
Informe de Labores 2020

Datos generales de la Dependencia

- **Nombre:** Programa Aprendizaje en Línea
- **Responsable:** Cinthya Valerio Álvarez
- **Período que comprende el informe:** enero – diciembre del 2020
- **Objetivo de la Dependencia:** Procurar que la implementación de entornos virtuales para el aprendizaje garantice excelencia en los procesos de enseñanza y de aprendizaje (Programa de Aprendizaje en Línea, 2006).

Logros concretos alcanzados durante el año

Para nadie es un secreto que el año 2020 ha sido un año de transformación que ha generado cambios importantes que nos permiten dilucidar un futuro diferente en los procesos académicos que lleva a cabo la Universidad. Por lo anterior y debido al papel preponderante que tuvo a cargo el PAL durante esta pandemia es que acá se desclosan los logros más significativos que se concretaron durante el año 2020.

- a. Durante el I Cuatrimestre, en cuestión de 15 días, se habilitaron en la LMS institucional un total de 106 asignaturas (incluyendo las de suficiencia) que corresponde a un total de 23832 inscripciones.
- b. Se gestionó junto con la DTIC, la viabilidad de incluir en el correo electrónico la notificación con el fin de alertar al remitente “AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este mensaje electrónico, incluidos los archivos adjuntos, es de carácter confidencial, por contener datos sensibles que no deben divulgarse a terceros. Si usted ha recibido este mensaje por error, favor notifique al remitente y elimínelo inmediatamente.” La cual posteriormente fue avalada por el Consejo de Rectoría CR-2020-2256-A, el día 09 de diciembre del 2020.
- c. Se inicio con el proceso para estabilizar el área de analistas en sistemas del PAL para ello se giró la solicitud (PAL-022-2020) a la oficina de recursos humanos de la plaza 002 044 00.

-
- d. Se gestionó (PAL-032-2020) el cambio en la nomenclatura de dos de las plazas que tiene el PAL, esto con el fin de facilitar los procesos para hacer uso de las mismas con funcionarios acordes a la necesidad que tiene la instancia.

 - e. Se gestionó en el mes de julio ante la oficina jurídica (oficio PAL-064-2020) una consulta sobre la protección de datos de los usuarios de la plataforma. Al cierre de este informe no se ha recibido respuesta, a pesar de que se reiteró la necesidad de una orientación en esta temática, esto debido a que actualmente prácticamente toda la oferta institucional está en los Sistemas de Gestión del aprendizaje con los que cuenta actualmente la Universidad.

 - f. Se desarrolló, en acuerdo con las cátedras y la DTIC, la estrategia para la aplicación de instrumentos de evaluación sincrónicos (Exámenes Ordinarios) que se implementó con el fin medir las concurrencias y de prevenir una saturación de los servicios institucionales. La cuál ha ido robusteciéndose al iniciar cada cuatrimestre.

 - g. Logramos, con la anuencia de las autoridades (CR-2020-1660), reforzar la atención de usuarios (estudiantes y profesores), para ello se gestionó el traslado de un compañero del COA a nuestra dependencia, para cumplir esta función.

 - h. Se concretó el proceso de atracción para ocupar la plaza 243 064 00, la cual estaba desocupada por el traslado temporal, en el año 2019, de un compañero hacia otra dependencia.

 - i. Debido a que la actividad educativa de la Universidad se virtualizó en su totalidad debido a las contingencias que se implementaron de parte del Gobierno de la República, muchos de los docentes que no habían pasado por procesos de formación que les permitieran desarrollar las habilidades para asumir con destreza esta labor requirieron de un apoyo de parte del PAL.

 - j. Por lo anterior es que se asumieron una serie de procesos de asesoría con docentes y encargados de cátedra que tenían estas características y que se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1.

Asesorías asumidas por el PAL durante el I Cuatrimestre 2020 en atención al plan de contingencia impulsado por las autoridades universitarias.

