



INFORME DE LABORES ANUALES

DEFENSORÍA DE LOS ESTUDIANTES

(Enero a diciembre de 2011)

INFORMACIÓN GENERAL

La Defensoría de los Estudiantes es una Dirección que está adscrita al Consejo Universitario, tiene independencia funcional y la titular tiene independencia de criterio. El estudiante solicita nuestros servicios por el medio que mejor se le facilite, cuando considere que han sido violados sus derechos.

La atención a estudiantes se brinda sin distinción de zona geográfica, discapacidad, privación de libertad, nacionalidad y residencia nacional o extranjera.

Cumpliendo con el Artículo XXXII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, el presente documento tiene el objetivo de **“presentar el informe anual tanto al Consejo Universitario como a la comunidad universitaria sobre el estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED y el quehacer de la Defensoría de los Estudiantes”**.

Con base en el Plan Operativo Anual (POA) del 2011, se ejecuta lo planificado, lo que se detalla a continuación:

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe refleja la labor del equipo de la Defensoría de los Estudiantes en el 2011. Se podrá observar el aumento significativo de los casos de consultas y denuncias que se han recibido en la Dirección, debido principalmente al mercadeo efectivo que se ha realizado en los últimos años y a la cobertura que se brinda en los centros universitarios y centros penales por medio de la figura del delegado.

I. INFORME ANUAL DE LABORES

a. Logros concretos alcanzados durante el año.

Se visitaron 35 Centros Universitarios de la UNED y los 14 Centros de Atención Institucional (CAI) de Adaptación Social, en total fueron 49 lugares visitados. Asistieron 293 estudiantes a los que se les capacitó sobre el debido proceso, preguntas frecuentes y aspectos básicos de la evaluación de los aprendizajes, basado en el modelo pedagógico de la UNED.

Se brindó la primera capacitación a funcionarios de la UNED, asistieron 19 funcionarios. Los temas que se trataron fueron: La UNED, La Defensoría de los Estudiantes y El Debido Proceso

Se inició un primer contacto con el defensor de los estudiantes de la Universidad Nacional, el señor Carlos Conejo Fernández, esto propició una importante retroalimentación referente a la manera de trabajar de cada dependencia.

Se eligió y capacitó a 8 estudiantes delegados de los centros universitarios de Buenos Aires, Siquirres, Quepos, San Carlos y de los centros penales de Puntarenas, El Buen Pastor, San Rafael, El Virilla y San Carlos.

Se realizaron dos capacitaciones el 19 de febrero y el 6 de agosto al equipo de la Defensoría sobre Liderazgo basado en el libro de la Paradoja y el Debido Proceso. Se contó con el apoyo de funcionarios de la UNED ad-honorem, que compartieron sus conocimientos. Se elaboró un Manual del Delegado que agiliza la inducción de los estudiantes delegados de primer ingreso a la Defensoría.

Actualmente se cuenta con un equipo bien capacitado de 20 delegados y delegadas, de los cuales 8 pertenecen a centros penales, Además, los funcionarios de la sede central.

El proyecto “Un día con un privado de liberta”, está conformado de una visita que se realiza a los 14 centros penales que busca motivar a los estudiantes que estudian desde la prisión con la UNED, apoyarlos con donaciones de artículos de aseo personal y material de estudio y capacitarlos sobre algún tema de interés profesional o personal. A la vez, busca sensibilizar al estudiante y funcionario de la UNED para eliminar prejuicios y para que se den la oportunidad de compartir con esta población. En el 2011 se atendió a 210 estudiantes de la UNED. A la actividad asistieron 30 estudiantes, 18 funcionarios y 12 artistas. A cada centro penal se llevó a un profesional en distintas áreas para impartir talleres como: Temperamento controlado por el espíritu, Habilidades de un estudiante de la UNED, Taller de Liderazgo según la Paradoja, Comunicación no violenta, Habilidades para la vida, Mujeres Emprendedoras y Taller de Automaquillaje. Se contó con la participación de los grupos musicales de la UNED: UNED Sonando y contratamos al Grupo de Percusión UNED, además de un cuento y al Circo Camote. Contamos con el apoyo de donaciones de todo el país y los centros universitarios. Así la Defensoría cumple con su factor clave de éxito que busca la permanencia y éxito del estudiante.

