

# **UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

**Defensoría de los Estudiantes de la UNED**

## **INFORME DE LABORES ANUAL 2016**

Licda. Sonia Vega Li

Directora, Defensoría de los Estudiantes a.i.

### **Equipo de apoyo:**

Licda. Karen Carranza Cambronero

Licda. Gabriela Rivera Pereira

Lic. Douglas Garro Salazar

Delegados DEFE

2016



## **Contenido**

Siglas.....	5
INFORME DE LABORES 2016 .....	6
1. Logros concretos alcanzados durante el año .....	6
1.1 Delegados en Centros Universitarios y Centros de Atención Integral .....	7
1.1.1 Nombramiento y revocatoria de delegados. ....	7
1.1.2 Capacitaciones que gestionan los delegados en su Centro Universitario.....	8
1.1.3 Capacitaciones brindadas a los delegados y funcionarios. ....	9
1.2 Visita de la DEFE a centros universitarios y centros penales .....	9
1.2.1 Giras oficiales .....	9
1.2.2 Talleres: Un día con un Privado de Libertad. ....	10
1.3 Capacitación recibida por los funcionarios de la DEFE .....	12
1.4 Divulgación de la figura de la DEFE a la comunidad universitaria. ....	13
1.5 Vinculación de la DEFE con dependencias de la UNED e instituciones del Estado y ONG.....	14
1.6 Algunas otras actividades ejecutadas por la DEFE: .....	16
2. Casos resueltos en el 2016 por el Equipo DEFE. ....	16
2.1 Casos académicos:.....	20
2.2 Casos administrativos.....	22
2.3 Sobre los servicios DEFE: .....	27
3. Casos pendientes de respuesta.....	29
3.1 Adaptaciones de asignaturas por parte de la Escuela de Ciencias de la Administración a los estudiantes privados de libertad.....	29
3.2 Reglamento de Acreditación por experiencia.....	30
3.3 Cobro de periodo de TFG inactivo.....	31
3.4 Examen TOEIC. ....	32
4. Recomendaciones .....	34
4.1 Evaluación de los aprendizajes:.....	34
4.2 Desconocimiento de la normativa institucional: .....	34
4.3 Incumplimiento de funciones: .....	34
4.4 Dirección de Asuntos Estudiantiles: .....	34

4.5 Capacitación en normativa a funcionarios:.....	34
4.6 Maltrato de funcionarios a estudiantes.....	35
4.7 Estudiantes funcionarios:.....	35
4.8 A la Dirección de Asuntos Estudiantiles y a la Comisión Institucional de Privados de libertad:..	35
4.9 Plan de estudios privados de libertad:.....	36
4.10 Adaptaciones de asignaturas de la ECA a los estudiantes privados de libertad. ....	37
4.11 A la Dirección de Tecnología y Comunicación:.....	37
4.12 Al Consejo de Rectoría: .....	37
4.13 Reglamento de Acreditación por experiencia:.....	37
4.14 Cobro de periodo de TFG inactivo: .....	37
4.15 Examen TOEIC: .....	37
ANEXOS .....	39
Anexo No. 1 Casos del Consejo Universitario. ....	39
Anexo No. 2 Defensoría de los Estudiantes. ....	39
Anexo No. 3 Dirección de Extensión .....	39
Anexo No. 4 Dirección de Extensión .....	39
Anexo No. 5 Dirección Financiera .....	39
Anexo No. 6 Dirección de Tecnología, Información y Comunicación. ....	39
Anexo No. 7 Escuela de Ciencias de la Administración.....	40
Anexo No. 8 Escuela de Ciencias de la Educación.....	40
Anexo No. 9 Vicerrectoría Ejecutiva.....	40
Anexo No. 10 Vicerrectoría Planificación.....	40
Anexo No. 11 Vicerrectoría Académica.....	40
Anexo No. 12 Sistema de Estudios de Posgrado .....	40
Anexo No. 13 Programa Privados de Libertad .....	41
Anexo No. 14 Programa de Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.....	41
Anexo No. 15 Oficina de Distribución y Ventas.....	41
Anexo No. 16 Oficina de Deporte y Recreación .....	41
Anexo No. 17 Otros .....	41
Anexo No. 18 Oficina de Registro .....	42
Anexo No. 19 Oficina de Promoción Estudiantil .....	42
Anexo No. 20 Oficina de Atención socioeconómica .....	42
Anexo No. 21 FEUNED.....	42

Anexo No. 22 Estudiantes en el exterior.....	42
Anexo No. 23 Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades .....	42
Anexo No. 24 Escuela de Ciencias Exactas y Naturales.....	43

## **Siglas**

**APA:** American Psychological Association.

**CAI:** Centro de Atención Institucional.

**CECED:** Centro de Capacitación en Educación a Distancia

**CeU:** Centro Universitario.

**CICDE:** Centro de Investigación en Cultura y Desarrollo.

**DAES:** Dirección de Asuntos Estudiantiles.

**DEFE:** Defensoría de los Estudiantes.

**DTIC:** Dirección de Tecnología Información y Comunicación.

**ECA:** Escuela Ciencias de la Administración.

**ECEN:** Escuela de Ciencias Exactas y Naturales.

**ECE:** Escuela Ciencias de la Educación.

**ECSH:** Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades.

**FEUNED:** Federación de Estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia.

**MEP:** Ministerio de Educación Pública.

**NR:** No responde.

**RGE:** Reglamento General Estudiantil.

**PACE:** Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes

**PAEPL:** Programa de Atención a Estudiantes Privados de Libertad.

**PANI:** Patronato Nacional de la Infancia.

**POA:** Plan Operativo Anual.

**TFG:** Trabajos Finales de Graduación.

**UCR:** Universidad de Costa Rica.

**UNED:** Universidad Estatal a Distancia.

## **INFORME DE LABORES 2016**

En cumplimiento con el Artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, se hace entrega del Informe anual de labores del período comprendido entre enero y diciembre 2016.

Se considera relevante informar que la señora Nidia Herrera Bonilla, se acoge a la pensión el 1 de febrero 2016, y no se efectúa nombramiento de defensor de los estudiantes hasta el mes de noviembre de ese mismo año, motivo por el cual el recargo de funciones queda en el puesto de la Rectoría. No es sino hasta el mes de noviembre 2016, que el Consejo Universitario efectúa el nombramiento de la Sra. Sonia Vega Li como Directora a.i. por un período de seis meses.

Durante la ausencia de nombramiento del defensor, el equipo se conformó por tres funcionarios: Douglas Garro, Karen Carranza y Gabriela Rivera, así como 32 estudiantes delegados, quienes desarrollan las metas planteadas según el POA.

El informe se divide en las siguientes secciones:

1. Logros concretos alcanzados durante el año.
2. Casos resueltos en el 2016 por el equipo DEFE.
3. Casos pendientes de respuesta.
4. Recomendaciones

Para la presentación de este informe, se toman en cuenta las actividades planificadas en el Plan Operativo Anual (POA) del 2016, y el resultado de la misma se detalla continuación:

### **1. Logros concretos alcanzados durante el año**

Se describen a continuación las actividades desarrolladas por la DEFE, tomando en cuenta las metas establecidas en el Plan Operativo Anual y actividades adicionales.

## **1.1 Delegados en Centros Universitarios y Centros de Atención Integral.**

### **1.1.1 Nombramiento y revocatoria de delegados.**

A solicitud del señor Rector don Luis Guillermo Carpio Malavassi, Director a.i de la DEFE, se procede a realizar entrevistas a estudiantes postulados para el cargo de Delegado en las diferentes regiones del país, donde no se cuenta con este servicio. Es así como se logra el nombramiento de 17 representantes estudiantiles ante esta Dirección.

Durante el año, se realizaron 6 revocatorias de nombramientos, según lo establece al artículo V del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes. Se retiran 4 estudiantes delegados por situaciones familiares y laborales, quedando inactivos del sistema de la UNED. Dos delegados obtienen su libertad, por lo que no pueden seguir representando a la DEFE en su centro penal y una estudiante se retira por motivos de trabajo.

Por todo lo anterior, 13 son los estudiantes delegados en total que se retiran del equipo.

Se presentan datos con estadísticas de nombramientos y revocatorias anuales de los últimos 6 años, mismas que muestran una estabilidad en el último año de gestión, dado el seguimiento que se le ha dado a esta población para una adecuada representación de la DEFE en los Centros Universitarios.

#### **Cuadro No 1**

##### **Nombramientos de los últimos seis años al cargo de estudiante delegado**

<b>Año</b>	<b>Nombramientos</b>	<b>Renuncias</b>	<b>Equipo que se mantiene</b>
2016	17	13	32
2015	12	9	22
2014	10	11	24
2013	4	8	26
2012	14	9	28
2011	9	7	20

Fuente: Elaboración propia.

### 1.1.2 Capacitaciones que gestionan los delegados en su Centro Universitario

El Manual del delegado de la DEFE, incentiva a los estudiantes delegados a realizar capacitaciones en sus centros universitarios, con el fin de posicionar su figura como colaboradores, para brindar servicio a otros estudiantes en temas relacionados con la normativa institucional, con la finalidad de que no se violen sus derechos. Se impacta a 494 estudiantes en los diversos talleres y participaciones en inducciones en centros universitarios. Una de las estrategias más importantes del equipo, es brindar capacitaciones de formación personal, académica y profesional al estudiantado en cada Centro Universitario.

**Cuadro No 2**  
**Capacitaciones brindadas por los Estudiantes Delegados en**  
**Centros Universitarios y Centros de**  
**Atención Institucional**

<b>TEMA</b>	<b>CEU/CAI</b>	<b>ESTUDIANTES IMPACTADOS</b>
Técnicas óptimas de negociación y solución de conflictos	Palmares	11
Suelos y sustratos. Vinculación con la cátedra	Ciudad Neily	18
Introducción de información a los estudiantes que ingresaron el primer cuatrimestre.	Ciudad Neily colabora con Asociación	20
Taller el codo del diablo	Turrialba	26
Taller de investigación para TFG impartió Don Christian Ocampo encargado de la cátedra de investigación	Puriscal	30
Conversatorio	San Marcos	22
Inducción a la DEFE	Pavón	6
Orientación a estudiantes primer ingreso	Siquirres	23
Capacitación APA	Quepos	21
Taller cambio climático	CAI Guápiles	26
Taller de cuenta cuentos a cargo de Jeff Hernández	CAI Buen Pastor	15
Taller de derecho penal	CAI San Sebastián	27
Capacitación normas APA	Alajuela	8
2 Talleres de mascaradas	Siquirres	22



Herramientas en la nube para trabajo grupal y colaborativo	Cartago	8
Conoce a la DEFE. Encuentro de Bibliotecólogos.	Pérez Zeledón	30
Acoso sexual	San Carlos	15
Taller de Investigación CICDE	CAI Liberia	20
Inducción de la DEFE	CAI San Carlos	7
Participación en inducciones de la UNED	Cartago, Alajuela, Puriscal, Upala, Quepos, Turrialba.	159
<b>TOTAL estudiantes impactados</b>		<b>514</b>

Fuente: Elaboración propia.