	Nombre del encargado o profesor	Nombre del Productor	Cursos que asesora código	Motivo de la asesoría
1	Allan Fernández	Paulo Barrios	Globalización y Ambiente. El ser humano y su entorno.	Montaje de la tarea comprensiva
2	Alonso Rodríguez	Paulo Barrios	Historia de Costa Rica	Montaje de tareas virtual
3	Alonso Rodríguez	Paulo Barrios	Historia de la Cultura	Montaje de tareas virtual
4	Jessica Aguirre Speid	Carlene Hooper	Comunicación Colectiva y Fenómeno Criminal (05349) (3 entornos)	Pruebas Duplicado de la prueba (Se atendió)
5	Yossel Piedra	Alejandra Castro	Comunicación Administrativa III (3032)	Montaje de examen
6	Sandra Madriz para el profesor Rafael Segura	Kathya Salazar	Derecho Constitucional 05281	Acompañamiento para el diseño y montaje del segundo examen ordinario
7	Ana Cristina Flores Monge Profesoras: Lízbeth Arce y Shirley Barquero	Carlene Hooper	Literatura Costarricense e Identidad Nacional (código 060)	II Pruebas Escritas Ordinarias Duplicado a entornos (18)
8	Georgina Marin Gálvez solicita: Luis Antonio Madriz Bermúdez	Alejandra Castro	Desarrollo de la persona de o a 14 años (2002)	Digitalización de la primera prueba ordinaria y una revisión general del entorno de la asignatura.

	Nombre del encargado o profesor	Nombre del Productor	Cursos que asesora código	Motivo de la asesoría
	Carolina Quirós Ferlini Jeffrey Araica Rodríguez Carolina Quirós Ferlini		Desarrollo humano en la diversidad de 0 a 3 años (5313) Psicología del desarrollo en la niñez intermedia y adolescencia II (5217) Teorías del aprendizaje (0999)	
9	Laura Rojas Sojo Solicita para: Jimena Benavides Villalobos	Kathya Salazar	5218 Metodología de la enseñanza del francés lengua extranjera I	Configuración entorno de tareas
10	Jimena Benavides Villalobos	Kathya Salazar	05225 Metodología de la enseñanza del francés lengua extranjera II	Configuración entorno de tareas
11	Mónica Abarca Fedullo	Kathya Salazar	05226 Preparación de la clase de francés lengua extranjera I	Configuración entorno de tareas
12	Adriana Brenes Arias	Paulo Barrios	05240 Preparación de la clase de francés lengua extranjera II	Configuración entorno de tareas
13	Jorge Alberto Vásquez	Carlene Hooper	Administración General I,	Actividades presenciales a virtuales, se cuenta con banco de preguntas pero se requiere replicar los bancos de preguntas y pruebas en línea

	Nombre del encargado o profesor	Nombre del Productor	Cursos que asesora código	Motivo de la asesoría
14	Jorge Alberto Vásquez	Carlene Hooper	Administración General II	Actividades presenciales a virtuales, se cuenta con banco de preguntas, pero se requiere replicar los bancos de preguntas y pruebas en línea
15	Jorge Alberto Vásquez	Carlene Hooper	Principios de Administración	Actividades presenciales a virtuales, se cuenta con banco de preguntas, pero se requiere replicar los bancos de preguntas y pruebas en línea
16	Rose Mary Mayorga García	Alejandra Castro	Terminología Médica (3155)	Entrega de tarea y segunda prueba ordinaria
17	Guillermo Fernández Cavada	Alejandra Castro	Terminología Médica (3155)	Entrega de tarea y segunda prueba ordinaria
18	José Pablo Mora Ortega *	Alejandra Castro	Terminología Médica (3155) Grupo 03 (21 estudiantes no incluye el privado de libertad)	Entrega de tarea y segunda prueba ordinaria
19	Armando Ríos Sánchez	Alejandra Castro	Terminología Médica	Entrega de tarea y segunda prueba ordinaria
20	Olga Camacho Bermúdez	Paulo Barrios	Gramática Castellana (103)	Segunda Prueba Escrita Ordinaria
21	Xinia Chacón Ballesteros	Kathya Salazar	Escuela de Educación	Orientación en caso de dudas.
22	Floreny Ulate Artavia	Carlene Hooper	Matemática para el Comercio (5426) ECSH	Entrega de tarea y segunda prueba ordinaria
23	Jeannette Guillén Hernández	Kathya Salazar	Comportamiento Organizacional (925)	Uso de la herramienta cuestionario para digitalización del examen.
24	Marcela Ortiz Cabezas	Paulo Barrios	05231 Observación de la clase de FLE II	Montaje del II ordinario

