

Universidad Estatal a Distancia

Defensoría de los Estudiantes



Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por
estudiantes de la UNED
PUNED DEFE 02



Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED

Código	PUNED DEFE 02
Dependencia	Defensoría de los Estudiantes
Rige a partir de	07 de junio del 2023
Versión	01
Página	1 de 10

Índice

Participantes	2
1 Propósito	3
2 Alcance	3
3 Responsabilidades	3
4 Definiciones	3
5 Documentos Relacionados.....	4
6 Normativa relacionada.....	4
7 Abreviaturas.....	4
8 Descripción del Proceso:	4
8.1 Recepción de la Denuncia	4
8.2 Trámite y ejecución del caso.	6
9 Control de Cambios.....	7
10 Anexos	8
10.1 Anexo 1 Diagrama de flujo	8



Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED

Código	PUNED DEFE 02
Dependencia	Defensoría de los Estudiantes
Rige a partir de	07 de junio del 2023
Versión	01
Página	2 de 10

Participantes

Elaboración

Nombre	Puesto	Dependencia
Karen Carranza Cambroner ¹	Profesional Universitario A	Defensoría de los Estudiantes
Gabriela Rivera Pereira	Profesional Universitaria A	Defensoría de los Estudiantes
Gerardo Valerio Araya	Profesional Universitario A	Defensoría de los Estudiantes

Validación

Nombre	Puesto	Dependencia	Fecha
Douglas Garro Salazar	Director a.i.	Defensoría de los Estudiantes	19 de agosto de 2021

Aprobación

Aprobado mediante oficio de referencia CONRE CR-2023-1056, sesión No. 2274-2023, Artículo VI, inciso 1), celebrada el 05 de junio del 2023.

Asesoría Técnica

Lic. Carlos Salazar Castañeda, Centro de Planificación y Programación Institucional

Mag. Mario Alberto Venegas Jiménez, Centro de Planificación y Programación Institucional

Ing. Loretta Sánchez Herrera, Centro de Planificación y Programación Institucional

¹ La funcionaria apoyó en el desarrollo del procedimiento cuando estaba laborando en la Defensoría de los Estudiantes.



Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED

Código	PUNED DEFE 02
Dependencia	Defensoría de los Estudiantes
Rige a partir de	07 de junio del 2023
Versión	01
Página	3 de 10

1 Propósito

Describir el debido proceso a realizarse para la recepción y seguimiento efectivo de los casos presentados por estudiantes, que le permite a la Defensoría de los Estudiantes (DEFE) realizar una gestión eficiente y eficaz ante la resolución de las denuncias, consultas y quejas, para la elaboración de indicadores e identificación de riesgos sobre el servicio que brinda la universidad.

2 Alcance


Este procedimiento debe ser de conocimiento de los estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia, así como todas las personas funcionarias relacionadas con el proceso de casos.

3 Responsabilidades

- La persona funcionaria de la DEFE, es responsable de dar el criterio, comunicar los resultados del caso y coordinar todo el proceso, para brindar la mayor claridad en la resolución del caso.
- La persona estudiante debe presentar todos los elementos y pruebas que den veracidad al caso planteado.
- La persona funcionaria a cargo de brindar respuesta al caso, debe brindar respuesta a los planteamientos de la Defensoría de los Estudiantes, con el fin de esclarecer el proceso y apoyar en la búsqueda de la resolución final. Además, corresponderá el acatamiento de las recomendaciones de la Defensoría.

