

# UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA CONSEJO UNIVERSITARIO

---

18 de mayo del 2023

## SESIÓN EXTRAORDINARIA VIRTUAL DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

### ACTA No. 2965-2023

PRESENTES: Rodrigo Arias Camacho, quien preside la sesión  
Eduardo Castillo Arguedas  
Carlos Montoya Rodríguez  
Ana Catalina Montenegro Granados  
Maureen Acuña Cascante  
Marlene Víquez Salazar  
Vladimir de la Cruz de Lemos  
José María Villalta Flores-Estrada  
José Osvaldo Castro Salazar

#### INVITADOS

PERMANENTES: Ana Myriam Shing Sáenz, coordinadora general  
Secretaría Consejo Universitario  
Nancy Arias Mora, asesora jurídica Consejo Universitario  
Angélica Porras Chacón, auditora interna a.i.

INVITADA: Heidy Lucía Arce Ovares, defensora de los Estudiantes

Se inicia la sesión al ser las catorce horas y ocho minutos de modo virtual.

\*\*\*

### **PRESENTACIÓN DEL INFORME DE LABORES DE LA DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES, CORRESPONDIENTE AL 2022.**

RODRIGO ARIAS: Muy buenas tardes. Damos inicio a la sesión extraordinaria del Consejo Universitario número 2965-2023 de hoy 18 de mayo del 2023 con la presencia de las siguientes personas del Consejo Universitario, doña Marlene Víquez, don Vladimir de la Cruz, don Carlos Montoya, doña Maureen Acuña, doña Catalina Montenegro, don Osvaldo Castro como presidente de la Federación de Estudiantes y mi persona.

Don Eduardo Castillo y José María Villalta, esperamos que se integren en el transcurso de la sesión.

Nos acompaña Lucía Arce Ovares, defensora de estudiantes de la UNED, dado que esta sesión extraordinaria es para conocer el Informe Anual de la Defensoría correspondiente al año 2022.

También participan en la sesión, doña Nancy Arias, asesora jurídica del Consejo y doña Angélica Porras, quien está como auditora interina en este tiempo.

El tema, tal y como dije de esta convocatoria extraordinaria de sesión del Consejo Universitario, es para conocer, escuchar y analizar el Informe Anual de la Defensoría correspondiente al año anterior.

Es importante resaltar que esta convocatoria desde antes de que las sesiones del Consejo fueran públicas, siempre se buscaba que fuera una sesión pública. En aquellos tiempos se convocaba en el Paraninfo para que la comunidad universitaria escuchara los informes de la Defensoría.

Ahora en esta modalidad de sesiones virtuales, se facilita y además como las sesiones del Consejo ahora son públicas, ya no es una sesión extraordinaria pública, sino una sesión extraordinaria normal que por naturaleza es pública y ojalá que muchas personas lo escuchen en vivo, en directo y también que los que no puedan ahora, aprovechen la grabación para escucharlo posteriormente. Es muy importante de verdad, conocer el informe pormenorizado que la Defensoría nos da, de la labor de un año determinado, un año que además ya tiene particularidades propias, porque iba quedando atrás la pandemia que también marcó de manera muy fuerte los años anteriores, especialmente para algunas poblaciones.

También, un año en el que se nombra a la defensora, a Lucía Arce, que ahora nos presentará el informe, pero reconocerle a Douglas Garro todos los meses que estuvo con recargo de la Defensoría como lo había hecho también en los años anteriores.

Así que sin más preámbulo, Lucía tiene la palabra para comenzar y luego las y los integrantes del Consejo Universitario nos referiremos al informe.

HEIDY LUCÍA ARCE: Muy buenas tardes señor rector, don Rodrigo Arias, muy buenas tardes, señoras y señores miembros del Consejo Universitario y también a toda la comunidad universitaria que nos escucha, muchísimas gracias por el espacio para la Defensoría.

Efectivamente, como lo mencionaba al señor rector, la Defensoría por normativa tiene que presentar un Informe Anual y entonces esta es la ocasión que nos convoca, me disculpo si no tengo muy buena dicción, es que tuve días anteriores un tratamiento bucodental y todavía tengo un poquito de resabios y entonces, por

cualquier cosa, si no logro pronunciar bien o conversar bien, por favor me interrumpen, se debe a eso.

Voy a presentar la presentación que tenemos para ustedes. La Defensoría de los Estudiantes está conformada por un equipo base que está integrado por, en este caso, ahora mi persona y por los compañeros que vienen desde hace mucho tiempo atrás trabajando en la Defensoría, que son Gabriela Rivera, Gerardo Valerio, Douglas Garro y ahora les comento más adelante que tenemos a una persona pasante, que es nuestro compañero José Luis Sánchez.

Agradezco al equipo de la Defensoría su colaboración y su trabajo fundamental, desarrollado durante el 2022, como dijo don Rodrigo, yo me sumé a la Defensoría a finales del año 22, de tal manera que el trabajo que les voy a presentar básicamente ha sido desarrollado por mis compañeros encabezado por Douglas Garro, que es el miembro del equipo que estaba provisionalmente o interinamente en la dirección, y a quien también agradezco todo el proceso de transición que ha sido un gran maestro para mí y también junto con los demás compañeros, de un gran apoyo en este trabajo que ahora yo asumo en la dirección.

Como ustedes saben, la Defensoría fue creada en 1998 e inició sus funciones en el 2001, es decir, a este año la Defensoría tiene 25 años de estar abonando en una amplísima trayectoria que todos, estoy segura, coincidimos ha contribuido con la visión y con la misión de la Universidad, y que ahora nos encontramos en una etapa de maduración, de actualización, ante los grandes retos que cualitativamente nos obligan a avanzar hacia esas nuevas exigencias y ante la realidad actual tal cual lo mencionaba don Rodrigo hace un momento.

Todos conocemos que el accionar de la Defensoría está regulado por el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes y que nos obliga a ser garantes de los derechos estudiantiles y también de los intereses de nuestra comunidad.

Pretendemos y trabajamos a partir de una definida acción de mediación y aplicación de la resolución alternativa de conflictos ante todo momento y esto nos ha dado no solo grandes gratificaciones, sino que importantes logros en todos los espacios estudiantiles y en el territorio nacional.

También tenemos como encargo la formación continua de nuestra comunidad universitaria, y esto lo hacemos en una vinculación cada vez más fortalecida y definitivamente estratégica con diferentes instancias internas y también coordinaciones externas vitales con las que tenemos convenios en poblaciones específicas que la Universidad tiene inscritas, pero también con algunas otras homólogas, otras de interés, afinidades, de compartir experiencias, que en este año hemos venido acrecentando y que es parte de nuestros objetivos.

Les comentaba hace un rato que el equipo que tenemos, es un equipo transdisciplinario que integra las ciencias de la historia, la docencia, la psicopedagogía, la antropología, la administración y el derecho. Ahí les puse una

fotografía de nuestro equipo actual, que está integrado, como les decía, subiendo las graditas de arriba para abajo, mi compañero Douglas Garro, luego Gabriela Rivera, mi persona que está en medio, hemos tenido desde finales de noviembre hasta la actualidad, la participación y colaboración en el trabajo de la Defensoría de la funcionaria Marylin Solano, que está con nosotros temporalmente, vamos a ver cómo se desarrolla el proceso, y también nos acompaña en nuestro equipo, Gerardo Valerio, que también tiene varios años de trabajar y les mencioné hace un rato que el CONRE dichosamente nos aprobó una pasantía de José Luis Sánchez, que es un compañero que tiene una trayectoria bastante larga en la Universidad, destacado con su código en la Editorial de la Universidad, pero que él es profesional en derecho y ahora está haciendo un aporte sustantivo a la Defensoría.

Esperamos que con las gestiones que estamos realizando, estas colaboraciones adicionales también puedan permanecer con nosotros, porque el trabajo de la Defensoría, igual que en las diferentes instancias, es muy amplio, y ya la curva de aprendizaje, el involucramiento, etc., de cada uno de estos compañeros que se han venido integrando, realmente suma a un trabajo muy delicado de la Defensoría.

En fin, voy a presentarles los diferentes logros, alcances, situaciones y todo el desarrollo del trabajo de la Defensoría en el año 2022.

Desde el punto de vista del funcionariado, para el año 2022 logramos la reclasificación de funcionarios que pasaron a ser analistas de servicios universitarios, todavía en esto no falta mucho que hacer, necesitamos en el caso de Gerardo Valerio, que pueda tener una plaza, les mencioné con el caso de José Luis Sánchez viendo la posibilidad que se quede también con nosotros y además se logró después de un largo proceso de concurso que pudiera mi persona ingresar o ser seleccionada con el apoyo del Consejo Universitario en el proceso de elección que corresponde según la normativa, como nueva directora de la Defensoría de los Estudiantes y mi periodo abarca de mitad de octubre del 2022 hasta septiembre del 2026.

Dentro de este trabajo tan importante que desarrollamos, contamos con personas clave según reglamento. El artículo 5 del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes establece que tenemos que nombrar estudiantes o personas estudiantes delegadas en todas las sedes universitarias y también en los centros penales.

Hasta hace un tiempo en los centros penales, los delegados o las delegadas se llamaban personas delegadas auxiliares, dichosamente esto ya se ha normalizado para todos y bueno, tenemos una gran cantidad, es un trabajo bastante arduo, lo lidera mi compañero Gerardo Valerio, e implica el constante nombramiento de personas estudiantes delegadas que tienen que tener una serie de requisitos académicos y que básicamente nos ayudan a la atención de consultas de sus iguales en las diferentes sedes universitarias, porque en este sentido trabajamos

muchísimo en los territorios, atendemos a través de ellos, denuncias o quejas de la población estudiantil y los delegados y delegadas, pues por supuesto brindan asesoría y participan en los procesos de mediación y conciliación, cuando son en lo inmediato necesarios y que pueden ser atendidos sin que tenga que recurrirse necesariamente al funcionariado o directamente a mi persona.

De tal manera que hacen un trabajo significativo y dentro de las reformas que probablemente podamos estar incluyendo en la propuesta que estamos tratando de llevar adelante, junto con una iniciativa del mismo Consejo Universitario para reformar el Reglamento de la Defensoría, hemos pensado en la necesidad de que exista un suplente o una figura similar, de tal forma que la gran movilidad que tenemos de personas estudiantes delegadas, en todo el territorio nacional no nos implique tanto tiempo ni nos deje descubierto, porque por diferentes razones, ya sea porque la persona se gradúa, porque se cambia de residencia, en el caso de los centros penales, también con el gran tránsito intra-carcelario que tienen, etc., hace que esa continuidad no siempre sea la deseada y una persona suplente llegaría a solventarlo de cierta manera. Esto está dentro de nuestras propuestas.

Las personas estudiantes delegadas en el 2022 participaron dentro del trabajo que realizaron, así como Mariela, que la tenemos en esta fotografía y que encontró la mejor forma de anunciarse en su computadora, dice, “Consultas con la Defensoría de los Estudiantes”, ellos participaron en capacitaciones a sus iguales en temas de gestión del tiempo y estrategias de acercamiento al estudiantado, participaron en los consejos asesores de representantes que según el artículo 6 del Reglamento de la Defensoría, esta dirección, junto con estudiantes según las regiones Chorotega, Huetar Norte o Atlántica, Central Brunca y Pacífico central, debemos realizar seis por cuatrimestre y ellos tienen una gran participación activa, tanto en la parte de organización como en el desarrollo de las actividades.

Contribuyeron también en sesiones sobre acreditación institucional, inducciones estudiantes de nuevo ingreso, colaboraron con personas funcionarias y profesionales en el tema de orientación en cada una de las sedes universitarias y para ellos se les había asignado un correo electrónico de tal manera que pueden accederse directamente desde la página y atender los casos desde las regiones, lo cual contribuye significativamente también a descongestionar un poco el trabajo que tenemos desde la oficina con el personal de planta.

Acá es importante mencionar que con la pandemia cambió muchísimo la forma en como venían trabajando los estudiantes delegados y todavía el año pasado hubo como cierto acomodado en función de eso, y antes de la pandemia significaba que nuestros delegados, que nuestras delegadas, estuvieran siempre en las sedes universitarias, cuando se recolectaban los trabajos, las tareas, cuando se aplicaban exámenes, cuando habían diferentes actividades, laboratorios, etc., y era ese momento como el que vemos en esta fotografía con nuestra colaboradora Mariela. Sin embargo, ustedes saben, esto ha cambiado totalmente y en este 2023 estamos replanteándonos toda una estrategia distinta para, a través de la virtualidad y también del nuevo acercamiento y las nuevas formas que ya tenemos

con muchísimo mayores posibilidades en temas presenciales para que nuestros delegados, nuestras delegadas, estén retomando ese trabajo, además, hemos desarrollado también una propuesta para los y las jefes de las sedes universitarias, de tal manera que se genere un mayor acercamiento, que vuelvan a conocer quiénes son las personas delegadas de su sede porque no se volvieron a ver con esto de la virtualidad, dónde están, qué están trabajando, presentarles las propuestas que tenemos y hacer ese “match”, ese trabajo muy de la mano que ya hemos estado fortaleciendo ante los nuevos retos y las nuevas necesidades de proyectar a nuestros delegados y delegadas, y ahorita estamos también abonando en cuanto a capacitación sobre todo de liderazgos.

En cuanto a la capacitación que ha recibido propiamente el personal de la Defensoría en el 2022, esta fue realmente escasa, se recibieron capacitaciones en debido proceso en sistemas de gestión interna de calidad y liderazgo, que conecta a distancias y también algunos talleres, así como de pinceladitas de formación de personas mediadoras y conciliadoras de conflictos, además de que la Defensoría de los Habitantes a final de año nos invitó a participar en un taller de identidad de género que fue importantísimo y que ahora estamos tratando de implementar en términos de todos los formularios que tiene la Universidad y de todos los espacios para que se garantice lo que ya a nivel estatal está definido, en esta ley 26743, que es la de identidad de género.

Sin embargo, una de las propuestas de la Defensoría es lograr invertir muchísimo más en el recurso humano, la Defensoría en términos de sus necesidades crecientes de formación y la proyección que esto pueda tener y el impacto con las personas que trabajamos, es decir, todos nuestro estudiantado y todo el funcionariado.

El presupuesto que tuvo la Defensoría en el 2022, fue realmente escaso. Este disminuyó sobre todo por pandemia, en el 2020 y 2021 como lo he mencionado, fue un periodo de gran crisis económica del país, con gran impacto para las instituciones estatales y la Universidad no estuvo ajena a eso, el presupuesto que se había solicitado o por lo menos el que se asignó para este año pasado, fue totalmente insuficiente para el desarrollo propuesto del Plan Operativo Anual y ustedes lo pueden observar en esta tabla, que suma un presupuesto muy módico de menos de 3 000 000 de colones.

Este mismo presupuesto, antes de que yo llegara a la Defensoría, porque la solicitud se hace cerca de mitad de año, es el mismo que se solicitó para este año, es decir, en este año 2023, contamos con poco menos de 3 000 000 de colones para capacitación, giras, para hacer 16 consejos de representantes en todas las regiones del país, para hacer un trabajo de divulgación, para todo lo que les he comentado y les voy a seguir desarrollando, de tal forma que es fundamental que la Defensoría de los Estudiantes pueda contar con un mayor presupuesto, tomando en cuenta, definitivamente la austeridad y las restricciones que la institución tiene, pero que sí es indispensable para que podamos desarrollar a cabalidad nuestro trabajo.

