

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
CONSEJO UNIVERSITARIO**

---

26 de setiembre, 2019

**ACTA No. 2767-2019  
SESION EXTRAORDINARIA PÚBLICA**

**PRESENTES:** Rodrigo Arias Camacho, quien preside  
Nora González Chacón  
Carolina Amerling Quesada  
Eduardo Castillo Arguedas  
Marlene Víquez Salazar  
Guiselle Bolaños Mora  
Older Montano García

**INVITADOS**

**PERMANENTES:** Ana Myriam Shing Sáenz, coordinadora general  
Secretaría Consejo Universitario  
Nancy Arias Mora, asesora legal Consejo Universitario  
Karino Lizano Arias, auditor interno

**AUSENTE:** Vernor Muñoz Villalobos, con justificación  
Gustavo Amador Hernández, con justificación

**INVITADOS:** Comunidad Universitaria

Se inicia la sesión al ser las trece horas y cincuenta minutos en la sala de sesiones del Consejo Universitario.

\*\*\*

**PUNTO ÚNICO:**

Presentación del Informe de Labores 2018 de la Defensoría de los Estudiantes.  
(REF. SCU-2019-286)

\*\*\*

RODRIGO ARIAS: Buenas tardes. Damos inicio a la sesión extraordinaria pública del Consejo Universitario No. 2767-2019, contando con el quorum correspondiente por los miembros del Consejo Universitario y con la Defensora de los Estudiantes, más el personal de la Defensoría, con el propósito de conocer la presentación del Informe de Labores 2018 de la Defensoría de los Estudiantes, agradeciéndole a todas las personas de las diferentes dependencias que han venido a escuchar este informe, y que nos acompañen durante esta sesión que tiene importancia sobre el quehacer normal, cotidiano de la universidad en la relación estudiante-universidad, y por eso nuestro agradecimiento por el hecho de que nos acompañen en esta tarde.

Sin más preámbulo, le damos la palabra a la señora defensora de los estudiantes.

SONIA VEGA: Muchas gracias, muy buenas tardes señores miembros del Consejo Universitario, don Rodrigo Arias, rector, señora y señor vicerrectores, directoras, compañeros todos, y estudiantes en general. Buenas tardes a todos y muchas gracias por venir a la presentación del Informe de la Defensoría de los Estudiantes.

Quisiera mostrar el Art. 3 del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, donde se establece que dentro de las atribuciones que tiene la Defensoría, es proteger al estudiantado por aquellas actuaciones u omisiones que afecten los derechos y que provengan de unidades administrativas o académicas.

Mucha gente se ha preguntado ¿por qué la Defensoría de los Estudiantes se inmiscuye en asuntos que no le competen?, pues el Art. 3 del reglamento claramente lo establece, y quería hacer mención a eso por aquello.

El informe lo dividí al igual que el año pasado, en dos apartados. Vamos a ver en primer lugar, el actuar de la Defensoría de los Estudiantes, porque la Defensoría no solamente atiende casos, si no que atiende a los estudiantes en general y lleva a cabo otras actividades a nivel del estudiantado sin necesidad de ser una denuncia o una consulta o una queja.

Primero, decirles que como ustedes ya saben tenemos 36 estudiantes delegados, uno en cada centro universitario.

En estos momentos tenemos derecho a un estudiante auxiliar por centro penal, como lo establece el reglamento, sin embargo, al momento solo tenemos seis, nos hace falta nombrar algunos adicionales, y decirles que este grupo de estudiantes se renueva constantemente, por decir algo, en el año 2018 ingresaron 19 nuevos miembros al equipo, y 6 de esos 19, es porque se graduaron ya de licenciados o estaban por graduarse de licenciados.

Entonces, por eso es que es un grupo de estudiantes que no siempre están ahí, no siempre son los mismos, son diferentes en todo momento, y ¿cuál es la función más importante del estudiante delegado?, que está creada por reglamento, es la

atención a otros estudiantes y le asignamos ahora el brindar talleres sobre normativa que primero son instruidos por el personal de la Defensoría, y posteriormente ellos replican esos talleres al resto de la población estudiantil.

¿Por qué son sumamente importantes los delegados?, porque en los últimos dos años, en cada centro universitario, los hemos posicionado de manera tal que ya se han ganado el respeto de los administradores y de los compañeros de centros universitarios, y lo más importante es que el estudiante UNED ve al delegado de la Defensoría de los Estudiantes como otro estudiante en el cual confiar, que no es lo mismo que llegue Sonia Vega, que como es la defensora, es doña Sonia, pero ellos se hablan de tú a tú, y se comentan las situaciones y creo que esto le da un valor agregado importantísimo.

Entonces, para mí el estudiante delegado es esencial, es parte de nuestro quehacer diario, los tenemos interconectados por WhatsApp durante todos los días de la semana, y por supuesto nos toca trabajar sábados y domingos con ellos, porque ellos están tres horas estudiantes en los centros universitarios. Es una red de colaboradores fundamental para la dirección de la Defensoría de los Estudiantes.

¿En qué innovamos con los estudiantes delegados? Los estudiantes como hay uno por cada centro universitario, obviamente los tenemos distribuidos por región, a como tiene el país las regiones.

Entonces, ¿qué hemos hecho?, como hay tanta rotación de estudiantes, los de más conocimiento acompañan a los más nuevos en los talleres y nos ha funcionado excelentemente.

La Defensoría de los Estudiantes presenta un taller anual, y ese taller anual se replica durante el año en todos los centros universitarios, además de eso, los más viejitos, los que tienen más tiempo de estar con nosotros, conocen los talleres de otros años, y ellos replican esos talleres en diferentes momentos.

Cuando se van a ir, previamente nos avisan y ellos nos ayudan a conseguir una terna para poder hacer un nombramiento de un nuevo delegado y empezar nuevamente la capacitación, eso es un ciclo de nunca acabar.

Lo que innovamos a partir del año pasado, fue los consejos regionales que están establecidos por reglamento, y que nunca se habían hecho.

El consejo regional es importante porque nosotros vamos monitoreando las estadísticas y la elaboramos por región, vamos al consejo regional y los estudiantes delegados conocen cuál es la problemática que se está presentando, además de que ellos nos retroalimentan de qué está pasando en el centro universitario, cómo mejorar alguna situación, cómo brindarle asistencia a la población estudiantil.

Por ejemplo, ayer o antier les pasamos por WhatsApp la alerta amarilla que hay a nivel nacional y ellos inmediatamente nos responden y dicen, -tal región está siendo afectada, los ríos se están desbordando, etc.-, entonces esto nos ayuda muchísimo a coordinar con la universidad aspectos que les afectan directamente a los estudiantes, con cátedras, u otras instancias, esas situaciones especiales que se presentan en periodos de matrícula o cualquier otro periodo. Para la Defensoría esa figura del delegado se hace actualmente una figura estratégica en nuestro quehacer diario, al tener la información de primera mano.

Cuando realizamos visitas a los centros penales y actividades con pueblos originarios, ya hemos tenido la oportunidad de llevarlos porque ellos tienen que sensibilizarse con todo este tipo de poblaciones y asumir el reto de sensibilizar a otros estudiantes, no solamente es estar en el centro atendiendo a los estudiantes en los diferentes periodos, sino también sensibilizándose con todo tipo de población especial con que cuenta la universidad.

Por supuesto, con la colaboración de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES), que nos han permitido en las charlas de inducción de primer ingreso, unos 10 o 5 minutos en la inducción que hace la DAES, para presentar al delegado en cada centro universitario, dar su nombre, su teléfono, su correo electrónico e indicar para qué sirve la Defensoría.

Entonces, vean la importancia de esta red de colaboradores, desde que está entrando el estudiante a la UNED, se da cuenta que existe una Defensoría de los Estudiantes a la cual ellos pueden acudir para que les ayudemos a atender cualquier situación especial.

El año pasado renovamos nuestra página web, un agradecimiento a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC), la hicimos mucho más fresca. Esto es necesario dado que ahora como lo hemos repetido en todos los informes que salen, los estudiantes UNED son cada vez son de menor edad, y es ahí por donde se informan, por lo que es importantísimo estar actualizados y uno de los aspectos fundamentales es que la página web contempla, todos los videos que va desarrollando la Defensoría con el programa de videoconferencia o audiovisuales, aquí los pueden ver los muchachos y además se puede acceder directamente a nuestro Facebook.

Quiere decir que como las redes sociales cumplen una función importantísima en la actualidad, para nosotros tal vez no, como funcionarios, pero para los estudiantes cada vez más jóvenes, sí es muy importante, ellos ahí tienen toda la información, aparte de los enlaces relacionados que les interesan como vida estudiantil, la biblioteca, publicaciones, la mediateca, entre otras informaciones.

La Defensoría de los Estudiantes viendo la problemática que se ha presentado a lo largo de los años, identificó que la mejor forma de atacar la problemática que se ha presentado con respecto al desconocimiento de la normativa, es mediante la

elaboración de vídeos, y ha estado informando a través de cortos que han dado muy buen resultado.

Es así como a nuestros videos les hemos puesto la voz en off, la persona hablando la temática y además incorporamos el lenguaje leasco. Creo que es lo mínimo que podemos hacer, para iniciar con los comunicados inclusivos como lo es nuestra universidad.

Nos estamos quedando cortos en las videoconferencias y en los materiales que se están trabajando en la universidad, no se está haciendo esto y es la primera recomendación que yo haría, no estamos siendo inclusivos un 100%, entonces, es una forma de empezar a remediar la situación.

Este vídeo que presentamos, es un ejemplo sencillo donde incorporamos todo, no le pongo el audio para que no interfiera en lo que estamos conversando, pero sí es muy importante que todos empecemos a trabajar de esta forma y si se pueden incorporar otras cosas más adelante, pues por supuesto que sería lo ideal.

Ustedes dirán que el Facebook no es relevante, pero para nosotros sí, y es relevante porque el estudiante no solamente se comunica con nosotros por correo o vía telefónica, sino que a través de las redes sociales.

En el 2017 que establecimos el Facebook, había apenas 1750 estudiantes que le dieron "like", y resulta que para el 2018 ya subimos a 3211 estudiantes que nos siguen en la página y por supuesto, ya este año llevamos casi 5 mil y para nosotros eso es muy importante, porque tomamos información de las escuelas, de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES) y de otras unidades, para que se den cuenta de las diferentes actividades e informaciones que se brinda a la población estudiantil. Trabajamos mucho en eso, eso implica trabajar sábados y domingos, honestamente se los digo, es cansado, pero lo estamos haciendo porque si no, nunca vamos a lograr el informar adecuadamente al estudiantado.

Hemos trabajado también muy fuertemente en dar videoconferencias, no solo a estudiantes, sino también a personal de la universidad. Con el programa de videoconferencias hemos trabajado extraordinariamente, nos han apoyado un 100%, entonces para el año 2018 trabajamos temas como "A un paso de la graduación", entre algunos, y es muy importante decirles que, para escoger los temas, la Defensoría a través del Facebook, hacemos encuestas para ver qué temáticas le interesan al estudiantado. Entonces, todos estos temas que ven en la filmina, son escogidos porque los estudiantes nos hacen alusión al mismo.

Entre otros temas tenemos: "Conozcamos el Reglamento General Estudiantil", "Derechos y deberes de los estudiantes", "Colección multidisciplinar de libros digitales", esto lo hicimos en coordinación con el CIDREB, que les agradecemos mucho también en ese sentido, entre otros temas.

Estas videoconferencias son relacionadas con temáticas importantísimas, el seguimiento que nos dan en las videoconferencias que trabajamos, es muy grande, y perdónenme lo que voy a decir, pero hay que “rajar” de vez en cuando, los compañeros de videoconferencia nos han dicho, -las videoconferencias de ustedes son de las más vistas-, y eso me llena de satisfacción porque son temas de interés tanto para los estudiantes como para los funcionarios.

El Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes nos permite o nos indica en su artículo 3, que la Defensoría puede promover talleres, pero nuestros talleres van dirigidos a la normativa, nosotros no nos ponemos a hacer talleres académicos de x tema o alguna cosa en específico, sino específicamente de normativa que es lo que interesa difundir, dado el desconocimiento de la misma.