	Nombre del encargado o profesor	Nombre del Productor	Cursos que asesora código	Motivo de la asesoría
25	Lisbeth Vargas Aguilar	Alejandra Castro	Técnicas de Mecanografía Computación 1	Cuestionario para examen
26	Jimmy Vargas, tutor de la ECA	Cinthy Valerio	Administración de Ventas 0424	Examen digital
27	Emilia Quirós Vargas	Cinthy Valerio	Crítica Literaria en inglés 05179	Revisión del segundo examen ordinario de una de las asignaturas a mi cargo, el cual debe ser aplicado el próximo fin de semana.
28	Arturo Azofeifa quien necesita la ayuda técnica	Kathya Salazar	Investigación Policial para Cientistas Policiales I. (05275)	Montaje de actividades académicas como exámenes y tareas.
29	Raquel Zeledón Sánchez	Carlene Hooper Simpson	Técnicas de Diagnóstico Familiar y Comunal	Añadir el instrumento de evaluación a la prueba. Configurar la fecha de inicio y cierre.
30	María Elena Benavides Barquero	Alejandra Castro	Toma de notas	Montaje de prueba en la plataforma
31	Nuria Rodríguez Sama	Paulo Barrios	Investigación Dirigida (semestral) en la plataforma APRENDE U	Cuaderno de calificaciones en Moodle

Fuente: Registro de solicitudes de asesoría recibidas por parte del PAL durante el plan de contingencia 2020.

Cabe señalar que el seguimiento de estos profesores se dio durante todo el I cuatrimestre que los profesores y encargados que más aprovecharon el servicio fueron funcionarios que pertenecen a la Escuela de Sociales y Humanidades, el detalle por Escuela se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2.

Distribución de solicitudes de asesoría durante la contingencia, por instancia académica.

ECEN	ECE	ECA	ECSH	Total
3	1	3	24	31

Fuente: Recuperado del registro de solicitudes de asesoría recibidas por parte del PAL durante el plan de contingencia 2020.

- k. Se gestionó la compra de la aplicación que ofrece la empresa Moodle Pty Ltd para la institucionalización de la aplicación Moodle, por lo que los estudiantes ya no tendrán que descargar la app genérica, sino que tendrán la app Campus Virtual UNED y así recibir una serie de ventajas que van desde agilizar el ingreso de los estudiantes y profesores de la UNED a nuestra plataforma institucional, recibir notificaciones de las acciones desarrolladas por el profesor y demás compañeros de clase. Cabe mencionar que la misma estará a disposición de los estudiantes a partir del I Cuatrimestre del 2020.

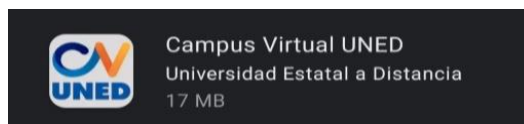


Figura 1. Ícono App Campus Virtual UNED. **Fuente:** Captura de pantalla de la publicación de la App en Play Store.