Por otra parte, también contribuimos dentro de ese quehacer en procesos de formación a la comunidad universitaria. Dentro de los muchos trabajos que el equipo de la Defensoría desarrolló durante el 2022, por ejemplo, voy a mostrar algunos para nada más dar algunos ejemplos, un día con estudiantes privados de libertad, que son los programas exitosos de la Defensoría, liderado por mi compañero Douglas Garro, que tuvo un 70% de la atención del estudiantado, no se llega a un 100% porque no siempre pueden salir todos los estudiantes privados de libertad a los espacios donde los reunimos por razones de seguridad y muchas otras que son parte de la naturaleza carcelaria.

Trabajamos mucho el tema de cultura de paz y negociación de conflictos, aquí en términos generales se atendió a 220 estudiantes, sin embargo, este es uno de los temas más importantes que este año estamos retomando y queremos abarcar muchísimo más, vinculados con diferentes instancias de toda la comunidad universitaria, tanto el estudiantado como el funcionariado para trabajar con estas temáticas.

Otro de los talleres que le gusta mucho a la población y que nos lo solicitan mucho porque en algún momento en vinculaciones hemos dado un taller de APA, que este año estamos retomando también y algunos otros, fueron trabajar mucho con el tema de normativa, que fue uno de los talleres que más brindamos, dimos uno sobre todo a final de año que se llamó “Que no te agarren en la Luna, infórmate con la normativa”, esta se lo dimos fundamentalmente a líderes de asociaciones de estudiantes de sedes universitarias a lo largo del territorio nacional y aquí agradecemos toda la colaboración tan importante que la FEUNED hizo.

Trabajamos en el Centro Penal de Mujeres Vilma Coorling, con un curso que se llamó “Maternidad efectiva para la crianza consciente”, trabajamos talleres sobre la DF, hicimos programas de radio, también con población autóctona participamos en encuentros como la voz indígena estudiantil en el campamento Kahoka, que esto se hizo en vinculación con PROCAL, una instancia que está a la cabeza de, como ustedes conocen, de la atención a estudiantes de poblaciones originarias y con quien tenemos una alianza muy importante, que definitivamente guía nuestro trabajo en la Defensoría para acercarnos cada vez más a estas poblaciones, de las cuales considero todavía nos falta dar pasos más agigantados desde la Defensoría, pero que ya tenemos una estrategia bien definida para este año y los subsiguientes dentro de esta administración. También trabajamos con población indígena en el gran área metropolitana y con las asociaciones que ya les mencionaba.

Estas son algunas imágenes que recrean esos momentos con nuestros estudiantes.

Trabajamos con todas las selecciones deportivas, en colaboración y alianza con el programa estudiantil, liderado por José Alejandro Echeverría de la DAES, y ahí abarcamos temas de normativa, ellos nos pidieron colaboración en temas de

bullying, de acoso, y aquí trabajamos también con compañeros de otras instancias de la Universidad y fue muy exitoso y muy interesante trabajar con estudiantes que se agrupan a partir de otras actividades concretas como en este caso, todas las selecciones deportivas que tenemos.

También trabajamos con estudiantes con necesidades educativas especiales, dimos sobre todo un curso que se llamó “Una mirada prospectiva por la accesibilidad académica en la educación superior”, buscando que se diera un acercamiento permanente entre población estudiantil con discapacidad, intentamos muchísimo favorecer esa relación de apoyo entre pares y fue una experiencia muy enriquecedora y también favorecer esa interacción de estos y estas estudiantes con el resto de la comunidad universitaria, algo que pretendíamos era poder colaborar, en cuanto a ver soluciones, mejores oportunidades en la accesibilidad que tenemos dentro de las herramientas y las plataformas virtuales que utiliza nuestra universidad y que todavía presentan dificultades.

En estos talleres participaron estudiantes con necesidades de apoyo en cuanto a aprendizaje, déficit atencional, problemas auditivos, visuales, sistémicos, múltiples, motora y, también emocional, aquí también nos apoyamos muchísimo con las compañeras de la DAES en cuanto a que poder contar con una persona que nos ayudará en la interpretación de Lesco y de otras herramientas, es bien difícil por los escasos recursos que hay, pero las voluntades siempre se suman y ha sido bastante exitoso.

Esta población y ahorita más adelante lo voy a desarrollar en particular, también es una de las que queremos abrigar muchísimo más en ese trabajo conjunto que estamos realizando.

En los centros penales también desarrollamos algunos talleres como este de habilidades para la vida, donde también se abordó temas de masculinidad en el caso de la mayor parte de los centros penales que son de varones o no tenemos un centro penal exclusivamente de mujeres y en este caso vemos a estudiantes con su permiso para la fotografía del CAI Jorge Arturo Montero, antigua reforma desarrollando este taller.

Mencionaba antes que tuvimos un taller hermosísimo, con la colaboración aquí nos aliamos con la Editorial de la Universidad y también con Onda UNED además de la Dirección de Extensión por supuesto, quien nos aportó las facilitadoras para dar un taller sobre maternidad afectiva, todos conocemos que en el Centro Penal Vilma Coorling hay lo que se llamaba antes “casa cuna”, ahora no preciso cómo se llama exactamente, pero se trabajó con mujeres que estaban prontas a que sus hijos salieran, los niños tienen que salir a los 3 años para que no asuman la misma prisionalización de sus madres y trabajamos con ellas, estudiantes de la UNED, todo el tema de la literatura, ellas construyeron un cuento de su propia autoría para que les fueran leídos a sus niños por las personas que los iban a cuidar en ese momento que ellos iban a salir.



Onda UNED, ahí con todo su equipo las grabó y también hicimos programas de radio con esto y se coadyuvó también en esa complejidad y en esa transición y también se motivó a nuestras estudiantes privadas de libertad en el Vilma Coorling, que no son pocas, 25 el cuatrimestre pasado, ahorita tengo que ver la matrícula de este cuatrimestre, pero la matrícula de privados de libertad en este cuatrimestre creció, me estaba diciendo la compañera Noelia Vega, por lo menos en un 40% este cuatrimestre, entonces seguramente tenemos aquí más estudiantes.

Esta fue nuestra participación con el estudiantado. También hicimos aportes al funcionariado, sobre todo con nuestro curso estrella que se llama “Aprendiendo a interpretar y aplicar el Reglamento General Estudiantil”. En el 2022, particularmente por cada cuatrimestre se abren dos cursos del Reglamento General Estudiantil para nuestro funcionariado y participaron 96 personas en total.

Como ustedes recordarán, desde el 2018, el CONRE aprobó este curso que iba a tener carácter obligatorio para los directores de las escuelas, los encargados de programa, los encargados de cátedra, los asesores académicos, todos los jefes de las sedes universitarias, los coordinadores de la DAES, los coordinadores de la Dirección de Extensión, los proyectos estudiantiles de investigación, el PROLED, vamos a ver, creo que son todos estos, pero además, estos por acuerdo del CONRE tienen que participar y tienen que desarrollar este curso obligatoriamente, sin embargo, tenemos una gran participación del funcionariado en general, seguimos abriendo el curso, dos por cuatrimestre y siempre se llena el cupo y esto es muy importante.

Con el gráfico que podemos observar en la pantalla, hicimos uno para el último quinquenio, porque el 2018 hasta el 2022 que es el año que estamos evaluando, sobre el cual les estoy informando, hemos tenido un total de 376 personas funcionarias que han participado, eso representa un poquito más de un 10% del funcionariado UNED que sobrepasa los 3500, según los datos que tengo, y que está bastante bien.

Sin embargo, el encargo que estoy proponiéndome a partir de este año, es volver al acuerdo del CONRE para focalizar la matrícula a este curso, porque según la indagación que hice a principio de año, solamente un 18% de todos estos funcionarios y funcionarias que deben llevar el curso, según acuerdo del CONRE, lo han llevado. Entonces ahora, y valga la oportunidad para mencionarle a la comunidad universitaria, que en este momento está abierta precisamente la inscripción para quienes corresponda matricularlo, pues que podamos tener una mayor inscripción y poder abonar en completar ese 100% del funcionariado, que tienen que llevarlo y seguir creciendo en cuanto a poder dar el curso.

Los impactos son muchísimos, entre más funcionarios, obviamente, conocen el reglamento, nos facilita muchísimo el cumplimiento en el servicio académico y administrativo que brindamos, hay mayor sensibilidad, nos facilita muchísimo la

vinculación que tiene la Defensoría con las oficinas cuando nos reunimos con ellos para exponerles casos, para exponer situaciones, hay muchísimo mayor empatía. Entonces, realmente ha sido muy exitoso.

Por otra parte, la Defensoría tiene un gran trabajo de divulgación, es indispensable para que nuestros estudiantes nos conozcan, a la fecha he ido con el escaso diagnóstico en este corto tiempo logrado ir haciendo, pero que voy crecientemente en eso junto con el trabajo dedicado del equipo de la Defensoría, la divulgación es indispensable porque, sobre todo en los territorios se conoce menos sobre la Defensoría y esto significa estar omiso un poco de la normativa que permite al estudiante, auto-garantizar el desarrollo de debidos procesos, de sus derechos, de sus intereses, etc.

Entonces, los compañeros trabajaron en el 2022 en el desarrollo de diferentes contenidos para su ejecución, muy amplios a través de diferentes formas, por ejemplo a través de “Sabías” que se publican a través del correo, que se comparten a través de WhatsApp, de la página de la Defensoría, se hicieron infografías y también por supuesto, se utilizan al máximo posible las redes sociales que tiene también la Defensoría, los compartimos con la Oficina de Mercadeo, que siempre nos ayuda un montón y está el 100% del tiempo anuente a esa colaboración además.

En esto hay que hacer un trabajo todavía muchísimo más dedicado y también más efectivo. Para eso, la Defensoría en este año, viene trabajando en una estrategia que pretende desarrollar a lo largo de esta administración para ampliar las formas y también el impacto en cuanto a la divulgación de nuestra dirección.

Por otra parte, la Defensoría cuenta con una página web, el año pasado no tuvo cambios sustantivos, sin embargo, si requiere efectivamente un remozamiento, de esto tenemos gran conciencia, hay que actualizarla, queremos trabajar mucho a través de nuestra página web, en términos de fortalecer la identidad con nuestros estudiantes, queremos que nuestros y nuestras estudiantes se encuentren en la página, se sientan cómodos, que sepan que es un espacio donde estar, queremos proyectar sus vivencias, las experiencias que compartimos, queremos hacerla mucho más amigable, queremos conversar con ellos y con ellas, agregar nuevos contenidos, tenemos que corregir algunas de las distintas secciones y, sobre todo, actualizadas. Para esto ya estamos trabajando en una propuesta que hemos presentado en la DTIC y que los compañeros muy amablemente nos están colaborando, algunas cosas ya las hemos ido logrando hacer poquito a poco y estamos en fila con otras, porque junto con muchas otras instancias de la Universidad, pues la DTIC está trabajando, pero estamos muy conscientes de que esto es un espacio que puede proporcionarnos mayores resultados a partir de un trabajo fundamental de actualización, del cual ya nos estamos ocupando.

Uno de los aspectos fundamentales, como ustedes conocen, son los casos que se presentan ante la Defensoría por parte de los y las estudiantes. Un caso es siempre interpuesto por el estudiantado y de acuerdo con una modificación que se

había hecho al reglamento hace algunos años, se dividen o pueden ser a través de consultas, de quejas o denuncias.

Las consultas se entienden dentro de lo normado, como una duda que el estudiante hace a través del formulario que encuentra en la página de la Defensoría, o que hace vía telefónica o vía correo, y las principales son, consultas sobre normativas, sobre directrices institucionales, sobre cómo hago el debido proceso para tal y cual cosa, ¿cómo me defiendo?, ¿qué puedo hacer ante tal o cual situación académica, administrativa?, con otros compañeros o compañeras, etc., y también consultan muchísimo sobre los servicios de la Universidad y propiamente los que les ofrece la Defensoría.

Por otro lado, también pueden presentar quejas que, realmente en términos generales son inconformidades de los estudiantes, oposiciones o protestas por algo que ellos consideran no se está dando a cabalidad, en términos de los servicios académicos o administrativos y finalmente, la denuncia, que es el debido proceso que un estudiante o una estudiante realiza cuando considera que se ha faltado a sus derechos que están regulados en la normativa.

A partir de eso voy a desagregar algunos aspectos que resultan de interés, sobre todo por las oportunidades de mejora que la recurrencia de casos ante la Defensoría puede generar en la institución.

Veamos que para el 2022, en este gráfico podemos observar que la consulta es lo que predomina por parte de nuestro estudiantado, un poquito más de la mitad son consultas, sin embargo, tenemos que tener el cuidado y resulta interesante que las consultas, muchas veces se convierten en denuncias, porque el estudiante llama porque no sabe cómo interponer una denuncia o no sabe si realmente se está faltando a un derecho que tiene garantizado por normativa u otras situaciones que tienen que ver con acoso o con diferentes normas conexas, que efectivamente puede ser que le estén afectando.

Tenemos casi un 24% de denuncias y un porcentaje un poquito mayor de casi 25,5 en cuanto a quejas.

En principio el estudiante recurre para que se le asesore, llama, escribe, hace un formulario para que se le asesore, y en segundo lugar, como mencioné antes, tiende a interponer una denuncia.

Hemos venido haciendo un análisis concienzudo en la Defensoría, si realmente esta diferenciación en los términos que están así definidos, como les decía en la normativa y también el formulario que tenemos para que los estudiantes puedan presentar sus casos, tenga que definirse en cada uno de estos, porque es bastante confuso a veces, de cualquier manera aquí los estoy presentando tal y como ellos los realizan, es decir, ponen un check en la casilla de denuncia o de consulta o de queja, pero no necesariamente el enunciado o la propuesta del caso corresponde a una definición correcta o una excepción, que sea tal cual. De tal

forma que también esto podríamos estarlo reformando en el reglamento con las posibilidades.

Dentro de esta presentación de casos tramitados, podemos ver por región cómo se da esa distribución. Efectivamente, la región central tiene más del 50% de los casos, lo cual obviamente se entiende al tener la GAM una mayor concentración demográfica y por tanto, de estudiantes en las sedes que corresponden a esta región, sucedida por la región brunca, que es muy interesante la zona Sur en cuanto a recurrencia, aunque obviamente la diferencia de 43074 es muy amplia, sin embargo, difiere con el resto del país.

Entonces, tenemos en primer lugar la región central, en segundo la región brunca y en suma las otras regiones Huetar Atlántica, Norte, la Chorotega y la Pacífico Central, en conjunto pueden estar sumando cerca de 50% de los casos en promedio todas estas otras y tuvimos dos casos de estudiantes en el exterior, que también consultaron para el año 2000.