Se han utilizado diferentes medios tecnológicos para conquistar al mercado meta: la comunidad universitaria. Se utiliza actualmente la página institucional de la UNED, el facebook y cinco boletines tanto electrónico en formato de revista interactiva y en formato digital para que pueda ser consultado por los estudiantes que cuentan con limitación tecnológica.

La Defensoría fue incluida en la Comisión de calendarización y la Comisión de oferta específica para la población privada de libertad, así se le da la oportunidad de brindar su criterio referente a la población estudiantil que conoce y visita.

Estado del respeto de los derechos de los estudiantes de la UNED

En el año **2011** se atendió en la Sede Central de la Defensoría un total de **503** denuncias y consultas, sin poder contabilizar las denuncias recibidas vía telefónica y Facebook que se atendieron vía mensaje y por chat. Por parte de los estudiantes delegados se recibieron **185**, siendo un total de **688** denuncias y consultas realizadas al equipo de la Defensoría.

Comparando el año 2008 con el 2011 (periodo de la actual Defensora), hubo un crecimiento del **360.2%**. Entre el año **2010** y el **2011** hubo un aumento de **222.6%** en las consultas y denuncias realizadas.

Categorías	Casos	
	Número Absoluto	Número Relativo
Consultas y denuncias a la DEFE	221	32.1
Servicios	211	30.6
Evaluación de los aprendizajes	151	21.9
Material didáctico	64	9.3
Plataformas virtuales	15	2.1
Otros	26	3.7
Total	688	100

Consultas y denuncias a la DEFE: Sobre acceso a los servicios en la página de la Universidad, sobre la aplicación de la normativa institucional, ingreso a los formularios de becas, apelaciones, orientaciones, consulta de promedios, descarga de exploradores de internet, preguntas por las resoluciones del área de becas, consultas sobre el cronograma de trámites administrativos así como el ingreso a graduaciones, proceso de apelación y revocatoria, proceso de reconocimientos, períodos y aranceles de matrícula, el retiro autorizado, devoluciones de dinero y redondeo de promedios.

Servicios: El maltrato de los funcionarios hacia los estudiantes, la información mal brindada, el historial académico desactualizado, maltrato por credo religioso, el uso restrictivo de los laboratorios y equipo de cómputo, mal uso de los datos personales, alto grado de repitencia en los cursos, el servicio de becas, el servicio

brindado a los estudiantes en el extranjero, falta de oferta académica y la pérdida de instrumentos de evaluación. Falta de tutorías y problemas con matrícula en línea.

Evaluación de los aprendizajes: Exámenes mal confeccionados, envío de instrumentos de evaluación erróneos

Material didáctico: Entrega tardía o incompleta de material didáctico, libros repetidos, materiales mal elaborados, orientaciones erróneas o entrega de libros incorrectos.

Plataformas virtuales: Falta de respuesta a consultas, mala planificación de cursos y las fechas de la plataforma no concuerdan con las orientaciones del curso.

Otros: Son casos aislados como incumplimiento de los deberes estudiantiles, consultas sobre programas de estudio, carrera ofrecida por la Universidad que no cuenta con colegio profesional además de consultas sobre requisitos de graduación.

b. Actividades en proceso.

Estudiantes delegados:

Esperamos nombrar al menos 10 estudiantes delegados en los centros universitarios y centros penales para el 2012.

Capacitaciones:

Capacitar a los delegados y a funcionarios a través de plataformas virtuales. Que los estudiantes delegados brinden capacitaciones por centros universitarios o regiones. Realizar talleres a través de medios tecnológicos dirigidos a estudiantes. Organizar dos talleres dirigidos a pueblos originarios. Capacitar en los centros universitarios y penales sobre Normas APA y el Plagio Académico.

Evaluación de los servicios que brinda la DEFE

Elaborar y aplicar una encuesta que se remitirá por correo electrónico a los estudiantes de la UNED y centros penales sobre la percepción de los servicios que brinda la Defensoría.

Establecimiento de Red Nacional:

Establecer contacto con las defensorías estudiantiles por medio de las redes sociales. Así como la preparación de un convivio presencial en la UNED

Elaboración de un video sobre el quehacer de la Defensoría:

Con el fin de dar a conocer más la labor que se desarrolla tanto desde la sede central como desde los Centros Universitarios y Centros Penales con los estudiantes delegados.

c. Limitaciones concretas enfrentadas durante este período.