4 Definiciones

- **Caso:** denuncia, consulta o queja que interpone el estudiantado en el plazo establecido por el Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, la normativa institucional y nacional, que es aceptado por la Defensoría. La persona estudiante debe indicar la inconformidad o consulta que requiere que la persona funcionaria de la Defensoría resuelva. Estas se interponen mediante el Formulario de casos de la Defensoría de los Estudiantes, en formato físico o mediante el correo institucional.
- **Consulta:** proceso mediante el cual la persona estudiante acude a la Defensoría de los Estudiantes para que se atiendan dudas referentes a diversos temas tales como normativa, directrices institucionales, información del debido proceso, accionar de la misma Defensoría, consultas sobre servicios que ofrece la Institución, entre otros.
- **Denuncia:** debido proceso de la DEFE, en el cual la persona estudiantado acude debido a que considera que se están violentando sus derechos como estudiante. La persona estudiante aportará las pruebas, si cuenta con estas, la persona funcionaria a cargo, una vez que admita la denuncia, procederá a analizar si es necesario tramitar el caso ante el funcionario competente o si cuenta con las herramientas en normativa y documentación

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<p>Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED</p>	Código	PUNED DEFE 02
		Dependencia	Defensoría de los Estudiantes
		Rige a partir de	07 de junio del 2023
		Versión	01
		Página	4 de 10

para brindar la resolución respectiva. Para efectuar este proceso, podrá hacer uso de solicitudes de audiencia a las partes o un proceso de mediación, podrá también, solicitar documentación a diferentes departamentos con el fin de esclarecer el caso. Ante las resoluciones de la Defensoría solo cabrá el recurso de reconsideración.

5 Documentos Relacionados

- Formulario de Casos del Entorno Estudiantil
- UNED (2018). Video informativo relacionado al proceso de presentación de denuncias ante la DEFE. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/defensoria/contactenos-defe/formulario-de-denuncias>

6 Normativa relacionada

- Reglamento de la Defensoría de los estudiantes, UNED, (1999)

7 Abreviaturas

- UNED: Universidad Estatal a Distancia
- DEFE: Defensoría de los Estudiantes

8 Descripción del Proceso

8.1 Recepción de la Caso

8.1.1. La persona estudiante puede plantear el caso a través del Formulario de casos del entorno estudiantil, lo podrá realizar de forma escrita o digitalmente al correo defensoria@uned.ac.cr, o vía telefónica para las personas estudiantes privadas de libertad.

8.1.2. La persona funcionaria de la DEFE responsable del trámite y resolución del caso, de oficio o a solicitud de uno o más estudiantes, conocerá cualquier acto u omisión que afecte los derechos e intereses estudiantiles, en los seis meses anteriores², contados a partir del momento en que el interesado tuvo conocimiento de los hechos, y las respuestas se darán en 8 días hábiles según art XIII del Reglamento DEFE. El caso planteado debe cumplir con los requisitos establecidos por el Reglamento de la DEFE, siendo ellos los que se detallan a continuación:

- Nombre completo de quien plantea el caso³
- Cédula de identidad
- Domicilio exacto

² La DEFE tendrá amplia discrecionalidad para aceptar reclamos o quejas aún fuera de ese plazo si a juicio de la persona titular de la DEFE es necesaria su intervención.

³ La persona estudiante puede solicitar que no se revelen sus datos personales.



Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED

Código	PUNED DEFE 02
Dependencia	Defensoría de los Estudiantes
Rige a partir de	07 de junio del 2023
Versión	01
Página	5 de 10

- Firma del o la estudiante
- Si fuera el caso, el nombre de la persona u oficina contra quien presenta el caso
- Detalle de la situación y si es necesario, documentos que permitan comprobar algunos de los hechos planteados.

8.1.3. La persona funcionaria designada de la DEFE, le informa a la persona estudiante sobre el procedimiento a realizar ante el caso planteado, para orientarlo con respecto a la normativa UNED vigente, u otras normativas nacionales, e indicar los pasos del debido proceso a seguir para resolver el caso.

8.1.4. La persona funcionaria designada de la DEFE, analiza su admisibilidad, de acuerdo con el marco de legalidad de la Administración Pública y los derechos fundamentales de las personas destinatarias.

8.1.4.1. Si el caso es admitido, se da respuesta a la situación planteada por el estudiantado con los denunciados, informando a la persona estudiante que plantea el caso por correo electrónico, hasta darle la resolución final. Si la persona estudiante lo requiere, se resguardará el nombre del denunciante, pasa al 8.1.5.