Es interesante ver que de los 710 casos que recibió y que tramitó la Defensoría de los Estudiantes en 2022, estos fueron presentados por 516 estudiantes, descubrimos que hay estudiantes que recurren en más de una ocasión, por ejemplo, 65 pusieron dos casos, 83 y 10 estudiantes pusieron cuatro casos.

Entonces hay una poca participación o pocos estudiantes acuden a la Defensoría y esto se puede explicar por diferentes razones. De todas maneras la casuística no es un fin en sí mismo, pero es importante en términos de las acciones que se puedan derivar de estas.

Podemos observar y es interesante verlo por mes en esta tabla del 2022 para hacer o subrayar los casos en que más se presentan, enero, mayo y setiembre corresponden a mayor incidencia de casos, por supuesto, están totalmente asociados con los tiempos de la matrícula para cada uno de los cuatrimestres y las denuncias o las consultas son diversas, sobre todo la gran incidencia es por la limitación de cupos en asignaturas y por el sistema de matrículas en sí mismo, lo cual este cuatrimestre, la semana pasada no fue diferente.

En cuanto a la mayor recurrencia de casos, obviamente siendo esta una casa de enseñanza, tenemos un mayor número porcentual de casos académicos, que corresponde casi a un 70% y el restante a casos administrativos y veamos que son las cosas que las y los estudiantes principalmente recurren.

Quiero mostrar este gráfico por género, hay una mayor cantidad de mujeres que recurren dentro de estas 516 personas que presentaron casos, pero esto por supuesto, también tiene que ver con que esta es una Universidad que tiene una matrícula mayor de mujeres.

Voy a dejar un momentito en pausa para ver cuáles son las causas que ya les mencioné o los aspectos en que más recurren, porque me adelanté un poquito y

me interesa también que podamos observar por grupos o por segmentos de población, quienes están recurriendo. Los estudiantes regulares al ser un porcentaje evidentemente mayor, casi constituyen el 95% de los casos que fueron tramitados por la Defensoría, mientras que en segundo lugar las personas privadas de libertad, 24 casos de estudiantes con necesidades especiales, 11 casos, del CONED tuvimos 2 casos, es interesante y ahora me voy a referir a esto, mientras que, de pueblos originarios, solamente tenemos 1 caso.

Me permito decir, que con base en los datos muy amablemente que me brindaron en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la cantidad de estudiantes activos de la UNED el año pasado, fue de casi 44000 personas, estudiantes activos, no me estoy refiriendo a la matrícula. Esto quiere decir que la incidencia de estos casos que podemos ver, los 710 casos, representa 2 denuncias o consultas por cada 100 estudiantes de quienes acuden a la Defensoría, obviamente, este porcentaje es bastante pequeño, pero estos estudiantes, y así lo vemos nosotros dentro de nuestro equipo, representa un grupo de personas que están inconformes con alguna situación en particular, que por diferentes motivos no acuden a la Defensoría y hemos detectado algunos principalmente, sobre todo no conocer sobre la Defensoría, no conocer sobre el Reglamento General Estudiantil y también en muchos casos, los estudiantes prefieren como dirían popularmente, “un mal arreglo, que un buen pleito”, es decir, no quieren contrariar al profesorado, o tener lo que consideran que puedan ser implicaciones, y por eso también trabajamos en talleres que puedan abordar todos estos elementos para que los estudiantes se sientan muy cómodos y puedan también llevar a cabo y disfrutar de los derechos que toda la normativa de la Universidad les brinda, sin embargo, aunque los casos son pocos, las resoluciones derivadas nos llevan desde la Defensoría a promover correcciones en las distintas áreas, tanto académicas como administrativas, para que el estudiantado se favorezca en el corto, mediano o largo plazo y cuando es de largo plazo, tratamos de dar siempre un acompañamiento, un seguimiento, nos hemos topado casos en donde ha habido problemas, porque se puso mala nota, porque hay mal una rúbrica en una asignatura o por algún problema en algún instrumento de evaluación y resulta que esa asignatura, la llevaban 300 personas, entonces se corrigió la nota o se corrigió ese instrumento a 300 personas, entonces de ahí el impacto, pero entonces ahí trabajamos en un acompañamiento muy de la mano con las cátedras, a veces hasta con las carreras, para que se pueda aplicar esa mejora para los cuatrimestres siguientes.

Si observamos en cuanto a los casos presentados en el último quinquenio para poder hacer un comparativo, podemos observar en el gráfico que ustedes tienen en pantalla, que de los últimos 5 años, del 2018 al 2022, que es el año de análisis que tuvo mayores casos, fue en el 2020, esto lo comentaba el año pasado mi compañero Douglas y esto se debe precisamente al tema de la pandemia, cuando por disposiciones institucionales, en respuesta a la crisis sanitaria, se tuvo que dar un paso un poco complejo hacia la virtualización y el uso de las plataformas educativas y cambiar todos los aspectos académicos, con excepción de los estudiantes privados de libertad, con quienes también ha implicado complejidades

de los cuales la Universidad ha hecho ingentes esfuerzos por salir adelante con la participación de todas y todos, y hemos venido sacando adelante los impactos.

Entonces, tenemos ese 2020 ahí con una curva bastante alta, particularmente si observamos entre el 2021 y el 2022, se da un interesante crecimiento, las incidencias, si vemos entre estos dos años, aumentó para el 2022, que estamos analizando casi un 70%, lo cual consideramos podría verse como un aumento de la presencialidad en los diferentes espacios de la institución, también a nivel nacional y dentro de ello, la posibilidad de que ya el equipo de la Defensoría el año pasado, fue trabajando muchísimo más con mayores posibilidades con nuestros delegados, con las sedes universitarias, y eso permite una mayor divulgación.

Podemos, adicionalmente observar en este gráfico como tuvieron un comportamiento entre el 2021 y el 2022 en cuanto a cada uno de los tipos de recurrencias ante la Defensoría.

Entonces, en el 2022 hubo un aumento sustantivo de consultas e igualmente de quejas, que es lo que más creció y un poquito más parecido las denuncias, con las salvedades que ya les hacía antes, en cuanto al comportamiento de estas distintas acepciones.

Las consultas que hacen los estudiantes, sobre todo tienen que ver con los siguientes tópicos, incumplimiento de deberes que se dan por parte del estudiantado, porque las consultas no sólo las hacen los estudiantes, sino que también atendemos consultas de las diferentes instancias de la Universidad, con el sistema de matrícula, como les comentaba antes, con lo que tiene que ver con procesos o recursos de revocatoria y apelación, con los cupos para matricular, que esto después de la pandemia, cómo la matrícula ha venido aumentando sustantivamente, pues por supuesto va a crear necesidades que la Universidad, en el tiempo ha venido resolviendo, pero que todavía generan grandes impactos. Hay muchas consultas, sobre todo normativas, sobre los procesos administrativos que se les imponen y que tienen que ver con los privados de libertad.

El tema de becas es un tema muy recurrido de todo el estudiantado en términos generales y sobre procesos que los mismos estudiantes realizan y aquí también, debo agradecer a la comunidad administrativa y académica, que hemos venido trabajando muchísimo más estrechamente en los últimos meses, tratando de abonar en este sentido, todavía hay mucho que hacer, pero hay mucha disposición. Esto fue dentro de los casos académicos.

Dentro de los casos administrativos, la mayor parte de las denuncias tienen que ver por el sistema de matrícula, los estudiantes expresan muchísima frustración, pero muchísima frustración cuando no pueden matricular, cuando la página se cae, cuando no pueden ingresar y cuando ya logran ingresar no hay cupos, cuando resulta que van a entrar un a curso que tiene como requisitos otros anteriores, pero que estudiantes que no tienen esos requisitos, porque el sistema

no lo permite, pueden matricularse y ellos ya no se van a poder graduar en el tiempo que pensaban, etc.

Entonces, también esto lo hemos venido trabajando con los compañeros de DAES, con los compañeros de Registro, etc., de cómo se van construyendo en soluciones. Ya hay mucho adelantado en este sentido y hemos venido poniéndonos sobre todo a la disposición para ver cómo apoyamos en estos procesos y también como guiamos a nuestros estudiantes, para que no sea un proceso tan frustrante, tan difícil o que no sea fallido. Esto por un lado.

Por otro lado, un segundo problema importantísimo que se tiene a nivel del área administrativa, es el incumplimiento de plazos de respuesta y particularmente por eso lo quise anotar en las solicitudes y las gestiones de convalidación y de reconocimiento de asignaturas, que me atrevo a decir, a veces tardan meses, sobre todo en aquellas escuelas que obviamente tienen muchísimo mayor matrícula, pero sí se da, en esto hay que seguir insistiendo y seguimos trabajando para que los estudiantes no se vean afectados.

Vamos a ver, dentro de los casos académicos, las personas privadas de libertad recurren muchísimo por las calificaciones, por las orientaciones académicas contextualizadas, por las asignaturas que no se ofertan, por los cupos, etc. Lo digo rápidamente, porque ahora quiero particularizar muy rápidamente en cada una de estas poblaciones no extendiéndome mucho, porque ya conocemos bastante sobre estas problemáticas, pero aquí apenas estoy citándolas dentro de los estudiantes regulares, los mayores problemas que se dan es en evaluación de los aprendizajes. Todavía nos falta muchísimo en cuanto a este proceso de transición que hemos hecho en las plataformas, nos pasa una y muchas veces que a veces que con los instrumentos de evaluación se invalidan y esto a veces afecta a los estudiantes, ¿por qué se invalidan?, porque se sube el instrumento y al mismo tiempo el solucionario y entonces ya lo quitan y ya el plazo cambia y ya hay una gran recurrencia, etc.

Todavía esas cositas las estamos trabajando. En cuanto a TFG, tenemos que fortalecer muchísimo en cuanto a los trabajos finales de graduación, sobre todo en el acompañamiento que las comisiones y las personas directoras dan a los estudiantes.

También, por otro lado, los estudiantes reclaman respuestas tardías, etc., si hay mucha recurrencia en cuanto a TFG, en cuanto a matrículas mencionaba, incumplimiento de funciones, promedios, plazos de respuesta, son cosas en las que se recurren de manera significativa.

En cuanto a las poblaciones vulnerables, me voy a referir como les mencioné hace un instante a cada una de ellas, de manera breve, los estudiantes con necesidades educativas especiales recurren como ustedes vieron muy poco, tuvimos solamente 2 casos el año pasado, aunque trabajamos directamente con ellos en talleres y en otros espacios, también la Defensoría de los Estudiantes ha

hecho una vinculación muy abrazada con el Programa de Estudiantes con necesidades especiales y la red de accesibilidad académica en un trabajo conjunto para la construcción de soluciones, porque tiene sus grandes complejidades, la UNED, como todos sabemos, tiene el diseño de universal del aprendizaje aprobado, tenemos la política, pero debemos todavía avanzar mucho, sobre todo en las asignaturas en otros cursos, en la producción de material de recursos audiovisuales en las páginas web, en las plataformas para que los incluyan, todos los cuatrimestres tenemos recurrencia a estudiantes que, por ejemplo, tienen problemas visuales y entonces, se tardan un poco o les llega muy tarde el material adaptado, y esto es porque también tenemos poco personal, realmente los programas tienen personas al frente que lo dan todo y que se preocupa mucho y que trabajan muchísimo.

Nosotros, a veces tratamos de construir en la inmediatez alguna solución, por ejemplo para este cuatrimestre, le propusimos que con el trabajo de los delegados, podíamos abonar un poquitito en todo el tema de digitalización para estudiantes con necesidades especiales y que no estuvieran tan tarde con sus materiales, porque lo que ellos tienden al final es a retirar las asignaturas, porque saben que no van a poder completarlas.

En fin, en este sentido, todavía hay que abonar, entendemos perfectamente en la Defensoría que no hay ninguna herramienta enteramente accesible en el mercado y que las que más o menos se acercan tienen algunas dificultades para algunas necesidades en particular o limitaciones en particular, y que esto, la Universidad más bien, ha venido dando pasos agigantados, pero seguimos trabajando arduamente para que cada caso que se presenta ante la Defensoría, se convierta en un apoyo adicional a las diferentes instancias, al mismo tiempo que buscamos y trabajamos mucho para que el estudiante tenga garantizados estos derechos que ya la Universidad tiene incorporados. Estas son algunas de las dificultades que les mencionaba antes.

Dentro de la problemática de la población estudiantil privada de libertad, la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Sedes Universitarias, que incluye a gran parte de las personas concejales y que ha tenido la posibilidad del disfrute de que el señor rector haya participado en estos últimos días en sesiones de la comisión que se reúne los martes, más diferentes instancias, por supuesto, el Programa de Atención a la población estudiantil privada de libertad, que es de la DAES, dirigido por doña Noelia Vega, los compañeros y las compañeras en las sedes universitarias, el Centro Universitario de la Reforma, dirigido por Juan Pablo Camacho, en fin, conocen de la situación de los privados de libertad, y realmente lo voy a decir a título personal, pero también lo digo en nombre del equipo de la Defensoría, se han venido dando grandes esfuerzos últimamente, por todos estos aspectos, que en este collage les presento en la pantalla.

Tenemos grandes dificultades en el trasiego de instrumentos de evaluación, todavía nos falta mucho que hacer porque un porcentaje que supera el 90% de orientaciones, no están contextualizadas y llegan tarde junto con las unidades



académicas, todavía necesitamos hacer un trabajo importantísimo de sensibilización, de lucha un poco contra los estigmas que todavía existen en la sociedad en general y que la Universidad como institución, es una sociedad en particular con el cual tenemos que trabajar en ello, dentro de cada una de las escuelas, de sus cátedras y particularmente el profesorado, que son quienes trabajan directamente y califican a nuestros estudiantes, pero también en el área administrativa.

Estamos ahora trabajando y les comentaba, la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil está haciendo un trabajo significativo para que se empiece ya a ver mucho mayor definición en cuanto a las carreras y a las asignaturas ofertadas, con el Convenio que esta administración actual del señor rector don Rodrigo Arias firmó un remozamiento del Convenio que existe entre el Ministerio de Justicia y Paz y la Universidad noviembre del 2021 y esto permitió un vance cualitativo en términos del acceso a tecnología por parte de los estudiantes privados de libertad. Esto, el Consejo Universitario lo conoce muy bien, lo menciono sobre todo para la comunidad universitaria, que nos esté escuchando y ya en este momento, hay más o menos 50% de avance de la entrega de equipo, que la Universidad está aportando dentro de los compromisos que asumió con el Ministerio de Justicia y eso es un logro importante y nos tiene muy contentos.

Hay cosas que todavía, de las que no hemos abordado porque no se puede hacer todo al mismo tiempo, pero que sí tenemos que tener ahí en la mesa, por ejemplo, los resultados y la inversión que hace la Universidad en los estudiantes privados de libertad. Ahora el Consejo en días anteriores aprobó la exoneración completa a la población estudiantil privados de libertad, y ya eso se vio en esta matrícula, porque aumentó, les decía, por lo menos en un 40%, me comentaba la compañera Noelia Vega.