### **1.1.3 Capacitaciones brindadas a los delegados y funcionarios.**

Se brindaron dos capacitaciones presenciales en Sabanilla de Montes de Oca a saber:

- Taller Pechakucha: utilización de diferentes herramientas tecnológicas de presentación tales como Haiku Deck, google drive presentaciones, popplet, prezi y knovio. A cargo de la doctora española Ana Rodera.
- Taller Desarrollo Psicosexual con visión de diversidad. A cargo de la licenciada Laura Chinchilla, funcionaria del PANI.

El primer taller brindó conocimiento a los participantes en materia de medios tecnológicos, permitiéndoles estar actualizados para innovar en el formato de presentaciones educativas. El segundo taller, permitió la sensibilización y profundización en temática de diversidad sexual, misma que se considera necesaria para todo el que trabaja en pro de los derechos humanos, aspectos que promueve esta Defensoría en la defensa de los derechos del estudiantado no solo en el aspecto académico si no en temáticas de discriminación de género, sexo, privación de libertad, etnia, entre otros. De esta forma, se cumple en parte con el objetivo institucional de trabajar la Universidad como espacio libre de discriminación por orientación sexual.

## **1.2 Visita de la DEFE a centros universitarios y centros penales**

### **1.2.1 Giras oficiales**

Como función principal de la DEFE, se realizaron 50 visitas entre centros

universitarios y centros penales, promoviendo la normativa universitaria y el debido proceso en temas tales como becas, el Reglamento de Gestión Académica, Reglamento General Estudiantil, oferta académica y lineamientos en el diseño de cursos en línea que afectan al estudiantado.

La cátedra Luisa Gonzáles y el Programa de Audiovisuales formaron parte en diferentes giras para brindar temas de capacitación junto a la DEFE. Es así como se expuso además la temática de Inteligencias Múltiples: un arcoíris de posibilidades en los CEU Monteverde, Puntarenas, Tilarán, Liberia, La Cruz y Cañas. Se brindó una explicación del uso de las plataformas en los CEU Atenas, Orotina, Quepos, Nicoya, Santa Cruz, Jicaral, Palmar Norte, Ciudad Neilly y San Vito.

La misma cátedra colaboró en la capacitación desarrollada por el delegado de Turrialba y Dr. Gerardo Rodríguez Echeverría con el cine foro: El Codo del Diablo. Se mostró mucho interés en la actividad, el cual se proyectó en la excelente asistencia.

### **1.2.2 Talleres: Un día con un Privado de Libertad.**

Nace en el 2010, talleres que vienen a reforzar la labor que la UNED debe llevar a cabo de acuerdo al convenio interinstitucional entre el Ministerio de Justicia y la Universidad Estatal a Distancia, siendo apoyado el mismo por la Rectoría desde sus inicios.

En el año 2010 se reciben denuncias telefónicas de estudiantes privados de libertad debido a que funcionarios no atendían sus llamadas telefónicas, los atendían despectivamente, y en general no solucionaban sus problemas académicos, por lo que la DEFE se da a la tarea de trabajar en la sensibilización de funcionarios con el fin último de que se atrevan a conocer a esta población estudiantil, el lugar en donde estudian, la falta de apoyo en espacio materiales y otros, con el fin de que disminuyeran prejuicios. En las primeras giras se trabaja en conjunto con el Programa de Privados de Libertad, el cual debido a sus funciones en la oficina, cesa su participación.

Se organizan talleres de formación personal y profesional, brindados por funcionarios de la UNED. En los siguientes años, los estudiantes se organizan y solicitan diferentes talleres de su interés relacionados con el delito cometido, con la carrera que cursan y con temas de crecimiento personal.

La DEFE sigue invitando a funcionarios y estudiantes a asistir a las actividades con el fin de seguir vinculándose con otras Instancias académicas y apoyar en la motivación del estudiantado de centros penales.

En el 2016 se brindan los siguientes talleres:

### Cuadro No. 3

#### Talleres ofertados en Centros de Atención Institucional

CAI	Dependencia	Tema
Cocorí	ECSH: Randall Trejos	Taller de los celos
Guápiles	CICDE: Dagoberto Núñez	Comunicación no violenta
Limón	Vertedero Satélite: 7 sesiones	Liberando Ecos
Reforma	ECSH: Randall Trejos	Taller de los celos
San Rafael	ECE: Marco Santamaría	El Codo del Diablo
El Buen Pastor	DEFE: Gabriela Rivera. ECSH: Randall Trejos	Sororidad Femenina
Puntarenas	ECA: Oscar Romero	De una idea un negocio
APAC	CICDE: Andrey Badilla y Julio Solís	Técnicas de Investigación
El Virilla	ECE: Marco Santamaría	El Codo del Diablo
San Carlos	DEFE: Douglas Garro y grupo Impruntu Teatro	Improvisación teatral
Liberia	ECEN: Vanessa Madrigal y Allan	Cambio climático
San Sebastián	CICDE: Andrey Badilla y Julio Solís	Técnicas de Investigación
Pérez Zeledón	ECSH: Randall Trejos	Masculinidades

Fuente: Elaboración propia

### 1.3 Capacitación recibida por los funcionarios de la DEFE

Como se observa en el cuadro que se detalla a continuación, todos los funcionarios de la DEFE, han obtenido un grado académico adicional durante el 2016. Asimismo, se ha recibido una extensiva capacitación sobre temas de interés para el actuar de la DEFE, permitiendo estar actualizados en diversidad de temáticas que le atañen, capacitación que se ve reflejada en mejoras al servicio que se brinda a la población unediana.

**Cuadro N.3**  
**Capacitaciones del personal de la DEFE 2016**

<b>Capacitaciones</b>	<b>Lugar</b>	<b>Personal</b>
<b>Educación formal</b>		
Graduación en Licenciatura en Docencia	UNED	Gabriela Rivera
Licenciatura en Derecho	UCR	Karen Carranza
Maestría en Antropología Social en la Universidad de Costa Rica (en proceso)	UCR	Douglas Garro
Maestría en Derechos Humanos (en proceso)	UNED España	Karen Carranza
Segunda carrera en Licenciatura en Docencia (Concluyendo TFG)	UNED Costa Rica	Sonia Vega
Maestría en Psicopedagogía (en proceso)	UNED Costa Rica	Gabriela Rivera
<b>Educación no formal:</b>		
Congreso Académico de la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica	UCR	Karen Carranza, ponente y participante.
Curso Gestión de Proyectos de Desarrollo	Banco Interamericano para el Desarrollo Económico y Social.	Karen Carranza y Gabriela Rivera
Foro Proyecto Marco de Ley Justicia Restaurativa Expediente #19.935	Asamblea Legislativa	Karen Carranza y Gabriela Rivera

4 capacitaciones sobre el manejo y visualización de datos	Abriendo Datos. Escuela de Ciencias de la Comunicación de la UCR	Karen Carranza
XXIII Jornadas de derecho constitucional	Colegio de Abogados	Karen Carranza
Deontología Jurídica	Colegio de Abogados	Karen Carranza
Congreso sobre Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes: se elaboró una declaratoria internacional sobre la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes que se realiza cada 15 años, teniendo la UNED una importante participación en representación de la DEFE.	Defensoría de los Habitantes	Douglas Garro
Taller de sensibilización y capacitación para personas prestadoras de servicios jurídicos gratuitos: Los DDHH se construyen de manera inclusiva”. Tema: Hombres que tienen sexo con hombres, lesbianas y VIH Sida.	Defensoría de los Habitantes	Gabriela Rivera y Karen Carranza.
Curso control interno	UNED	Douglas Garro, Gabriela Rivera y Karen Carranza

Fuente: Elaboración propia, DEFE 2016

#### **1.4 Divulgación de la figura de la DEFE a la comunidad universitaria.**

- Redes sociales: se utiliza el Facebook como medio de difusión de información. Se han atendido por este medio, 36 consultas.
- ¿Sabías qué?: se remiten a los funcionarios de la UNED con el fin de capacitarlos en la normativa institucional con pequeñas gotitas de reglamentación. Se remitieron 40 comunicados.
- Volantín estudiantil: Primer medio de comunicación interna de la Institución que es elaborada por y para estudiantes, creado en el 2009. Se remiten en el 2016, 4 ejemplares. Se impacta a estudiantes de los medios masivos y a estudiantes privados de libertad.

## 1.5 Vinculación de la DEFE con dependencias de la UNED e instituciones del Estado y ONG.

La DEFE ha llevado a cabo actividades, asesorías, investigaciones, capacitaciones, giras, talleres, así como una atención personalizada a la población estudiantil y a funcionarios, permitiendo el logro de actividades y tareas como las que se detallan en el cuadro a continuación:

**Cuadro No 4 Tareas y actividades llevadas a cabo durante el 2016**

Área	Meta	No de actividades	Otros datos	Total de personas impactadas
Docencia	Asesoría a funcionarios en aspectos relacionados con la normativa institucional			38
	Inducción de ingreso a centros penales	4		14
	Capacitación a funcionarios: Programa de inglés y ECEN	2		55
	Capacitación FEUNED en Derechos fundamentales	1		3
	Un día con un privado de libertad	13		246
	Inducción de primer ingreso delegados	5		139
	Capacitación de delegados en centros universitarios	14		388
Extensión	Logística de todo el Proyecto de Creación literaria en el CAI Limón, llevada a cabo en sesiones de trabajo, logrando la publicación de un libro de poesía por privados de libertad.	7		8
	Cine foro en coordinación con RED de Educación en Derecho Humanos y Onda Uned: “Foro: Escuelas Seguras y Libres de discriminación hacia las poblaciones LGBTI.”	1		Funcionarios públicos y público en general.
Producción de material audiovisual	Audiovisual: Se articula con la cátedra de Métodos de Estudio a Distancia y la carrera de Telecomunicaciones, se crea un audiovisual publicitando los servicios de la DEFE y dando a conocer la normativa estudiantil.	2	2	Estudiantes de Métodos de Estudio a Distancia y de la carrera de Telecomunicaciones.
Planificación	Plan Estratégico 2016-2021		1	
	Manual de Procedimientos		1	

