

## ***Las Defensorías surgidas por iniciativa de las propias universidades: Caso Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica.<sup>1</sup>***

“Muchos son los retos que enfrenta la UNED [...] Sé que sabrá evolucionar sin perder esa vocación humanista que la distingue de muchos centros de enseñanza” (Arias, citado por Molina, 2008, p.185)

### **1. Nacimiento de las Defensorías de los Estudiantes en las Universidades costarricenses.**

La vida universitaria en nuestro país es relativamente joven, la fundación de la Universidad de Costa Rica, la Universidad más antigua de nuestro país, data de apenas 78 años. Con ella surgen muchos sueños e ilusiones, pero a la vez, el reto de dotar al país de la masa profesional que se requiere en ese entonces. Costa Rica es un país pequeño, de 51.100 kilómetros, compuesta por siete provincias, cuenta con territorio en las dos costas, el Atlántico y el Pacífico y esto hace que surjan necesidades distintas, de acuerdo al contexto sociocultural y económico según las regiones o territorios de nuestro país.

La Universidad Estatal a Distancia nace en el año 1977, revolucionando el sistema de educación superior a nivel nacional e impulsa una metodología de educación a distancia a nivel latinoamericano, con la particularidad de que nace para la atención de aquellas poblaciones que por cualquier razón no puedan asistir al modelo tradicional presencial. “La UNED llegó a romper esquemas de espacio y tiempo y se convirtió en una alternativa real para aquellos adultos que... no podían ingresar a una universidad tradicional” (Méndez y Torres, 2009, p.35) Imponiendo retos y nadando contra corriente, nace en una época económicamente convulsa para nuestro país, pero con la mira y el objetivo de democratizar la educación superior a nivel nacional<sup>2</sup> impactando las regiones y a todos los estratos sociales.

Dentro de la filosofía con que fuera creada la UNED, se manifiesta que para la enseñanza se hará uso de los medios de comunicación social UNED (2004). Se interpreta así que los legisladores pretendieron con la apertura de la universidad, el fomentar el uso intensivo de los medios de comunicación escritos, audiovisuales e informáticos, con la finalidad de llegar a las poblaciones más alejadas del país, brindando educación superior, bajo igualdad de condiciones (UNED, 2005)

---

<sup>1</sup> Autoras: **Licda. Sonia Vega Li**, Defensora de los Estudiantes de la UNED, Administradora de Recursos Humanos egresada de la Universidad Nacional de Costa Rica, y Licenciada en docencia Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica. Especialista en entornos virtuales. [svega@uned.ac.cr](mailto:svega@uned.ac.cr)  
**Licda. Karen Carranza Cambroner**, abogada egresada de la Universidad de Costa Rica, Gestora de paz certificada por el Viceministerio de Paz de Costa Rica, Máster en Derechos Humanos UNED España. [kacarranza@uned.ac.cr](mailto:kacarranza@uned.ac.cr)

<sup>2</sup> Anteriormente la educación superior se concentra en la Gran Área Metropolitana (GAM), las áreas rurales debían migrar a la GAM, impidiendo a las personas de los estratos sociales más bajos el acceso a las universidades. Con la UNED, se crean centros en las regiones alejadas del país, además, no cuenta con un examen de admisión por lo que, la persona que desee cursar una carrera profesional lo puede hacer desde las aulas de su localidad.

La propuesta UNED, responde a la necesidad de acceso a la educación superior que surge ante una alza en la tasa de natalidad en ese momento. Tres Universidades Públicas no eran suficientes para atender a la creciente población. Además, con la grave situación económica de nuestro país en esa época, la presencialidad no era opción por lo altos costos económicos y sociales que implicaba trasladar a una persona a la capital para estudiar en la oferta universitaria presencial. Era urgente y prioritario para el gobierno de ese entonces, la atención de las poblaciones que se encontraban alejadas de la ciudad capital, lugar que concentraba en ese momento el auge de las Universidades Públicas.

Las primeras en acudir a nuestra casa de estudio fue el sector femenino, es por ello que nos llaman la *Universidad de las mujeres*, para el año 2017 esta población representa el 64 % del total de la matrícula (UNED, 2018, p.42) que por su metodología a distancia permite complementar los distintos roles asumidos de manera tradicional por este sector. Es así, que con la apertura de sus puertas al público, la UNED es acogida por las poblaciones vulnerables por su fácil acceso y permanencia en las carreras profesionales. Debido a nuestras poblaciones tan diversas, se debe velar por el buen servicio de esta casa de estudio y que se responda a las necesidades de las mismas.