Vamos a ver, sabemos que para el próximo cuatrimestre va a ser todavía mayor, porque se aprobó para el segundo y tercer cuatrimestre de este año, pero no conocemos muy bien cuál es esa inversión y hay una propuesta que yo estoy trabajando con el CIEI y ya estamos muy avanzados para hacer un estudio exhaustivo de los servicios que la Universidad tiene, ya estamos construyendo los instrumentos, estamos muy avanzados en la organización de este estudio, de tal manera que le podamos aportar en esa vinculación del CIEI y la Defensoría, este trabajo que vamos a hacer el presente año para conocer no solo la inversión que hace la Universidad en términos de los estudiantes institucionalizados, es decir, que se ubican en los establecimientos penitenciarios cerrados o que conocemos como cárceles o prisiones, sino que también las otras modalidades de custodia, como por ejemplo el semi institucional, ¿qué pasa con esos estudiantes cuando pasan al semi institucional?, obviamente, tienen que hacer una revisión de sus becas, etc., pero básicamente mantienen todos esos beneficios que la Universidad les da, les otorga y ahí continúa la inversión.

Entonces, conocemos muy poco qué pasa en ese nivel semi institucional o en el nivel en comunidad donde están la mayor parte de privados de libertad con libertad

condicional, y hasta dónde llegan, cuántos estudiantes se gradúan y cuál es el éxito que estamos teniendo desde el punto de vista cuantitativo para después también, extenderlo en lo cualitativo en toda esa población privada de libertad, de la cual la Universidad hace esfuerzos tan importantes, siendo la única como todos sabemos que tiene estudiantes privados de libertad, es un tema que todavía tenemos que estudiar, y también dar una mayor continuidad y acompañamiento en esos otros espacios.

La Comisión junto con otros actores de los cuales también mencioné antes, donde participa la señora vicerrectora, hemos identificado que hay importantes problemas de gestión y articulación, pero que, como les decía, ya se está trabajando significativamente en esto.

En fin, mediante el estudio de las denuncias, la Defensoría brinda asesorías previo a que el caso pudiera agudizarse, es decir, en el momento que nos llegan las consultas que también se nos hacen por parte del funcionariado, llevan todo un proceso de acompañamiento para que pueda tener salidas laterales. También, propio de la naturaleza de la normativa de la Defensoría, se emiten recomendaciones a partir de la resolución de los casos que hacemos al estudiantado y a las diferentes entidades de la de la Universidad.

Como conclusiones tenemos que el quehacer de la Defensoría impacta en la vida de la comunidad universitaria, definitivamente a través del trabajo conjunto con el resto de la comunidad académica y administrativa, y en esto quiero agradecer tanto a la academia como a la parte administrativa, con el trabajo conjunto que se hace.

Definitivamente, hemos identificado que hay una necesidad de crear estrategias de mayor divulgación y contacto, tanto presencial como virtual, por parte de la Defensoría con la población estudiantil para tener un mayor impacto, no solo en términos de que conozcan la Defensoría para denunciar, para consultar o para quejarse, sino también por todos los otros elementos o funciones que la Defensoría tiene como parte de su naturaleza.

Definitivamente, el personal de la Defensoría debe fortalecerse en cuanto a su capacitación, por eso necesitamos aprovechar de forma más amplia los recursos que nos ofrece la Universidad y también ampliar las posibilidades. Algunos ejemplos, derechos de tópicos de capacitación para nuestro equipo, son derechos humanos, primeros auxilios psicológicos, investigación, hace muchísima falta estadística, podemos seguir ahondando en términos de formación, de restauración de conflictos, de cultura de paz.

Por otra parte, la visibilizaron a nivel institucional de las poblaciones en esta vulnerabilidad, que ya las he mencionado ampliamente, como los privados de libertad, pueblos originarios, estudiantes con necesidades educativas especiales y otros realmente requieren un mayor esfuerzo por parte de la Defensoría para seguir apoyándolos y garantizando ese derecho de intereses, pero sobre todo de

una forma mucho más estratégica, mucho más planificada, mucho más a mediano y largo plazo, para que, en esta fase en que se encuentra la Defensoría de los Estudiantes a 25 años ya con cierta madurez pueda consolidar en términos cualitativos y el trabajo que pueda hacer en favor, no solo los estudiantes, sino de la institución en general.

La recurrencia de un caso individual o colectivo, siempre va a incidir en un problema detectado que va a ayudar al resto del estudiantado y también a la comunidad en general.

Como recomendaciones ya para finalizar, nos parece importante que podamos tener esas capacitaciones mencionadas por las limitaciones que se indicaron en las conclusiones y que podamos sumar a nuestros delegados o representantes como parte del equipo de la Defensoría. Es fundamental que la Defensoría también pueda contar con un profesional en derecho y un asistente para responder a los servicios que brindamos a la proyección a la que aspiramos y por la cual estamos trabajando muy fuertemente para ese crecimiento cuantitativo y cualitativo, del cual ya les he mencionado.

Es fundamental también que la Universidad haga una revisión de políticas institucionales relacionadas con las poblaciones vulnerables. Bueno, ya se está trabajando en esto en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Sedes Universitarias como les mencionaba antes en cuanto a los estudiantes privados de libertad, pero también es importante que se haga con relación a los estudiantes con necesidades especiales, con poblaciones autóctonas y algunas otras en las que se vuelve necesario estar un poquito más vigilantes.

Es fundamental y hacemos un llamado sobre todo a la administración de la Universidad, en el cumplimiento en trámites que por favor se ajusten a los plazos establecidos en la normativa para respuestas en tiempo y en forma, porque como vimos, esta es una de las recurrencias más numerosas, pero que, sobre todo, lo más importante, causan dificultades y efectos en tiempo para nuestro estudiantado.

Consideramos también que para solventar y ayudar en los procesos de gestión y sus mejoramientos se debe pensar o trabajar en términos de elaborar procedimientos que abracen no solo a una unidad en particular, sino que aquellos que tienen impacto inclusive y que requieren del trabajo conjunto de toda la suma de las sedes universitarias, por ejemplo, diferentes instancias, puedan generar esos procedimientos para garantizar esa operatividad relacionados con los servicios en los cuales tenemos dificultades, esto es muy administrativo, todo es muy puntual, esto corresponde muchas veces a algunas unidades en particular, pero que afecta a muchas y que obviamente sabemos que siendo la administración, tiene que ver con su competencia, pero es una recomendación que la Defensoría hace sobre todo identificando que la articulación es uno de los aspectos que deberíamos fortalecer.

Es importante también que se desarrolle talleres de sensibilización e inducción a la academia de la administración sobre la atención y los servicios que brindamos a la población estudiantil y privada de libertad; en este sentido, el equipo de la Defensoría se pone al servicio y a las órdenes de los directores de las escuelas, de los encargados y las encargadas de programa y cátedra, para poder hacer ese trabajo conjunto, de hecho estamos trabajando en una propuesta para hacérselas llegar, de tal manera que, esto se pueda programar. Esto lo trabajamos, venimos desarrollando siempre trabajos cuando tiene que ver con algún programa en particular, obviamente con la coordinación del programa, ahorita estamos trabajando en un programa de caracterización de todos los centros penales para poner al servicio de la comunidad universitaria en términos de mejorar todos los procesos de contextualización, de mediación, de asistencia, de tutorías, etc., de toda la infraestructura penitenciaria, y lo hacemos obviamente con el Programa de Atención a Estudiantes Privados de Libertad, tenemos un programa de bibliotecas, etc., entonces, cada uno de estos se lleva a cabo, por supuesto en vinculación y muy estrechado con las coordinaciones correspondientes.

Consideramos, aunque esto sea muy particular, pero que tiene grandes efectos derivado de lo que les expuse, que es indispensable una capacitación a las personas encargadas de cátedra y a las personas profesores sobre cómo contextualizar las orientaciones académicas para la población.

Muchísimas gracias, me quedo a las órdenes para contestar preguntas. Gracias por la atención a todos y a todas.

RODRIGO ARIAS: Muchas gracias doña Lucía por su exposición tan amplia y muy detallada sobre el informe de labores del año 2022.

CATALINA MONTENEGRO: Buenas tardes a la comunidad universitaria. Agradecerle a doña Lucía por la presentación de este informe. Creo que, revela cosas muy importantes para nosotros en la Universidad, para analizar desde la perspectiva, de cuántas son consultas, cuántas son denuncias, cuántas son quejas, cuáles son las regiones donde más participación estudiantil que evidentemente en el mapa también coinciden con las cantidades de poblaciones que tenemos en cada región, así como la mayoría de mujeres participando, haciendo consultas, haciendo denuncias y acercándose a la Defensoría, que, también es proporcional a la cantidad de mujeres estudiantes que tenemos.

Creo que es importante, porque hay muchísimos datos y siento que algunas de estas denuncias y de la atención a estas poblaciones como Consejo Universitario y como administración las estamos atendiendo en este momento, justamente con el tema de la atención a las personas privadas de libertad. También, estamos nosotros en la Comisión Políticas de Desarrollo Estudiantil y Sedes Universitarias, considerando la importancia, esto creo que tiene que ver con la perspectiva para el informe 2023, del impacto de las medidas que hemos tomado de apoyo a poblaciones específicas, qué significa eso, por ejemplo, un centro universitario como Buenos Aires que ha pasado de tener 600 estudiantes a 836, que tiene una

gran cantidad de población indígena, o que se puede esperar que llegue a atender hasta 1000 matrículas, entonces tenemos más estudiantes, pero los mismos recursos humanos y la misma capacidad de respuesta. Entonces, eso creo que tenemos que ir tratando de responder institucionalmente, y creo que también estos datos podríamos nosotros cruzarlos con los procesos académicos, con la mejora de la calidad de la atención y con las plataformas, con las estrategias de contención y de apoyo y de seguimiento de orientación a las personas estudiantes.

También, es evidente que en el informe podemos ver que hay una tensión administrativa, y que algunos porcentajes de estudiantes acuden a la Defensoría, otros no lo hacen por diversas razones, porque desconocen, porque no confían, habría también que preguntarse, cómo hacemos para atraer a más personas estudiantes, también a participar de este tipo de servicios que podemos. La tensión administrativa básica, hay otros aspectos que son importantes como lo es el tema de las calificaciones, como es el tema de éxito académico, que también nosotros en la Política de Permanencia hemos venido de alguna manera hemos venido planteando, convirtiendo como parte de nuestro quehacer institucional. En la Defensoría se ve la convergencia de muchos actores a lo interno de la Universidad y estos datos nos permiten también poner un termómetro para ver hacia dónde tenemos que dirigir esfuerzos.

Agradecerle a doña Lucía estas recomendaciones, así como dar cuenta sobre un proceso que, de alguna manera coordinó y contuvo en un proceso de transición que fue complejo, también de cambio de persona defensora, un equipo de trabajo en el que ella todavía no estaba, creo que a pesar de todos los cambios que se dieron en la Defensoría tenemos capacitaciones, tenemos articulación con instancias a lo interno de la unidad y a lo externo, así como la elaboración de procedimientos, y en este momento nosotros estamos en un proceso también de revisión del Reglamento General Estudiantil y esto va a tener implicaciones para el trabajo de la Defensoría, porque ese curso tan famoso, que sabemos es muy importante, que tanto las personas funcionarias como las personas estudiantes conozcan el Reglamento General Estudiantil, pues también lo vamos a tener que actualizar a los tiempos y ojalá con una propuesta de reglamento, una reforma que, por lo menos en la Comisión que yo presido, estamos trabajando en muchos aportes para ese Reglamento.

Agradecerle el trabajo a la Defensoría de los Estudiantes y sí plantear estos retos para nosotros como Universidad, de cómo hacemos para garantizar la calidad, el acompañamiento y digamos el entrecruce con lo académico, lo administrativo, de orientación, las medidas de apoyo y demás. Eso sería buenas tardes. Gracias.

MARLENE VÍQUEZ: Muchísimas gracias a doña Lucía por la presentación y al personal de la Defensoría.

En realidad, veo que el informe es bastante general. Se refiere más a poblaciones específicas, particulares, las poblaciones más vulnerables que tiene la Universidad y me llama la atención, que se haya centrado mucho en las poblaciones más

vulnerables, lo cual me parece interesante. No sé si es un nuevo interés que tiene la Defensoría.

Es obvio que el mayor número de denuncias puedan darse en el área central porque es donde se concentra la mayor población de estudiantes de la Universidad, eso hay que considerarlo.

Dos consultas. Lo que noto ahí es que una de las consultas mayores que se presentan, es en el periodo matrícula y por los problemas que tienen los estudiantes al respecto, entonces, lo que me gustaría saber es, qué hace la Defensoría en esos casos, o sea, porque parece como que el sistema les falla, me llamó la atención esa figura que pone como “dolor de cabeza” a la persona que no puede acceder a la plataforma, entonces, ese es uno de los aspectos que sí me interesa que son los problemas en el proceso de matrícula, la accesibilidad a las plataformas.

Al referirse a las poblaciones específicas, cuando leí el documento del Plan Quinquenal me llamó la atención observar que se está planteando una revisión del modelo pedagógico en la Universidad. Entonces, de acuerdo con los nuevos contextos de que se pueda entender la educación a distancia, etc., le pregunto a doña Lucia, ¿cómo considera usted como defensora de los estudiantes que se tiene que hacer esa revisión del modelo pedagógico de la UNED?, porque un estudiante que estudia matemáticas, a nivel general, no me voy a referirme a poblaciones específicas, que sea a nivel general, requiere el libro de texto, no importa que las asignaturas sean en línea y que se pueda hacer uso de los medios tecnológicos para darle acompañamiento académico, pero lo que sí me gustaría saber es que si usted tiene algo al respecto, de cómo tendría que ser ese modelo pedagógico en la UNED, porque esta se llama Universidad Estatal a Distancia y por el derecho a la educación que tanto hemos defendido y que tanto se ha cacareado en la Comisión Políticas de Desarrollo Estudiantil y Sedes Universitarias, hay que considerar como usted también lo ha hecho en el informe, a las poblaciones más vulnerables y ahí tienen problemas de accesibilidad algunas plataformas.

Me parece que es interesante lo que se plantea en el Plan Quinquenal, pero uno de los problemas mayores que tenía la UNED cuando empezó es que consideró que todos los estudiantes eran iguales, y a pesar de que ofrecía el programa en 1979 privados de libertad, todos los estudiantes eran iguales, es que, efectivamente, los estudiantes estaban en la Reforma o en el Buen Pastor recibían el paquete de materiales, igual que los recibía cualquier otro estudiante que tenía que ir al centro universitario en ese entonces a recogerlos.

Cuando cambia el proceso de comunicación, el diálogo didáctico entre el objeto de conocimiento y el acompañamiento que se debe dar, porque una cosa es el proceso de aprendizaje, otra cosa es el proceso de enseñanza que planifica la Universidad por medio de las personas profesoras tutoras, el encargado de

cartera, etc., y otra cosa es cómo el estudiante se enfrenta a ese contexto en el que él vive.

Entonces, es una pregunta muy específica ¿cómo considera usted que debería de ser ese modelo pedagógico a grandes líneas?, porque la gran preocupación le digo, se lo hago al ser defensora de los estudiantes, pero la gran preocupación que yo tengo es que se definan lineamientos que hagan que la UNED no considere esas poblaciones vulnerables a las cuales hoy usted ha destacado más, de todos los informes de la Defensoría que yo he escuchado, el único informe donde más se han referido a las poblaciones más vulnerables es este. En general, siempre ha sido más las quejas, a las denuncias, etc.