La misma está disponible para las dos tiendas de aplicaciones más empleadas actualmente (App Store y Play Store) Figura 2



Figura 2. Logos correspondientes a las tiendas de aplicaciones en los que se publicó el App Campus Virtual UNED.

I. Se realizaron varias conferencias y charlas en el contexto nacional e internacional, ya que por la experiencia se nos solicitó conversar sobre puntos medulares de los procesos de virtualización acá desgloso nuestra participación:

1. **Participación en el webinar “Desafíos de la virtualidad en la educación”,** organizado por la Empresa Turnitin.

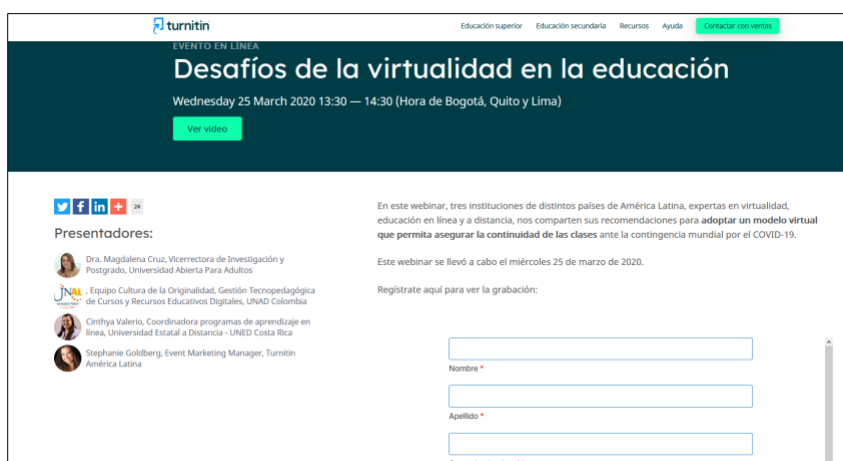


Figura 3. Captura de la página en la que publicó el evento.

2. Charla: Experiencia de la UNED sobre aplicación de Ordinarios desde la plataforma virtual. Este fue un evento privado únicamente para funcionarios del MEP.
3. Charla: La mediación virtual, la cual fue un evento para funcionarios de la carrera de

Administración de Empresas de la Universidad de Costa Rica, sede del Atlántico.

4. Capacitación: Administración y gestión de entornos virtuales para funcionarios del MEP.

m. Adicionalmente, producto de la pandemia el PAL asumió la matrícula total de 141 estudiantes de los tres Colegios Científicos que gestiona la UNED (Limón, San Vito y Alajuela) de los niveles de décimo y undécimo.

Por otra parte, es importante resaltar que a pesar de que el Programa Aprendizaje en Línea asumió un rol preponderante durante el periodo de contingencia, siempre cumplió con las principales metas propuestas para el año 2020.

Modernización de la Oferta Académica

Sin duda alguna el año 2020 marcará la historia de la UNED, como el año en el que la totalidad de la oferta cuatrimestral y semestral se virtualizó, dando paso a una nueva realidad institucional donde la tecnología formará parte de la cotidianeidad de la comunidad estudiantil.

- **Docencia**

Los procesos de asesoría es una de las tareas primordiales en el trabajo que realizan el grupo de productores académicos, la cual consiste en afianzar las habilidades que deben desarrollar los profesores para atender sus responsabilidades dentro de los entornos virtuales.

Cabe señalar que este proceso trasciende las implicaciones de una capacitación, porque se atienden necesidades particulares de la asignatura o curso y a partir de esto se generan cambios significativos que ayudan a mejorar la oferta institucional con el fin de modernizarla a las demandas actuales del mercado laboral.

Tabla 3.

Distribución de solicitudes de asesoría, por instancia académica.

ECEN	ECE	ECA	ECSH	SEP	DIREXU	Otros	Total
4	8	-	33	33	4	2	84

Fuente: Recuperado del registro de solicitudes de asesoría recibidas por parte del PAL durante el 2020.