Otros: Funcionarios en centros universitarios.	Taller autodiagnóstico a funcionarios de Desamparados y San Carlos	2		16
Articulación con instancias externas	Red de Educación en Derechos Humanos, dirigida por la Defensoría de los Habitantes y con la participación de funcionarios públicos: objetivo creación de una política pública en educación en temática de derechos humanos.	10	1	Propuesta a nivel nacional para la política pública de educación en derechos humanos
	Agenda de cooperación Gobierno – CONARE: objetivo Reunir esfuerzos en la consecución de objetivos compartidos por medio de una actitud colaborativa interinstitucional. Reuniones de coordinación donde participa una funcionaria de la DEFE	3		Producto final: Construcción de la agenda de servicios universitarios en Centros Penales
	<b>Total de actividades en articulación personas impactadas</b>	<b>64</b>		<b>519</b>

## **1.6 Algunas otras actividades ejecutadas por la DEFE:**

- Seguimiento a la herramienta que se encuentra en diseño por parte de la DTIC, para el control de denuncias, consultas o quejas, que presentan los estudiantes ante la DEFE.
- La Vicerrectoría Académica crea una política referente a exámenes de reposición en entornos virtuales, a solicitud de la DEFE, dada la problemática que esto estaba causando en la población estudiantil. Esta política viene a brindarle seguridad al estudiantado por cuanto un alto porcentaje de asignaturas se ofertan en el entorno virtual de aprendizaje.
- Se articula con la FEUNED para llevar a cabo proyectos en conjunto, capacitaciones a estudiantes y a privados de libertad. Dentro de los proyectos se encuentra la entrega de libros a todos los centros penales con el objetivo de crear una biblioteca para cada CAI en donde la DEFE les brinda apoyo.
- Se involucra a los Delegados de la DEFE para contar con representación en ParlaU de la FEUNED.
- Vinculación de la DEFE con la cátedra de Gestión del Turismo Sostenible a cargo de la Lic. Vanessa Madrigal de la ECEN, desarrollando proyectos de capacitación en CAI y CeU, con el tema del Cambio Climático.
- Se presenta ante la Comisión de Políticas Estudiantiles y Centros Universitarios, la propuesta para iniciar con una campaña publicitaria dirigida a la comunidad estudiantil con temas relacionados con el Reglamento General Estudiantil y otras normativas.
- Los funcionarios de la DEFE inician dos investigaciones referentes a la temática de estudiantes en privación de libertad, Investigación en el CAI Liberia, las cuales están en curso actualmente.

## **2. Casos resueltos en el 2016 por el Equipo DEFE.**

El equipo de trabajo de la Defensoría atendió 536 denuncias quejas y consultas escritas que fueron resueltas tanto por los funcionarios, como por los estudiantes delegados en los diferentes Centros Universitarios.

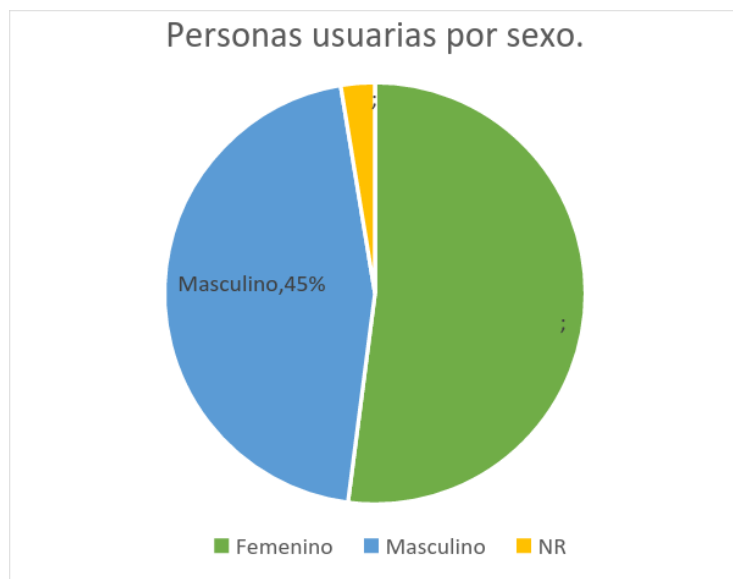
Como se podrá apreciar, el servicio que brinda un Estudiante Delegado en cada Centro Universitario, es fundamental para bien de la comunidad estudiantil. Ellos son los que se encuentran inmersos en la comunidad y en el Centro Universitario, de tal forma que se debe reforzar su capacitación respecto a temas que atañen a los estudiantes, con la finalidad de que cuenten con los conocimientos necesarios para resolver de la mejor manera una consulta de un estudiante de forma pronta y oportuna.

Los usuarios del servicio de la DEFE son mayoritariamente mujeres, no

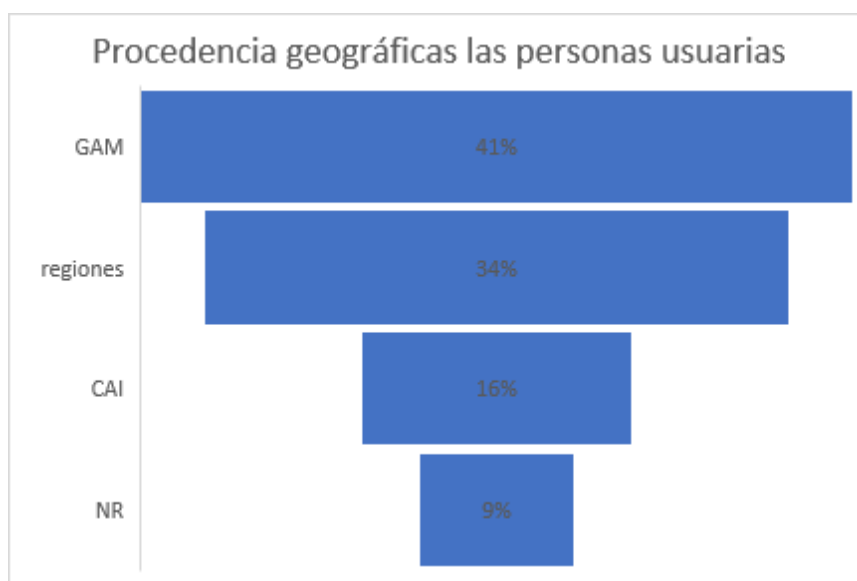


obstante la diferencia porcentual es sólo de un 7% con respecto a los hombres, motivo por el cual se considera que el servicio es utilizado de manera homogénea.

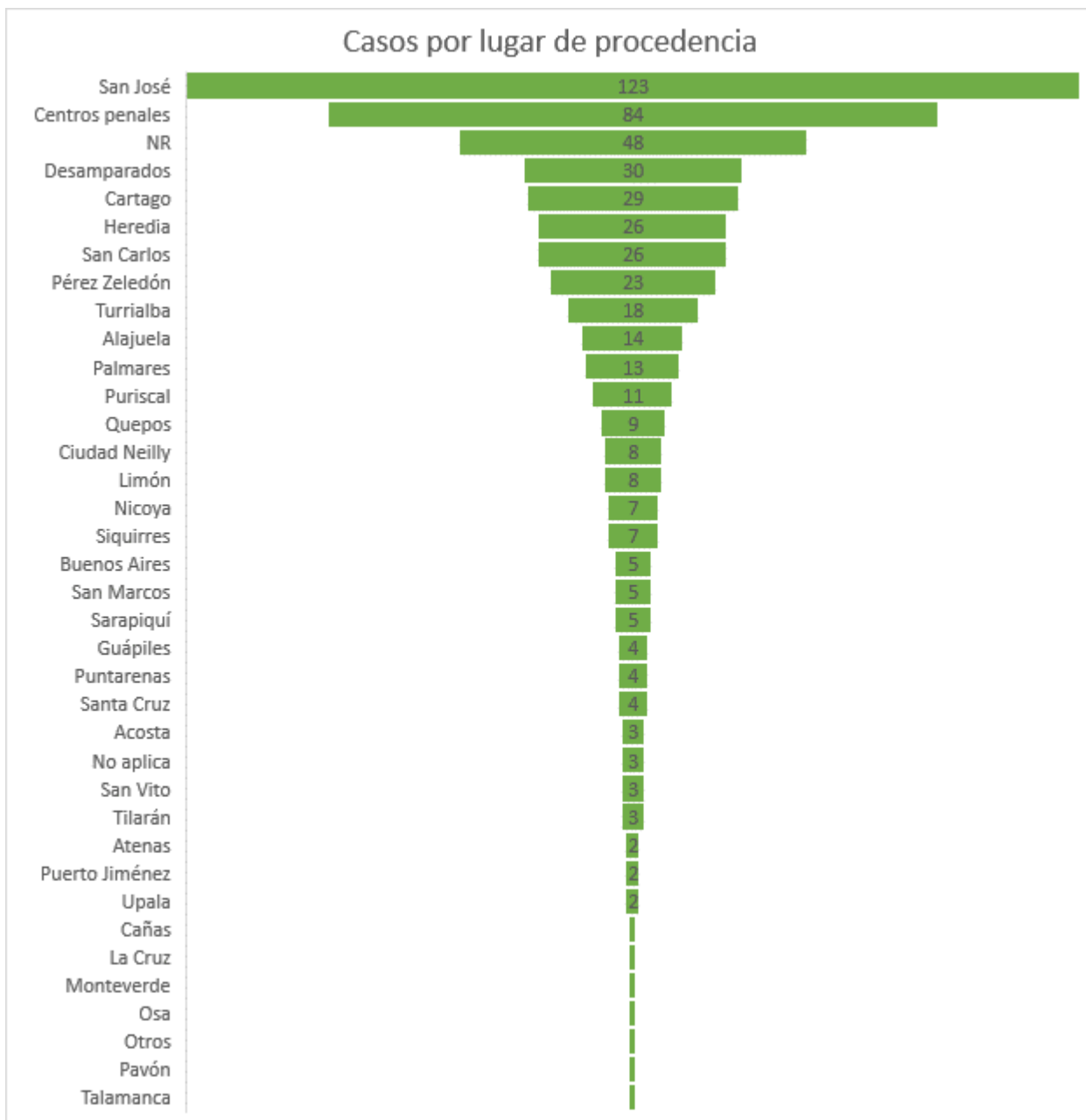
Hemos considerado que la DEFE se ha ido posicionando en los 36 centros universitarios y 14 centros de atención institucional en los que se cuenta con estudiantes activos, muestra de ello, es que el 92% de los casos planteados fueron tramitados por el equipo de 3 funcionarios y el 8% restante por los estudiantes delegados en su respectivo centro universitario.