Es fundamental que la población unediana, sean funcionarios o estudiantes, conozcan la normativa. Como funcionarios públicos tenemos que hacer solo lo que la ley nos permite y lamentablemente y lo digo así, la mayor cantidad de casos que nosotros atendemos, es porque los funcionarios desconocen la normativa y esto no puede ser o no debería de ser, porque sí se puede dado que está ocurriendo. Me da mucha pena, y creo que hay que continuar trabajando en este tema muy fuertemente.

Para el 2017 los delegados y la Defensoría de los Estudiantes, impactamos a 1704 estudiantes y para el 2018, impactamos a 3589 estudiantes, tanto en las visitas que hacemos en los centros universitarios, como en los talleres que dan los estudiantes delegados.

Quiere decir que hubo un incremento de 1885 estudiantes atendidos, formados en algunos talleres que se impartieron.

Ahora bien, los talleres impartidos a los funcionarios, y esto es muy importante, porque de parte de la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades y de la Escuela Ciencias Exactas y Naturales, son los que más han participado. Para el año 2017, impactamos a 174 funcionarios, hablamos exactamente igual, siempre sobre normativa, con temas como “Evaluación de los aprendizajes”, “Derechos y deberes”, “Trabajo final de graduación”, entre otros y para el 2018 impactamos a 246 funcionarios, eso quiere decir que tuvimos un incremento de 72 funcionarios adicionales que se capacitaron con la DEFE y temáticas de normativa.

Pero también les voy a contar algo que es muy importante, se nos ocurrió la idea en la Defensoría de crear un curso a raíz de toda la problemática y el desconocimiento del Reglamento General Estudiantil, que le permitiera a los funcionarios conocer la misma, por lo menos el Reglamento General Estudiantil, y resulta que nos fuimos para el CEDED y ahí nos acogieron la idea, entonces, lo desarrollamos, un agradecimiento especial a Gabriela que fue la que se sentó conmigo a analizar esto para ver qué podíamos hacer, y creamos el curso del Reglamento General Estudiantil, con una titulación que la da el CECED por supuesto, nosotros regalamos las horas o lo hacemos en horas laborales, y

estamos impartiendo el curso del Reglamento General Estudiantil, totalmente virtual.

Se empezó a impartir en el III cuatrimestre del 2018, por eso solo estos datos están aquí, como les digo, vean como en la Escuela Ciencias Sociales y Humanidades participaron 19 funcionarios, 14 de la Escuela Ciencias Exactas y Naturales, el resto, la Dirección de Extensión Universitaria, la Escuela Ciencias de la Administración, Escuela Ciencias de la Educación y el Sistema de Estudios de Posgrado (SEP) 2 funcionarios, y de la Defensoría de los Estudiantes, porque una de las condiciones que estamos estableciendo es que nosotros mismos tenemos que llevar el curso, fueron impactados 42 funcionarios en total en lo que es normativa (RGE).

Sí quiero adelantarles nada más que para este año, el curso del Reglamento General Estudiantil se ha dado por lo menos dos veces por cuatrimestre, entonces la cantidad de personal impactado ya es bastante, aunque nos falta mucho camino por recorrer.

Para todos los talleres y para el mismo curso del Reglamento General Estudiantil, hemos establecido una pequeña evaluación, de esa evaluación, los más de 3 mil estudiantes capacitados a lo largo del año, el 100% manifiesta su agradecimiento por cuanto las temáticas han sido muy interesantes y de interés de las personas a quién las estamos proyectando.

Valga decir nuevamente que como previamente a tomar un tema, hacemos una encuesta, entonces, por supuesto que está bien acogida. El 89% de los estudiantes indica el interés por la temática, el 50% desconocía qué era la Defensoría y cuál era su actuar a nivel de la institución. Entonces, para nosotros es fundamental continuar con la divulgación de la DEFE.

Hay algo muy importante que no me corresponde a mí y me parece que le corresponde a la academia, que es el tema que más proponen, porque dentro de la encuesta se les pide qué otros temas quieren que toquemos y piden la normativa APA.

Nosotros con mucho gusto hemos dado algunos talleres, no soy especialista en eso, Gabriela y los compañeros me han enseñado, para mí es muy difícil el APA porque yo en la universidad lo manejaba diferente y el estudiante está deseoso desde su primer ingreso, en conocer lo que es normativa APA, pero ya eso les corresponde a otras personas hacerlo, no a mí.

Esto es la parte administrativa, con los delegados, lo más relevante, porque puedo quedarme aquí hablando toda la tarde, pero no se trata de eso.

Ahora, vamos a hacer la presentación y análisis de los casos tramitados ante la Defensoría. La primera parte del Informe y le agradezco mucho a Gabriela, que la

mayor parte de las actividades desarrolladas se han desarrollado con la participación de Gabriela y yo he contribuído en las mismas.

La segunda parte del Informe es el análisis de casos, y le agradezco en todo lo que se realizó a Karen Carranza y Douglas, porque ellos han sido los que han manejado en su mayoría los casos de la Defensoría de los Estudiantes. Entre ellos dos manejaron toda esta información, y esto es lo que más esperan ustedes como cátedras, como programas, como administración, a veces, es lo que más esperan escuchar.

Yo quisiera que vieran este informe o estos datos, no desde el punto de vista negativo, no, es que la Defensoría está para informar qué está ocurriendo y que se puede mejorar.

Muchas veces la gente nos ha visto como una amenaza y no se trata de eso, se trata de buscar la mejora continua. Ese es el proceso administrativo y, si no que lo diga don Eduardo, en administración todo debe de ser un proceso continuo de mejora. Entonces, veámoslo desde esa perspectiva.

El Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes habla de que hay denuncias, hay consultas y hay quejas, y ha habido una gran disyuntiva. Nosotros decidimos llamarle casos desde hace como dos años.

Una innovación que se dio en el 2018, es que a través de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, y del trabajo arduo que llevó a cabo Karen en ese momento, nos desarrollaron una app en donde el estudiante con solo ingresar al entorno estudiantil se va a servicios dentro de toda la lista que aparece, ahí le da click, busca Defensoría, le da click, e inmediatamente de forma automática aparece un formulario y ese formulario está ligado a la información del estudiante, que tiene la Oficina de Registro.

Resulta que le aparece automáticamente la cédula, teléfono, nombre, la carrera que está cursando entre otros datos, y aquí el estudiante va a poner la consulta, la denuncia o la queja que tenga, pero no solo eso, sino que le permite al estudiante seleccionar el o los archivos que requiera, que son pruebas contundentes para llegar y poner esa queja y la misma sea analizada con documentación.

A veces no presentarán ninguna prueba, pero ahí es donde entramos nosotros a analizar el caso y demás.

Este proyecto lo habíamos presentado el año pasado como algo que se estaba desarrollando, pero ya lo estamos utilizando. Él nos da estadísticas de forma muy rápida, en donde podemos ver qué es lo que está ocurriendo en una escuela o en alguna área específica de la administración.

Los casos tramitados en el año 2018, sumaron la totalidad de 568. Muchas veces nos han criticado de que a veces el estudiante dice, -es que ustedes siempre

están a favor del trabajador-, o los funcionarios nos dicen, -ustedes siempre quieren que apoyemos a los estudiantes-. Resulta que no es así y las estadísticas lo demuestran.

Veán que de 568 casos que se plantean ante la Defensoría, 214 casos no los acoge la Defensoría de los Estudiantes, quiere decir que el estudiante no tenía la razón, estaba peleando algo que era incoherente, qué se yo, pero 255 casos sí se acogen, muchas veces se les contesta de una vez, pero en muchas otras ocasiones hay que llegar a la academia o a la administración a que nos ayuden a resolver ese caso porque le compete a ellos resolverlo y analizarlo a nosotros.

Solamente 8 estudiantes desisten del proceso, porque cuando interpuso la denuncia o la consulta ante la Defensoría, a los pocos días la cátedra o el programa o la administración les resolvió, entonces ellos desisten del proceso y lo comunican así a la Defensoría.

Es muy importante decirles que 77 de los casos fueron atendidos por los estudiantes delegados. Antes el estudiante delegado en cada centro universitario, jamás atendía los casos, era una figura más decorativa digo yo, donde participaban, donde nos atendían a nosotros cuando llegábamos y hacíamos talleres y demás, pero ahora atendieron en su CeU en el año 2018, 77 casos y al cierre de este informe que fue diciembre 2018, había 14 casos pendientes, por lo que les estaba diciendo, muchas veces es la cátedra, el programa o el área administrativa el que nos tiene que ayudar a resolver y queda ahí pendiente de un cuatrimestre a otro.

Para visualizarlo mejor lo hicimos por región. Entonces no sé si se ve bien, pero en azul pusimos los casos que atendimos los funcionarios de la Defensoría de los Estudiantes y en negro pusimos los casos que atienden los estudiantes delegados por cada región.

Veán qué interesante, pasó algo muy curioso, obviamente la región central que tiene una serie de centros universitarios, va a tener la mayor cantidad, veán que son 356 casos, contra 26 que atendieron los estudiantes delegados, pero si nosotros nos vamos a la región Huetar Norte, resulta que ahí solo atendimos 28 casos, pero tenemos estudiantes tan esforzados, y voy a decir el nombre, Esmirna, que es de Upala y que era una muchacha "recatadita", que ni hablaba, que estaba haciendo terna para que escogieran al delegado y que al final de cuentas ella fue la que quedó como delegada, se ha empoderado de una forma tal en el centro universitario, que veán ustedes lo que ha ocurrido. Hasta la compañera de Upala que trasladaron al CEU de Pavón, se la trae para que le dé talleres, veán qué interesante ha sido su aprendizaje y lo bien que se ha desempeñado.

Ella se ha empoderado tanto que atendieron 40 casos en esa región, es súper activa, súper comprometida, súper participativa, y eso es lo que andamos buscando del estudiante delegado, no solo que tenga buenas notas, sino que sea

proactivo, que sea o pueda fungir como líder dentro de la comunidad o dentro del centro universitario.

Los temas que más atendieron los estudiantes delegados en esos 70 casos, son consultas sobre normativa, evaluación de los aprendizajes, tutorías, revocatorias y apelaciones en subsidios, o consultas sobre becas, esos fueron los temas más importantes para ellos, como se puede apreciar en los gráficos.

Ahora vamos a hacer una comparación. Vamos a comparar el 2017 contra el 2018 con los casos atendidos. Resulta que vimos anteriormente los casos que se acogían, los que no se acogían y demás.

Si comparamos el 2017, aquí se acogieron 583 casos, porque en el 2017 tuvimos 758 casos en total, para el 2018 se acogieron, solo 255, es el gráfico que vimos anteriormente, pero haciendo la comparación, el azul es el 2017 contra el naranja que es el 2018.

Vean como en el 2017 los delegados no atendieron casos, pero ya están empezando a atender y este año se dispararon las cifras, pero eso lo veremos el año entrante.

Veamos el gráfico de histórico de casos por año, el año pasado les presentamos creo que tres años, ahora les vamos a presentar cuatro años consecutivos.

En el 2015 se atendieron 639 casos, en el 2016 se atendieron 536, en 2017 se atendieron 758 y en el 2018 se atendieron 568. Vean que no tenemos una constante. Sube y baja dependiendo de muchos factores.

De acuerdo a las estadísticas que hemos analizado, en el año 2017 lo que lo disparó fueron los privados de libertad, lastimosamente así se presentó, pero ya a partir del tercer cuatrimestre del 2018, la Dirección de Centros Universitarios tomó la disposición de que iba a hacer unos cambios para el traslado de materiales y demás, a través de los Centros Universitarios en coordinación con el COA y bajó sustancialmente la cantidad de quejas por parte de los estudiantes privados de libertad.

No quiero decirles este año, porque este año vamos disparándonos hacia arriba, ha habido algunos problemas, no obstante, ya tuve algunas reuniones y demás con los compañeros que tienen relación con esto, y esperamos poder corregir eso lo antes posible, pero solamente para que tengan una idea de cómo es.

Con los casos académicos, creo que debemos hacer un alto como universidad y preguntarnos qué es lo que está ocurriendo. Año tras año, la Defensoría ha planteado estas temáticas y verdaderamente no hemos logrado grandes cambios a nivel institucional y eso es preocupante, porque entonces los casos nunca van a bajar.

Si no corregimos las situaciones negativas, siempre van a haber estudiantes quejándose, siempre va a haber gente molesta diciendo, -los estudiantes qué majaderos que son-, y no es así, es que no estamos dando la atención debida a la población estudiantil, y perdonen que lo diga de esa forma, pero es la verdad.