Cabe mencionar que el volumen de asesorías mermó en relación con años anteriores porque tuvimos que asumir procesos de emergencia que conllevan una atención inmediata a las problemáticas que se nos planteaban, esto queda en evidencia en este informe.

A este rubro se le suma el hecho que con la actualización de la plataforma y los procesos de virtualización el PAL tuvo que reestructurar sus jornadas de capacitación con el fin de ajustarlas a las nuevas necesidades de la academia.

Ante este panorama se impartieron varias jornadas de actualización, que lo que busca es dar la bases sobre el uso de las herramientas que están a disposición de los docentes dentro del entorno virtual.

Tabla 4.

Distribución de participantes según temática para el desarrollo de las Jornadas de actualización por parte del PAL durante el año 2020.

Nombre de la jornada	Cátedras/Docentes
Herramienta H5P	20
Acercamiento a la plataforma virtual desde la vista del docente.	42
Total	62

Fuente: Datos reportados desde registros de control interno del PAL.

- **Investigación**

Uno de los pilares que sustentan el trabajo que realiza el PAL es la investigación, ya que lo que se busca es mejorar la experiencia de nuestra comunidad universitaria. Por ello, este eje de trabajo es esencial y transversaliza todas las áreas de trabajo que se ejecutan en el programa.

Una de las áreas en la que la investigación es fundamental, es en lo relacionado a la modernización de las plataformas virtuales institucionales, por ello cada vez que la empresa desarrolladora libera paquetes de actualización, aproximadamente cada dos meses, (Ver Tabla 5) antes de instalarlo en el servidor de producción tanto el equipo de productores, diseñadora, analistas de servicios universitarios y los analistas revisan a fondo cada una de las herramientas que componen la nueva versión de la plataforma con el fin de conocer con precisión las novedades en cuanto a configuración, comportamiento y rendimiento.

Tabla 5.

Cronograma de mantenimientos y actualizaciones de Moodle

Versión de Moodle	Fechas de pruebas	Fechas de mantenimientos
3.8.2	24 al 9 de marzo	23 y 24 marzo
3.9.1	20 al 24 de julio	28, 29 y 30 julio
3.9.2 +	12 al 16 de octubre	25 y 26 octubre
3.10 +	23 al 02 de diciembre	14, 15 y 16 diciembre

Fuente: Datos reportados desde registros de control interno del PAL.

Es importante indicar que para cada una de las pruebas se genera un informe detallado de las mejoras o ajustes que se realizan a la plataforma virtual, esto con el fin de evidenciar las mejoras y transformaciones de nuestro LMS y que a su vez quede un registro institucional de su evolución.

Otro aspecto relevante por señalar es que paralelo a la actualización de Moodle también se actualizan los complementos, en la tabla 6 se puede observar el listado de los que tenemos actualmente, su funcionamiento y la versión en la que están dentro del servidor de producción.

Tabla 6.

Registro de *plugins* actualizados a la última versión y la descripción del funcionamiento dentro de la plataforma LMS durante el 2020.

Plug in	Versión	Funcionalidad
BigBlueButtonBN	2019042009	Permite un sistema de conferencia web.
Selección de grupo.	2020070100	Permite a los estudiantes inscribirse en un grupo dentro de un curso.
Juego	2020081901	Hace uso de preguntas, cuestionarios y glosarios para crear una variedad de juegos interactivos.
Hot Potatoes Quiz	2020060544	Permite a los profesores administrar ejercicios autorizados de medios externos via Moodle 2.x
Diario	2020091100	Permite pedir a los estudiantes que reflexionen sobre un tema en particular. Los estudiantes pueden editar y refinar su respuesta con el tiempo.
MooTyper	2020111000	MooTyper implementa la práctica de escritura y funcionalidad en la mecanografía, las lecciones se almacenan en una base de datos de Moodle
Tarea Turnitin (control de plagio)	2020111801	Representa el paquete completo con las características de Turnitin en el ambiente de trabajo de Moodle.
Online Poodll submissions	2019081000	Permite a los estudiantes grabar audio o video, o dibujar / cargar imágenes como presentaciones de asignación. Requiere que también se instale el filtro Poodll.
Retroalimentación Poodll	2020111200	El tipo de retroalimentación de Poodll permite a los maestros responder a través de grabaciones de audio y video, e imágenes a las asignaciones asignadas.
Poodll	2020111200	Permite que la actividad de la base de datos acepte envíos de video, audio, instantáneas y pizarra. Requiere que también se instale el filtro Poodll.
Exabis ePortfolio	2020090800	Provee la funcionalidad de un ePortfolio para cada estudiante y el profesor.