La gran mayoría de casos atendidos provienen del Gran Área Metropolitana representando un 41%, dado que en estos centros universitarios se concentra gran porcentaje de la matrícula UNED. En segundo lugar de importancia, se encuentran las regiones con un 34% de casos atendidos, y el 16% de los casos atendidos corresponden a estudiantes en Centros de Atención Institucional, representado este porcentaje por 84 casos.



Como ya se planteó la procedencia geográfica, a continuación se presenta la distribución de esos casos, según Centro Universitario:

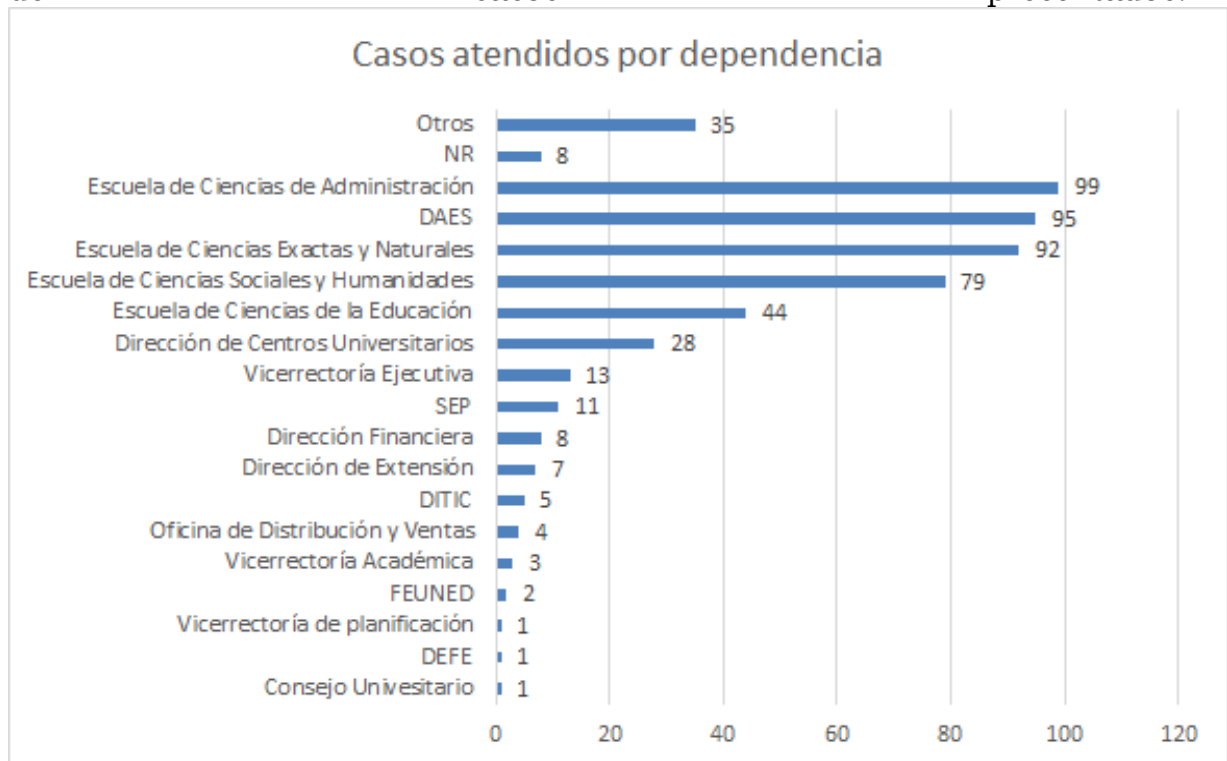


Para facilitar el análisis de los casos atendidos, se clasifican en administrativos y académicos, representando mayor incidencia los académicos, como se observa, con el 62%.



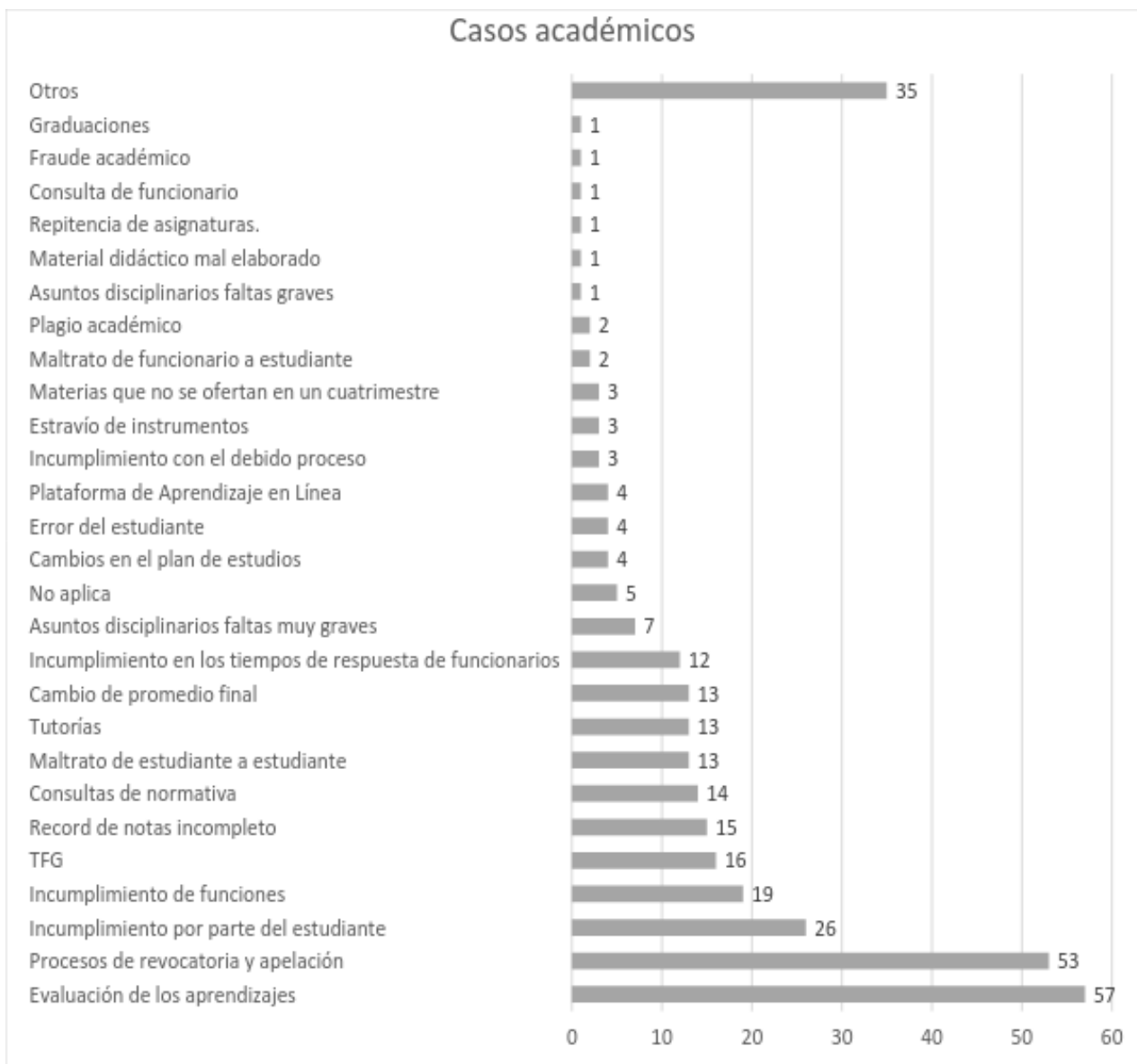
Ahora bien, se muestran a continuación las dependencias que han acumulado mayor cantidad de casos durante el 2016 ocupando los primeros lugares las Escuelas, seguidos de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y la Dirección de Centros Universitarios, para posteriormente aclarar los tipos presentados:

de casos presentados:



## 2.1 Casos académicos:

Son los casos que surgen a raíz de la interacción con la academia y se deben resolver desde este ámbito, según se detallan a continuación:



El detalle de los casos con más incidencia, se detalla a continuación:

**a) La evaluación de los aprendizajes:** la mayor problemática se encuentra en el diseño de ítems en las pruebas escritas y el incumplimiento al artículo 47 del Reglamento General Estudiantil. a pesar de que el reglamento fue aprobado desde el año 2009, venerado año donde se introduce el capítulo de evaluación de los aprendizajes, lo que afecta directamente el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Es importante destacar que a pesar de que la UNED cuenta con un programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes, además de asesores en las diferentes escuelas para la evaluación de los aprendizajes, los casos continúan en aumento.

**b) Desconocimiento de la normativa institucional:** Este apartado contempla el proceso de revocatoria y apelación en subsidio y desconocimiento de la normativa institucional.

**b.1 Procesos de revocatoria y apelación en subsidio:** Los estudiantes que acuden a la DEFE a consultas sobre los artículos 61 y 62 del RGE, desconocen en su mayoría el proceso para ejercer los recursos de defensa que establece el mismo, así como el uso del entorno estudiantil para solicitar el servicio. De igual forma ocurre con los funcionarios que desconocen éste proceso, ocasionando descontento y denuncias.

Ante estos casos, se orienta tanto a la población estudiantil como a los funcionarios en esta temática.

Un ejemplo concreto de este tipo de casos, es cuando un Encargado de Cátedra por medio de las Orientaciones Académicas, prohíbe a los estudiantes presentar la revocatoria y apelación por escrito, solicitando se hiciera únicamente por medio del tutor, violentando la normativa institucional y los procedimientos internos.

**b.2 Incumplimientos estudiantiles en los procesos académicos y administrativos:** La población estudiantil alega desconocimiento de los reglamentos y procedimientos universitarios que los hacen incurrir en errores esto se indica como producto de los casos atendidos.

**c) Incumplimiento de funciones:** Se atiende gran cantidad de denuncias en las cuales la población estudiantil alega incumplimientos en los plazos para obtener respuesta a su petición.