Es preocupante ver cómo a veces cosas tan sencillas, tan elementales, no se atienden rápidamente, o en el centro o en la escuela, y la normativa es clara, por lo que debe ser atendida.

Con los recursos de revocatoria y apelación, estamos comparando el año 2017 con el 2018, siempre el 2017 es el azul y el naranja el 2018. Vean como recursos de revocatoria y apelación lleva el primer lugar, circunstancias de eventos especiales lleva el segundo lugar, los funcionarios UNED no distinguen lo que establece el artículo 48 del Reglamento General Estudiantil, que habla claramente de pruebas ordinarias, las pruebas de Reposición y las pruebas Diferenciadas.

Ha habido un gran problema con estos tres tipos de pruebas, y dicen si le toca, no le toca, o, hágame la prueba diferenciada en reposición, etc., se ha dado una gran disyuntiva y eso ha causado muchísimo problema. No se aplica el reglamento correctamente.

Evaluación de los aprendizajes, en lugar de bajar más bien subió. Esto es todo lo que concierne a pruebas digitales o escritas, ahí es mucha la problemática y ahí quiero hacer un alto en el camino, porque lo estuvimos viendo con doña Nora González en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, donde los evaluadores de los aprendizajes se están perdiendo en las escuelas.

Creo que solamente dos escuelas tienen evaluadora, siendo una figura súper importante y eso para nosotros es muy grave, porque la mayor problemática a nivel institucional es evaluación de los aprendizajes, y somos una universidad, que graduamos profesionales, a través de las evaluaciones que les aplicamos y es sumamente delicado que este tema esté tan mal, porque en evaluación de los aprendizajes, los tutores están mal capacitados, no conocen como elaborar correctamente, desconocen la estructura de los ítem, desconocen la normativa en cuanto a los porcentajes y los puntos que deben de tener las pruebas, eso es puro Reglamento General Estudiantil, es tanta la carga académica que tienen los docentes o que no le dan la importancia, no sé, habría que hacer un estudio, otro aspecto es que se equivocan al sumar y entonces son quejas tras quejas por parte de los estudiantes.

Y la evaluación de trabajos finales de graduación, creo que ahorita va a ser la punta del iceberg, aquí hay seriecísimos problemas en el personal docente que está brindando asesoría a los estudiantes que están haciendo su trabajo final de graduación.

Solo para hacer una comparación, si ustedes ven las temáticas, revocatoria y apelación, la mayoría es porque les calificaron mal o considera el estudiante que le calificaron mal una prueba. Lo de circunstancias y eventos especiales es porque no le están dando al estudiante la posibilidad de hacer una prueba a la cual tiene derecho.

Evaluación de los aprendizajes, y trabajos finales de graduación sea como sea, es una forma de evaluar.

Entonces, los aspectos más importantes donde los estudiantes más se quejan, tienen que ver con la evaluación de los aprendizajes, por lo que hicimos un gráfico donde comparamos el 2017 con el 2018 con todos estos temas que acabamos de ver y vean como de los 758 casos, 216 se referían a evaluación de los aprendizajes.

Vean como en el 2018, de los 568 casos que atendimos 154 casos son de evaluación de los aprendizajes. Entonces, ¿dónde se queda la formación que tenemos como educadores? Tenemos problemas graves.

La Defensoría de los Estudiantes considera que la figura del especialista en evaluación de los aprendizajes en cada escuela es fundamental, en el SEP o en cualquier lugar y además considera que las diagramadoras deben de ser formadas de manera tal, porque a través de ellas pasan todos los instrumentos de evaluación, que podría convertirse en un filtro.

Entonces, si ponemos a cualquier persona a ver la diagramación, ¿por qué desperdiciar un recurso de esos?, si yo sé que en alguna de las escuelas que no voy a decir quién es, la misma diagramadora va y le dice a la cátedra, -esta prueba usted la hizo el cuatrimestre pasado o antepasado-, tienen una memoria tal que eso hacen las diagramadoras.

Entonces para nosotros el diagramador y el evaluador de los aprendizajes es fundamental en cada Escuela.

A mí me habían dicho que es que el PACE tenía que hacer esa función, pero si no lo ha hecho y con todo el respeto lo digo, no sé si le corresponde o no, creo que es fundamental por lo menos que sea a través de la evaluadora de los aprendizajes.

Vamos a ver los casos administrativos. Becas en el 2017 tenía uno de los primeros lugares, pero para el 2018 son los servicios institucionales, que abarca muchos aspectos, a veces son administrativos, de la beca, devoluciones de dinero, o cualquier servicio administrativo que se esté prestando. A veces es la ausencia del servicio en el centro universitario que no se les está dando. Entonces, aquí hay que tener muchísimo cuidado.

Incumplimiento o errores del estudiante, vean que es bastante alto, porque a veces el estudiante se queja y no tiene la razón y entonces hay que decirle al estudiante, -no, mire el artículo tal dice que no, que usted está pensando de forma incorrecta por esto y por esto-.

El sistema de matrícula ha bajado mucho lo que son las quejas, aunque todavía tenemos problemas serios en matrícula, yo creo que el mayor problema es cuando el estudiante está culminando un nivel, tiene que hacer un trabajo final de graduación, y ya no quedan más materias y tiene que pasar a otro nivel.

El reglamento no permite pasar a otro nivel sin haber culminado el nivel anterior, pero resulta que hay estudiantes muy pro, que han estado reclamando ese derecho de llevar materias y para nosotros es sumamente grave, porque el artículo 13 es claro, solo con la autorización de la cátedra se le permite a un estudiante pasar de un nivel inferior a uno superior sin haber culminado el TFG.

Hace pocos días una estudiante llamaba llorando, pero "fúrica", y decía, - ¿cómo es posible, vea mi record académico, tengo 100, 90, como no me permiten llevar más materias porque estoy culminando el TFG? -.

Eso conlleva también a una situación especial cuando los estudiantes tienen beca, tienen la obligación de llevar como mínimo 2 asignaturas, y a veces no pueden llevar más que el TFG. Entonces tienen que andar justificando toda esa situación. Eso no deja de crear un problema en la población que lo vive.

Como los casos administrativos y es lógico, los tiene más la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES), nos dedicamos a hacer un gráfico donde planteáramos todos los problemas que más presentan los estudiantes a nivel administrativo. Estamos hablando de becas, esas generalmente son consultas, consultas que hacen sobre normativa o procesos administrativos, a veces los estudiantes llaman y llaman a centros universitarios, la página web está desactualizada, no todos los centros universitarios tienen el mismo horario, atienden diferente, por ejemplo San José atiende de martes a domingo, mientras que otros centros atienden de miércoles a domingo, el horario de San José es de x a x hora, otros centros tienen horarios totalmente diferentes, y ¿a quién llaman?, a la Defensoría de los Estudiantes, que no tenemos competencia para resolver en ocasiones, pero llaman a la Defensoría.

Un problema serio que se ha presentado es material de estudio a destiempo, se ha mejorado mucho definitivamente, pero eso conlleva a grandes problemas, incumplimientos o errores del estudiante, que son muy pocos, servicios estudiantiles y otros, pero en general, lo que más consultaron el año pasado, fueron becas.

Datos interesantes de todos los casos tramitados, es que el 60% de los casos tramitados son mujeres, que es lo normal en la universidad, donde más del 60% son mujeres. El 57.2% que tramitamos fueron casos administrativos, el 42.7% son

casos académicos, y algo importante es que, los picos de la Defensoría de los Estudiantes están al final del cuatrimestre y al inicio del otro, porque al final del cuatrimestre se traslapa el fin con el inicio, entonces hay problemas de matrícula, hay problemas de que no me dejaron matricular tal asignatura, hay problemas de que, por ejemplo, la matrícula está muy cerca del examen de reposición, pero resulta que yo como estudiante presento un recurso de revocatoria o apelación en subsidio. Ese recurso dura x cantidad de días en resolvérmelo, se junta con la matrícula de la prueba de reposición y al estudiante le da miedo, matricula el examen de reposición y resulta que cuando va a ir a hacer el examen, le llega la resolución del recurso de revocatoria donde aprobó la materia efectivamente, y ¿qué pasa?, el Reglamento General Estudiantil es claro y dice que el que vale es la nota del examen de reposición.

No sé qué vamos a hacer, no lo vamos a resolver ahora, pero es una situación de análisis porque está creando muchísima bulla a nivel de los estudiantes.

A veces el estudiante vuelve a matricular la materia, conllevando a situaciones de irregularidad en becas, pérdida de dinero del estudiante, una serie de aspectos, pero está ocurriendo y eso nos crea muchísima bulla a nivel de la población estudiantil.

Aquí les quise presentar un gráfico, los casos por dependencia, hicimos los tres últimos años para mejor visualización de las dependencias que más casos hemos atendido.

Nos preocupa mucho uno, que es la Dirección de Centros Universitarios, porque en el 2016 no tuvimos quejas, pero en el 2017 tuvimos 23 casos, y para el 2018 se nos elevó a 53, y no me preocupa la cantidad, lo que me preocupa es el tipo de denuncia que están haciendo.

Los estudiantes están aludiendo, por lo menos comprobamos algunos casos que era cierto, que los están tratando mal en el centro universitario y esto sí verdaderamente nos parece sumamente grave, porque como funcionarios públicos, es nuestro deber atender a la población estudiantil que día con día crece, y pudimos demostrar el maltrato mediante documentos de que efectivamente ocurre, para ello nos hemos reunido con estudiantes y quedó demostrado que fue maltratado en algún momento en el centro universitario.

Continúa la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES), que si bien es cierto en el 2017 tuvo 333 casos y bajó, la problemática más grande que yo diría que se presenta a la fecha, es porque la universidad no ha hecho lo necesario para que los estudiantes privados de libertad sean atendidos adecuadamente o se eliminan del todo de la universidad, pero no se ha dado la atención como se lo merecen. Es donde más casos se presentan a nivel institucional.

Hay que tener mucho cuidado porque lo que es las necesidades educativas especiales se están incrementando. La universidad tiene a la fecha más de 1 500

estudiantes en condición de vulnerabilidad y esos 1 500 estudiantes no están siendo atendidos correctamente. No estoy hablando del programa, estoy hablando en general de muchas áreas que tienen involucradas a esta población estudiantil.

Por ejemplo, este año ingresa un estudiante no vidente 100%, el estudiante entra a estudiar informática y la universidad no está preparada ni con sus cátedras, ni con sus programas, ni con los sistemas de plataforma y demás con respecto al DUA (diseño universal de los aprendizajes), vean lo grave y nos jactamos y con todo respeto lo voy a decir, pero lo tengo que decir, de que tenemos más de 1 500 estudiantes en condición de vulnerabilidad y no tenemos una persona que les traduzca; en el centro universitario a los estudiantes indígenas, gracias a don Edwin Matarrita que nos ha hecho el favor de regalarnos unas horas y ahí le pagamos a un estudiante para que se presente al centro universitario y se digne a resolver a otros estudiantes, porque los estudiantes indígenas se las traen, hay que atenderlos correctamente, ellos hablarán español, pero ellos le llegan a hablar a ustedes en el idioma de ellos, entonces, ni siquiera saben cuál es el libro que tienen que entregar y provoca un inconveniente en el CeU.

Entonces, gracias a don Edwin hemos puesto a un estudiante indígena a que les hable en su idioma, y que vaya y les entregue los libros que a ellos les corresponde. Veán lo grave que estamos haciendo en la universidad, no estamos brindando un buen servicio a nuestros estudiantes en condición de vulnerabilidad.

Creo que la plantilla de la UNED, de los que somos academia, tenemos que irnos preparando en todo esto, por ejemplo, yo muy contenta porque empezamos un curso de lescó para funcionarios, feliz de la vida, porque entonces uno en sus horas de trabajo estudiaba el lescó, nos dieron el primer taller y se acabó. O sea, no estamos siendo conscientes como universidad de la necesidad de que el DUA se aplique correctamente y se aplique para todo el mundo. Que a nosotros los funcionarios nos capaciten y que a los estudiantes les demos las herramientas necesarias para estudiar como es debido.