8.1.4.2. De no corresponder al quehacer de la DEFE, se le informará a la persona estudiante mediante correo electrónico o con un oficio de la DEFE y se le orientará o asesorará sobre las vías o para reclamar sus derechos, cuando ello sea procedente. Copia digital de lo actuado queda custodiado en el sistema de denuncias. **Fin del proceso.**


8.1.5. Se verifica que se haya ingresado mediante el formulario de casos, de lo contrario, la persona funcionaria de la DEFE a cargo del caso, lo incluirá en el Formulario de casos, con el fin de generar el expediente electrónico. La persona funcionaria designada de la DEFE, abre un expediente digital individual, al cual la persona estudiante tiene acceso desde el entorno estudiantil, donde se ingresan todos los archivos relacionados con el caso, hasta el cierre de este.

8.1.6. La persona funcionaria de la DEFE analiza el caso y determina si requiere que se realice un trámite, de ser así, lo tipifica según la categoría asignada en el sistema de casos como consulta, denuncia o queja. De no requerirse un trámite, se brinda resolución al caso que interpone el estudiante con base en normativa, directrices y procesos de la UNED.

8.1.7. Si durante el proceso la persona funcionaria designada de la DEFE tiene que revelar los datos personales de la persona estudiante, deberá solicitar la respectiva autorización.

8.1.7.1. De ser aprobada la autorización pasa al punto 8.2.

8.1.7.2. De ser denegada la persona funcionaria de la DEFE deberá explicarle los motivos por los cuales se desestimará su caso, **fin del proceso**

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</p>	<p>Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED</p>	Código	PUNED DEFE 02
		Dependencia	Defensoría de los Estudiantes
		Rige a partir de	07 de junio del 2023
		Versión	01
		Página	6 de 10

8.2 Trámite y ejecución del caso.

- 8.1.8. La persona funcionaria designada de la DEFE, procede a notificar mediante oficio o correo electrónico a la persona funcionaria competente, el caso planteado por la persona estudiante.
- 8.1.9. La persona funcionaria competente recibe la notificación.
- 8.1.9.1. En el curso de los diez días hábiles que establece la normativa interna y la ley nacional, la persona funcionaria o funcionarias competentes o bien la oficina involucrada en el caso, debe emitir respuesta al oficio donde la DEFE realiza la consulta planteada por el estudiante, de forma que se explique sobre lo actuado, se especifique el detalle de la situación y la forma en que se resolvió en su momento y pasa al punto 8.2.4.
- 8.1.9.2. Si la persona funcionaria de la UNED no brinda respuesta en el tiempo establecido pasa al punto 8.2.3.
- 8.1.10. El superior jerárquico de la persona funcionaria involucrada, contará con 10 días hábiles para pronunciarse. Así también se solicitará tomar en cuenta el Reglamento de la DEFE, artículo XXVIII, con el fin de que, si la persona funcionaria carece de una justificación válida, indicada en dicho artículo, se analice una sanción disciplinaria. Se debe tomar en cuenta que el no colaborar en tiempo y forma con la DEFE, vulnera los derechos estudiantiles, que son el centro del modelo pedagógico de la UNED.
- 8.1.11. La persona funcionaria designada de la DEFE, procede a analizar la información recopilada, determina si requiere brindar audiencia a las partes u alguna otra documentación o prueba.
- 8.1.12. La persona funcionaria designada de la DEFE, procede a emitir la resolución mediante oficio o correo electrónico institucional, donde se les informa a las partes, de la resolución del caso interpuesto. Se realiza las recomendaciones a la dependencia o persona funcionaria involucrada en el caso, con la finalidad de implementar acciones de mejora y evitar la recurrencia de situaciones que den origen a incumplimientos de la normativa.
- 8.1.13. Las personas involucradas reciben la resolución.
- 8.1.13.1. Si las personas involucradas están conformes con la resolución, finaliza el proceso.
- 8.1.13.2. Si alguna o todas las personas involucradas están inconformes con la resolución, deberán interponer un recurso de reconsideración ante la persona funcionaria que emitió la resolución final en 8 días hábiles, justificando los motivos de la inconformidad y pasa al punto 8.2.7.
- 8.1.14. La persona funcionaria designada de la DEFE a cargo del caso, analiza los motivos de la inconformidad y brinda respuesta. Archiva las evidencias del proceso en el expediente electrónico de la persona estudiante y corrobora que toda la información del Formulario esté completa.



Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED

Código	PUNED DEFE 02
Dependencia	Defensoría de los Estudiantes
Rige a partir de	07 de junio del 2023
Versión	01
Página	7 de 10

Fin del proceso

9 Control de Cambios

Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada
NA	NA

Fin del Procedimiento

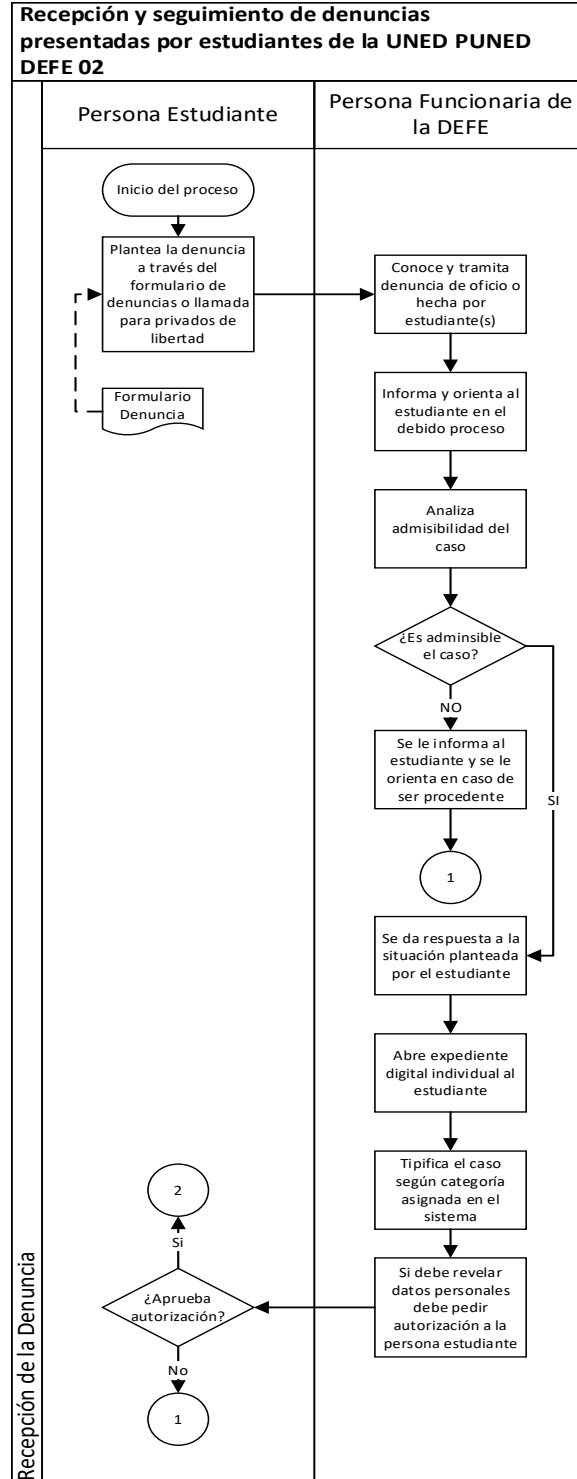


Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED

Código	PUNED DEFE 02
Dependencia	Defensoría de los Estudiantes
Rige a partir de	07 de junio del 2023
Versión	01
Página	8 de 10

10 Anexos

10.1 Anexo 1 Diagrama de flujo





Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED

Código	PUNED DEFE 02
Dependencia	Defensoría de los Estudiantes
Rige a partir de	07 de junio del 2023
Versión	01
Página	9 de 10

Recepción y seguimiento de denuncias presentadas por estudiantes de la UNED PUNED DEFE 02