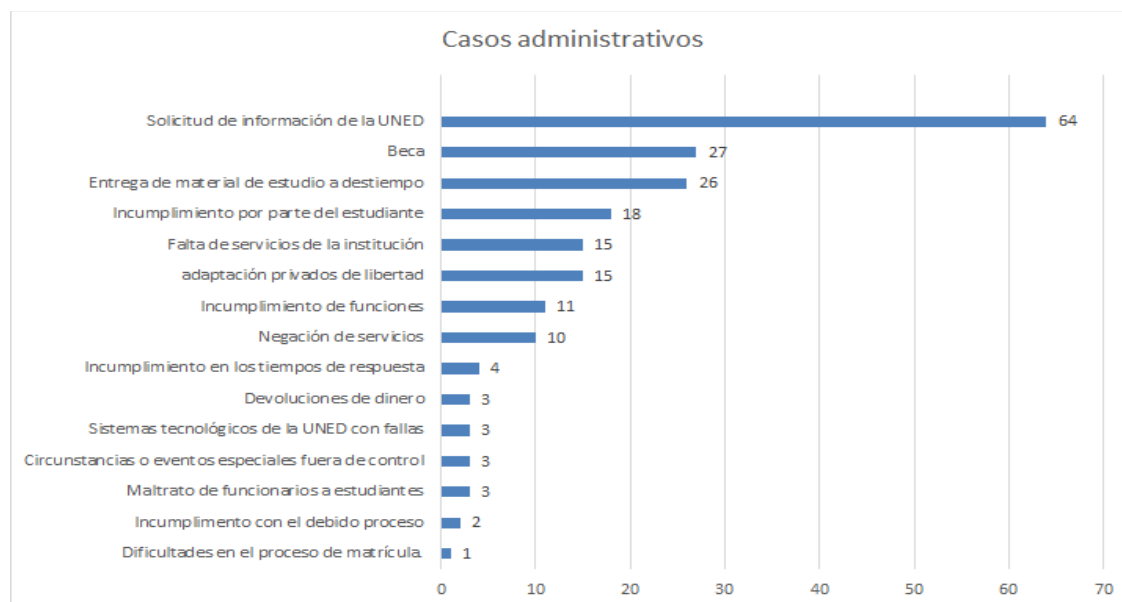
Ejemplo concreto de este punto sería: a) falta de atención del entorno virtual, b) falta de atención en el horario estipulado para la atención a estudiantes, c) incumplimiento en los plazos de respuesta del proceso de revocatoria y apelación. Esta Dirección considera que situaciones se presentan a consecuencia de la falta de la aplicación correcta de la normativa por parte de los funcionarios UNED.

**d) Trabajos Finales de Graduación:** a) La mayor queja se debe a los cambios constantes del director de TFG teniendo que iniciar el estudiante cada semestre con cambios sustanciales en el mismo, b) inexistencia de la bitácora que registre los progresos de cada estudiante, según lo establece el RGE (artículo 96, inciso k.), y en los casos donde se ha implementado, el estudiante desconoce la existencia de este documento, c) creación de comisiones que no se contemplan en el Reglamento General Estudiantil, mismas que revisan los avances de cada estudiante generando atrasos y trámites burocráticos según lo manifiestan los estudiantes, asimismo se alude que las revisiones en la mayoría de los casos son contradictorias con las emitidas por el tribunal asesor.

**e) Promedios finales y récord de notas incompletos:** Permanentemente hay errores en la calificación de instrumentos de evaluación y cálculo de promedio final, teniendo los estudiantes que recurrir a un proceso de revocatoria y apelación.

Se detectan casos en los que se incumplen los plazos establecidos según el artículo 53 del RGE, en ocasiones el tutor no revisa los instrumentos de evaluación hasta el final del cuatrimestre, o si los revisa, coloca los resultados en plataforma al final del cuatrimestre, sintiéndose el estudiante perjudicado al no recibir realimentación en su proceso de mejora continua, conforme lo establece el modelo de evaluar para aprender que se encuentra en el Plan de Desarrollo Académico 2012-2017. Estos aspectos dejan a los estudiantes en clara desventaja, agravándose la situación en los casos del SEP, dado que cuentan con tan sólo 5 días naturales (artículo 61 del RGE) para ejercer la impugnación de cada instrumento de evaluación.

## 2.2 Casos administrativos.



**a) Solicitud de información de la UNED:** Este punto es el más elevado según muestra el gráfico, asumiendo la Defensoría las consultas varias que planean los estudiantes, con la única finalidad de brindar un buen servicio a la población estudiantil, que desconoce a quién dirigirse ante consultas varias. Los estudiantes solicitan información variada de la Universidad. Las consultas más frecuentes son: a) el periodo para solicitar becas, b) fecha de justificación de becas y su procedimiento, c) números telefónicos de diversas oficinas, d) horario de atención de funcionarios UNED que llevan a cabo e) labores en trabajo social, f) póliza estudiantil, g) devoluciones de dinero, h) cálculo y redondeo de promedios, i) proceso de acreditación de las carreras, j) participación estudiantil en los diferentes grupos en centros universitarios, k) información de matrícula, l) planes de estudio, m) fechas de graduación, n) información de la página web institucional, o) utilización del fondo solidario entre otros.

**b) Becas:** Se acude a la DEFE solicitando la intervención en aspectos como: a) apelación del beneficio otorgado, b) justificación para mantener la beca, c) desconocimiento del reglamento de becas, d) procedimiento requerido para solicitar la valoración socio económica, o bien la forma de adquirir un cupo para éste servicio, e) trámite para justificaciones de estudiantes privados de libertad, f) consultas varias sobre la ejecución de horas estudiantes, g) faltante de formularios para la solicitud de becas en centros penales.

En todos estos casos se brinda la información y se remite al estudiante a la persona trabajadora social de su centro universitario o al Programa de Atención de Estudiantes Privados de Libertad.

**c) La entrega de material de estudio a destiempo:** Ante el cambio de directriz de la Administración para la entrega el material didáctico posterior a la matrícula y no en el momento de la misma, se genera descontento en varios centros universitarios.

### **Casos tramitados de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.**

Del total de los casos tramitados por esta Defensoría, el 17.7% corresponden con el actuar de la DAES, casos específicos que se detallarán en los siguientes párrafos. Es importante indicar que los porcentajes menores corresponden a consultas varias de los programas como: Promoción Estudiantil, Atención a Estudiantes con Necesidades Educativas, Arte Deporte y Recreación.

**Oficina de Registro:** Se encuentran incumplimiento por parte de los estudiantes en asuntos administrativos, algunos consideran que se les niegan servicios o realizan consultas varias.

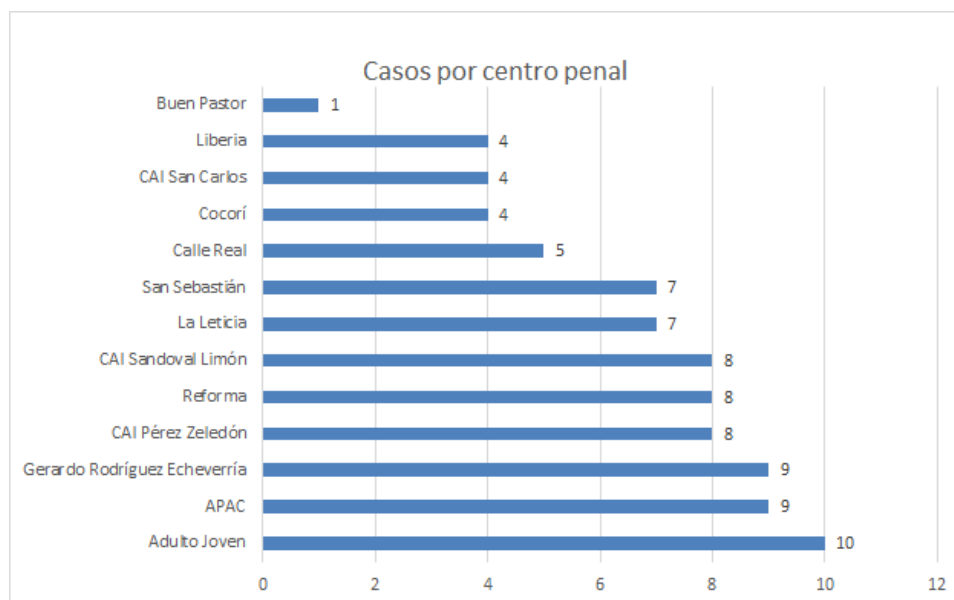
**Oficina de Atención Socioeconómica:** De la totalidad de los casos planteados, 29 corresponden a incumplimientos por parte de los estudiantes, consultas sobre su estado becario, recibieron negación de

servicios y realizan consultas sobre normativa de becas.

### **Programa de Atención de Estudiantes Privados de libertad:**

Dentro de los casos administrativos y académicos encontramos una población estudiantil que por su condición de privación de libertad deben acudir a terceros para el ejercicio de sus derechos y obligaciones estudiantiles.

Desglosando la procedencia geográfica de los 84 casos recibidos por parte de Centros de Atención Integral en la DEFE, el 42,8% provienen del complejo penitenciario Reforma y el 57% del resto del país.



Este último dato es interesante analizarlo, por cuanto si los privados de libertad suman en total unos 280 estudiantes activos en todos los CAI, podemos indicar que esos 84 casos representan el 23 % de la población que se encuentran inconformes con el servicio brindado o bien se ha dado ausencia del mismo en algún momento.

La persona en privación de libertad el único derecho que se restringe es la libertad de tránsito por orden de un juez de la República, quedando intactos todos sus derechos constitucionales como lo es el acceso a la educación superior. La persona privada de libertad al matricular en la UNED, se convierte en un estudiante activo destinatario de todos los derechos estudiantiles que brinda el Reglamento General Estudiantil y es acreedor de todos los servicios UNED.

Los casos tramitados en esta Defensoría, se consideran relevantes por cuanto su naturaleza rige en la falta de calidad en los servicios brindados o la falta de estos, como lo son:



1. **Material de estudio y adaptación de la asignatura:** Los materiales de estudio pueden llegar a manos de la estudiante privada de libertad, hasta un mes posterior a la entrega oficial, estableciéndose la primera brecha de dificultad con respecto al resto de la población estudiantil. El tiempo en la modalidad a distancia en el proceso de enseñanza y aprendizaje es elemental, por lo que la pérdida de un mes calendario en una población vulnerable es inaceptable. Por cuanto algunos de los casos tramitados, reciben su material didáctico una semana antes de la aplicación de la primera prueba escrita ordinaria, teniendo que realizar el instrumento de evaluación en una clara desventaja en la evaluación de los aprendizajes con respecto al resto de estudiantes activos. Esto provoca en ocasiones, que se opte por el retiro autorizado de materias para que su historial académico no se encuentre afectado por bajo desempeño académico o deba justificar su beca por la pérdida de la materia.

Lo anterior provoca que la UNED Incumpla con los derechos estudiantiles establecidos en el artículo 20 incisos c), e) y f).