Un día de estos, vino un experto informático donde le encontraron a la plataforma, me contaron, 200 o 400 errores de que no sirve el 100% para aplicar el DUA. Entonces estamos trabajando todo para estudiantes normales, como ustedes o como yo, porque hay unos que no escuchan, otros que no ven, etc. No está apta para la atención de estudiantes con NEE.

Creo que hay que trabajar esta problemática muy de cerca, honestamente se los digo, creo que los compañeros de la Defensoría de los Estudiantes se enojan, porque yo digo, “ya me tienen cansada los estudiantes privados de libertad”, porque nosotros recibimos al día 10 llamadas de estudiantes mínimo, pero es por la ausencia de servicios que existen y a la Defensoría no le corresponde. Yo atiendo las denuncias, las consultas y las quejas, pero no es posible que todos los días 10 estudiantes llamen para quejarse por alguna falencia en el servicio solo en privados de libertad.

Al día de hoy de la presentación de este informe, los estudiantes privados de libertad, no todos han recibido las orientaciones adaptadas, vean ustedes lo grave. ¿Culpa de quién?, no responsabilicemos a nadie, creo que hay varias personas involucradas, pero no las han recibido y resulta que ya hay asignaturas que han presentado uno o dos tareas y a la fecha no han recibido las orientaciones académicas. Por eso, perdónenme, pero es que tengo que ser muy clara en estas cosas.

Temas preocupantes para la Defensoría de los Estudiantes, ya lo he visto, por lo tanto, voy a hacerlo rápidamente. Evaluación de los aprendizajes, hay falencias graves del personal docente en la elaboración de ítem, en la elaboración de tiempos, en los porcentajes de las pruebas, aunque ha mejorado, sí es muy importante que hagan cumplir el Reglamento General Estudiantil y para eso son indispensables las evaluadoras de los aprendizajes, porque ahí las van a tener a mano todas las cátedras y los programas, es más, hay una de las escuelas que la tiene a medio tiempo, y -a mí no me alcanza el tiempo-, dice la muchacha, y con toda la razón.

Desconocimiento por parte del funcionario, yo puedo permitir el desconocimiento por parte del estudiante, lo puedo aceptar, porque nosotros les ayudamos y los capacitamos a lo largo del tiempo a los estudiantes en el Reglamento General Estudiantil, pero yo no puedo aceptar que los funcionarios públicos de esta universidad desconozcan el Reglamento General Estudiantil y desconozcan la normativa.

Eso es lo más grave de todo, porque nosotros como funcionarios públicos, solo podemos hacer lo que la ley nos permite, entonces, ¿por qué estamos haciendo lo que queremos? Aquí hay un irrespeto a la autoridad, a la normativa y eso es muy preocupante y lo he dicho todos los años que he presentado este informe.

Como les dije, el valor porcentual no puede ser mayor en una prueba al valor en punto, si ocurre muy frecuentemente, desconocimiento de la normativa, aplicación de las pruebas diferencias, que yo me adelanté y lo toqué anteriormente, desconocen el artículo 4 inciso i) del Reglamento General Estudiantil, donde dice claramente que, el estudiante tiene el derecho a las pruebas diferenciadas, y tenemos que aceptarlo como derecho.

Lo único que tenemos que pedir es el comprobante del fallecimiento de su ser querido, padre, madre, hijo, esposa, etc., incapacidad médica emitida por la CCSS o por el INS en este caso, lo que son representaciones estudiantiles, sean actividades artísticas, deportivas o culturales, en representación de la institución, etc.

Saben ¿qué están haciendo?, en lugar de hacer una prueba diferenciada, lo que están haciendo es que ponen al estudiante a hacer la prueba de reposición, y la prueba de reposición se tiene que pagar, mientras que la prueba diferenciada no

se paga. Esa es la gran diferencia, son €11 mil por cada asignatura que yo tengo que pagar de reposición. Entonces, ahí radica la diferencia.

Con las apelaciones no resueltas a tiempo, que es lo que expliqué anteriormente, donde el estudiante antes de tener la resolución, pero ahí ya es por calendario, hay que ver qué se hace, ya eso no es a veces por culpa de la cátedra o del tutor, sino porque el calendario no nos alcanza, los cuatrimestres no alcanzan y pierden el dinero de la prueba de reposición o hacen la reposición salieron más bajos que con la apelación que están presentando y siempre perdieron la asignatura.

No se cumplen en su totalidad los plazos de entrega de evaluaciones, hay muchísimas quejas de que los 15 días que tiene la universidad para entregar notas, no se cumplen y a veces, yo diría que la mayoría de las veces, al COA sí le llegan los exámenes y demás, pero no se postean en los entornos virtuales o no se postean en el entorno estudiantil, y el estudiante queda exactamente igual. No sabe que nota se sacó, a no ser que vaya hasta el centro universitario y pida su examen para ver cómo salió. Hay mucha queja en ese sentido. Esto de acuerdo al artículo 53 del Reglamento General Estudiantil.

Luego, las tutorías que se han dedicado a ponerlas de carácter obligatorio, donde en el modelo de educación a distancia, la tutoría nunca es obligatoria a no ser que sea un taller, un laboratorio entre otros. Entonces, hay que tener mucho cuidado en ese sentido.

Otro aspecto muy preocupante y donde tenemos muchas denuncias, y hay muchísimas quejas de parte de los estudiantes, son trabajos finales de graduación.

Yo lo adelanté un poco hace un rato, tenemos problemas muy serios, yo le llamo falencias, porque hay mucha queja en contra del director de TFG. El director no siempre les está asesorando correctamente y tienen muchas diferencias (estudiantes vs funcionario), ha habido muchas solicitudes de cambio de director, hay ocasiones en que a veces son tres veces que le cambian al director a un estudiante, y ahí empezamos a pensar seriamente si es el director o el estudiante, pero son cosas que hay que revisar, pero sí hemos detectado que el director de TFG no siempre conoce la normativa y hay que conocer muy bien la normativa para saber cuál es la función del director, del lector, y de la comisión y el estudiante desconoce completamente esa función, y entonces reclama, reclama y reclama, y nosotros tenemos que dedicarnos a instruirlos, pero yo creo que eso debería de ser algo muy de cada carrera propiamente.

Yo les voy a poner un ejemplo nada más, y se los voy a leer porque me interesa mucho. Hemos tenido los chats de estudiantes donde el director de TFG les dice: "Bueno, a mí no me interesa ser director de tesis, de por sí no me pagan, puedo quedarme como lector". Veán qué grave que a un estudiante le pongan eso en un correo electrónico y tengo pruebas, y el estudiante dice: "deseo que quede claro que mi intención no es hacer ver al señor como una mala persona o un mal

profesor, solo que creo que él no tiene la paciencia ni las ganas para llevar la dirección de una tesis cuando el tema para investigar no es de su agrado y así les puedo leer muchos comentarios que nos envían los estudiantes.

Me preocupa mucho que se diga algo así de un tutor nuestro, independientemente de la carrera o del programa que se trate, nadie debería de hablar así de un docente, tenemos que tener la paciencia, hay que tomar en cuenta la carga que tiene cada profesional de la UNED, ya que hay estudios a nivel de recursos humanos que se hacen para saber si verdaderamente tengo demasiada carga o no, lo indico porque trabajé en academia, la carga del docente o del encargado de cátedra es demasiado brutal, mientras que unas cátedras tienen ochenta estudiantes otras quinientos, usted no puede comparar la magnitud de problemas que tiene una cátedra con esas diferencias.

Un estudio de cargas para el personal de la academia sería fundamental, porque aquí todas las personas están “con el agua hasta el techo” y es muy grave que siempre tengamos personal cansado o molesto, las personas por más que tengan un mes de vacaciones cuando ingresan es de una vez a matricula y a los quince días ya están fundidos, aunque no lo crean es fundamental que se lleve a cabo ese estudio en la Universidad.

Aranceles nacionales versus internacionales. No sabemos por qué los estudiantes a nivel internacional no tienen ya todo planteado a través de la plataforma, como es posible que un estudiante que viva en las lejanías de New York tenga que ir hasta el centro a hacer una prueba, por Dios, lo de las tecnologías de información se nos quedaron obsoletas. Como es posible que tengamos una población a nivel internacional tan baja donde ahora las tecnologías de información y comunicación nos acercan al mundo, pero aquí es al revés, la última cifra que conocí ya que nosotros pedimos el dato teníamos únicamente cincuenta estudiantes en el extranjero, no sé si es cierto, pero por ahí andamos.

Como lo he indicado a lo largo del informe, los privados de libertad y los servicios a estudiantes con necesidades educativas especiales, toqué el tema porque aquí no son los estudiantes los que se están quejando son las cátedras, ya que tienen desconocimiento de lo que es el diseño universal de los aprendizajes y no estamos instruidos en el DUA, desconocemos lo que es el diseño universal y tenemos que comenzar a aplicarlo, esa ley ya fue creada, el Consejo Universitario hace pocos meses aprobó la política, pero esta no se puede quedarse ahí, tiene que aplicarse y si no para qué entonces.

La deshonestidad académica es un punto fundamental, tenemos graves problemas de estudiantes que están pagando a través de las redes sociales para que les hagan trabajos y lo hemos podido comprobar, pero como es por ese medio no sé qué es lo que se puede hacer, necesito asesorías para ver qué vamos a realizar y las acciones a tomar.

Los WhatsApp personales están sirviendo no solo para acoso sexual, también

para hablar mal de los compañeros, compañeras y profesores de la Universidad; resulta que los profesores de la UNED se están prestando para estar en esos chats en donde se hablan “pestes” de todo el mundo y eso me parece sumamente grave.

Conversando el otro día con el señor Edwin del Centro de Operaciones Académicas, me decía que iban a implementar un WhatsApp institucional y ojalá sea así y pronto, para que nosotros como docentes no estemos en esos chats de los estudiantes. La Dirección de Extensión ha tenido una serie de problemas serios con esos chats por los comentarios que se hacen y las molestias de los estudiantes.

Con respecto al plagio o fraude académico del irrespeto a través del WhatsApp, irrespeto por las redes sociales que se está dando que no es solo de nuestra Universidad; la Defensoría de los estudiantes está planeando para el 2020 toda una campaña de honestidad académica, estamos pensando cómo la podemos manejar, pero consideramos que es fundamental que empecemos a trabajar en honestidad académica, si bien es cierto la Universidad tiene un Manual de Ética para funcionarios y recibimos inclusive un curso, resulta que a los estudiantes nadie les enseña eso; referente a la ética muchas cosas se aprenden en la casa, pero como no las están aprendiendo entonces necesitamos hacer como un código de ética en la Universidad, algo que nos permita decirle al estudiante que así debe ser el comportamiento dentro del Campus.

Solicitudes pendientes del Consejo Universitario. Nosotros habíamos solicitado el año pasado que cuando un estudiante es acosado sexualmente se nos permitiera estar en la junta de hostigamiento sexual, en la que estemos como oyentes o participantes para brindarle apoyo al estudiante, esa nota no la han respondido, el año pasado peleamos mucho para que nos incluyeran en la Comisión que estaba estudiando el Reglamento General Estudiantil, este año doña Carolina Amerling nos hizo partícipes, entonces.

La producción de audiovisuales y aspectos sobre normativa. Consideramos que gran parte del éxito que ha tenido la Defensoría de los Estudiantes han sido comunicaciones a través de cerca de 20 videos que hemos desarrollado por audiovisuales, otros con videoconferencias, los que en general nos han servido mucho para divulgar la normativa , pero resulta que el año pasado nos cortaron las alas y nos dijeron que no podíamos hacer más videos, porque no somos academia, con todo respeto se los digo, es un servicio institucional y me parece que es algo que cualquiera puede usar, ese es mi criterio. Esos videos que hemos desarrollado le están sirviendo a todos los centros universitarios porque los estamos promocionando, los utilizamos en el curso del Reglamento General Estudiantil, eso quiere decir que el estudiante funcionario que está llevando ese curso todo lo puede ver a través de videos de dos minutos o tres como máximo, mentira que se van a leer el Reglamento, pero sí por medio de los videos se empapan de la normativa ya que es fundamentales, es más, ya ahora los muchachos casi no utilizan libros, todo es por medio de resúmenes y copia de

internet.