Plug in	Versión	Funcionalidad
Completion Progress	2020081000	El bloque de progreso de finalización es una herramienta de gestión del tiempo para los estudiantes.
Reloj sencillo	2015101600	Un simple reloj de JavaScript que resalta la diferencia horaria entre un estudiante y el servidor Moodle
Turnitin block	2018121801	Bloque que permite a los usuarios la migración de las clases de Turnitin las cuales son obtenidas desde Moodle.
Grabación	2019062000	Un tipo de pregunta de grabación de audio / video para Moodle. Utiliza la grabación de audio y video HTML5 en los navegadores compatibles, y recurre a flash y otras tecnologías donde sea necesario.
IPA	2020111100	El IPA es el Alfabeto Fonético Internacional (International Phonetic Alphabet).
Filtro PoodLL	2020062400	Permite añadir una variedad de widgets a sus cursos.
Editor TinyMCE HTML	2020110900	Es un editor de texto, que brinda íconos para asistirle al usuario al escribir contenido.
TinyMCE Mathslate	2015041707	Agrega un editor de matemáticas de arrastrar y soltar a TinyMCE utilizando MathJax como renderizador.
PoodLL Anywhere(TinyMCE)	2018041000	Para TinyMCE le permite al usuario grabar audio y video o dibujar imágenes, o hacer fotos, directamente en las publicaciones del foro, descripciones de tareas, contenido de los recursos de la página, descripciones de preguntas, respuestas a preguntas y otras áreas.
Formato rejilla	2020070701	Formato de cursos en forma de rejilla
Formato temas con pestañas	2018010608	Permite mostrar cada tema en una pestaña, manteniendo la pestaña actual entre las llamadas a los recursos, de tal manera que cuando regresa de un módulo como el blog o el glosario vuelve a la pestaña desde donde comenzó.

Plug in	Versión	Funcionalidad
Collapsed Topics	2020071805	Un tema intercambiable o formato basado en la semana que resuelve el problema del 'Desplazamiento de la muerte' cuando un curso tiene muchos temas.
Tamaño del curso	2019052800	Este complemento proporciona un uso aproximado del disco por los cursos de Moodle.
PoodLL	2019112100	Este repositorio le permite grabar audio o video directamente en sus áreas HTML de Moodle.
Plugin de control antiplagio Turnitin	2020113001	Este <i>plugin</i> se integra a un módulo de tarea existente en Moodle.
Academi	2020112700	Es un tema inteligente y ágil, libre de Moodle, adecuado para tu academia.
Correo	2017121405	Bloque de herramienta de correo interno (Local Mail)
Prueba de correo electrónico	2020092000	Moodle eMailTest permite a los administradores probar el sistema de correo electrónico de Moodle.

Fuente: Datos reportados desde registros de control interno del equipo de analistas del PAL.

Finalmente, cabe recalcar que por las particularidades del año 2020 no se pudieron realizar integraciones nuevas más allá de las que formaban parte del *core* de Moodle.