Usted se refiere también a los materiales didácticos que reciben los estudiantes, habla de que no están contextualizados, que no consideran las particularidades de estas poblaciones vulnerables. Entonces, la pregunta que le hago, porque también usted en la presentación menciona que hay un problema de gestión, pero también indica si se lo interpreté bien, que la Universidad hace grandes esfuerzos desde las escuelas, pero bueno, no es suficiente para poder atender todas estas particularidades que usted está mencionando.

La última pregunta que tengo es y lo hago porque don Douglas sabe que siempre le hacía y todos los que estuvieron antes, ¿se ha mejorado en el acompañamiento, en los trabajos finales de graduación? Y hago esta pregunta, porque uno de los problemas mayores que se presentaban en los informes de la Defensoría de los Estudiantes, eran las constantes quejas de los estudiantes con los trabajos finales de graduación, sin embargo, en este informe usted no se refiere a ellos, por eso sí quisiera que concretara y que me dijera: -doña Marlene, ya se resolvió el problema de los trabajos finales de graduación-, lo cual a mí me parece excelente, ¿por qué?, porque para mí ha sido una gran angustia y se lo digo porque amo la institución y sé lo que pasan los estudiantes, estudiar a distancia es muy difícil, y máxime, cuando se tienen muchas limitaciones para ello, tanto limitaciones económicas, pero también limitaciones conceptuales.

Vea usted que, recientemente la Universidad de Costa Rica hizo un examen de diagnóstico a los estudiantes que ingresaron y los porcentajes de promoción fueron demasiado bajos en matemáticas, entonces, imagínese usted, ellos que son estudiantes que hayan ganado un examen de admisión, en el caso de la UNED el esfuerzo que hay que hacer en matemáticas, es doble, precisamente por las grandes dificultades que arrastran producto de la pandemia, pero otras producto de que en las zonas más alejadas no se reciben las lecciones, no dan las clases o no se dan las condiciones para que los estudiantes puedan recibir los conocimientos, tanto en lecto-escritura, como en matemáticas y por eso quisiera saber si en el caso de los trabajos finales de graduación avanzamos ya, porque sucedía esto doña Heidy Lucía, todos los estudiantes avanzaban para concluir el plan de estudios, sin embargo, cuando llegaban a la parte final que es hacer el trabajo final de graduación, ahí lo que desde mi punto de vista he observado,

puede ser que esté equivocada, pero es un sentimiento de orfandad, por parte de la Universidad para estos estudiantes para que logren graduarse.

Son preguntas muy concretas, yo quisiera ver si usted se puede referir a ellas y reitero mi agradecimiento Heidi Lucía, porque sí me llama la atención que el informe que hizo Douglas la última vez, que me gustó muchísimo, porque lo hizo de una manera muy pintoresca, pero fue muy claro en su presentación, en esto usted ha sido muy clara también, pero, identifica problemas en el proceso de matrícula, en los cupos y luego lo que noto es en el acceso, los problemas de accesibilidad que puedan tener ciertas poblaciones vulnerables, ya sean por razones diferentes, para poder llevar a cabo o cumplir a cabalidad con el proceso de aprendizaje que se establecen en las distintas asignaturas de las matrículas en las que estén, independientemente si son privados de libertad o poblaciones indígenas o poblaciones en general, lo que me interesa saber es, ¿cuál es la impresión que usted tiene al respecto? y en relación con el modelo pedagógico, la tendencia que yo he observado y con respeto a todas las personas que tienen todo el derecho a pensar diferente a lo que yo creo, debería de estar siempre centrado en el estudiante y como lo dice muy bien el plan quinquenal, pero además, sobre todo en que esta es una Universidad a distancia que hace uso de los diferentes medios de comunicación social, además es una Universidad inclusiva, así que si usted necesita los materiales le van a llegar los materiales.

Y yo he visto las fotos que nos manda doña Elisa, que nos envía en el chat, la entrega de los materiales que se hacen a las diferentes regiones y lo cual a mí me satisface muchísimo y entonces ahí es donde yo digo, les llegan los materiales, pero, ¿tienen accesibilidad a poderse conectar al internet?, ¿cómo se están llevando a cabo?, ¿están los laboratorios de los centros abiertos para poder hacer uso, si es que no tienen acceso a una computadora o internet?, porque lo que veo es que el informe suyo se centra más en las poblaciones vulnerables, que son los privados de libertad y las poblaciones más vulnerables con discapacidad o con ciertas limitaciones. Muchísimas gracias Heidi Lucía.

JOSÉ MARÍA VILLALTA: Agradecerle por su amplio informe, me parece que es un informe muy completo, que nos sirve como una radiografía no solo del trabajo de la Defensoría, sino de una serie de problemáticas que enfrenta la población estudiantil y cuando uno ve esas cifras de denuncias que usted nos presenta, surge siempre la duda, ¿será eso la cantidad real de casos o tendremos una subvaloración de los problemas?, porque un porcentaje reducido de personas estudiantes terminan presentando las denuncias, uno se pregunta siempre, ¿cuántos habrá que no denuncien?, entonces me gustaría saber eso como primera pregunta, si ustedes tienen alguna estimación de casos que no llegan a formalizarse como una denuncia, como para poder medir con mayor precisión la magnitud de los problemas.

Después, una cosa que a mí siempre me gusta preguntar es, tratando de aterrizar ese informe con la labor que realizamos aquí en el Consejo Universitario, es decir, de los problemas que ahí se señalan hay cosas que atañen a las unidades



académicas, que atañen a la administración, que tienen que ver con vida estudiantil, o registro, con matrícula, con problemas administrativos, pero también hay otros que tienen que ver con las competencias del Consejo Universitario.

Entonces, me gustaría tal vez, si usted puede hacer una profundización o tal vez ser todavía más precisa, el informe es muy detallado en muchas cosas, pero me gustaría escuchar su criterio, concretamente de ¿qué cosas podría hacer el Consejo Universitario para contribuir a enfrentar estos problemas?, ustedes han identificado normativa que hay que reformar, cambiar, aprobar o crear, pongo un ejemplo, un tema que escucho todo el tiempo es la necesidad de una reforma integral al Reglamento General Estudiantil (RGE), usted ahora comentaba que desde la Defensoría se dan talleres de capacitación sobre el RGE, pero esos talleres pueden evitar que se haga una mala aplicación del RGE, pero si el problema es que el reglamento no sirve o está desfasado, está desactualizado, tiene vacíos u omisiones, por más capacitaciones que se hagan no se va a resolver el problema.

Me gustaría ver eso, qué problemas concretos, por ejemplo, tienen que ver más con responsabilidades de este Consejo Universitario, en materia del RGE, qué cosas habría que cambiar para ayudar a que esa incidencia de casos o esos problemas que usted señala se reduzcan, mientras más concreto puede ser esa parte, más podría ayudar también a que el Consejo sea proactivo y podemos decir muchas cosas, pero tal vez lo mejor es lo que podemos contribuir a cambiar, por ejemplo, el tema de las personas privadas de libertad es un tema que estamos viendo en la CPDEySU y ahí está claro que hay que actualizar o hacer una revisión de las políticas, finalmente hemos llegado a un consenso en ese tema y hay cosas que mejorar en la normativa y probablemente esas cosas en conjunto con la mejora en la parte de la gestión, puede ayudar a que se reduzcan los problemas que hoy enfrenta la población privada de libertad, así podríamos también aterrizar el asunto hacia otros sectores u otras poblaciones que están en la UNED.

Para mí esa es como la pregunta más importante, la Defensoría a partir de su experiencia sugiere que este Consejo Universitario revise la normativa universitaria o en las políticas universitarias en el ámbito de su competencia, para ayudar a que aquí esos problemas se reducen y mientras más preciso y más concreto sea mucho mejor, mucho más útil puede ser este espacio, por ejemplo, si usted nos dice, no es que efectivamente el RGE está desfasado, hay que modificarlo, yo pienso que eso es algo que cualquiera que lo lea se da cuenta, pero si usted nos dice -bueno, hay problemas sobre todo en estos capítulos y en estos temas y esta norma está totalmente desactualizada y provoca tales y tales problemas-, todavía es mucho más útil el aporte.

Yo le agradecería eso y reiterarle nuevamente el reconocimiento por todo el trabajo que hace la Defensoría y por ese amplio informe que nos ha presentado.

OSVALDO CASTRO: Buenas tardes a todos y todas, a la comunidad universitaria que nos sigue el día de hoy y a doña Heidy Lucía, primero que nada felicitar al grupo de la Defensoría, que es un grupo bueno, veo que va en aumento, cuando yo los conocí en el 2018-2019 por ahí, eran poquitos, eran como 2 o 3, nada más, cuando estaba en la época doña Sonia, eran poquitos, era don Douglas, además, vi a otro muchacho, ahora veo que gracias a Dios se multiplicaron y para darle una mejor atención a los y las estudiantes.

Varias cositas, primero veo que hay un buen trabajo en conjunto, siento yo, hay una mayor articulación siempre por parte de la Defensoría de los Estudiantes con la Dirección de Asuntos Estudiantiles, con doña Raquel, para poder mostrar mejor ese acompañamiento estudiantil, porque son dos dependencias muy ligadas prácticamente una a la otra y en estos aspectos cada quien con sus cosas, pero en esos aspectos estudiantiles, por ejemplo, pueblos originarios, privados de libertad, personas con necesidades educativas especiales, entre otras, hay ese trabajo en conjunto.

También don Rodrigo muy respetuosamente, yo sé lo de la regla fiscal, pero lo que mencionó doña Lucía sobre el presupuesto sí es muy poquito, ojalá tal vez se pueda ir aumentando para el próximo año, para tener un mayor impacto, también ella sabe que la Federación en lo que pueda ayudar está colaborando, como bien ahí se menciona en el informe y esos son ciertos puntos que quería rescatar.

Doña Marlene ya mencionó lo de los trabajos finales de grabación, antes se presentaba mucho también el tema de exámenes, ahora por la virtualización que hemos tenido ha ido bajando ese tema y de las denuncias que presentaron los y las estudiantes, pero en general creo que la Defensoría está haciendo un buen trabajo, se debe ir puliendo aún más, como lo está haciendo e ir trabajando más en conjunto y muy respetuosamente a la administración, aumentar un poquito el presupuesto y poder seguir logrando más, Lucía tiene un buen espíritu de líder, tiene un gran equipo, vuelvo a insistir, a don Douglas yo lo conozco muy bien y es muy bueno, entonces seguir bajo esa misma línea.

Principalmente seguir resguardando los intereses que están plasmados en el reglamento de la Defensoría, voluntad del Consejo Universitario allá por el 1978, entonces muchas gracias, felicidades y que sigan adelante y siempre la Federación en lo que esté dispuesto a poder colaborar ahí vamos a estar, muchas gracias.

EDUARDO CASTILLO: Buenas tardes, de mi parte solo agradecerle a doña Lucía por el informe presentado y felicitarla por ese trabajo que está realizando, muchas gracias don Rodrigo.

VLADIMIR DE LA CRUZ: Para mí fue sorprendente el informe, muy rico, muy buena exposición, muy informativo, la verdad es que no tenía una idea de la importancia del trabajo que se llevaba a cabo y en la forma en que se está haciendo, agradecer más bien el informe que nos han dado y felicitarla porque me

parece que refleja muy bien un trabajo que fortalece las relaciones internas dentro de la Universidad.

RODRIGO ARIAS: Yo también voy a hacer uso de la palabra, quiero en primer lugar felicitar a Lucía por la presentación del informe del año 2022 y también reconocer el trabajo que todo el equipo desarrolló durante ese año, particularmente a Douglas que tuvo recargada la dirección durante buena parte del 2022.

En relación con lo dicho en este informe, algunas observaciones rápidas y sencillas, por ejemplo, lo que decía ahorita Osvaldo, también me sorprendió el presupuesto de la Defensoría, cuando Lucía hizo referencia al mismo, pero me puse aquí rápidamente a revisar en el AS400 y es similar durante todos los años, en el 2022 y 2023 no tuvo ningún recorte realmente.

De hecho este año se han gastado 188 000 colones en viáticos de 2 750 000 disponibles y el gasto ha sido similar durante estos últimos años y también revisé antes de la pandemia y andaba más o menos por ahí, tal vez un poquito más en lo que era actividades de capacitación, porque eran las comidas cuando se hacían las reuniones, pero no es tanto, no obstante, sí le digo a Lucía y aprovecho la sesión para ello, que el presupuesto que se solicite para el 2024 lo haga pensando en las necesidades que la Defensoría tiene, las nuevas actividades que ella piensa impulsar, para verlo con la mayor amplitud posible con la Oficina de Presupuesto en el momento respectivo y si fuera algo que surge también para este año, de igual forma que nos lo presente porque trataríamos de atenderlo de acuerdo con las posibilidades.

Nada más quería dejar claro que el presupuesto operativo de la Defensoría ha sido así de pequeño durante casi siempre, porque el principal valor, el principal activo de la Defensoría, el personal de la Defensoría, el equipo, no veía el presupuesto global, el mayor componente es la parte de remuneraciones para todo el personal de la Defensoría, nada más eso como una observación, dado lo que decía Lucía al principio y la solicitud que hace Osvaldo, con todo gusto la atendemos si fuera necesario de esa manera.

Luego, sobre el contenido, me agrada mucho el informe realmente, la forma como lo presentó también, me agrada también ver que aunque hay 710 casos como lo identifica la Defensoría, la gran mayoría son consultas, me parece muy bien y ojalá fueran más consultas, yo una consulta no la veo como un caso que está reclamando algo de la gestión de la Universidad, sino que se están asesorando las personas estudiantes y me parece muy bien que la Defensoría cumpla esa labor, está dentro de su función general y más bien me parece muy adecuado que las personas estudiantes que tienen alguna duda en un momento determinado sepan que también pueden acudir a la Defensoría para aclarar sus dudas.

Luego, cuando hablamos de quejas y denuncias ojalá no fuera ninguna y siempre lo digo de igual forma, si no hubiera una sola queja, no hubiera una sola denuncia,

pero tampoco me preocupo, ni me asusta el número y vemos que son 169 denuncias de más de 100 mil matrículas, y en materia de matrículas realmente es un porcentaje ínfimo aunque uno quisiera que fuera cero.

No digo que porque son 169 no son importantes, no se debe malinterpretar, pero estadísticamente es un número muy reducido y creo que también hay que considerarlo de esa manera, cuando hace uno una comparación o que Lucía ahí lo presenta en relación con la cantidad de casos de los últimos años, que habló de 568 en el año 2018, 764 en 2019, 1800 y resto en 2020, el año de la pandemia, donde también cuando analizamos el informe del año 2020 se vio claramente que mucho se debía al cambio del modelo educativo y a toda la situación que se experimentó, que se atendió y que se sobrepasó en el marco de las complicaciones que la pandemia nos causó, luego en el 2021 bajó y el 2022 sube al 710 casos en total donde como dije hace un ratito y Lucía lo manifestó, más de la mitad son consultas. Para mí la consulta no es un problema en lo más mínimo, me parece que es adecuado que sea así.