Con los aranceles de la Universidad habíamos enviado un documento al CU, lo único que sé es que se van a mantener para el año entrante, pero es muy importante, somos una Universidad que tiene casi los mismos costos y hasta más que otras universidades privadas, ya somos exactamente iguales, y no tenemos nada más que ofrecer porque en la virtualidad nos hemos quedado atrás y muchas Universidades privadas brindan una carrera 100% virtual, tal vez, no con todas las características que puedan tener las nuestras, pero ya nos estamos quedando atrás, entonces, ya no estamos siendo competitivos desde ese punto de vista, que sí lo éramos hace algunos años.

Con respecto a la tutoría regional ya se está viendo en comisión, los estudiantes se quejan mucho de las zonas alejadas, donde ellos tienen que venir a tutorías, pongo el ejemplo real lugares sumamente alejados a San José, Pérez Zeledón, Puntarenas. La respuesta que me han dado es que esta no es obligatoria, pero forma parte de mi aprendizaje, como estudiante soy 100% presencial, llevé una carrera en la UNED y casi me “revientan” porque me costó mucho hacerme yo sola, cargo de mis estudios, resúmenes, informes, etc., soy presencial, llega el profesor mi aprendizaje, leo lo que tengo que leer y con eso me voy al examen. Es difícil ser estudiante UNED, y sobre todo si no damos tutorías o si no tenemos un sistema de consulta, la única escuela que lo tiene es la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades en la actualidad.

Resulta que los estudiantes como ahora todo es virtual, perdónenme lo repito en cualquier lugar, somos una Universidad a distancia no somos una virtual hasta donde conozco la ley, y resulta que ahora todo lo hacemos virtual por medio de las plataformas, dice la normativa que tienen que responderse al estudiante en 48 horas y pasa una semana y los docentes no les responden a los estudiantes. Eso trae demasiadas falencias, es un problema serio que estamos teniendo con los entornos virtuales, se supone que estos de acuerdo a todos los cursos que he llevado y a lo que me he leído, acercan el docente al estudiante, porque, aunque no lo tengo en frente lo veo virtualmente y estamos teniendo problemas ya que los docentes no están dando los resultados esperados en entornos virtuales.

En resumen, esto es lo que hemos hecho durante un año.

Como conclusión manifiesto que la Defensoría tiene que continuar con esa proyección de la figura del estudiante delegado, trabajar fuerte con las regiones, aliándose como lo hemos hecho en muchas ocasiones con los administradores y el personal de centros universitarios, ellos son los que dan el apoyo de forma inmediata por medio del estudiante delegado y cualquier consulta que los estudiantes tengan, ellos están preparados para ayudar a resolver al estudiante.

Continuar con la divulgación de la normativa, pero no solo me corresponde a mí, nos corresponde a todos, diría que hay que conocerla bastante bien, es importante resumir que del 2017 al 2018 los casos bajan en un 35% y ya eso es

importante.

Los casos académicos y administrativos están muy nivelados, quiere decir que necesitamos hacer reformas o mejoras en la atención de la administración y de la academia, es importante que siempre estemos en la mejora continua como lo dice la formación en administración, es lo primero que enseñan ya que es fundamental.

Evaluación de los aprendizajes y recursos de revocatoria con apelación en subsidio, es el tema que tiene la mayor cantidad de casos y los servicios que se dan en las sedes son fundamentales mejorarlos, les he dicho que es importante que en lugar de enviarlos a hacer pasantías a cualquier lugar del mundo, por qué no vienen los funcionarios de centros universitarios y las hacen aquí en la Universidad, para que vean todo el proceder y el manejo de los procesos, por qué no hacerlo si tenemos aquí en Sabanilla todos los recursos para poder capacitar a nuestros funcionarios a nivel de centros universitarios y eso no se está dando, es muy grave porque cada vez hay más falencias y errores que el estudiante se molesta y de ahí es donde vienen las denuncias.

Recomendaría capacitación continua sobre normativa para mejorar los servicios, aplicación del diseño universal, trámites administrativos en general.

La figura del evaluador de los aprendizajes en cada escuela, creo que debería de retomarse, así lo hemos hablado con don Eduardo y lo vimos en la Comisión de Políticas de Desarrollo Estudiantil y Centros Universitarios, promover las tutorías regionales, diría que es una obligación de la Universidad, bien lo he comentado con doña Raquel y con la Dirección de Asuntos Estudiantiles, como los fondos del Fondo Solidario se van en pagar pasajes de cualquier lugar del país hacia San José y lugares del área metropolitana, por Dios, perdónenme, pero si tenemos el tutor regional que fue aprobado desde el 2018 por el Consejo Universitario por qué no se dan las tutorías en las regiones, tengo estudiantes que vienen, gastan o más bien invierten en pases para ir a una tutoría lejos de su hogar, se han puesto a analizar la cantidad de kilómetros que recorre ese estudiante para llegar al lugar donde tiene que recibir la tutoría. La UNED no solo forma profesionales, tenemos que ser consecuentes, hay materias que son problemáticas como matemática, física, química y otras donde la presencialidad se hace necesaria.

Les digo honestamente que me preocupa este tema y creo que es de suma importancia resolverlo, pero de una vez por todas, ya que se resuelven los casos de la Defensoría, pero no el fondo.

Al estudiante se le atiende el caso por parte de la DEFE, se le resuelve y que pasa con los otros estudiantes que tienen la misma problemática y que no presentaron la queja, no se les resuelve, eso es muy grave.

La capacitación a docentes yo diría que es fundamental soy especialista en Recursos Humanos y les digo honestamente la inducción, la capacitación en servicios son necesarias y urgente.

La capacitación en servicio es fundamental y no estamos atacando el meollo del asunto, veo que hay muchos cursos de investigación y todo lo que usted quiera, pero que pasa con la evaluación de los aprendizajes y que pasa con los problemas más serios de casos que estamos planteando, elaboración de ítems, por ejemplo, entre otros.

Que pasa con toda esta problemática que solo con capacitación se resuelve para mí eso es fundamental también.

Nada más quería agradecerles a ustedes que me han escuchado tanto al Consejo Universitario por darme esta oportunidad, pero también quiero agradecer a mi equipo de delegados que sin ellos mucho de este trabajo no hubiese sido posible, a Gabriela por supuesto a Karen que estuvo con nosotros hasta hace pocos meses, a Gerardo que se acaba de incorporar, a Douglas que no está hoy porque está incapacitado, muchísimas gracias a todos porque yo no puedo hacer este trabajo sola.

A todas las cátedras y los programas y a toda el área administrativa que me han apoyado en la resolución efectiva de los casos tramitados por la DEFE, muchas gracias.

Por supuesto que al programa de video conferencia, que siempre nos ha tendido la mano y nos han tratado maravillosamente, al programa de producción de material audiovisual, que también ha sido condescendientes con nosotros, al CECED y al CONRE por haber aprobado el curso de Reglamento General Estudiantil y haberlo nombrado de carácter obligatorio para los funcionarios de la universidad, se los agradezco enormemente porque esto va a venir a solventar una serie de problemas, nada más adelantarles que este año ha habido más de 130 funcionarios capacitados en normativa, esto es de otro informe pero solo para adelantarles.

A la Dirección de extensión quienes nos han apoyado en brindarle cursos a los estudiantes privados de libertad y otras áreas.

Al CIDREB que nos ha ayudado a difundir y oigan lo importante a difundir las bases de datos institucionales, ya ellos nada más coordinan con el delegado se van al centro universitario, el delegado les ayuda les consigue estudiantes son miles de cientos de colones que la universidad invierte en las bases de datos para que el estudiante tenga herramientas formales de investigación y a través del CIDREB lo están haciendo y nosotros los estamos apoyando, muchas gracias al CIDREB.

A transportes porque nadie los nombra y aunque ustedes no lo crean, son los que nos llevan a todas las giras a lo largo y ancho del país, los que nos esperan, los que nos jalan las maletas, los que nos traen, los que nos llevan a lugares a comer, muchas gracias a ellos porque siempre los dejamos de lado.

Por supuesto a todos los funcionarios que nos han apoyado en la labor de la Defensoría, que han confiado en nosotros que ahora nos llaman cuando llevan el curso de Reglamento y aunque no lo hayan llevado, nos llaman y nos dicen miren nos pasa esto y que hacemos, y entonces le damos una asesoría.

Pero lo importante es que tienen la confianza de llamarnos, los centros universitarios que también nos llaman para hacernos consultas. Muchas gracias a todos y por su atención es esta tarde.

RODRIGO ARIAS: Muchas gracias a doña Sonia por el informe que nos presentó de la labor realizada por la defensoría en el año 2018 y pasamos a la etapa de conocer las observaciones o comentarios de quienes nos acompañan o miembros del Consejo que quieran referirse al mismo.

YOLANDA MORALES: Buenas tardes, ante todo agradecerle a doña Sonia los datos tan expeditos y tan claros que nos brinda en esta tarde para todos y sobre todo para los que estamos cercanos a ella en el diario quehacer es clarísima la entrega y compromiso de la defensoría en pro de los derechos de los estudiantes. Me siento alagada con estos resultados y ella menciona muchos puntos de mejora, sin embargo, me siento alagada por los datos totales porque si se ve una diferencia en la intervención de los servicios de los estudiantes y si comparamos ese 2017-2018 tenemos una diferencia importante.

Me parece también y lo comparaba con las compañeras ahorita y lo comentaba hace un momento, de que doña Sonia, el objetivo de la defensoría todos lo tenemos claro que es la protección de los derechos, me parece que aquí hay que hacer un trabajo más diluido, hay que trabajar más en la promoción de esos derechos, en la concientización de esos derechos y eso solo se trabaja a través de la capacitación, actualización, acercamiento a las poblaciones, a las diferentes instancias, no solo se trata de identificar la no atención porque la UNED es clara y en la intervención todos somos claros hay muchos deseos de hacer un buen trabajo y todos los días nos empeñamos en eso, pero si importante destacar los logros.

La UNED es comprometida y hoy lo vemos porque si comparamos la masa que tenemos 23 mil estudiantes contra quinientos y tanto de casos estamos exitosos. Muchas gracias.

MARLENE VÍQUEZ: Buenas tardes a todos y todas, le agradezco a doña Sonia la presentación del informe en realidad me satisface mucho la claridad de la exposición y me agrada mucho la intervención de doña Yolanda por efectivamente como soy de formación de matemáticas, dije: esto es satisfactorio.

En realidad esto me satisface muchísimo porque de 568 casos bajar a los que ellas hicieron a 255 y los cuadros que aquí se notan se evidencia que es cierto que hay que tomar ciertos casos particulares pero realmente le decía a doña Guiselle acá conversando, si esto lo comparo en relación con la matrícula que tiene la UNED realmente es un porcentaje muy bajo entonces hemos mejorado muchísimo y noto esa diferencia en cuanto a los informes anteriores de la defensoría en relación con el que hoy me encuentro después.

En ese sentido quiero reconocer que todavía sé que puedo mejorar, basta con que un solo estudiante no se le dé la atención que requiere pues no lo estamos haciendo bien cualquier estudiante tiene el derecho de que lo atiendan bien, pero la tendencia, estamos bajando y que se le está respondiendo a los estudiantes y en ese sentido yo aquí estaba destacando donde están esos logros, está en DAES que bajo significativamente en relación al 2017 con respecto al 2018.

En la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Escuela de Ciencias de la Educación inclusive en SEP bajaron, pocos, pero bajaron, si llama la atención que se incremente en la parte de la Dirección de Centros Universitarios y además en la Escuela de Ciencias de la Administración, pero bueno aquí este don Eduardo que era el director en el 2018 entonces podría decir, pero en todo caso si llama la atención de que la tendencia es que hay una mejora y eso significa que hay un buen trabajo de la defensoría, de divulgación, de conocimiento de la normativa todo este esfuerzo que la escuche donde usted la estaba exponiendo pero también hay que reconocer que las dependencias institucionales están respondiendo ya fueron muchos años de que fue creada la defensoría de los estudiantes y eso tiene sus orígenes de los 2000, 2001, 2002 imagínese son 18 años.

Hoy le decía alguien que trabajo en la defensoría de los estudiantes le decía a Karen, que pereza si voy a escuchar siempre lo mismo, más bien debo decirles que hoy escuché, cierto que los temas son los mismos, pero hemos mejorado en la atención de los servicios a los estudiantes.