Aunado a esto el equipo de productores ha venido trabajando en dos investigaciones:

- **Propuesta en la conceptualización de los niveles de virtualidad en la UNED.** La cual la están trabajando dos funcionarias del PAL y lo que busca principalmente es caracterizar los entornos virtuales, con el fin de facilitar a la institución el reconocimiento de las acciones que llevan a cabo profesores y estudiantes. Actualmente está en fase de revisión, por parte de los directores de las Escuelas y se espera su visto bueno para la implementación oficial. Por otra parte, ambas funcionarias están a la espera de la publicación del artículo.

- **Aspectos que considerar para la estructuración de las pruebas escritas digitales.** Para este trabajo se conformó un equipo de trabajo, integrado por tres funcionarias pertenecientes cada una a una de las instancias líderes en esta área, a saber, Programa Aprendizaje en Línea (PAL), Centro de Operaciones Académicas (COA) y el Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los aprendizajes (PACE). El equipo se encuentra preparando un escrito que posteriormente, se presentará a la Comisión Institucional de Evaluación.

Cabe mencionar que lo que se busca es generar las bases técnicas para la construcción de las pruebas en formato digital, procurando que sean válidas y confiables.

- **Vida Estudiantil**

Con la pandemia y la virtualización total de la oferta académica de la UNED la atención de los estudiantes incrementó exponencialmente, al punto de que en periodos de alta demanda de información (inicio de cuatrimestre y aplicación de las pruebas ordinarias) la totalidad de los funcionarios se dedicaban a atender las consultas de los estudiantes que ingresaban tanto por redes sociales, correo electrónico y líneas telefónicas.

Adicionalmente, desde el PAL se trabajó con los compañeros de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, específicamente con la oficina de promoción estudiantil, ya que ellos debían dar continuidad a los estudiantes que participaban de los programas que desde esta instancia se impulsan: Programa de arte, Programa de deporte, Programa de recreación, Programa de vida saludable y Programa de voluntariado.

Tabla 7.

Cantidad de entornos e inscripciones de estudiantes en los programas de promoción estudiantil de la DAES.

I Cuatrimestre		III Cuatrimestre	
Entornos	Inscripciones	Entornos	Inscripciones
5	1774	6	1959

Fuente: Datos reportados desde registros de control interno del equipo de analistas del PAL.

- **Gestión**

En esta temática debemos indicar que el PAL ha dado un apoyo importante a los compañeros del CECED (Centro de Capacitación en educación a Distancia), pues desde acá se gestiona la apertura de los entornos virtuales de aprendizaje de los cursos y talleres que se gestionan desde el CECED, en total a CECED se le abrieron 25 entornos de cursos y se realizaron un total de 621 inscripciones.

Tabla 8.

Cantidad de entornos habilitados e inscripciones en el EducaU correspondientes al Centro de Capacitación en educación a distancia durante el año 2020.

Primer cuatrimestre		Segundo cuatrimestre		Tercer cuatrimestre	
Cursos	Inscripciones	Cursos	Inscripciones	Cursos	Inscripciones
8	213	9	256	8	152

Fuente: Recuperado del registro de estadísticas del PAL, sobre procesos de apertura y de matrícula para la totalidad de la oferta en línea durante el 2020.

Otro punto importante de mencionar es que para algunos de estos cursos se habilita por estudiante un entorno virtual de práctica, con el objetivo de que los compañeros capacitadores observen el nivel de avance en el dominio de la temática de los participantes.

Cabe señalar que para facilitar el trabajo de los compañeros del CECED desde el PAL se habilitaron

5 entornos virtuales con 80 usuarios genéricos en cada uno de ellos (40 con el rol de profesor editor y 40 con el rol de estudiante) esto con el fin de facilitar el trabajo de capacitación que desde esta instancia se desarrolla.

Por otra parte, el PAL brinda capacitación a los funcionarios del CECED, cada vez que hay una actualización de Moodle y en el que existan cambios significativos, esto con el fin de que ellos lo tomen en cuenta la mejoras y promuevan su uso en sus capacitaciones.