2. **Servicio de Biblioteca UNED.** La bibliografía universitaria en los centros penales es limitada y desactualizada, por lo que al no contar con acceso a este servicio es una clara vulneración de los derechos que se brinda por parte de la UNED con respecto al resto población estudiantil. Incumpliendo la Universidad con el artículo 21 inciso d) del Reglamento General Estudiantil, así como con el Convenio de Cooperación Interinstitucional en las cláusulas tercera, inciso H.
3. **Historial académico actualizado.** Se regula por medio del artículo 20 del Reglamento General Estudiantil como uno de los derechos estudiantiles. En este momento la población privada de libertad no tiene acceso a internet además, no es lo mismo un historial emitido por la Oficina de Registro con el sello y papelería oficial de la Universidad que la impresa a través del entorno de estudiantes. Al no brindarse el servicio se impide de esta manera que puedan ejercer el deber estudiantil designado en el inciso j) del artículo 19 del Reglamento General Estudiantil.
4. **Carnet universitario.** A los estudiantes en privación de libertad se les realiza el cobro del carnet universitario, sin embargo, este servicio no se está brindando. Se ha indicado de manera oficial por parte del Programa de Atención de Privados de libertad, que deben esperar a salir del CAI para recibir el servicio, afectando una vez más el sentido de pertenencia.

La Dirección de Centros Universitarios muestra anuencia para brindar el servicio, pero indica que el Programa de Atención de Privados de Libertad debe coordinar con cada uno de los centros universitarios. Se desconoce al día de hoy si se han llevado mejoras al

respecto.

## **5. Redes de apoyo externas a la Universidad.**

Redes de apoyo externas a la Universidad. Las personas privadas de libertad a pesar de contar con un Programa que les debe atender, están acudiendo a familiares y amistades para poder obtener bibliografía, imprimir trabajos, realizar matrícula, solicitar libros en la biblioteca, consultar su historial académico, por no contar con este tipo de servicios como estudiantes universitarios.

Los privados de libertad han tenido que crear redes de apoyo y su nivel de alfabetización tecnológica. Esta Defensoría se pregunta: ¿qué sucede con el privado de libertad que no cuenta con redes de apoyo y debe realizar todos estos trámites UNED?

Se hace necesario que algún departamento de la Universidad asuma esa responsabilidad y garantice el acceso a los servicios de la UNED, velando así por la equidad y calidad de los mismos.

Se está dejando el acceso y calidad de los servicios de la UNED en manos de terceras personas.

## **6. Plan de estudios.**

Las personas privadas de libertad que ingresan a la UNED mostraron un desconocimiento de su plan de estudios cuando la DEFE en visita oficial los capacita en la oferta bienal de la Universidad.

Encontramos que la inducción a la Universidad al nuevo estudiante UNED se la brinda otro privado de libertad, transmitiendo errores comunes de la población y desconociendo su plan de estudios. En el momento de la visita oficial de la DEFE se atendieron de manera personalizada a los privados de libertad sobre su plan de estudios pero esto no resuelve la problemática del incumplimiento por parte de la Universidad del artículo 20 inciso k) y el artículo 21 inciso c).

Las personas encargadas de las áreas educativas del penal pertenecen al Ministerio de Justicia y Paz, ellos desconocen la dinámica de la UNED y sus particularidades.

### **Los casos recibidos de la Dirección de Centros Universitarios:**

Dentro de los casos que esta Defensoría tramita durante el año 2016 que competen a la Dirección de Centros hay descontento por parte de la comunidad estudiantil en la entrega tardía de los materiales didácticos, falta de servicios de la Universidad en su sede, denuncian supuesto incumplimiento de funciones, así como consultas varias del centro universitario.

En el Centro Penal La Reforma, hay un gran descontento por la falta de servicios a los estudiantes privados de libertad, que se muestra con un 32% de casos atendidos, representando 28 casos en total, entre ellos se encuentran situaciones como las apuntadas a continuación:

- a) Llegada tardía de material didáctico: Al estudiante le ha llegado el material en ocasiones 3 días antes del I Ordinario, lo que va en contra de su proceso de aprendizaje.
- b) Formularios de beca: No hay facilidad para obtener los formularios de solicitud del servicio de la Oficina de Atención Socioeconómica.
- c) Falta de adaptaciones de las asignaturas, lo que motiva molestias en la población que recibe el servicio.
- d) Problemas de comunicación con la administración del centro universitario (La Reforma). Esto motiva a los estudiantes privados de libertad a que llamen a la DEFE para que se les brinde el servicio requerido en su momento.

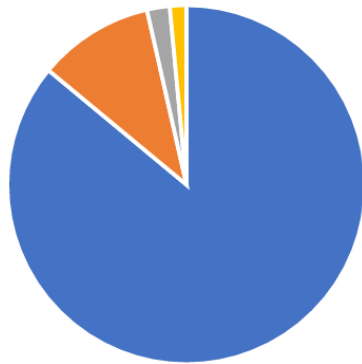
**2.3 Sobre los servicios DEFE:**

De los casos que se tramitan en esta Defensoría el 96% se logran concluir, el 2% se encuentra en trámite por falta de respuesta o solución de la dependencia correspondiente y el 1% de los casos atendidos, no aplica o no termina el proceso.



Con respecto a la totalidad de los casos tramitados, se consulta sobre la satisfacción de las personas usuarias del servicio de la DEFE, respondiendo

### Satisfacción del usuario

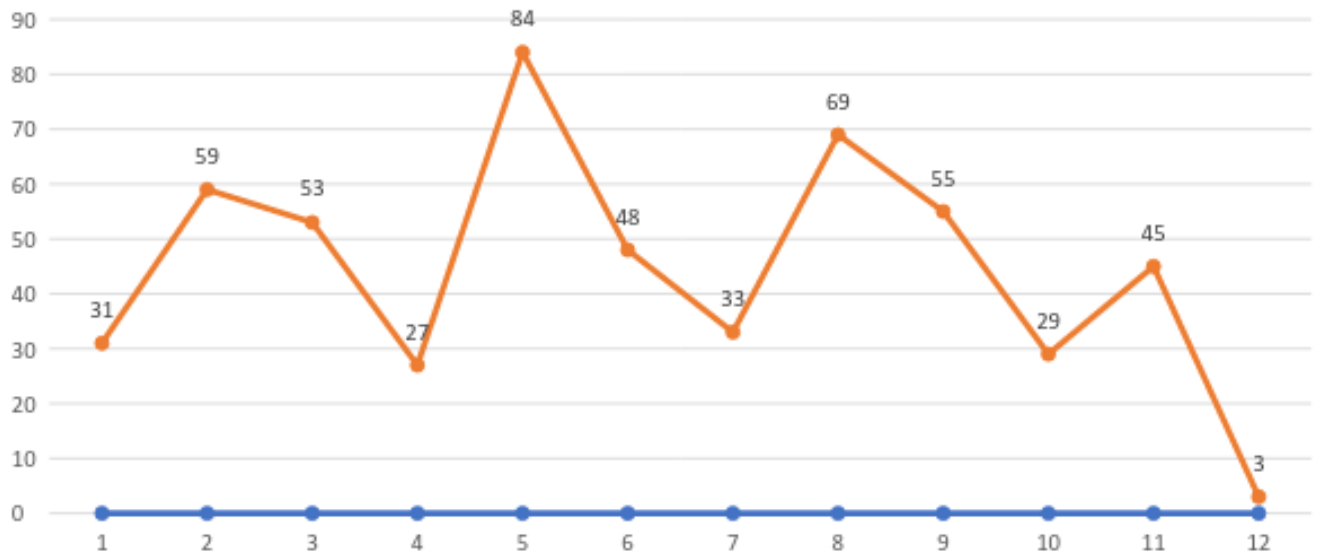


■ Sí ■ No ■ NR ■ En trámite

el 86% que se encuentran satisfechos, el 10% expresa no estar de acuerdo con la resolución final, un 2% no responde y el otro 2% se encuentra en trámite.

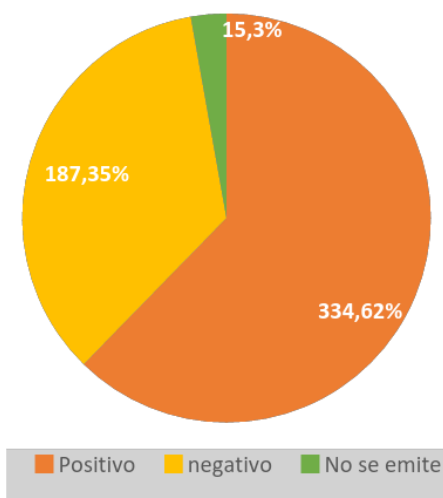
En el gráfico expuesto a continuación, se reflejan los casos atendidos por la DEFE, de forma mensual durante el año.

### Casos tramitados por mes durante el 2016



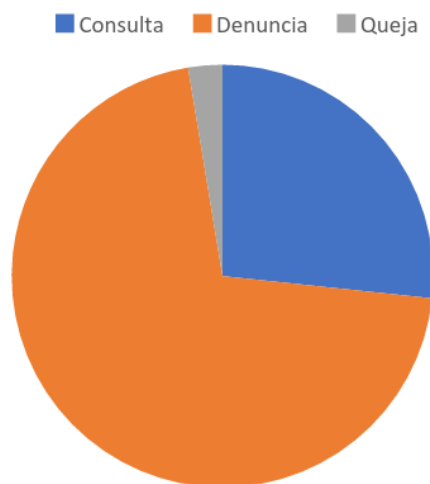
Se muestra en este gráfico como de la totalidad de los casos atendidos por la DEFE, el 62% son resoluciones emitidas donde el estudiante tiene la razón en su planteamiento de acuerdo con la normativa institucional, el 35% de los casos planteados el estudiante incumple con sus obligaciones, y solamente un 3% de los casos corresponde a la orientación del estudiante en algún proceso consultado.

### Resoluciones de los casos



Siempre contemplando la totalidad de los casos tramitados, el 71% correspondieron a denuncias, un 27% se presentaron como quejas en alguno de los servicios que brinda la Universidad y el 2% correspondió a consultas de diferentes temas, los cuales no son competencia de ésta Dirección, orientando a los estudiantes con la finalidad de que logran realizar la consulta en la instancia correspondiente.

### Clasificación de los casos



### 3. Casos pendientes de respuesta.

#### 3.1 Adaptaciones de asignaturas por parte de la Escuela de Ciencias de la Administración a los estudiantes privados de libertad.