Si quería hacer una observación, como soy de matemáticas también aprovecho la oportunidad para decirles que me tengo que retirar, pero dijeron que un porcentaje en cuanto a las evaluaciones usted decía que no es posible que sea mayor al valor de los puntos en un examen, claro que, si es posible, es una regla de tres y yo puedo hacer un examen de 40 puntos que pese el 100%, una prueba de 20 puntos que tenga un peso de 100%, una prueba de 60 puntos que valga 100%.

No es una cuestión no del puntaje sino del cuadro balanceo de los contenidos en las pruebas y el otro asunto es que hace unos años atrás en las escuelas, y aquí esta doña Ana Cristina Umaña cuando se creó el PACE ella lo tiene muy claro es cierto que el PACE se creó en un momento dado para asesorar en el tema de diseño curricular y evaluación de los aprendizajes en sus inicios.

Sin embargo, las escuelas después decidieron tener su propio analista académico para la evaluación de los aprendizajes, pero también esos analistas académicos han desaparecido de las escuelas y con mucha razón déjenme decirles porque para eso están los encargados de cátedra y los tutores de la especialidad son profesionales si un profesional le tienen que explicar cómo hacer un examen entonces estamos con problemas graves.

Nosotros en los inicios cuando empezaba la UNED te daban una capacitación al inicio nada más, pero eran una o dos, cuando estamos hablando de capacitación estamos hablando de un día entero o una tarde, etc., no era todo el año, pero nos decían como eran las taxonomías, como se están evaluando, que tipo de ítems se pueden hacer, como se tiene que hacer la clasificación de esos ítems, etc.

Si quiero decirles que pareciera que hay que darles todo, que hay que dibujarles la casita si eso no está bien, tenemos que ser más exigentes, mas académicos, si una persona que está aquí, perdónenme para los que no son del área de educación, que son economistas, que son de administración, que están en áreas especiales y terminan siendo tutores o que terminan siendo profesores o encargados de cátedra con mucha más razón aquí se creó el CECED y es precisamente para que formara a las personas en lo que es la educación a distancia había un curso que se llamaba pedagogía universitaria, algo está pasando.

Pero no es un asunto que hay que contratar más personal, ni más cosas, por favor, no, sino se trata de que si yo tomé la decisión de ser encargado de cátedra de ser profesora, tengo que capacitarme, es mi obligación capacitarme, con esto quiero terminar coincido con muchas de sus recomendaciones y eso ya lo hemos conversado con la política que la Comisión de Desarrollo Estudiantil y centros Universitarios está creando una política de permanencia de los estudiantes desde el inicio hasta el final, teniendo el éxito educativo, en ese sentido pues mucha de las recomendaciones porque conozco bien el esfuerzo que está haciendo esta comisión y me parece que muchos de los temas que se están tomando en cuenta en esta política.

Si decirles, a doña Sonia con los años que tengo, me voy muy contenta porque considero que la UNED está mejorando.

NORA GONZÁLEZ: Buenas tardes, al igual que las compañeras que hablaron previamente estoy muy feliz por los resultados que nos han presentado hoy, porque a nivel de la toma de decisiones uno se da cuenta que lo que es el tema de quejas de estudiantes, defensoría de estudiantes es como que uno hace un check como una línea roja de atención, las observaciones que hacen a ciertos temas que hay que mejorar dada la cantidad o la frecuencia que tienen las quejas y la ubicación geográfica que las mismas tienen que me imagino que pueden hacer ese cruce de información con la base de datos, puede resolverse de manera muy personalizada, estoy muy satisfecha con ello.

Tengo un par de observaciones que tengo, identifico antes de ello al menos dos lugares de acción: hacer una variación en el Reglamento General Estudiantil en lo que es el tema del examen de reposición creo que ese sería una acción que no se indicó en el informe, generar capacitación respecto a lo que es DUA como una política institucional y la tercera es respecto de los tutores que hacen trabajo final de graduación que de acuerdo de lo que ustedes indican ellos no tienen conocimiento de lo que es la normativa y sabiendo que el tránsito de un estudiante en la universidad cuando llegan a los TFG ahí encontramos una situación problemática de mucho abandono y que con la política que estamos desarrollando pues me parece que esa podía ser una tercera actividad importante para poder resolver las situaciones problemáticas que se plantean.

Me surge la duda sobre la diferencia que hacen en el uso de las categorías cuando hablan de casos académicos y casos administrativos es como que no logro entender la diferencia que va para un lado y que va para el otro, más que en esta infografía que ustedes nos presentan aparecen en dos ocasiones tanto para casos administrativos como para casos académicos aparece la categoría de servicios, en ambos esta entonces no sé cuál sería la diferencia.

Cuando estamos hablando de algunos casos administrativos ahí se ubican temas relacionados con el material, pero al ponerlo como material no sé si se están refiriendo a la entrega del material didáctico-académico y si eso no sería más una categoría que vaya en casos académicos, me explico, esa sería como la gran duda que tengo, pregunto sobre todo por la diferencia de casos académicos y casos administrativos, muy satisfecha también, muchas gracias.

JOLIEN FIGUEROA: Buenas tardes a todos, laboró en el AMI-AGPI Salvaguardia Indígena soy Orientadora.

Doña Sonia muchas gracias por esta amplia exposición de verdad agradecerle el apoyo que doña Sonia nos ha dado en diferentes momentos a la población indígena, me surge la duda de como fue el apoyo que usted logro gestionar con el compañero que atendió a la población Cabécar, que nos cuente la experiencia.

Porque es una buena práctica que sería muy importante que la conozcamos para cumplir con la normativa nacional e internacional en cuanto a la traducción en lenguas porque si bien es cierto no lo hacemos en ninguna universidad ni nosotros tampoco, pues si es un derecho, es importante conocerlo porque creo que es uno de los primeros acercamientos que estamos teniendo en cuanto a traducciones para una posible política, sé que estoy soñando demasiado pero es la población a la que atiendo, es lo que nos toca a nosotros que trabajamos con poblaciones especiales hacia una educación intercultural real.

Creo que es un esfuerzo valioso importante de destacar, de aplaudir y de reproducir esta iniciativa, entonces que nos lo cuente para poder conocerlo, gracias.

GUISELLE BOLAÑOS: Buenas tardes, estimados compañeros y compañeras de la UNED, si bien es cierto se toma un descenso considerable en la atención de casos, también es cierto que se mantienen algunos, y no podemos hacer caso omiso de esos situaciones, muchos de esos casos, corresponden a situaciones de tipo administrativo, como por ejemplo: mando tutor si hay 10, pero si hay 9, entonces pareciera que hay que flexibilizar un poco, la buena noticia es que están ustedes en este momento, revisando una reforma integral del Reglamento General Estudiantil (RGE).

Aprovecho a hacerle el comercial a doña Carolina Amerling, que de ojalá todos se pronuncien sobre el RGE, porque ese reglamento como dice doña Sonia Vega, afecta el accionar de toda la Universidad, porque a veces decimos: bueno yo trabajo en administrativo, pero cuando nos damos cuenta nos choca uno de los elementos si estaba en el RGE, entonces, hay elementos que deben cambiarse, es un hecho.

Yo creo que la experiencia de la Defensoría de los Estudiantes, con delegados en los Centros Universitarios, debe estudiarse muy finamente, porque nos están demostrando los estudiantes como ellos pueden colaborar con aspectos que inicialmente se consideraron solamente para el personal de la UNED, pero ellos nos están diciendo, sí, nosotros podemos colaborar y somos efectivos, lo que hay que cuidar también, es que eso no devenga eventualmente en una relación laboral que pueda traerle problemas a la Universidad.

Pero eso se tiene que revisar adecuadamente, pero los estudiantes son un elemento valiosísimo para la Universidad, es cierto como dijo doña Marlene Viquez, nosotros estamos sacando porcentajes por deformación las dos, yo le decía son como 30 mil estudiantes, ya nos acaban de decir que eran 23 mil, es muy bajo, pero existe, y la población de Centros Penales, que semana doña Sonia Vega, es evidente que requiere una atención mucho más integral de parte de la Universidad.

Entonces muchísimas gracias, doña Sonia Vega, por poner en el tapete temas, tan importantes de la Universidad y no crea que el Consejo Universitarios (C.U.), no le interesan estos temas, al contrario, los tomamos muy en cuenta, pero tienen que estar sobre el tapete, independientemente de que sean menores que los del año anterior y yo creo que el otro año, van a ser menores, como ahora se admiten todas las solicitudes de beca, entonces los estudiantes deben estar un poco mejor atendidos, porque se van a atender todas las solicitudes y don Rodrigo Arias, dijo, le metemos más plata a becas.

Entonces va a ser menor la queja del estudiante, pero van a existir siempre, pero es importantísimo conocer las deficiencias y las causas, y tratar de buscar las soluciones. Gracias doña Sonia Vega.

OLDER MONTANO: Muy buenas tardes, agradecerle a doña Sonia este informe, para nosotros como Federación de Estudiantes, es muy importante conocer todos esos aspectos que viven los estudiantes, y la situación con el servicio en los Centros Universitarios (CEU), que es un tema que incluso ya lo hemos hablado en su momento, con algunos CEU en específico, es sumamente preocupante la situación que se está dando con el tema de la atención, incluso que va más allá sobre los servicios como tal, porque los servicios, hay CEU, que incluso brindan ciertos servicios a los estudiantes, pero el problema mayor el trato que se le está dando, que es donde tiene el contacto directo.

Con respecto al informe doña Sonia Vega, si tengo una observación, porque no sé si fue que perdí, cuando inicia los gráficos, indica el tema de casos, denuncias y consultas, luego cuando ya expresa los gráficos, habla solo de casos, entonces no sé cómo se puede ramificar esa parte, porque para nosotros es fundamental saber que son casos, para ver cuánto se puede cuantificar las denuncias o una simple consulta.

También creo que el tema de los privados de libertad es un tema que ya desde la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAES), sabemos que, lo voy a decir claro, solo hay una persona asignada ahí, y para una personas es, sumamente complicado atender todo ese tipo de población, más que requiere una atención personalizada, a todos los estudiantes, creo que aquí, es importante mencionar el valor y el apoyo humano, para fortalecer esta DAES, para brindarles a los estudiantes, ese servicio que requieren.

Como recomendación doña Sonia Vega, estaba mencionando el éxito que tiene el curso del Reglamento General Estudiantil (RGR), para los funcionarios, que interesante y que importante sería llevar este curso, pero no solo a los funcionarios, sino que también a los estudiantes, ofrecerlo por medio de la plataforma, para que los estudiantes tengan acceso a este curso, y así puedan conocer sus derechos y deberes, de verdad doña Sonia, muchas gracias por este informe, y seguir adelante y seguir trabajando en esa área, en beneficio de los estudiantes. Muchas gracias.

ANA CRISTINA UMAÑA: Buenas tardes a todos, agradecerle a doña Sonia Vega, desde el tiempo que estuve yo en el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes (PACE), trabajé muy de cerca con la Defensoría de los Estudiantes, sé el trabajo que ellos están haciendo, y ahora en el doctorado, con respecto al PACE, no quisiera reiterar, opino exactamente igual que lo hizo, doña Marlene Viquez, si creo que es importante, considerar que nosotros, como docentes estamos en la obligación de estar formados en diversas áreas.

Entonces, yo apostaría por recuperar una propuesta que hace muchos años hicimos con doña Ileana Salas, en su momento Marianela Salas, y yo que se ha hicimos a don Olman Díaz, que era el vicerrector académico, donde hablábamos de un perfil académico, de todos los profesionales que nos pudiera ir llevando a procesos formativos, y aprovecho porque doña Nora González, hablaba de

capacitación, yo diría que habría que diferencias que vamos a entender por capacitación, y que es formación.

Porque a mí me pueden capacitar para usar Excel, para meterme a la plataforma, pero la formación en evaluación de aprendizajes, usted habló de muchos temas que me parecieron muy interesantes, como un paquete y yo creo que todos como docentes tenemos la obligación de estar formados, algunos capacitados y algunos formados.

Escuchando la reflexión, pues lo dejaría para que lo valore, doña Sonia Vega y por supuesto los señores y señoras del C.U.

RAQUEL ZELEDÓN: Buena tardes, estimados miembros del CU, doña Sonia Vega, compañeros y compañeras aquí presentes. En primer lugar, agradecerle a doña Sonia Vega, por el informe, yo creo que cualquier insumo que nos inste a la mejora, a todos los colabora y nos ayuda muchísimo, y así lo tomamos desde DAES.