Sin embargo, si lo ve así como número total de casos, son menos incluso que en el año 2019, el año pre pandemia, con muchísima más matrícula, entonces uno podría sacar la conclusión de que de alguna forma fue las diferentes unidades académicas, administrativas creo que han venido respondiendo a lo que la Defensoría es, a lo que representa y a los trámites que hace la Defensoría.

A mí me agrada ver en el informe que Lucía reconoce la respuesta que dan las cátedras a los casos que ellos les tramitan, también que cuando no responde la cátedra, acuden a las direcciones respectivas, me parece muy claro, no solo por el procedimiento, sino para tratar de buscar la respuesta adecuada a la o el estudiante, si uno se va a ver el marco de los temas sobre los cuales se giran los casos que Lucía menciona, ahí aparecen los TFG, los que doña Marlene hacía mención, cuando yo llegué en el 2019, decíamos -en este momento estamos en una crisis enorme en materia TFG-, y yo lo hablaba así con las direcciones de escuela, cada una lo ha abordado de diferente manera, creo que todavía no se están superando todos los problemas, pero se ha avanzado mucho, pero realmente era un problema enorme que teníamos doña Marlene en este momento y lo tratamos de abordar de diferente manera, porque no todas las escuelas han tenido la misma estrategia, pero creo que todas han mejorado bastante.

No sé si tanto como para que ya no aparezca como un tema relevante acá, pero si uno se va a ver el detalle del informe de la Defensoría para el año 2022, en TFG son 24 menciones que vienen y si uno ve el detalle de las menciones, incluso ve que son cosas que de alguna manera es natural que surjan de esa forma, dice, “trabajos finales de graduación 24 casos atendidos, trabajos de investigación sin la calidad académica requerida que no reciben el aval del equipo asesor, si un estudiante reclama eso ante la Defensoría...”, bueno, yo creo que también hay que darle el mérito al equipo asesor que obviamente no lleva a presentación si no tienen los requisitos para ir a presentación, habría que entrar a analizar los casos particulares que uno no tiene información y después la otra queja en relación con

TFG son estudiantes que desean llevar asignaturas y TFG al mismo tiempo, pero que la normativa no se los permite, dice el informe que Lucía presenta, si eso es lo de TFG sinceramente a mí no me preocupa mayormente, me preocupa y ocupa más seguir insistiendo con las escuelas en mejorar ese acompañamiento en la etapa final de las personas para que obtengan la licenciatura.

De hecho, como una información al margen, a mí me ha gustado como también cada vez tenemos más números de licenciaturas y yo creo que es muy conveniente y ojalá todavía crecieran más, si uno ve ese mismo detalle de los casos que el informe señala, ve quejas sobre entorno estudiantil 20, 20 entre ciento y resto mil del matrículas, no es tanto, sí hay que ver la razón de las quejas que se presentan, incluso en cupos y yo coincido con lo que decía José María, que probablemente está ahí con su registro porque las personas no van a denunciar todo, pero en cupos solamente tienen 65 casos, en nada cuando uno sabe que son más los que se presentan durante los periodos de matrícula y muchos más realmente y que se atienden por la Académica, se atienden por las escuelas, se atiende por el área de vida estudiantil, por Registro, por las sedes, por todas las personas que participan en eso, pero cuando vemos el número que la Defensoría señala de casos en el área académica son 65 vinculados con cupos de matrícula que más bien es insignificante dentro del total de crecimiento que hemos tenido también en matrícula y que espero un día de estos podamos ver en la otra sesión del Consejo, la matrícula del año 2022 y el año 2023 hasta ahora.

Por otro lado, quería referirme a las personas delegadas de la Defensoría, que creo que cumplen un papel importantísimo y me parece muy bien que se capaciten en diferentes tópicos.

También me parece sobresaliente que se capaciten en materia de acreditación institucional como Lucía lo mencionó, porque en ese campo de capacitación de la acreditación institucional les lleva a conocer los detalles de la operación, de los procesos, de los procedimientos, del funcionamiento de la Universidad y prepara mejor a las personas que sean delegadas estudiantiles en cada sede para atender a las y los estudiantes de la sede que acuden a ellas y a ellos con el propósito de aclarar dudas, de plantear alguna situación particular, de buscar una respuesta finalmente que es muy importante, que siempre, en todo lado tengamos la posibilidad de dar respuesta oportuna, adecuada a las inquietudes de nuestras poblaciones estudiantiles.

Finalmente, en relación con lo último que preguntaba don José María y por lo menos desde mi punto de vista, además de revisión de políticas, también habíamos hablado de la revisión del Reglamento de la Defensoría, con el propósito de poderlo actualizar a la luz de las condiciones de la que hoy en día es la UNED y de lo que hoy en día se espera de la Universidad y de cómo funcionamos y todas las modificaciones que ha tenido la gestión de la Universidad, desde que se aprobó el reglamento y desde que se puso a funcionar a principios de este siglo.

En fin, esas son las observaciones que yo quería dar en relación con el informe que Lucía nos presentó, sobre el trabajo que todo el equipo de la DEFE llevó adelante durante el año 2022 y le daría la palabra ahora sí a Lucía nuevamente.

HEIDY LUCÍA ARCE: Muchas gracias don Rodrigo, muchísimas gracias a todos y a todas por sus apreciaciones, lo valoramos mucho como equipo de la Defensoría, eso nos impulsa y siempre nos compromete más, ustedes conocen el equipo que tenemos, realmente es un equipo de lujo, es un grupo de personas muy comprometidas que trabajan mucho, que conocen muy bien el trabajo de la Defensoría, de verdad que lo agradecemos mucho, es una gran motivación atendiendo a los diferentes aspectos que ustedes mencionaban, voy a referirme puntualmente sobre la pregunta de ¿qué hace la Defensoría en casos de matrícula?, recibimos muchísimas llamadas y muchos correos y un buen porcentaje de esos corresponde a estudiantes de nuevo ingreso porque no saben muy bien, obviamente están en esa fase donde no conocen muy bien las herramientas, la plataforma, etcétera, como acceder al sistema de la UNED, que como todos sabemos es muy particular con respecto a otras universidades y se hace mucho esa consulta, que como también muy bien lo decía don Rodrigo, las atienden muchos otros.

Ha habido otros cuatrimestres, por ejemplo, el primer cuatrimestre trabajamos en conjunto con DAES, tres de nuestros compañeros estuvieron con los compañeros de DAES atendiendo a los miles de consultas que entran por WhatsApp y por otros medios, por llamadas telefónicas, etcétera y lo que entendemos básicamente doña Marlene ante su consulta, es mucho de cómo accedo a la plataforma, qué pasa si no encuentro cupo, quién es el encargado de tal carrera, yo quiero matricular esto, miren a mí me faltan dos cursos para graduarme de bachillerato, pero resulta que me dicen que ya no hay cupo en Administración 3 y llamo y me dicen que como la herramienta de la Universidad no tiene una posibilidad que bloquee para estudiantes que no tengan el requisito no lo pueden matricular, da esa dificultad.

No solo hay frustración, sino que es como una mediación que se hace con ese estudiante, que también se enlaza con la persona, ya sea el encargado de la carrera o ya sea propiamente el encargado de la cátedra que oferta esa asignatura para mediar, hacemos mucha atención de consulta, hacemos mucho traslado de casos que se presentan a las correspondientes cátedras y carreras.

También hacemos mediación y a veces hasta inclusive con la DTIC o también consultan, “mire, no me han dado el resultado de tal materia y la necesito para matricular”, tal vez en el plazo máximo que el profesorado tenía que contestarte o que tenía que registrar las notas en el sistema de notas, no lo hizo y ahora se dio cuenta porque no lo había consultado antes y entonces ahora dice corriendo, “mire, necesito una nota porque yo no sé si puedo matricularme” y cosas de esa naturaleza y ya las cifras las mencionaba don Rodrigo, eso es lo que hacemos en la Defensoría y es un trabajo realmente, que al final se traslapa, no sé cuál es la palabra, tal vez se traslapa muchísimo entre las diferentes instancias de la

Universidad que tienen que ver con el proceso de matrícula, DAES, la DEFE, ahí es donde se incrementan los casos. Mucho lo contestamos vía llamada telefónica o por correo, cuando apoyamos a la DAES en estos casos, eso es un poco de la primera pregunta.

¿Qué hacer con el modelo pedagógico de la UNED?, que está centrado en el estudiante, que debe ser inclusivo, que debe considerar en ese proceso de enseñanza, aprendizaje toda su colectividad que la Universidad agrupa como si fuera un gran collage y ¿cómo atiende los distintos y diferentes contextos en los que nuestra población estudiantil en su conjunto atiende? Hay respuestas que siendo esta una Universidad a distancia como mencionaba doña Marlene y tiene como norte este modelo, ha venido ajustándose ante muchísimos cambios transicionales, la tecnología, los recursos, la cantidad creciente y vertiginosa de estudiantes y lo variopinto que es toda la población, dichosamente no tenemos una población homogénea, sino en esa heterogeneidad está la grandeza de la cual todos nos sentimos orgullosos en la Universidad, porque contribuimos con diferentes propuestas estatales y públicas, de lo cual también nos sentimos sumamente orgullosos.

En este sentido, los lineamientos que se han venido definiendo, las políticas que se han creado, tenemos una política para diferentes singularidades y para las generalidades que han venido respondiendo a eso, había que hacer una evaluación si estas respuestas y esas acciones están enteramente planificadas, están plenamente calendarizadas, si están bien articuladas, habría que evaluar eso desde cuándo se está haciendo. En lo que sí coincide, es que eso tiene que hacerse efectivamente, desde la visibilización de todos aquellos sectores que estamos matriculando con sus particularidades y que son estudiantes activos de la Universidad, para que eso se pueda hacer desde esas contextualizaciones, esa es mi respuesta, porque si no, entonces ofrecemos un servicio, lo concretamos y no necesariamente podemos responder a ello, que es un poco lo que nos ha pasado, si la tecnología y la pandemia nos llevaron a pasar de aquella unidad didáctica junto con una orientación que se entregaba al estudiante y que esto se dio en la mayor parte de la décadas en las que la Universidad ha transitado en su historia, que son menos de la mitad de una centuria, pero que están muy concentradas históricamente en ellas y que ahora atiende a otras.

Entonces, nos damos cuenta que hay poblaciones que requieren en una tutoría, personas intérpretes de lesco, y ¿cuántas personas tenemos?, ¿cuánto presupuesto destinamos a eso?, ¿cuáles son las herramientas que estamos utilizando?, ¿cómo lo adaptamos? y ¿cómo metemos en DUA la política? y bueno, podría mencionar para los diferentes sectores, que tenemos programas en la Universidad para cada uno de ellos, cómo están trabajando, cuáles alcances tienen, cuáles recursos, cómo los estamos visibilizando, de eso depende de que podamos ofrecerlo.

Lo que sí es claro es que este diálogo didáctico, lo dijo doña Marlene y me encantó esta frase, todos estos lineamientos tienen que estar enfocados hacia y

con una claridad meridional hacia la visibilización de todos esos segmentos de población, porque habrá muchos que son meramente físicos y que aún con las acciones que tomemos para mejorar esas condiciones y para llevarlos un paso más allá, no para que homogenicemos, porque ese no es ni el ideal, ni lo que corresponde, sino más bien para que seamos garantes de los derechos, en eso sí tenemos que ser igualitarios para toda nuestra población estudiantil, entendamos eso.

Un ejemplo de ello es que he insistido que aunque maravillosamente con el convenio de los estudiantes privados de libertad se incluyó la cláusula y se está avanzando, ya estamos muy adelantados en cuanto a la parte de la dotación de equipo, más adelante del pago de internet de la Universidad que también tiene un compromiso entre ese clausulado del convenio, siempre tenemos que trabajar como un mundo físico dentro de la población estudiantil privada de libertad, ¿por qué?, porque hay estudiantes que están en máxima seguridad y nunca van a tener acceso a la tecnología, porque priva en los centros penales, es la seguridad, o que pueda pasar con estudiantes de necesidades especiales o con estudiantes regulares que tengan problemas de marginalidad o que tengan problemas de los cuales sobre todo tenemos en la población estudiantil general de la Universidad, porque esa es a la que mayoritariamente servimos.

Y esto se deriva de muchas razones y una de ellas es por nuestra amplia participación en los territorios, creo que en poco la propuesta debe ir por ahí, en ese sentido más bien, que la Defensoría también pretende hacer un trabajo que ponga mucha atención hacia esos grupos y me devuelvo un poquitito a lo que mencionaba doña Marlene, de que el informe le parecía más centrado en las diferentes poblaciones vulnerables, en realidad traté de hacer un balance entre las diferentes poblaciones, lo que pasa es que no quise ahondar en los casos que ya don Rodrigo profundizó en detalle, cual sí están en el informe.

Lo que no quería hacer era una presentación muy larga, pero sí, por ejemplo, mencioné que el 95% de los casos que atendemos son de estudiantes regulares y esto significa que es la población que mayormente atendemos, porque es la que más acude a la Defensoría, por ser la mayoritaria y porque también es la que tiene más cantidad de recursos, es ese estudiante que puede entrar a la plataforma y llenar el formulario de la DEFE, es ese estudiante que puede tomar su celular y llamarnos, no es lo mismo un privado de libertad que tiene que esperar un turno y llamar por cobrar, o decidir si llama a su familia, o llama a la Defensoría porque solamente tiene una llamada al día, cosas de esa naturaleza.

Sí atendemos mayoritariamente estudiantes que vienen a la oficina, a veces solo para conversar, me parece que antier vino una estudiante y estuvo como 2 horas y yo trataba en mi mente de decir, -bueno, pero realmente cual será el problema que tiene, que quiere recurrir-, a veces entra una o un estudiante que se sienta en la oficina y dice, -yo me quiero suicidar, tengo estos y estos problemas y sin embargo, les estoy cumpliendo porque yo hice todos mis trabajos y soy una buena o un buen estudiante-.



Mayoritariamente atendemos estudiantes regulares y tenemos también mucho los ojos puestos en ellos, el trabajo tal cual lo he organizado a partir de mi llegada a la Defensoría, es por áreas de atención, todos los compañeros de acuerdo con el trabajo que históricamente han hecho y con los que administrativamente tienen mayor empatía y experiencia les he asignado esas poblaciones, por ejemplo, Douglas trabaja con estudiantes privados de libertad, Gerardo trabaja con los estudiantes o las personas estudiantes delegados, porque tienen mucho tiempo, Gabriela trabaja con estudiantes con necesidades especiales, con Extensión, etc., ahora que se sumó José, todos trabajamos también mucho con estudiantes regulares.