Según Acuerdo No 4-2016, celebrada el 6 de mayo de 2016, el Consejo de la ECA realiza un pronunciamiento de ofertar únicamente cursos del diplomado en administración de empresas a estudiantes con adaptaciones

curriculares, limitando el acceso a los diferentes énfasis de bachillerato y licenciatura. La justificación que presentan es la siguiente "si bien la educación es un derecho de todo ciudadano, esta se brinda bajo las condiciones que cada institución ofrece y bajo las circunstancias que cada educando posea". Afirmación totalmente contraria a la ley de creación de la UNED, políticas institucionales, funciones de un educador y educadora así como los pronunciamientos de especialistas en la temática. La DEFE presenta un recurso de revocatoria justificando con los siguientes argumentos:

1. Falta de aplicación del principio de legalidad.
2. Falta de aplicación de las políticas institucionales.
3. Falta de aplicación de las nuevas tendencias de educación en prisiones.

El documento fue entregado el 29 de julio y a la fecha no se ha recibido respuesta del Consejo de la Escuela. Se han recibido llamadas de estudiantes denunciando que se les niega realizarles las adaptaciones en dicha Escuela, por lo que la DEFE ha tenido que intervenir.

Se recomienda al Consejo Universitario realizar una revisión del documento emitido por la DEFE, como recurso de revocatoria que envía al Consejo de Escuela y se pronuncie al respecto, con la finalidad de determinar cuál será la norma a seguir en este tipo de casos, dado que se está afectando a la población estudiantil, además de que se irrespetan disposiciones institucionales dictadas por el Consejo Universitario.

Es importante indicar que los funcionarios de la institución, deben aplicar el deber de obediencia en la función pública hacia el superior, lo que no se está cumpliendo actualmente, según la Ley General de la Administración Pública en su artículo 107.



Recurso de revocatoria.pdf (Línea de comandos)

### **3.2 Reglamento de Acreditación por experiencia.**

Denuncia de un estudiante manifestando que al encontrarse aún en revisión el Reglamento de Acreditación por experiencia, no ha podido graduarse.

Lo anterior, ha dejado un vacío en la normativa institucional y ha provocado inseguridad jurídica en la población estudiantil, motivo por el cual es necesario que el Consejo Universitario se pronuncie sobre la manera de actuar en estos casos, estableciendo directrices que orienten el proceso administrativo.

La UNED le aplica al estudiante, el procedimiento del Reglamento en cuestión y pasa cada una de las pruebas. La UNED deja sin efecto lo anterior y no permite la graduación del estudiante. Por lo que la DEFE presenta el caso ante la rectoría, debido a que en el 2016 se adolece de Defensor de los Estudiantes, asimismo se presenta ante la FEUNED, ambos sin responder a la fecha de este informe.

### **3.3 Cobro de periodo de TFG inactivo**

En el 2016 se reciben denuncias de estudiantes manifestando cobros injustificados de semestres cuando han estado elaborando su TFG y no matriculan de manera secuencial cada periodo académico.

No se ha encontrado norma alguna que permita el cobro de periodos de TFG que no sean solicitados por parte del estudiante en periodo de matrícula, sin firmar la boleta correspondiente ratificando la solicitud del servicio.

Esta Defensoría consulta a la Rectoría y la Dirección Financiera acerca de los cobros, manifestando esta última dependencia que se debe al memorando RED/004/2015 emitido por los directores de Escuela en su momento.

El citado memorando es una aceptación por parte de los Directores de que a falta de aplicación de la normativa universitaria, disponen el cobro de los periodos de TFG inactivos no solicitados por el estudiante además de que no recibieron servicios por parte de la UNED para resguardar el tema de investigación.

La situación planteada anteriormente, resulta contraria al RGE en sus articulados 87, 88, 89 y 103, donde queda manifiesto que Los funcionarios no aplican correctamente la normativa universitaria y el perjudicado económicamente es el estudiante sin argumento legal para realizarlo.

Dando seguimiento a lo expuesto, en oficio DEFE-007-2017 del 24 de enero 2017, se realiza la siguiente consulta a la Oficina Jurídica debido a las denuncias constantes de estudiantes de la UNED con respecto a este tema:

¿El cobro de periodos inactivos de TFG, sin solicitar el servicio o matricular en la Universidad por parte del estudiante, se puede realizar con base al art. 103 inciso a) del Reglamento General Estudiantil y el memorando No. RED/004/2015 ignorando el principio de legalidad y los artículos 11 de la

## Constitución Política y Ley General de la Administración Pública?

A la fecha no se ha obtenido respuesta por parte de la oficina jurídica, no obstante es importante indicar que este tema se denunció en el Informe de Labores de la DEFE del año 2015 no obteniéndose respuesta alguna. Se adjunta oficio para su consideración:



DEFE-007-2017  
Cobro de semestre c

### **3.4 Examen TOEIC.**

Como referencia se indica, que en el informe del 2015, la DEFE presenta ante el Consejo Universitario, el caso de estudiantes a los que se les exige realizar el examen TOEIC, para optar por su graduación en la carrera de Enseñanza del Inglés, sin obtener respuesta a la fecha con el fin de dar solución a los estudiantes que solicitan una respuesta a su problema.

Esta temática es denunciada nuevamente por una estudiante en el 2016 y consultada a esta Defensoría por el Programa de Inglés en la misma fecha.

Es importante hacer alusión al Informe de labores 2015 de la DEFE, donde se plantean como recomendaciones las siguientes:

El plan de estudios de la carrera de Enseñanza del Inglés, aprobado por Consejo Universitario en sesión n° 1906-2008, art. IV, inciso 4), celebrada el 7 de marzo del 2008), incluye como requisito de graduación para el bachillerato “Prueba de dominio lingüístico (aprobandos como mínimo nivel B2 de acuerdo al Marco Común Europeo) por entidad acreditadora reconocida” y para licenciatura debe ser aprobado con el nivel C1.

¿Dónde queda la autonomía universitaria cuando la obtención de un título universitario depende de la aprobación de un ente privado?

¿Cuál es la calidad académica que estamos impartiendo cuando no podemos asegurarla desde nuestra propia Institución?

Se destaca como punto relevante, que la UNED cuenta con estudiantes becados a los que económicamente les afecta cancelar esta prueba por su elevado costo, además de las condiciones en que la misma se desarrolla, sin contemplar a estudiantes con necesidades educativas especiales como los que se gradúan en nuestra Universidad.

En el año 2016, debido a la consulta del Programa de Inglés referente a la Denuncia de una estudiante por la prueba del TOEIC, la DEFE se pronuncia



nuevamente considerando los siguientes argumentos:

1. Al revisar el desplegable del Plan de Estudios que se encuentra en la página web de la UNED, no muestra como requisito la prueba de dominio lingüístico.
2. La DEFE no encuentra relación entre el derecho de graduación y una prueba evaluativa estandarizada que deba realizarse en una institución privada externa a la UNED.
3. El estudiantado al matricularse y seleccionar una carrera en la UNED no adquiere un compromiso con el Centro Cultural Norteamericano u otra entidad privada, respetando la autonomía universitaria.
4. La Universidad no tiene control del ambiente de aplicación de la prueba estandarizada que realiza el Centro Cultural Norteamericano, lo cual puede estar dejando en desventaja al estudiantado de la UNED con alguna necesidad educativa especial.
5. El Centro Cultural Costarricense Norteamericano carece de vinculación con la Dirección de Asuntos Estudiantiles y el Programa de Necesidades Educativas Especiales, con el fin de que sea asesorado con respecto al expediente del estudiante y su derecho a la atención de la Ley 7600.
6. El Centro Cultural Costarricense Norteamericano, realiza un cobro adicional a aquellas personas con necesidades educativas especiales que realizan la prueba, lo que no está tomando en cuenta por parte de la UNED.
7. El estudiantado de la UNED se ve obligado por la Carrera de Inglés a ir y aplicar la prueba con recursos económicos propios en una institución privada, a pesar del cumplimiento de los compromisos financieros con la UNED. No se toma en cuenta sus limitaciones económicas, las cuales han sido dictaminadas por el Programa de Atención Socioeconómica de la UNED.
8. La DEFE no tiene evidencia acerca de convenios que se hayan establecido entre la UNED-Ministerio de Educación Pública y el Centro Cultural que obliguen a los estudiantes de la carrera de Enseñanza del Inglés como requisito para graduarse en el nivel de bachillerato y posteriormente reclutarse en el MEP.

Al no obtenerse respuesta satisfactoria del Programa, se eleva el caso a la Dirección de la Escuela. Al emitir ésta última el mismo pronunciamiento que el programa, se dirige el caso el 13 de octubre de 2016 a la Vicerrectoría Académica, adjuntando la respuesta de la DEFE, respuesta del Programa de Inglés, de la Dirección de la Escuela y además la denuncia que la estudiante presenta a la Defensoría. A la fecha no se ha obtenido respuesta.

## **4. Recomendaciones**

**4.1 Evaluación de los aprendizajes:** Que la Vicerrectoría Académica promueva mayor cantidad de capacitaciones sobre la normativa de la evaluación de los aprendizajes, involucrando al PACE, los asesores en evaluación de los aprendizajes de cada escuela, así como el CECED, con la finalidad de mantener y mejorar en aspectos evaluativos regulados en la normativa institucional.

Se considera que un filtro importante de tomar en cuenta en este proceso son las diagramadoras con las que cuenta cada escuela, por cuanto este puesto permitiría detectar errores en la evaluación de los aprendizajes.

**4.2 Desconocimiento de la normativa institucional:** A la Oficina Institucional de Comunicación y Mercadeo, la Dirección de Asuntos Estudiantiles, la Oficina de Divulgación estudiantil y académica y la Dirección de Centros Universitarios, implementar en conjunto una campaña permanente de procesos administrativos y académicos UNED. La simple publicación de los mismos en la página web institucional, no es efectiva, ya que tanto estudiantes como funcionarios desconocen los procesos, normativa y directrices institucionales.

**4.3 Incumplimiento de funciones:** Se hace indispensable que la totalidad del personal de la institución, sea capacitado con respecto a las responsabilidades en el ejercicio de la función pública y el respeto al principio de legalidad establecido en la Constitución Política y la Ley General de la Administración Pública. Si se realiza un análisis de los casos tramitados por esta Defensoría su naturaleza surge precisamente, por la falta de aplicación y respeto de la normativa interna y nacional, así como al deber de obediencia al superior jerárquico.

**4.4 Dirección de Asuntos Estudiantiles:** La DEFE recibió consultas escritas, presenciales recibidas en las capacitaciones y telefónicas, referentes a la atención socioeconómica. Llama la atención a esta Defensoría la constante solicitud de información dirigida a la Dirección, referente a información de cómo obtener una beca, pérdida y justificación de la misma. Se recomienda a la Dirección, realizar una campaña exhaustiva a través de mensajes de texto, afiches, folletos, redes sociales, de los servicios que brindan, con el fin de que la información sea recibida por la población meta.