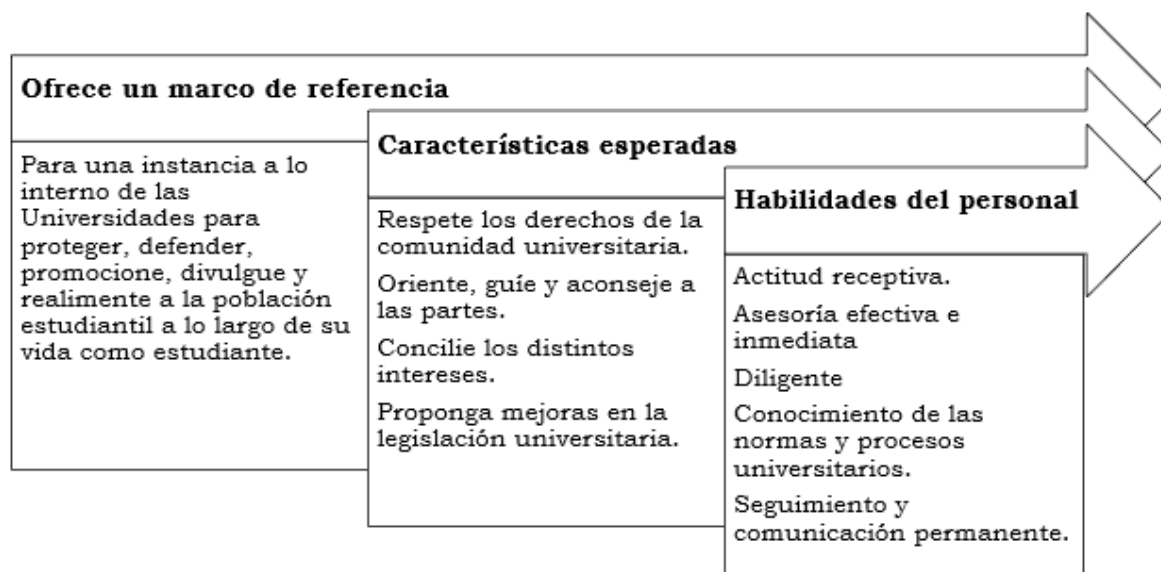
En la modalidad presencial, el salón de clase tradicional es aquél en el cual el docente debe atender a su población en un espacio y tiempo determinado, en contraposición de la modalidad a distancia, donde se atiende a la población con ningún, o casi ningún contacto por cuanto se concentran en 4 sesiones presenciales máximo durante un cuatrimestre, utilizando los medios de comunicación como la radio, la televisión, y más comúnmente los vídeos y las telecomunicaciones en general.

Es así como, el Modelo Pedagógico de la UNED establece que el mismo estará centrado en el estudiante, de manera tal que se hace necesario ofrecer todos los elementos para el proceso enseñanza y aprendizaje, con el fin de ponerlo a disposición de la población estudiantil. Bajo este modelo, el estudiantado puede gestionar su propio proceso de formación, UNED (2004), siendo este objetivo uno de los más importantes bajo los cuales trabaja este modelo.

Otro aspecto que pretendió la ley de creación UNED, en sus inicios, se cumple en la actualidad, a través de diferentes oficinas de servicio a toda la población docente, ofreciendo diferentes medios para el logro de los objetivos de aprendizaje. Algunas de estas oficinas son: la Editorial de la UNED, la Oficina de Producción de Material Didáctico escrito (PROMADE), el Programa de Aprendizaje en Línea (PAL), el Programa de Videoconferencias y Audiografía y el Programa de Producción Multimedia.

En cuanto a la Defensoría del Estudiante es un proyecto que inicia en el II Taller de Vida Estudiantil de las universidades estatales en Costa Rica, y es en el año 1997, el 2 de diciembre que se eleva al Consejo Nacional de Rectores, el *Proyecto de la Defensoría Estudiantil en las Universidades Públicas*. De este proyecto se realiza especial énfasis en la propuesta que contempla los siguientes aspectos:

**Figura No.1**



Fuente: Elaboración propia con datos CONARE, 1997.

Desde las altas jerarquías universitarias se proyecta con buenos ojos implementar la Defensoría Estudiantil, surgiendo desde la UNED la “Defensoría de los Estudiantes” por medio del acuerdo del Consejo Universitario, sesión No. 1316, Artículo IV, inciso 1 celebrada el 4 de marzo de 1998. Abre las puertas y dota de voz a la población estudiantil desde el 1 de marzo 2001 por medio del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, instrumento que otorga autonomía y establece un lugar privilegiado en la estructura jerárquica de la Universidad, para evitar de esta manera injerencias políticas o jerárquicas en la resolución de los casos que atiende.