Estudiantes Delegados:

Aún no contamos con el 100% de los estudiantes delegados a pesar de la reforma al artículo V del reglamento de la Defensoría.

Desconocimiento de la normativa por parte de los funcionarios

Algunos funcionarios de centros universitarios desconocen lo referente al debido proceso en cuestión de apelaciones, revocatorias, reconocimientos, plataformas virtuales, entre otros.

Encargados de cátedra no contestan en el tiempo estipulado sobre apelaciones y revocatoria. Esto causa retrasos en la graduación de los estudiantes, en reclutamientos y molestia general.

Evaluación de los aprendizajes.

Los problemas sobre evaluación de los aprendizajes se manifiestan tanto en las pruebas escritas como en los cursos con componentes virtuales.

En este último caso, la poca cultura institucional en el manejo de las plataformas virtuales educativas por parte de algunos docentes, hace muy poco productiva la herramienta de los foros, ya que en diversos casos hay poca o nula retroalimentación a los estudiantes. Resultaría muy provechoso establecer mediante alguna investigación o evaluación, las causas de este fenómeno.

La matrícula y la entrega de los recursos didácticos

Circunstancias que influyen en la pronta o lenta entrega de los materiales a los estudiantes, luego de la matrícula:

- A. Incongruencia entre la cantidad de cupos por asignatura asignados y el envío de los materiales didácticos para ser entregados.
- B. Un deficiente esquema de pronósticos de matrícula sobre el cual se asignan las cantidades de recursos didácticos.
- C. Poca relación entre la oferta académica planificada y el envío de materiales.
- D. Ausencia de vehículos en algunos centros universitarios que facilitarían el traslado de materiales faltantes desde la sede central.

Dificultades en el servicio a privados de libertad.

Problemas con las adaptaciones de cursos virtuales, de materias con laboratorios, falta de tutorías y apoyo académico en general.

Servicio brindado en los centros universitarios.

Los centros universitarios, cátedras, programas y oficinas en general conforman la UNED. Si uno de esta falla, es la UNED la que falla. Hemos encontrado dificultades al resolver conflictos por malos trámites administrativos debido a que las partes buscan culpables y no una solución. Varios estudiantes mostraron su malestar debido al trato recibido por funcionarios en los centros universitarios y en las Escuelas.

d. Alternativas concretas de solución para las limitaciones propuestas

Estudiantes Delegados:

Se solicitó al Consejo Universitario una nueva modificación al artículo V de la Defensoría de los Estudiantes para que el proceso de elección de delegados, esté únicamente a cargo de la Defensoría.

Desconocimiento de la normativa por parte de los funcionarios

La Defensoría capacitará a los funcionarios sobre el debido proceso, sin embargo es necesario que las autoridades universitarias tomen medidas para capacitar el recurso humano.

Evaluación de los aprendizajes.

Es necesario que se regule la evaluación de los aprendizajes a través de normativa que sirva como guía a los funcionarios de las escuelas. Se debe exigir a los funcionarios que lleven los cursos de capacitación del CECED y de Aprendizaje en Línea sobre el Modelo Pedagógico del UNED, Diseño de cursos virtuales y buen uso de las plataformas virtuales.

La matrícula y la entrega de los recursos didácticos

Para el primer cuatrimestre del año 2012, se introdujo un cambio en la codificación del material didáctico a entregar, esto se manifiesta en las boletas o recibos de matrícula, especificando si el libro o recurso didáctico se encuentra al momento de la matrícula en el centro universitario, o bien, debe ser retirado en una fecha posterior. Se esperarán los resultados de la puesta en práctica de este proceso.

Dificultades en el servicio a privados de libertad.

Está en proceso de aceptación el convenio de cooperación Ministerio de Justicia y Gracia, Dirección General de Adaptación Social y el MEP, que sienta las responsabilidades de las partes.

Servicio brindado en los centros universitarios.

La Defensoría aplica la Resolución Alternativa de Conflictos, sin embargo es necesario que se capacite al personal de centros universitarios y escuelas, en servicio al cliente y que si los estudiantes de horas becas van a brindar el servicio de asesoría en los centros universitarios, que se les de una capacitación sobre el Reglamento General Estudiantil.