas por los estudiantes en este informe.

Muchas gracias a todos.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias, doña Sonia y muchas gracias a todas las personas que han asistido.

Yo quiero hacer un comentario final con respecto a que hay recomendaciones y sugerencias muy importantes que creo que la administración y las instancias académicas también podemos ir las tomando como nuestras, y tal vez no esperar a que se haga un informe de labores, sino que exista permanentemente realimentación a los vicerrectores, al Consejo de Rectoría, inclusive, para poder fortalecer toda la acción que están desarrollando desde la Defensoría de los Estudiantes.

Por supuesto agradecerle a doña Sonia, a Gabriela, a Karen, a Douglas por el trabajo que han realizado, hay una integración importante de delegados, eso lo aplaudimos, lo celebramos, cada vez se extienden más los brazos de la Defensoría y eso va a beneficiar a nuestros estudiantes.

Me informan que también hay un cafecito. Vamos a dar por concluida la sesión aquí a razón de que las 5:00 de la tarde hay una videoconferencia y debemos dejar el espacio.

Muchas gracias por la compañía y buenas tardes.

Se levanta la sesión al ser las diecisiete horas.

LUIS GUILLERMO CARPIO MALAVASI
PRESIDENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO

IAR ***