Desde sus inicios, se le otorga el rango de Dirección, e inicia con el nombramiento de un Defensor de los Estudiantes y una secretaria, siendo relevante el hecho de nacer adscrita al Consejo Universitario, con la finalidad de contar con independencia funcional y que su titular cuente con independencia de criterio (Artículo IV Reglamento DEFE), lo que permite ofrecer criterios técnicos con respecto a la normativa universitaria y brindar recomendaciones en el actuar tanto de la academia, como de la administración. Actualmente la Defensoría está compuesta por 3 funcionarios profesionales y su titular, además, de un equipo de 36 estudiantes Delegados y 16 auxiliares, características de los mismos que se analizará más adelante.

## **2. El modelo de educación a distancia y el contacto con las poblaciones estudiantiles.**

La educación a distancia corresponde a una modalidad mediante la cual el estudiante recibe sus conocimientos y mensajes formativos por medio de otras vías, no siendo la presencialidad fundamental para su aprendizaje. De esta forma, el estudiante se caracteriza

por asumir un proceso de aprendizaje autónomo, independiente y autorregulado (Salas, 2005, citada por Azze, 2014, p.1) En sus primeros años la UNED ofrece una modalidad a distancia no virtual, permitiendo a los actores estar en lugares y tiempos distintos, no obstante conforme pasan los años, la institución va involucrando la educación virtual a distancia como se concibe en la actualidad, pero no en su totalidad.

En la UNED no se habla de una población estudiantil, sino de las distintas poblaciones estudiantiles, como se muestra en la misión de la institución que a la letra dice: “Su misión es ofrecer educación superior a todos los sectores de la población, especialmente a aquellos que, por razones económicas, sociales, geográficas, culturales, etarias, de discapacidad o de género, requieren oportunidades para una inserción real y equitativa en la sociedad.” (UNED, 2001) Refleja de esta manera la naturaleza tanto social como jurídica que establece su nacimiento como institución y que debe imperar en la Universidad Estatal a Distancia, convertirse en la “*Universidad para todos.*”

La Defensoría de los Estudiantes (DEFE) a raíz de la utilización del modelo de educación a distancia, al contrario de las Universidades presenciales tiene el reto de llegar a sus estudiantes en sus lugares de residencia “ [...] se le dio prioridad a los que trabajan, a los que viven en zonas alejadas y a los que se han retirado del sistema formal de educación superior” (Ramírez, 2006, p.163) Desde la perspectiva anterior, la Defensoría realiza visitas anuales a todos los centros universitarios, Centros de Atención Institucional y Unidades de Atención Integral (Centros Penales en Costa Rica), donde brinda charlas de capacitación sobre la normativa institucional, con la finalidad de que los estudiantes conozcan sus deberes y sus derechos, de manera tal que al momento de tener una consulta o denuncia, busque a la DEFE con el objetivo de asesorar al estudiantado y se le brinde el seguimiento adecuado a su caso, buscando una adecuada resolución.

La Universidad Estatal a Distancia es la única Universidad con presencia dentro de un centro penitenciario (17 centros en total) y contar con un centro universitario dentro de un territorio indígena<sup>3</sup>. Además, de contar con población indígena en diferentes regiones del país, asimismo, brinda servicio a estudiantes con necesidades educativas especiales, para lo cual mantiene un programa que le brinda atención a este tipo de población. Se extienden sus servicios fuera de las fronteras de Costa Rica y atender población estudiantil en el extranjero. Lo anterior, hace que la DEFE, deba capacitarse continuamente en la atención de poblaciones vulnerables<sup>4</sup> y en Derechos Humanos, para lograr la correcta atención de las necesidades de su localidad y realidad social de nuestras distintas poblaciones estudiantiles.

---

<sup>3</sup> Con una matrícula 428 estudiantes indígenas durante el II Cuatrimestre 2018, dato aportado por el Centro Universitario Buenos Aires, en la provincia de Puntarenas, Costa Rica.

<sup>4</sup> Se entiende como población vulnerable el concepto utilizado por las “100 Reglas de Brasilia” adoptadas por Costa Rica en el año 2008.

Figura No.2



Fuente: Elaboración propia con datos UNED, 2018.