**4.5 Capacitación en normativa a funcionarios:** se reciben denuncias referentes al incumplimiento de funciones, incumplimiento en los tiempos de respuesta e incumplimiento con el debido proceso. El Reglamento General Estudiantil fue aprobado por el Consejo Universitario el 26 de julio de 2012 y a la fecha hay funcionarios que aplican erróneamente la

normativa. La DEFE pone a disposición de las dependencias sus servicios de asesoría y capacitación en normativa relacionada con el estudiantado. Se insta a las jefaturas a que hagan un llamado de atención a sus colaboradores con el fin de que comprendan la responsabilidad que como funcionarios públicos tienen de conocer y respetar el debido proceso.

**4.6 Maltrato de funcionarios a estudiantes:** se reciben 41 casos de maltrato de funcionarios a estudiantes. Se solicita a las jefaturas hacer llamados de atención, con el fin de mejorar los servicios académicos y administrativos y a las autoridades académicas iniciar campañas de mejoramiento del servicio que se brinda en cada unidad académica o administrativa, para hacer efectiva la frase "El estudiante es nuestra razón de ser."

**4.7 Estudiantes funcionarios:** Cuando un funcionario de la UNED, es a la vez estudiante y tiene acceso a un examen escrito, se le solicita que realice un examen diferenciado. Actualmente se cuenta con cursos virtuales en donde funcionarios-estudiantes tienen acceso a las plataformas, lo que pondría en desventaja a otros estudiantes.

Se recomienda que las jefaturas analicen el acceso a cursos que matricula el estudiante-funcionario, con el fin de garantizar la transparencia de la evaluación de los aprendizajes.

De acuerdo a lo anterior, se respetaría la figura de abstención y recusación de la Ley General de la Administración Pública con la finalidad de establecer un proceso transparente.

**4.8 A la Dirección de Asuntos Estudiantiles y a la Comisión Institucional de Privados de libertad:** se recomienda que revisen las políticas universitarias adoptadas, las leyes nacionales, el deber de obediencia al superior establecido en el artículo 107 de la Ley General de la Administración Pública y el Reglamento General Estudiantil. Lo anterior con el fin de brindar soluciones pertinentes y permanentes a la población privada de libertad para que puedan ejercer plenamente sus derechos como personas y estudiantes UNED.

Elaborar un informe a las autoridades sobre las mejoras que tomarán e implementarán en cada uno de los puntos denunciados por la población privada de libertad. Además, implementar una campaña de sensibilización en el personal de la Universidad, con el fin de que el funcionario UNED asuma con responsabilidad sus quehaceres y no se deje a la libre voluntad de cada uno la atención de la población privada de libertad.

Asimismo, sería importante analizar a quien se le delegaron las funciones que se dejaron de ejecutar desde el PAEPL, se considera necesario que las

mismas sean asignadas a alguna dependencia, con el fin de minimizar la serie de quejas que plantea esta población.

A la Vicerrectoría Académica en conjunto con el Programa de Atención de Privados de Libertad, la Comisión Institucional de Privados de libertad, la Dirección de Centros Universitarios y Directores de Escuela, realizar la implementación de pre matrículas, que permitan generar proyecciones para tutorías, material didáctico impreso, compra de libros impresos que se están utilizando de manera digital por las cátedras y confección de orientaciones adaptadas con la finalidad de no generar atrasos en la entrega de materiales didácticos y adaptaciones. Todo lo anterior con el objetivo de velar por la equidad y calidad de los servicios UNED en centros penales.

#### **4.9 Plan de estudios privados de libertad:**

La inducción y orientación al privado de libertad debe tratarse desde la Universidad y de esta forma establecer acciones que resuelvan la problemática de orientación vocacional e inducción a los procesos UNED. Se está fallando nuevamente en la equidad y calidad de los servicios UNED, dejándose en manos de terceros esta actividad. El Reglamento general estudiantil en su artículo 21, inciso f) expresa que se deben brindar:

"Oportunidades educativas viables a la población estudiantil indistintamente de sus condiciones físicas, étnicas, de privación de libertad y costarricenses que residan en el exterior, que cumpla con los requisitos académicos de cada asignatura." El resaltado no es del original.

Por mandato constitucional todas las personas somos iguales ante la ley y por ende tenemos derecho a recibir un trato equitativo en la administración pública. Parece lamentablemente, que esto en la UNED no se garantiza a la población privada de libertad, se incumple el acuerdo de este Consejo Universitario CU-2010-345 que establece las políticas, objetivos y acciones estratégicas para fortalecer la atención integral a la población privada de libertad por parte de la Universidad Estatal a Distancia.

En la Reglamentación Estudiantil se hace la diferencia en el servicio de los Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales, pero no lo hace de igual manera con la población privada de libertad dejando un vacío legal en la atención de esta población.

#### **4.10 Adaptaciones de asignaturas de la ECA a los estudiantes privados de libertad.**

Dado que los funcionarios de la institución, no están cumpliendo con su deber de obediencia en la función pública según disposiciones emitidas por un superior jerárquico, según la Ley General de la Administración Pública en su artículo 107, se le recomienda al Consejo Universitario pronunciarse sobre el servicio que se debe brindar por parte de las Escuelas a las poblaciones vulnerables, con especial atención al acuerdo número 4-2016, celebrado el 06 de mayo 2016, por el Consejo de Escuela de la ECA.

A la luz de las políticas institucionales ***“Políticas, objetivos y acciones estratégicas para fortalecer la atención integral a la población privada de libertad por parte de la Universidad Estatal a Distancia.”***, aprobadas según CU-2010-345 del Consejo Universitario, en sesión No. 2036-2010, Art. II, inciso 6) celebrado el 21 de mayo del 2010, y las directrices giradas por la Rectoría mediante oficio R-290-2016, y la Vicerrectoría Académica mediante oficio va-528-2015.

**4.11 A la Dirección de Tecnología y Comunicación:** garantizar la efectividad del sistema de matrícula UNED por medio de la web. Los asuntos denunciados por parte de la población estudiantil dejan entre ver en las redes sociales una necesidad de mejora en el sistema. El prestigio de la Universidad se encuentra menoscabado por los chistes y burlas realizadas sobre la efectividad del mismo que tantos inconvenientes les da.

**4.12 Al Consejo de Rectoría:** al nombrar comisiones institucionales que tienen como finalidad asuntos de interés de la población estudiantil tomar en cuenta a la Defensoría de los Estudiantes y a la Federación de Estudiantes para garantizar la voz estudiantil en los procesos universitarios.

**4.13 Reglamento de Acreditación por experiencia:** Se recomienda al Consejo Universitario se pronuncie sobre la vigencia o no del Reglamento de Acreditación por experiencia, con el objetivo de finalizar la inseguridad jurídica vivida por los estudiantes en esta temática.

**4.14 Cobro de periodo de TFG inactivo:** Dado que la Oficina Jurídica no se ha pronunciado con respecto a este tema al momento de este informe, se recomienda al Consejo Universitario, solicitar a la oficina Jurídica su pronunciamiento con prontitud, para solventar la inseguridad jurídica que presentan los estudiantes.

**4.15 Examen TOEIC:** En esta temática, la DEFE apoya que las Carreras de la UNED procuren y garanticen el mejoramiento de la calidad académica y formen profesionales de alta calidad. Sin embargo, se considera necesario que el Consejo Universitario reconsidere la posición ante este examen, bajo

las siguientes recomendaciones:

- a. En caso de existir convenio o generarse alguno, se respeten los derechos de los estudiantes en temas de aranceles, adecuaciones, exoneraciones, entre otros.
- b. Valorar la pertinencia y legalidad de establecer que en una Universidad Pública se establezca como requisito de graduación la realización de pruebas estandarizadas que se aplican en instituciones privadas.
- c. La UNED no está contemplando la responsabilidad social que tiene de velar por la validez y confiabilidad de la prueba, se desentiende de poblaciones vulnerables, dejando en manos de terceros la obtención de un título universitario.

## **ANEXOS**

### **Anexo No. 1 Casos del Consejo Universitario.**



Casos del Consejo  
Universitario.doc

### **Anexo No. 2 Defensoría de los Estudiantes.**



Casos de la  
DEFE.doc

### **Anexo No. 3 Dirección de Extensión**



Casos de la Dirección  
de Centros Universita

### **Anexo No. 4 Dirección de Extensión**



Casos de la Dirección  
de Extensión.doc

### **Anexo No. 5 Dirección Financiera**



Casos de la Dirección  
Financiera.doc

### **Anexo No. 6 Dirección de Tecnología, Información y Comunicación.**



Casos de la Dirección  
de Tecnología, Inform

## **Anexo No. 7 Escuela de Ciencias de la Administración**



Casos de la Escuela  
de Ciencias de la Adm

## **Anexo No. 8 Escuela de Ciencias de la Educación**



Casos de la Escuela  
de Ciencias de la Edu

## **Anexo No. 9 Vicerrectoría Ejecutiva**



Casos de la  
Vicerrectoría Ejecutiv

## **Anexo No. 10 Vicerrectoría Planificación**



Casos de la  
Vicerrectoría Planifica

## **Anexo No. 11 Vicerrectoría Académica**



Casos de la  
Vicerrectoría Académ

## **Anexo No. 12 Sistema de Estudios de Posgrado**





Casos de la Sistema  
de Estudios de Posgr:

### **Anexo No. 13 Programa Privados de Libertad**



Casos de la  
Programa Privados de

### **Anexo No. 14 Programa de Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales**



Casos de la  
Programa de Estudiar

### **Anexo No. 15 Oficina de Distribución y Ventas**



Casos de la Oficina  
de Distribución y Vent

### **Anexo No. 16 Oficina de Deporte y Recreación**



Casos de la Oficina  
de Deporte y Recreac

### **Anexo No. 17 Otros**



Casos Varios.doc

## **Anexo No. 18 Oficina de Registro**



Casos de la Oficina  
de Registro.doc

## **Anexo No. 19 Oficina de Promoción Estudiantil**



Casos de la Oficina  
de Promoción Estudia

## **Anexo No. 20 Oficina de Atención socioeconómica**



Casos de la Oficina  
de Atención socioeco

## **Anexo No. 21 FEUNED**



Casos de la  
FEUNED.doc

## **Anexo No. 22 Estudiantes en el exterior**



Casos de la  
Estudiantes en el exti

## **Anexo No. 23 Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades**



Casos de la Escuela  
de Ciencias Sociales y

## **Anexo No. 24 Escuela de Ciencias Exactas y Naturales**



Casos de la Escuela  
de Ciencias Exactas y