Este año por una consulta que hicimos a la Oficina Jurídica, vemos que también debemos dar acompañamiento en lo administrativo a los estudiantes del CONED y ya hemos tenido un gran acercamiento con doña Paola Mesen, con su orientadora doña Marjorie, estamos trabajando conjuntamente con ellos, hemos realizado talleres, los estudiantes han respondido, en lo que corresponde a lo administrativo, porque es dentro del convenio que la Universidad tiene incidencia, toda la parte de evaluación y de titulación corresponde al MEP obviamente, estamos ahí con todos esos 2600 estudiantes CONED, que son estudiantes regulares, para ejemplificar también, en cuanto a la atención de estudiantes regulares, voy a poner este ejemplo, porque aquí está don Osvaldo Castro que no me deja mentir, trabajamos muy de la mano, de mañana en ocho tenemos una reunión con el presidente de la FEUNED y con sus compañeros, porque vamos a profundizar y llevamos una propuesta muy robusta para trabajar de la mano con la Federación en lo que resta del 2023, más lo que hemos venido dándoles, talleres, trabajo conjunto, yo personalmente he visitado muchas de las sedes universitarias, por ejemplo, he estado con don Régulo hace unos días, he visitado otras sedes en las que muy amablemente algunos jefes de sedes me han invitado, en otras voy a atender procesos de mediación que ellos mismos me invitan y aprovechamos y entonces me reúno con los estudiantes y he estado muy contenta de ver cómo los estudiantes regulares llegan y conversamos sobre normativa, conversamos sobre sus problemas, se acercan y también me parece plausible el trabajo que hacen los jefes y las jefes de las sedes universitarias con una proyección comunitaria impresionante, que tienen gran capacidad de convocatoria, yo llego un sábado y llegan bastantes estudiantes, todos estudiantes regulares y como les digo, estamos ahí enfocados, es la población que mayoritariamente trabajamos, insisto, porque es la población numerosamente más grande de la institución.

En el informe ustedes pueden ver toda la tipología de consultas recibidas, de ese 95% de estudiantes en cuanto a casuística que atiende la Defensoría, hay problemas de plagio académico, promedios, problemas con las plataformas de aprendizaje, incumplimiento de esos plazos, procesos de revocatoria y apelación, cupos para matricular ya lo vimos, también muchas recurrencias de estudiantes regulares por cambios en los planes de estudio, porque los estudiantes se sienten muy afectados cuando hay un plan de estudio y cuando con ese nuevo plan de estudio resulta que ya no se les va a convalidar tantas materias como ellos

pensaban y eso les va a implicar mucho tiempo o se hace un nuevo plan de estudio porque se certificó aquella carrera y ahora tiene mucho de tecnológico y el estudiante no tiene esa disposición sobre todo dependiendo del grupo etario al que pertenezca, son cosas que atendemos, trámites de devolución de dinero ustedes no tienen idea de cuántos, el tema de graduaciones, dicen, -yo me voy a graduar y resulta que tengo 8 meses de estar esperando que me convaliden-, pero eso no se ha dado, temas de profesoras muchísimos en donde hacemos gran cantidad de mediaciones.

En cuanto a los TFG que también consultaba doña Marlene, que era su tercera pregunta, don Rodrigo ya nos daba las cifras, realmente sí ha venido mejorando muchísimo y debo confesar que son poquitos casos, no llegan al 1% de las consultas, quejas o denuncias que tenemos en cuanto a TFG, dichosamente y fíjense que sí, efectivamente como ahora lo sospechaba don Rodrigo, la mayoría de las denuncias o quejas, no proceden en el sentido de que los estudiantes se quejan porque no los dejaron continuar con el trabajo, porque la comisión, porque el director, porque los profesionales correspondientes consideran que mi trabajo no tiene nivel para una defensa, por ejemplo, la mayoría, un porcentaje significativo de estas denuncias que son muy poquitas, repito, no llegan al 1% de las 710 que tuvimos, tienen que ver con falta de rigurosidad académica y falta de calidad, también a veces hay temas de plagio, a veces hay temas de fraude, y entonces nos reunimos, ¿qué hacemos?, finalmente la práctica más común que he implementado ha sido de reunirnos con las comisiones, para que el estudiante termine comprendiendo que no está bien.

Tengo que confesar que las comisiones o los directores, voy a decir algo políticamente incorrecto, a veces se pasan de buena gente, porque tal vez le dicen, -mire, trabaje en Navidad corriendo, corriendo para que mejore-, lleva todas estas observaciones, -mire que tiene el compromiso de mejorar sustantivamente esto- y como se le da esa posibilidad y el estudiante no mejora en nada y lo que reclama es que se le dijo que podía seguir avanzando y era corregir y entonces ahora que siente vulnerados sus derechos, en fin podría abonar mucho en ese sentido, en lo que recurren los estudiantes, todos están en las diferentes tablas, desde las 9 hasta las 12, en el informe podemos ver ese desglose, si tuviéramos un poco más tiempo, con muchísimo gusto puedo todavía ampliar más, pero quisiera referirme a los otros aspectos y luego si hubiera tiempo, ahondar en ese sentido, porque don Rodrigo también decía diferentes cifras.

Creo que con esto atendí lo que mencionaba doña Marlene, quizás las poblaciones vulnerables se puedan visualizar con una mayor particularidad y esto es porque, por ejemplo, en el caso de los privados de libertad, los tenemos como más cautivos, pero hay otros en los que todavía tenemos que trabajar mucho más.

Yo decía en el informe que, por ejemplo, con la población que se auto reconoce como autóctona o indígena, el trabajo de la Defensoría apenas está dando sus primeros pasos, yo siento que con esta población de la mano con PROCAI debemos tener una mayor presencia, conocen poco la a Defensoría, muy muy

poco, tenemos que trabajar dentro de ese respeto cultural y una serie de cosas de las cuales ya estamos trabajando, pero que tengamos una denuncia en una población que es mucho más grande que las otras poblaciones vulnerables, desde el punto de vista cuantitativo, nos dice que tenemos que llegar más a donde están, ya ahí tenemos como les digo un proyecto y una planificación, pero, por ejemplo, mencioné muy poco a las poblaciones indígenas.

La población privada de libertad históricamente en la Defensoría ha tenido una especial atención, tal vez con don Jorge Múnera apenas se daban como algunos primeros pasos, pero después vino un período bastante largo en el que la defensora a los estudiantes, doña Nidia Herrera, que era la persona que ocupaba el puesto que hoy tiene doña Noelia Vega, por lo que ella contaba con un gran conocimiento sobre la población privada de libertad y eso ha permitido que la Defensoría en sus 25 años haya hecho un trabajo muy constante, que está facilitado por el hecho de que es una población que está cautiva, es muy fácil llegar a ella y conocer su incidencia y conocer sus problemas y es una problemática que además está abrazada por el convenio desde hace más o menos 40 y resto de años, por lo menos 40, y ese énfasis que yo he venido desarrollando también o dándole continuidad, pero de la cual tenemos muchos programas que ya de por sí cuando yo llegué estaban instalados, como “Un día con un privado de libertad”.

Don José María me preguntaba si hay una subvaloración de los problemas en los estimados en los casos, claro que sí, porque hay muchas razones por las que la persona estudiante no necesariamente consulta, una que pienso y se los mencionaba a la hora de desarrollar mi informe y es que muchos estudiantes sobre todo estos estudiantes regulares con los que tenemos contacto presencialmente cuando vamos a las sedes universitarias, nos dicen -yo no quiero tener problemas con ese profesor-, -el profesor me dice que la tutoría no la va a grabar y yo sé que sí tiene que grabarla, pero prefiero quedarme callado o callada- o prefiero no recurrir porque vean yo estoy empezando mi carrera y tengo problemas con este profesor, con esta profesora X, y eso me va a entorpecer, yo quiero seguir la carrera tranquilo, a menos que sea algo muy grave.

También hay otros problemas, como, por ejemplo, el profesorado tiende a confundir muchísimo los conceptos de plagio y fraude, entonces a veces les abren procedimientos a los estudiantes por plagio y resulta que era fraude o que no era, o era al revés, o que no era ninguno. Entonces se dan todas esas situaciones, pero también se da, porque yo me he dado a la tarea estos poquitos meses de estar aquí en toda esa visitación a sedes, a reuniones con jefes de sedes universitarias, a reuniones con los encargados con diferentes poblaciones, a estudiantes de asociaciones que están en las sedes universitarias en los territorios, en fin, una lista larga de con quienes hemos venido encontrándonos en diferentes espacios, además de los talleres y las instancias para encontrar que la Defensoría es poco conocida.

Por ejemplo, fui a una sede universitaria donde el jefe de la sede convocó más o menos unos 80 universitarios y cuando les pregunté, -levanten la mano por favor, ¿quiénes conocían sobre la Defensoría de los Estudiantes?-, solamente una persona levantó la mano y esa persona la conoció porque básicamente otro estudiante de otro lugar, un primo suyo que vivía en otra provincia, lo había ido a visitar y le dijo que podía recurrir por tal cosa. Entonces, efectivamente sí se conoce poco a la Defensoría.

Creo que también hay esta transición hacia muchas generaciones de jóvenes que después de la pandemia y con toda esta naturaleza de cambios, son nuevos ingresos, etc., por lo que hay que fortalecer esos procesos de inducción.

Como decía don Rodrigo, yo comparto con muchos de ustedes que los casos por sí mismos no tienen mayor impacto, o sea, el caso nos permite a nosotros realmente abonar cualitativamente dentro del trabajo de la Universidad, dentro de la naturaleza en las funciones de la Defensoría y de toda la institución en general. Pero el caso, como puede ser desde una consulta o puede ser una denuncia, que finalmente hay estudiantes que denuncian a otros porque les voy a contar una cosa bien extraña, pero hay de todo en los casos, una estudiante que denuncia a otro, porque están trabajando grupalmente y lo denuncia porque ese otro estudiante contrató a una persona para que le hiciera su trabajo y entonces la persona que lideraba el grupo de trabajo no le permitió al oferente, a la persona que le estaba haciendo el trabajo, que le mandara el trabajo, porque él dijo literalmente, -miren, ¿cómo es posible que ustedes no le permitan a esa persona que interactúe con usted que me mandara a la persona que contraté?-. O sea, este estudiante denuncia a sus compañeros estudiantes, a pesar de que se está poniendo en evidencia de que está comprando su trabajo, hay de todo un poco.

Entonces, tenemos que entenderlo en todas esas amplias dimensiones y tiene que ver un poco con lo que decía también doña Marlene, o sea, con esa propuesta del modelo que tenemos, de cómo nos ajustamos, de cómo estamos sosteniendo sí o no, la rigurosidad académica a través de estos cambios sustantivos que la pandemia y la tecnología nos ha llevado y a los cuales nosotros nos estamos acomodando. Eso por un lado, y claro, yo estoy muy consciente de este trabajo y ya tengo una proyección para mis 4 años con este equipo que tenemos precisamente para abonar en ese sentido. Profundizar por favor, en muchos aspectos señores y señoras y gracias por ponerlo sobre la mesa, además, del Consejo Universitario siempre hemos tenido un gran apoyo hasta este momento, lo cual también valoro mucho.

Efectivamente, en normativa tenemos dos brazas entre las manos, el Reglamento General Estudiantil es un proceso muy lento, todos sabemos que está revisándose, pero me preocupa mucho y ya lo he dicho en otros espacios que eso pueda tomar muchísimo más tiempo en aspectos sustantivos, como el apartado de derechos y deberes, ya hay deberes del estudiante que ya ni siquiera tienen razón de ser, porque con las plataformas en un 100%, funcionando para la mayor parte de los estudiantes o para todos excepto los estudiantes privados de libertad, hay

cosas ahí que uno dice, -bueno, esto lo obviamos porque no...-, pero el problema no es lo que obviamos, porque ya no se cumple, el problema es lo que hace falta, lo que ahora con el cambio de condiciones es importante que se regule.

Yo no soy partícipe en esto, de regular en lo excesivo, porque a veces nos ponemos una camisa de fuerza, aunque sí pienso que, y lo digo personalmente desde el trabajo en la Ddefensoría y mi experiencia, en diferentes posiciones en esta Universidad, que sí, el Reglamento General Estudiantil es bastante general, y que eso nos causa algunos problemas, sobre todo misiones y principalmente en aquellos en donde pueda vulnerabilizar los derechos de los estudiantes.

En cuanto a deberes, hay cosas que ya no se parecen en nada y este reglamento es totalmente, vamos a ver cuál sería la palabra, no solo obsoleto, sino que inaplicable en gran cantidad de cosas, como en asuntos disciplinarios, hace poco y en esto valoro muchísimo las buenas acciones de doña Maricruz que me atendió hasta el final, trabajamos noches enteras por el caso de un estudiante que desde una de las escuelas se le expulsó, probablemente el estudiante o probablemente no, el estudiante cometió faltas, pero por ejemplo llevaron a que se le expulsara definitivamente. No hay en otros espacios y lo ha dicho don José María, no hay penas totalizantes que el Estado Costarricense permita y sin embargo, están en el reglamento cuando se permite la suspensión de la Universidad de 3 a 6 periodos académicos o la expulsión total, la expulsión a juicio de la persona funcionaria u órgano competente.

Al final, con ese estudiante logramos encontrar una serie de medidas alternativas, pero tenía muchos problemas familiares, muchos problemas económicos, muchos problemas a nivel emocional y no quisimos, pues “tirarlo a la calle” a que se convirtiera en un estudiante privado de libertad finalmente, pero ya aquí hay cosas que riñen con otras normativas conexas y que no pueden ser, no es que tienen que estar armonizadas, porque la normativa no tiene exigencia. Yo no soy abogada, pero por supuesto que eso fácilmente se entiende, sin embargo, ya aquí hay muchísimas cosas que no corresponden.

En evaluación de los aprendizajes, otro de los capítulos sustantivos del Reglamento General Estudiantil, es donde tenemos grandes problemas también, y otra vez con doña Maricruz nos vemos para ver si una cátedra está obviando hacer examen de reposición, porque los instrumentos de evaluación se parecen o no a una prueba y si la disfrazamos, entonces ya no nos obliga a reposición, pero al estudiante se le está vulnerando el derecho. Todas esas cosas que ya ahora con la plataforma se obvio, y si eso es un estudio de casos o si es esto, si es el otro, ya todo eso tiene que actualizarse.

El reglamento, para mi criterio, de acuerdo con lo que me preguntaba don José María sobre deberes y derechos, asuntos disciplinarios y evaluación, tiene muchos problemas y necesidades e inminentes y urgentes de actualización, por lo que quisiera pedir al Consejo Universitario muy respetuosamente, la posibilidad de que se agilizará el proceso y que efectivamente las diferentes instancias de la

Universidad que tienen que ver con esto y que puedan aportar, como se hace siempre, puedan ser llamadas y que se favorezcan todas las posibilidades para que sea pronto y proponer plazos, límites, siempre es conveniente, porque a pesar de las limitaciones en cuanto a recursos, nos está quedando urgente la tarea.

Lo mismo pasa con el Reglamento de la Defensoría, ya nosotros tenemos toda la propuesta, se había hablado don Vladimir, se había hecho un aporte muy interesante desde año pasado y derivado de esto tuvo la consecuencia que se empezara a hablar y yo más bien aprovecho para agradecerle a don Vladimir de que se empezara a notar, yo todavía no estaba en ese momento en la Defensoría, pero sí lo escuché y le he dado seguimiento sobre esta posibilidad.

Yo estoy esperando el espacio que tengamos, ya nosotros tenemos construido un aporte sustantivo, si lo leyera ya, es bastante largo, ahora lo abrí para mencionarselos, la propuesta está, y con todos los otros actores que puedan participar, necesitamos actualizar en lo específico a la Defensoría y también de la UNED.