### 3. Estudiantes delegados y aportes a la Defensoría de los Estudiantes en la atención de la población estudiantil.

La figura de *Estudiante delegado* nace desde la creación del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes, específicamente en su artículo V. Anteriormente la escogencia de esta figura la presentaba la Federación de Estudiantes de la UNED y sobre ella la Defensoría escogía al estudiante delegado, no obstante, esto retrasaba mucho el proceso, dejando a la DEFE sin esta figura en algunas regiones por muchos meses. Es por lo anterior, que en el año 2009 se solicita al Consejo Universitario brinde a la DEFE de autonomía en su selección y a la vez la creación de la figura de estudiantes delegados auxiliares para los Centros de Atención Institucional y subsedes UNED:

La gestión de la defensoría al estar enmarcada dentro de un proceso proactivo, preventivo y de resolución de conflictos debe propiciar una selección rigurosa y eficiente de los estudiantes que fungirán como delegados y representantes del titular, poniendo especial interés en elementos como permanencia institucional, libertad de criterio como miembro de la comunidad universitaria, rendimiento académico y otras competencias personales que colaboren con la consecución de los objetivos y fines de esta dirección. (DEFE, 2009, p.1)

Los delegados son estudiantes que brindan 3 horas semanales en cada uno de los 36 centros universitarios ubicados en todo el país, colaboran en la atención de dudas, consultas y denuncias de la población estudiantil, trasladando los casos complejos a oficinas centrales. Se

les capacita continuamente en temas de normativa, formación personal y profesional para adquirir herramientas de Resolución Alternativa de Conflictos y así, realizar con éxito sus funciones. Como parte de los requisitos indispensables para desempeñar esta actividad es que debe ser estudiante activo, matricular en el centro universitario que representa, aprobación previa de 24 créditos o más que le permita conocer el modelo de educación a distancia. Además, haber aprobado el 75% de las asignaturas cursadas en los dos últimos cuatrimestres, todo lo anterior son requisitos que se estipulan desde el Reglamento DEFE.

Muchas veces, el estudiante delegado se convierte en un acompañante, al ser estudiante UNED, comprende las situaciones que vive la población estudiantil en su región y las dificultades que pueden presentarse por sus peculiaridades, sean por distancia, económicas o tecnológicas. Además, debe ser un ejemplo con sus pares, tanto de forma académica como ética personal y profesional. De esta forma de enfrentarse a un proceso disciplinario estudiantil en la Universidad, por alguna falta cometida, se le separa de la DEFE en acatamiento al Reglamento General Estudiantil de nuestra casa de estudios. Quedando el puesto vacante a una nueva persona que desee asumir el reto de formar parte de nuestro equipo de trabajo.

#### **4. Estudiantes delegados auxiliares.**

Para el año 2009, la Defensoría de los Estudiantes plantea una reforma a su Reglamento de creación, siendo así que se establece en su artículo V, la figura de *Estudiante delegado auxiliar*, esta figura se aplica en las subsedes de la UNED que no cuentan con el rango de centro universitario, Centros de Atención Institucional y Unidades de Atención Integral en las que contamos con matrícula UNED. Convirtiendo a la DEFE como ejemplo democratizador del servicio de la Universidad, siguiendo las palabras de nuestro ex presidente, Premio Nóbel de la Paz, Oscar Arias: “[...] hay muchas distancias que claman por ser acortadas, hay miles de personas que buscan aprender, y hay una infinidad de conocimientos que necesitan ser transmitidos. Les pido, por favor, acudamos en su auxilio” (Citado por Molina, 2008) Siendo un llamado, que en ese entonces, acoge la que era defensora de los estudiantes la Licda. Nidia Herrera Bonilla.

#### **5. Capacitación del personal universitario**

La DEFE siempre ha estado en contacto con la población de funcionarios administrativos y académicos de la Universidad, con la finalidad del abordaje de los casos que llegan a nuestra dirección. Se realizan capacitaciones constantes en normativa en aras de la reducción de situaciones denunciadas por falta de conocimiento de la misma. Nuestra Procuraduría General de la República indica que: “Un funcionario público mejor capacitado, y que cuente con mayores instrumentos a su alcance, podrá tomar decisiones de una manera más segura y ágil, en un menor plazo y con un menor margen de error.” (2006, p. ix) Al obtener mejor conocimiento de nuestras funciones, de los derechos y deberes estudiantiles se pueden abordar mejor los casos que elevan los estudiantes a nuestra dependencia.