Yo creo que hay una reflexión importante de fondo que no me quiero ir sin decirla, nosotros como Universidad Pública y con misión que tiene la UNED, tenemos retos muy grandes, porque somos la Universidad pública, que admite realmente a todo tipo de población, y como doña Sonia Vega lo indicó, somos la Universidad que tiene poblaciones más vulnerables a nivel socioeconómico, que tiene aproximadamente en este momento más de 600 personas indígenas, 350 estudiantes privados de libertad, más de 600 estudiantes con necesidades educativas especiales, un 50% de nuestra población tiene beca.

O sea, la mitad de los estudiantes de la UNED, pueden estudiar gracias a una beca, así que cuando tenemos poblaciones tan grandes, con estas características, tan particulares y con los presupuestos y los recursos que también tenemos asignados para poder atender, nuestros retos son mayores, entonces yo creo que definitivamente ahí, el trabajo conjunto, la articulación de todas la dependencias, el buscar soluciones creativas e innovadoras, es lo que nos va a llevar a cada vez tener mejores resultados.

Yo al igual que mis antecesores me siento satisfecha de que realmente estamos cumpliendo la meta, pero eso no quiere decir que no tengamos que siempre buscar acciones de mejora, y realmente me siento muy orgullosa, y satisfecha de trabajar en una Universidad de puertas abiertas, que realmente estamos llegando a los grupos poblacionales que, si no fuera por la UNED, no estarían en el sistema universitario público.

Así que muchas gracias doña Sonia Vega, por permitirnos este espacio de reflexión también.

OLIVEY BADILLA: Buenas tardes, doña Sonia Vega, muchas gracias por el informe, realmente que todos hemos vivenciado aspectos importantes, quiero

rescatar la partes de innovación, que ha hecho la Defensoría de los Estudiantes, eso creo que fue muy valioso, los aportes que ha dado, desde lo que a mí concierne en cuanto al Programa de Atención a Estudiantes con necesidades educativas o discapacidad, si quería hacer referencia y no dejar pasar este espacio, pero como ya lo mencionó Raquel Zeledón, es una población que va en aumento, porque estamos en una Universidad inclusiva en este momento, con un promedio de más de 600 estudiantes, en todas las áreas, no solamente de estudiantes ciegos, como lo mencionó doña Sonia Vega, sino con condiciones auditivas, emocionales, etc.

Me preocupa el aspecto, que si bien es cierto las consultas que se han hecho, pues no son tanto de los estudiantes, son más de las cátedras, que con toda la razón porque las cátedras en este momento están siendo saturadas, ayer precisamente tuve tres reuniones la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales (ECEN), con encargados de cátedra, con equipos de trabajo que tenemos ya, para atender las necesidades educativas y discapacidad, y nos decían: antes cuando recibíamos los listados teníamos tres, cuatro o cinco estudiantes, ahora el promedio se ha triplicado, y no solamente de aprendizajes más lentos, sino que tenemos ciegos, sordos, personas con esas condiciones.

Y me preocupa, yo creo que es un tema de fondo de la Universidad, porque si nos enfrentamos a una plataforma que no es accesible, porque es una realidad, que ha hecho mejoras, si por supuesto, pero no es accesible todavía. Lo que mencionaba doña Sonia Vega, vino un experto y yo me reuní también, hay muchos puntos para un estudiante ciego, en este momento entrar a la plataforma es todo un reto, honestamente yo los admiro demasiado, yo digo: Dios como hacen, porque son personas muy inteligentes, muy persistentes, pero es todo un reto, entrar una persona ciega a la plataforma.

Los videos a veces que no están con los requerimientos que se quieren y así sucesivamente, podemos decir varias cosas, entonces, creo que la Universidad está en un punto y en febrero que se aprobó la política de diseño universal de aprendizaje, bueno la política la he leído con lupa para todo lado, está muy general, yo diría que son lineamientos, esa política hay que operacionalizarla, hay que bajarla, desmenuzarla, porque son líneas generales.

Excelente la Universidad dio un paso súper importante en aprobar esta política, pero como yo siempre les digo, con la diferentes estancias que me reúno, el día a día con los estudiantes, eso tenemos que tratarlo, un estudiante a mí me llama y yo no le puedo decir, bueno ya se aprobó la política, esperece a ver qué hace el C.U., yo tengo que resolverle en el momento, entonces, esas situaciones si las he trabajado muy de cerca con doña Sonia Vega, con muchos encargados de cátedra, aquí con don Eduardo Castillo, me he reunido algunas ocasiones y hemos visto casos que son bastante complicados.

Yo creo que la Universidad, está en un punto interesante, bueno con doña Nora González, también he hablado en algunas oportunidades, está en un punto bien

importante de hacer esos ajustes, yo diría que son ajustes, lo más importante es que hay una concientización, a nivel de todos los funcionarios, que falta capacitación, sí, por supuesto, si falta, yo creo que esas son las acciones de mejora que tiene la Universidad.

Yo creo que estamos en un momento casi histórico, en un cambio que ya esa política aprobada, que ahora sí, hay que hacer o comisiones de trabajo, o equipos para bajarla y operacionalizarla, y que llegue realmente a la población estudiantil. Nada más quiero terminar señalando un caso que creo que se lo he comentado a doña Sonia Vega, que está referido a las tutorías, que me preocupa mucho las tutorías regionalizadas, de un estudiante que me llamó, en una ocasión y me dijo Olivey, estoy aquí, como hago para entrar, no sé en cual aula me corresponde, yo le decía aquí donde está usted, me dice en el Anastasio Alfaro, y yo, pero como, si usted es de Nicoya, y una estudiante en silla de ruedas, entonces dice, ¿qué hago?, ¿cómo hago para llegar al aula?.

Entonces, si uno tiene una estudiante así, uno no puede decir, es que la Universidad está en este momento revisando la cuestión de accesibilidad, hay que resolverle, yo le dije un momentito, pásame a la taxista, o al taxista, era una muchacha, y yo le dije, usted me puede hacer el favor de llevarme a la estudiante, al aula, esperarla y ayudarla otra vez a que se monte al taxi y llevarla al hotel, se lo voy a pedir a título personal como un favor porque yo no puedo ir, y yo por dentro decía, que pena con este estudiante, esto no puede estar pasando, en una Universidad que es inclusiva.

Esto no puede estar pasando en estos momentos, con una política aprobada, etcétera, y así sucesivamente, hay muchas situaciones que desde la Oficina de Orientación y desde este programa tenemos todos los días, por eso yo creo que, qué bueno que hay consultas, que hay quejas, que es un porcentaje bajo, totalmente de acuerdo, con la compañera sí, pero igual hay que atenderlas, y ver como se trabaja esa temática.

El tema de la plataforma y de los materiales, también de la biblioteca, que no salió en el informe, es otro gran tema, la biblioteca en este momento no es accesible, tenemos que tener una biblioteca accesible para estos estudiantes, donde pueda consultar, hacer sus trabajos y tareas. Un poco por ahí era mi participación y muchas gracias a todos.

NOELIA VEGA: Bueno, buenas tardes, muchas gracias doña Sonia Vega por el informe que nos brindó, únicamente, retomando algunas de las cuestiones que yo creo que ya han sido expuestas, consultadas y reforzadas, los compañeros, principalmente acá los de la mesa principal, doña Guiselle Bolaños, hacía referencia de la necesidad y la importancia de que atendamos de manera integral, pues en general a toda la población, cuando hablamos de poblaciones vulnerables, tenemos que sumarle consideraciones importantes en relación a cuáles son los factores de vulnerabilidad y las condiciones de estas personas

presentan, y que necesitamos como Institución dar esa respuesta oportuna en el servicio y en los servicios en general que brindamos.

Yo coordino la parte de estudiantes privados de libertad desde DAES, de la Oficina de Orientación, la necesidad de articular es constante, me alegra y me uno a la felicitación de que los resultados sean más positivos este 2018 en comparación con el 2017, pero si no nos quedamos de brazos cruzados, porque es muchísimo más que trabajar definitivamente, así como ha aumentado la población en cantidad, pues también se van diversificando los servicios que requiere la población.

En el caso de las personas privados de libertad, hace 4 o 5 años, hablábamos de 140 estudiantes, hoy son casi 400, y adicional a esto, las mismas modificaciones y la forma con la que se va diversificando la Universidad y los servicios, también impacta a esta población.

Por un lado, la Universidad va virtualizando muchos servicios en buena hora, pero debemos ir pensando de qué manera se le atiende a la población que no tiene ese acceso de internet.

Hay 15 Centros Penales, bueno 17, lo que pasa es que hay unos que están concentrados, y todos tienen estudiantes con la UNED con diferentes condiciones, en diferentes formas y al final de cuentas las principales dificultades que tienen por tema de contexto, es para desplazarse y para comunicarse, por ejemplo, vía web, entonces, si yo estudio con la UNED, y tengo una consulta, yo puedo mandar un correo electrónico, o puedo dirigirme al Centro Universitario, sino recibo respuesta, y ellos no.

Esto también va con la cantidad de consultas que decía doña Sonia Vega, que a ella la quieren volver loca, son personas poli consultantes, vía telefónica porque es el medio que tienen, además, entonces hay que comprender, que como no se pueden desplazar al CEU, utilizan el teléfono o no puede mandar un correo electrónico, utilizan del teléfono, y como no le respondieron rápido en tal lugar, entonces llaman a la Defensoría de los Estudiantes, o llaman al otro lugar.

Esta semana particularmente, tengo un caso de un estudiante con una consulta, por un documento que requería y me llegó la consulta de 6 partes diferentes, me escribieron compañeros de la UNED que no tengo idea de donde trabajan, es que vieras que llamó fulanito y me preguntó tal cosa y me dice doña Yolanda Morales, aquí le tengo un recado de fulanito.

Eso sucede, es la forma en que la población privada de libertad acostumbra comunicarse y por supuesto deja en evidencia la gran necesidad de atención que tenemos y de manera integral, que es eso lo que aspiramos. Muchas gracias.

JUANA YESCA: Buenas tardes, mi nombre es Juana Yesca del CEU de Tilarán, primero agradecerle al CU, por habernos invitado, a los miembros del Consejo de

Centros, de la Dirección de Centros Universitarios (DICU), y bueno felicitar a doña Sonia Vega, por el informe.

Yo lo que tengo es una sugerencia, como Centro Universitario, que cuando se elija o se busque un delegado se tome en cuenta la opinión de los funcionarios del Centro, porque nosotros en el Centro Universitario de Tilarán tuvimos una situación, se convocaron estudiantes para delegados, se eligió una estudiante, la estudiante realmente llegó un día y después no volvió, y no nos dimos cuenta que pasó, hasta que yo le escribí a una compañera de la Defensoría, sino, no me hubiera dado cuenta nunca, verdad, entonces si es importante que nos consulten, si es un o una estudiante responsable, comprometida, porque eso es lo más importante en estos casos. Gracias.

SOFÍA CHACÓN: Buenas tardes a todos y todas, Sofía Chacón, coordino el programa de becas y además la salvaguarda indígena, ambos temas se tocaron hacer un rato, con doña Sonia, bueno agradecerle el Informe, muy completo, y que dicha que estamos bajando esas estadísticas, desde el programa de becas hemos tenido una gran coordinación, y creo que siempre toda consulta que se nos ha transmitido, bueno y con Gabriela que coordinó mucho, se contesta casi de forma inmediata, y evidentemente eso pasa porque y ahora Raquel lo decía, cincuenta por ciento de nuestra población tiene algún tipo de beca, entonces genera consultas y demás pero bueno tratamos de darle esa atención integral a los estudiantes desde cada Centro Universitario y sede central.

Con el tema indígena hemos tenido varias reuniones informales en Parqueo y siempre andamos viendo como ser más inclusivo hacia el trato de la población que bueno ahorita Raquel mencionaba son más de seiscientos, pero un dato exacto que sacamos ayer son seiscientos noventa y ocho estudiantes (698) indígenas, actualmente en la UNED, cerramos el 2019 con ese dato y eso es muy importante y somos la única universidad con esa cantidad de estudiantes, con la única representación de los ocho pueblos indígenas del país y con población indígena de otros países, entonces creo que y secundo a Raquel en lo que decía “nuestra misión nos deja claro que somos una universidad inclusiva”; nuestra población nos deja claro, esa inclusividad pero eso genera retos que cada día tenemos que ver como los atendemos como universidad, muchas gracias.