Me quiero devolver al Reglamento General Estudiantil con la propuesta que había hecho el señor rector que es fundamental y que ya la tomó en cuenta la comisión para incluir un apartado para estudiantes privados de libertad, pero también me parece muy importante para estudiantes con necesidades educativas especiales, dentro de lo mucho que hay que hacer.

Las políticas de privados de libertad ya se están mandando a revisar o ya se mandó a la comisión liderada por doña Catalina, pero también me parece importante para estudiantes con necesidades educativas especiales.

¿Qué más puede hacer el Consejo Universitario? Yo sé que la Vicerrectoría Académica debe liderar por su naturaleza misma, todo lo que le corresponde, pero todas estas cosas, los aspectos que leímos y qué se amplían detalladamente en el informe que presentó la Defensoría, nos llaman a una mayor supervisión sobre todo en este sentido.

Agradecer a don Rodrigo y también a don Osvaldo por ese apoyo para aumentar el presupuesto. Es muy interesante lo que dice don Rodrigo, yo había hecho esa misma lectura, yo entré a final de año y este primer cuatrimestre hemos atendido lo cotidiano más toda la propuesta.

Mañana nosotros tenemos una encerrona para ver todos los proyectos que estamos trabajando ya con una investigación en este primer cuatrimestre, etc, y entonces hemos venido asistiendo eso que hemos gastado en giras, nos hemos apoyado mucho. Ahora que Osvaldo decía, la Federación nos apoya un montón, todas las actividades que hacemos con ellos, nos dan un apoyo muy grande en cuanto a contenido, sí la actividad requiere materiales, etc.

Lo mismo pasa con los estudiantes privados de libertad, tenemos un gran apoyo de la sede universitaria Jorge Arturo Montero, antigua reforma, y así hemos encontrado esas alianzas, pero para nosotros llegar al nivel donde queremos llegar y donde debería estar la Defensoría, vamos a necesitar un aumento de presupuesto. Y si don Rodrigo, vamos a partir de su sugerencia, vamos a ampliar el presupuesto 2024.

Creo que me referí un poquito a todo, y más bien les agradezco a cada uno de ustedes que me dieron la posibilidad de ampliar.

CATALINA MONTENEGRO: Rápidamente, porque creo que Lucía ha sido extensa en sus respuestas. Realmente tenemos temas estructurales que, aunque no correspondan a denuncias o a datos que la Defensoría podría presentar en este informe, por ejemplo, el hecho de que los estudiantes no denuncian por la falta de cupo, porque se les avisa que no hay cupo, no denuncian, pero sigue siendo aún un problema que tenemos que atender.

Creo y confío muchísimo en que Lucía tiene esa capacidad para articular con las instancias que conforman como este rompecabezas de datos y de realidad estudiantil, académica de la vida estudiantil y vida universitaria en general, porque hay mucho en las sedes. Como ella mencionaba, hay mucho también en las escuelas, que creo que nosotros tenemos que considerar, son como aspectos estructurales, como los que también mencioné, nuestra capacidad, nuestros recursos para responder a una población que es creciente y compleja y que está en condiciones desfavorables, enfrentando muchas asimetrías.

Todo el tema de la conectividad, el tema del empobrecimiento, el tema de la falta de opciones de empleo, el tema de los años que llevamos sin mejorar el poder adquisitivo. Y bueno, creo que tenemos muchísimo trabajo que hacer, a la luz de cómo fortalecer también los trabajos finales de graduación, a la luz del Reglamento General Estudiantil, como incorporar a los estudiantes en los procesos investigativos en la Universidad. Yo realmente me siento contenta porque siento que tenemos una Defensoría, que esperaríamos que logre de alguna manera en el próximo informe, también recoger estas realidades que no solo responden a denuncias, consultas o quejas, porque ahí no está el mundo finito de la realidad estudiantil y bueno agradecerle, voy a darle el espacio a doña Marlene también, ya estamos sobre tiempo.

MARLENE VÍQUEZ: Sí, muchísimas gracias a Heidi Lucía por todas las explicaciones y por responder a las inquietudes y planteamientos de las consultas que le hice, nada más dos peticiones muy respetuosamente.

Una es que en la página web de la Defensoría, aparecen todos los informes, yo supongo que usted incluirá el suyo también en la página web, sin embargo, cuando yo revisé esto días atrás me di cuenta que aparece el informe de labores del 2001, 2002 y de ahí brinca al 2012, luego 2013, 2014 y en adelante.

Entonces quería preguntarle a usted, si es posible que en los archivos que tienen en la Defensoría, puedan tener esos informes que faltan, porque la Defensoría es un órgano que está adscrito al Consejo Universitario, y que por transparencia nada más, cualquiera puede notar todo el avance que ha tenido la Defensoría precisamente a través de esos informes. Esa es una petición y no dudo que el suyo va a estar ahí, pero me llamó la atención que desde el 2002 al 2012, no aparecen esos informes, tal vez ustedes los puedan localizar, deben de estar digitalizados o en algún lado, para que puedan simplemente indicarse, aunque sea en otro formato, pero que estén en esa página web.

Y lo último que quería decirle a doña Heidy Lucía, y no dudo que lo sepa, pero por cualquier cosa, dada también la consulta que le hizo don José María, cuando el Consejo Universitario creó la Defensoría de los Estudiantes, posteriormente, tomó un acuerdo en el que establece que la comisión de enlace entre la Defensoría y el Consejo Universitario es la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, hoy le denominamos Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Sedes Universitarias, pero bueno, para el caso, es importante que al depender la Defensoría, que esto fue una idea planteada por don Rodrigo Carazo, hijo en su momento, cuando fue miembro del Consejo Universitario, por eso es que tenemos esa Defensoría y fue avalada en aquel entonces por el Consejo Universitario, que se tenga presente que la instancia directa de comunicación entre la Defensoría y el Consejo es precisamente la comisión y eso es importante que usted lo tenga presente para cualquier cosa que nosotros podamos colaborar. Muchísimas gracias Heidy Lucía.

HEIDY LUCÍA ARCE: Muchísimas gracias doña Marlene, solo quería abonar que efectivamente uno de los proyectos, y yo lo puse en mi informe, es la página web que no se trabajó en el 2023 y por eso precisamente estamos desarrollando un proyecto que ya está caminando junto con la DTIC o las instancias correspondientes para remozarla, para actualizarla y curiosamente vi lo mismo, que no estaban estos informes y sí hay un compañero que está asignado en la identificación de estos informes para ponerlos cuanto antes, subirlos junto con este ahora, pero ya lo había identificado y muchísimas gracias por mencionarlo, es una tarea en la que ya estamos trabajando, porque son un montón, son como 8 o 9 precisamente. Muchísimas gracias, no sé si hay alguna otra consulta.

RODRIGO ARIAS: Nadie más ha pedido la palabra. Agradecerle entonces a doña Lucía la participación en esta sesión extraordinaria del Consejo Universitario y el informe anual del 2022 que nos expuso y que expuso a la comunidad universitaria en general. Además de agradecerle, no sé si este informe se remite a la comisión de Catalina o cómo procede.

MARLENE VÍQUEZ: El reglamento lo indica don Rodrigo, recuerda que tuvimos que hacer una modificación nada más para eliminar una parte, pero otra parte del Reglamento de la Defensoría establece precisamente que el informe se hará en una sesión pública, pero sí tiene que ser enviado a todas las instancias de la comunidad.



RODRIGO ARIAS: A la comisión y a todas las instancias que tiene que enviarse, de acuerdo.

CATALINA MONTENEGRO: Si, eso iba a explicar justamente, yo sé que esto es una sesión extraordinaria con un punto único, pero me preocupa que no hemos hecho lo que conversamos antes de la sesión de la mañana y era un pronunciamiento sobre el tema de los recortes en los presupuestos de cultura y no sé de qué manera podríamos proceder sin pedirle apoyo a instancias internas de la UNED que nos ayuden, gente que hace investigación sobre cultura, sé que en el CICDE hay personas investigadoras que trabajan el tema y también la gente de Extensión, para poder hacer un pronunciamiento conjunto, no sé cómo, porque mañana también tenemos una extraordinaria con tema único, pero lo que creo es que ya las universidades se están pronunciando y tendríamos nosotros también que hacerlo, no sé qué opina usted, don Rodrigo.

MARLENE VÍQUEZ: Perdona doña Catalina que me meta, pero nada más quería decirle a don Rodrigo, que hay que poner como considerando el artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, en el que se indica lo referente a todo el informe de la Defensoría y que se indica que:

Artículo XXXII: Cada año durante la primera quincena de marzo la persona titular de la Defensoría de los Estudiantes presentará su informe de labores, para lo cual el plenario del Consejo Universitario le dará audiencia en una de sus sesiones públicas ordinarias.

Una vez escuchado el informe anual sobre el estado del respeto de los derechos de las personas estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes, el Consejo Universitario mediante acuerdo expreso dará amplia difusión a la comunidad universitaria del citado informe de la Defensoría de los Estudiantes, utilizando los diversos medios de comunicación electrónicos institucionales, con el fin de que sea puesto como punto de agenda para ser analizado y discutido en los distintos órganos colegiados institucionales, en particular, en el Consejo de Rectoría, de Vicerreorías, de Escuelas, de Posgrado, de Extensión, de las Sedes Universitarias, de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Junta Directiva de la Federación de Estudiantes de la UNED y cualquier otro consejo de las vicerreorías en las cuales haya participación estudiantil.

Para que la persona que vaya a hacer el acuerdo tome en cuenta lo que indica el artículo XXXII del Reglamento del Defensoría de los Estudiantes. Muchas gracias don Rodrigo.

RODRIGO ARIAS: Precisamente es el acuerdo que hay que tomar para que todas las dependencias reciban el informe y lo analicen y tomen las acciones que corresponden.

MARLENE VÍQUEZ: Entonces tomemos el acuerdo en ese sentido, primero sería la presentación del informe que hizo hoy doña Heidy.

RODRIGO ARIAS: Y agradecerle todo, sí.

MARLENE VÍQUEZ: Y lo que establece el artículo XXXII y después, el acuerdo correspondiente.

RODRIGO ARIAS: De acuerdo.

HEIDY LUCÍA ARCE: Don Rodrigo, no sé si me permite un segundito nada más, por favor.

RODRIGO ARIAS: Sí, claro.

HEIDY LUCÍA ARCE: Yo quisiera aprovechar para despedirme y agradecerles, no solo por este espacio para la presentación, sino también por este corto tiempo, cuatro meses más o menos que tengo de estar en la Defensoría, agradecer a cada uno y cada una de ustedes, porque la Defensoría ha tenido un gran apoyo, un gran respaldo en todo su accionar, en todo su trabajo. La Defensoría es escuchada, valorada y hay una gran respuesta por parte del Consejo Universitario, realmente me siento muy agradecida y el equipo de la Defensoría lo identifica.

Igualmente, con el resto de la comunidad universitaria, tanto estudiantil como el funcionariado hemos sentido eso y nos da la posibilidad realmente de seguir trabajando, de mejorar y de seguir creciendo. Me parece muy importante decirlo, me he sentido bastante cómoda en este puesto en estos meses y he sentido la gran posibilidad de realizar nuestro trabajo a partir del sustantivo apoyo que nos han brindado de verdad, muchísimas gracias.

RODRIGO ARIAS: Gracias por sus palabras y siga contando con el respaldo de todo el Consejo Universitario, de la Rectoría, de la administración en general, a toda la Universidad nos interesa que la Defensoría cumpla con la labor para la cual existe y para eso darle todo el respaldo que necesita, y agradecerle a Lucía nuevamente su presentación y a todo el equipo de la Defensoría por el trabajo llevado a cabo durante el año pasado.

HEIDY LUCÍA ARCE: Muchísimas gracias.

RODRIGO ARIAS: Terminamos de esta forma la sesión del día de hoy.

MARLENE VÍQUEZ: Sí, señor, nada más tomemos el acuerdo. Yo ya puse de acuerdo y en firme Rodrigo.

RODRIGO ARIAS: Queda aprobado y tenemos 6 votos para darle firmeza.

\*\*\*

Por unanimidad de los miembros presentes, se toma el siguiente acuerdo:

## **ARTÍCULO I**

### **CONSIDERANDO:**

- 1. El oficio UNED-DEFE-059-2023 del 26 de marzo del 2023 (REF. CU-316-2023), suscrito por la señora Heidy Lucía Arce Ovares, directora de la Defensoría de los Estudiantes, en el que remite el Informe de la DEFE, correspondiente al 2022.**
- 2. Lo establecido en el artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, que se transcribe a continuación:**

“ARTÍCULO XXXII:

Cada año durante la primera quincena de marzo la persona titular de la Defensoría de los Estudiantes presentará su informe de labores, para lo cual el plenario del Consejo Universitario le dará audiencia en una de sus sesiones públicas ordinarias.

Una vez escuchado el informe anual sobre el estado del respeto de los derechos de las personas estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes, el Consejo Universitario mediante acuerdo expreso dará amplia difusión a la comunidad universitaria del citado informe de la Defensoría de los Estudiantes, utilizando los diversos medios de comunicación electrónicos institucionales, con el fin de que sea puesto como punto de agenda para ser analizado y discutido en los distintos órganos colegiados institucionales, en particular, en el Consejo de Rectoría, de Vicerrectorías, de Escuelas, de Posgrado, de Extensión, de las Sedes Universitarias, de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Junta Directiva de la Federación de Estudiantes de la UNED y cualquier otro consejo de las vicerrectorías en las cuales haya participación estudiantil.”

- 3. En sesión 2962-2023, Art. I, celebrada el 11 de mayo del 2023 (CU-2023-214), el Consejo Universitario acuerda realizar una sesión extraordinaria el jueves 18 de mayo del 2023 a las 02:00 p.m., con el fin de escuchar la presentación del Informe de Labores 2022 de la Defensoría de los Estudiantes, a cargo de la señora Heidy Lucía Arce Ovares.**
- 4. La presentación del informe de labores del 2022 de la Defensoría de los Estudiantes, realizada en la presente sesión**

**pública del Consejo Universitario por parte de la señora Heidy Lucía Arce Ovaes, defensora de los Estudiantes (REF. CU-494-2023).**

**SE ACUERDA:**

**Remitir el Informe de Labores 2022 de la Defensoría de los Estudiantes (REF.CU:316-2023) al Consejo de Rectoría, Consejos de Vicerrectorías, de Escuelas, de Posgrado, de Extensión, de Centros Universitarios, de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y a la Junta Directiva de la Federación de Estudiantes, con el fin de que lo analicen y tomen las acciones que correspondan.**

**ACUERDO FIRME**

\*\*\*

HEIDY LUCÍA ARCE: Buenas tardes, muchísimas gracias, hasta luego.

RODRIGO ARIAS: Muchas gracias, buenas tardes y gracias a la comunidad universitaria que nos ha seguido hoy todo el día. Buenas tardes.

\*\*\*

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

RODRIGO ARIAS CAMACHO  
PRESIDENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO

IA / KM / YR / PL \*\*\*