## **6. Renovando el accionar de la DEFE**

Desde la Defensoría de los estudiantes se puede seguir el pulso de los servicios en general que brinda la institución al estudiantado, de manera tal que los funcionarios que atienden estudiantes y público en general deben capacitarse y asesorarse de manera constante, de tal forma que puedan brindar un mejor servicio con miras a una valoración y proyección de la cultura de la organización, permitiendo de esta forma un mejor servicio de las poblaciones estudiantiles, tanto en el trato, como en el manejo de la información.

De acuerdo a lo antes citado, se hace necesario que la Dirección de la Defensoría de los estudiantes, pueda colaborar con talleres sobre normativa. Es así, como en el último año se ha reforzado a todo este equipo de trabajo con la capacitación sobre normativa universitaria. Los delegados se incorporan en las charlas de inducción, durante cada cuatrimestre para estudiantes de primer ingreso. A su vez, éstos replican sus conocimientos en talleres a cada una de las regiones donde la UNED cuenta con un centro universitario.

Conforme lo establece el Artículo VI de la DEFE, se crean los Consejos Asesores de Representantes, mismos que se componen por los delegados de los diferentes Centros Universitarios de cada región que tiene Costa Rica (Chorotega, Huetar Norte, Huetar Atlántica, Central, Brunca y Pacífico Central). Esto permite dar a conocer a los estudiantes delegados, la problemática que afronta el estudiantado en cada región y de esta forma ayudar a tomar decisiones a la Defensoría a nivel regional.

Otro de los aspectos innovadores que ha realizado la DEFE, es la revisión semestral de las estadísticas sobre los casos atendidos ante denuncias y quejas planteadas por la población estudiantil, mismas que son analizadas con cada una de las cuatro escuelas, el Sistema de Estudios de Posgrado y servicios administrativos que se denuncian. Esta información ha permitido el planteamiento de mejoras para brindar un servicio de mayor calidad día a día a la población estudiantil. Es así como se llevan a cabo por primera vez en el año 2018 grupos focales con las Unidades antes descritas, con la finalidad de dar seguimiento a las mejoras que el sistema requiera en beneficio de un buen servicio al estudiantado.

Otro servicio que realiza la Defensoría, es el brindar talleres sobre normativa estudiantil al personal tanto de la academia, como de la administración, por cuanto se ha considerado que entre mejor se encuentre capacitado el personal, menor cantidad de errores se cometen, redundando esto en un mejor servicio al estudiantado y que posiblemente baje las denuncias planteadas ante la Dirección. A solicitud de la DEFE ante el Consejo Universitario se autoriza la oferta de un curso obligatorio sobre normativa estudiantil para los académicos y personal de centros universitarios, de manera tal que, al conocer la normativa, nos aseguremos el deber de probidad que caracteriza al funcionario público en las tareas que realiza y se mejore el servicio que se brinda a la población estudiantil, razón de ser de la Universidad.

Es así, como la DEFE incursiona y mejora su actuar de manera constante para poder responder a los requerimientos de las poblaciones estudiantiles que atendemos desde nuestro modelo de educación a distancia por medio de las herramientas que la institución nos ofrece.



## Referencias

- Azze, A., (2014) *Criterios para determinar la calidad de la enseñanza virtual en la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad Estatal a Distancia*. San José, Costa Rica.
- Herrera, N., (2009) DEFE-020-2009, *Propuesta de Reforma*. San José, Costa Rica.
- Méndez, R., & Torres J., (2009) *Los Estudios Generales en la UNED*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Molina, S., (2008) *La joven Benemérita Universidad Estatal a Distancia*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Procuraduría General de la República., *Manual de Procedimientos Administrativos*. San José, Costa Rica. [en línea] 2006, [Fecha de consulta: 28 de junio 2018] Disponible en: <https://bit.ly/2MvuNkN>
- Ramírez, C., (2006) *La Tercera revolución educativa costarricense*. San José, Costa Rica: EUNED.
- UNED., *Anuario Estadístico*. [en línea] 2017, [Fecha de consulta: 28 de junio 2018] Disponible en: <https://bit.ly/2N67wag>
- UNED, (1999 ) *Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes*, San José, Costa Rica. Disponible en: <https://goo.gl/nkFXbU>
- UNED, (2016) *Evaluación de la matrícula de estudiantes de primer ingreso, I Cuatrimestre 2015*. San José, Costa Rica.
- UNED., (2017) *Consideraciones para el diseño y oferta de asignaturas en línea*. [Fecha de consulta: 10 de julio 2018] Disponible en: <https://goo.gl/5iaeod>