NORA GONZÁLEZ: Sólo una cosita, yo sumaría un cuarto reto a los de acciones concretas y tiene que ver con las personas privadas de libertad, me parece que la Administración ahí es donde tiene una situación, quizás sea la situación más problemática de todas las situaciones que estamos viendo ahora de lo que ustedes denominan casos en lo que es atención a estudiantes, y me parece que ahí es donde quizás podríamos o la Administración podría hacer un énfasis especial para gestionar atención porque ahí es donde está el problema más complicado, más complejo.

SONIA VEGA: Bien nada más me voy a referir a algunos puntos, como las más importantes, verdad, si quisiera manifestar con respecto a lo que dijo Marlene

Viquez y que aquí está doña Guiselle, si bien es cierto sí se puede el porcentaje mayor que los puntos o viceversa , yo estoy matemáticamente sí se puede por supuesto, pero el reglamento estudiantil no permite, el artículo 47 dice claramente verdad, que el valor en puntos debe ser mayor al mayor porcentual, entonces no es que no se puede, es que el Reglamento General Estudiantil así lo establece, verdad, eso en primer lugar. En cuanto a Jolie en cuanto al estudiante indígena eso fue en específicamente en el Centro Universitario de Puntarenas que se estaba presentando la situación y ellos nos manifestaban de que tenían problemas porque el estudiante llega y les habla su idioma, entonces aquí conseguimos dinero para que se le pagara a un estudiante indígena que tiene muy buena relación con el Centro Universitario y le dijimos a la Administradora del Centro para que cuando se entregaran los libros y demás ella pudiera atender directamente a los estudiantes, verdad.

Quisiera decirle a doña Guiselle que el Reglamento General Estudiantil me habla de que con diez estudiantes se tiene que dar una tutoría, he tratado de buscarlo absolutamente en todo lado y nadie me ha dado razón donde está eso por escrito, cuando lo encuentre por escrito me tranquilizo verdad, pero eso no está en el Reglamento General Estudiantil, por lo tanto nosotros siempre lo peleamos, no pero quería reafirmar eso, a don Older decirle que a raíz de que el Reglamento a lo largo habla de consultas de denuncias y de quejas y traer este tanto problema y yo puedo considerar que una situación que me plantea es una denuncia y otra persona podría considerar que es una queja, la defensoría tomó la decisión de llamarle casos, para que nadie se pelee con nadie, verdad, por eso fue hablo generalmente de casos.

A doña Ana Cristina estoy totalmente de acuerdo eso es un perfil académico, mal dicho verdaderamente por nosotros, yo creo que hace falta establecer ese perfil, al igual que hace mucho establecer esas cargas académicas con que cuentan nuestros funcionarios perdón, pasan siempre agotados y eso no es sano, nunca es sano eso, verdad. Creo que la función del estudiante delegado y la forma de escogerlo y demás está establecida por reglamento, no la impuse yo, está establecida por reglamento y ahí dice claramente un inicio cuando yo no estaba aún, era la Federación de Estudiantes la que promovía la terna, para que se nombrara al estudiante delegado, luego el reglamento cambió y el estudiante delegado lo busca directamente la Defensoría, ¿Qué estamos haciendo nosotros?, estamos tratando, es más ¿creo que la compañera es de Tilarán verdad?, es más, yo estuve hace no sé quince o veintidós días en Tilarán precisamente porque no tenemos delegado a allá y estuvimos conversando con las muchachas que estaban, vos estabas en una región en Puntarenas estaban en un Consejo Regional, y precisamente hablamos de la necesidad del estudiante delegado y empezamos a buscar y ella me llamó y ya me ha conseguido algunas personas.

Quiero decirle que esté tranquila, que vamos a trabajar en ello y coordinar directamente con el Centro Universitario pero que el Reglamento tiene ya el procedimiento establecido.

EDUARDO CASTILLO: Voy a hablar, primero del director de la Escuela del año pasado, dado que es protagonista en parte de este informe, hay que recordar que parte de los casos y denuncias como quiéranos llamarle, me imagino porque no conozco los detalles de los casos, viene de privados de libertad que es la mayor cantidad de estudiantes que tenemos, la mayor cantidad de estudiantes de la Universidad son de la ECA, porque doña Sonia es consciente de que el año pasado se ponía mucha atención a los casos de los estudiantes, sin embargo cualquier caso que entre o cualquier consulta pues suma y no hay forma de que eso se reduzca en ese sentido, sin embargo hablando como Consejal, si me satisface el Informe en ese sentido, o sea a pesar de que son pocos los casos que se presentan, sin embargo hay que ponerles mucha atención, creo que ella ha manifestado, de que hay muchos casos que son repetitivos, esos casos repetitivos habría que ver que se hace porque no se vale que se estén repitiendo año con año, estos casos.

Con respecto también al caso que mencionaba del profesor y la forma en que se refería del caso de TFG, creo que al rato lo que nos falta es un poquito más de sensibilidad con los estudiantes, quizás sería bueno tratar un poco o hacer algo para ver como creamos un poquito más de sensibilidad con los estudiantes, hay centros en que son muy preocupados con estos casos, de hecho que el caso que mencionó, al menos yo lo conozco del estudiante con respecto a la apelación y el examen de reposición, los funcionarios del CU de Puntarenas me lo comentaron como muy preocupados que qué se podía hacer dado que cuando la viene la matrícula y el examen de reposición ellos no tiene la respuesta de la apelación, entonces me preguntaban a mí que qué se podía hacer con respecto a los plazos y uno que es consiente que los plazos son muy limitados y que no hay forma que ejecuten las respuestas antes, ahí viene un problema real en ese caso, y se hablamos del caso de un estudiante en Puntarenas, sabemos de las limitaciones que hay en eso.

Limitaciones me refiero económicas porque innecesariamente o por cuestiones institucionales estamos afectando un estudiante, ese caso al menos lo que pasó fue que el estudiante, había presentado la apelación, como no tenía la respuesta, tuvo que matricular reposición, resulta que el examen de reposición lo pierde pero la apelación llegó positiva, imagínese como se sintieron los estudiantes y la impotencia del estudiante de qué hacer con esa situación, entonces y son por cuestiones limitaciones institucionales, no del estudiantes, entonces esos casos hay que verlos, ahorita se está atendiendo, digamos una modificación y el Reglamento General Estudiantil, sin embargo yo estaba hablando que esto deberíamos atenderlo ya antes de que se apruebe el reglamento porque el Reglamento no sabríamos cuanto tiempo se podría llevar porque aparte de la apreciaciones de la Comunidad, no sabemos cuánto se puede llevar adicional, en estas discusiones, pero sí debería de tomarse una medida ya pronto para que a partir del Primer cuatrimestre del otro año y se fuera posible este cuatrimestre, no se afecte más a los estudiantes en ese sentido, bueno tendría más cosas que comentar pero lo dejo hasta aquí y muchísimas gracias doña Sonia y creo que

sería importante que como otras veces estos informes se compartan directamente con los casos de cada escuela.

**GUISELLE BOLAÑOS:** Un minutito nada más para decir que no hay que satanizar tampoco el hecho de que muchos estudiantes deban venir a laboratorios específicos en algunos casos, ahí lo que habría que ver es que como se compagina el uso del fondo del sistema, fondo solidario, porque son estudiantes que tienen necesidades pero eventualmente no tienen beca A o B, pero que sí necesitan venir porque si no que formación le vamos a dar a un estudiante en un sistema con elementos como los que tiene el CITA por ejemplo si es el único laboratorio que hay en el país, entonces tienen que venir de todo el país para acá, entonces no se trata de satanizar tampoco el hecho de que los estudiantes en algunas ocasiones se deban desplazar, pero no en la mayoría de los cursos.

**RODRIGO ARIAS:** Muchas gracias y agradecerle de nuevo a doña Sonia y al personal de la Defensoría por el trabajo que llevaron adelante durante el año, en recabar los casos que se presentan, yo quiero resaltar el papel de los delegados, me he reunido con muchos delegados en el país y realmente son estudiantes que se han venido empoderando y respondiendo a una necesidad y los otros compañeros y compañeras de ellos en las diferentes sedes, también tuve la oportunidad de participar un rato del día que tuvieron la actividad de capacitación en el Paraninfo y es un grupo muy unido y muy identificado con los valores y los principios de la Universidad, creo que es importante que este cuerpo siga cumpliendo ese papel de acompañamiento al mismo estudiante, hemos hablado mucho último, hemos hablado últimamente de la necesidad de acompañar más a nuestra población estudiantil que es una variable clave para el éxito académico de nuestras estudiantes y nuestros estudiantes y creo que una parte importante la cumplen este cuerpo de delegados y delegadas que tiene la Defensoría, esa red de colaboradores como dice doña Sonia.

Creo que cada caso, debemos de sentirnos satisfechos porque se reduce la cantidad durante el año porque se reduce la cantidad durante el año 2018, cada caso es una persona que está detrás de ese caso y tenemos que darle el valor que se merece, un ejemplo así muy chiquitito de algo que sucedió un día de estos y no en la UNED; todos nos dimos cuenta por los medios de comunicación de un adulto mayor rechazado en la atención que le dio el Blanco Cervantes, y eso significa un escándalo nacional, y justificaciones y todo lo que supimos, que sea, pero nadie valora los miles de casos que se atienden bien día a día, pero vean que uno solo tiene que atenderse adecuadamente, porque siempre hay una persona detrás de cada caso y por eso tenemos que ponerle atención a los casos individuales.

Debemos también de poder clasificarlos por la naturaleza de cada queja con el propósito de atender las razones, las causas, que están produciendo esa queja, y muchas las acciones que debemos de llevar adelante por parte de todas las dependencias de la Universidad, principalmente aquellas donde se concentran esos casos que es lo que vemos en lo que doña Sonia nos explica que uno podría

decir que porcentualmente no es que sea insignificante, es que poco significativo dentro de la cantidad de estudiantes que tenemos en la Universidad, pero eso no significa que nos debemos de cruzar de brazos y no atenderlos, todo lo contrario, debemos de ver cuáles son las razones que los producen para ver cómo se mejoran.

Dos puntos de los que ella mencionó que quería referirlo así brevemente, uno los aranceles efectivamente nos habíamos comprometido a que los aranceles no suben mientras no tengamos un estudio detallado de cuál es el verdadero valor de los cursos que nosotros brindamos a nuestros estudiantes para el 2020 no hay aumento de aranceles, hoy se aprobó el presupuesto, para el 2020 y viene con esa posición que habíamos manifestado desde antes y veremos más adelante que sucede, pero tenemos que responder también a condiciones socioeconómicas de la población estudiantil de la UNED que no está en condiciones de asumir un crecimiento en los costos de los estudios en este momento, es una razón de inclusividad, incluso de nuestra Universidad, tanto en grado como en posgrado.

Incluso yo creo que deben de bajar un poco pero ahí veremos cuando se hagan los estudios correspondientes y de igual manera el tutor regional que hace unos años se decidió suspender la figura del tutor regional hace cuestión de dos o tres semanas, hace poco tomamos el acuerdo de restablecer nuevamente la figura del tutor regional que para mí es muy importante para acercar los servicios a donde están los estudiantes y que tengan que venir menos a llevar tutoría en San José como se estaba dando y como consume mucho del fondo solidario sobre el cual hay que hacer una serie de ajustes, en fin son medidas así que deben irse tomando poco a poco, pero finalmente está la atención a la estudiante o al estudiante y eso depende de cada uno de nosotros y nosotros mismos podemos sensibilizar a nuestros compañeros de oficina o podemos reaccionar cuando vemos que a alguien no se le atiende bien adecuadamente, y en eso creo que todos tenemos una responsabilidad de mejorar la atención a nuestra población estudiantil para que esos casos ojalá lleguen a desaparecer del todo y sin embargo ponerle atención a los que se presenten año con año.

Con estas palabras, les agradezco nuevamente la presencia, su asistencia a esta sesión, a doña Sonia y al personal de la Defensoría del trabajo realizado, buenas tardes y muchas gracias.

\*\*\*

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

RODRIGO ARIAS CAMACHO  
PRESIDENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO

IA / KM / AS / YR / LP \*\*