Transformación Digital

- **Docencia**

Con motivo de la pandemia por COVID-19 las autoridades orientaron a la academia para que todos los procesos fueran virtualizados, esto con el fin de que la población estudiantil pudiera continuar con su proceso educativo sin mayores contratiempos. Es por lo que durante el año 2020 se habilitaron un total de 2459 entornos virtuales y dentro de estos un total de 207308 inscripciones, correspondiente a la oferta académica de la UNED.

Tabla 9.

Cantidad de entornos habilitados e inscripciones en el Campus Virtual de la UNED, por cada instancia académica durante el año 2020.

Unidad Académica	Primer Cuatrimestre		Primer Semestre		Segundo cuatrimestre		Segundo Semestre		Tercer cuatrimestre	
	Entornos	Inscripciones	Entornos	Inscripciones	Entornos	Inscripciones	Entornos	Inscripciones	Entornos	Inscripciones
ECA	69	11522	15	289	67	13722	17	223	67	13006
ECEN	196	12033	51	728	170	16160	53	799	211	16544
ECE	81	8617	4	153	88	10520	10	385	96	10800
ECSH	194	24456	13	243	163	31089	17	226	170	24927
SEP	80	799	2	38	66	657	2	40	83	808
Extensión	80	944	0	0	59	1237	0	0	75	1151
CONED	0	0	21	754	0	0	141	4438	0	0
Total	700	58371	106	2205	613	73385	240	6111	702	67236

Fuente: Recuperado del registro de estadísticas del PAL, sobre procesos de apertura y de matrícula para la totalidad de la oferta en línea durante el 2020.

Lo anterior deja en evidencia que la cantidad de entornos que se habilitaron durante este año subió exponencialmente en relación con años anteriores, la tabla 10 deja esto en evidencia.

Tabla 10.

Comparativo de la totalidad de entornos habilitados e inscripciones realizadas en el Campus Virtual de la UNED, por cada instancia académica desde el 2016 hasta el 2020.

Unidad Académica	Año 2016		Año 2017		Año 2018		Año 2019		Año 2020	
	Entornos	Inscripciones	Entornos	Inscripciones	Entornos	Inscripciones	Entornos	Inscripciones	Entornos	Inscripciones
ECA	200	25580	219	28526	231	29560	224	31070	235	38762
ECE	165	7865	180	8831	189	8783	181	10980	279	30475
ECEN	424	12815	479	15562	637	29480	428	18509	681	46264
ECSH	519	29609	580	30883	395	17108	617	30578	557	80941
SEP	204	3507	218	1957	151	1994	227	2013	233	2342
EXTENSIÓN	271	3369	297	2987	245	3346	262	2207	214	3330
CONED	N/A	N/A	10	85	45	527	66	873	162	5192
Totales	1783	82745	1983	88831	1960	1893	2005	96230	2361	207308

Fuente: Recuperado del registro de estadísticas del PAL, sobre procesos de apertura y de matrícula para las ofertas en línea desde el año 2016 al año 2020.

- **Investigación:**

En todo proceso de transformación, es elemental que los procesos de investigación sean fundamentales, es por eso que el PAL participa junto a otras instancias explorando nuevos temas y analizando procesos y estrategias, relacionadas con el quehacer de la dependencia.

Por tal razón, no es extraño que desde el PAL se traje con el PROIFED, instancia de la vicerrectoría de investigación, analizando algunos temas de relevancia.

- a. Artavia, K. Y., y Castro, A. (2020). Los estudios doctorales: crecimiento profesional por sobre los incentivos organizacionales. Un estudio en la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica. *Revista Brasileira De Educação Do Campo*, 5, e8519.

<https://doi.org/10.20873/uft.rbec.e8519>

- b. Artavia, K. Y., y Castro, A. (2020). Competencias digitales docentes: un acercamiento inicial. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 11(1), 47 - 80.

<https://doi.org/10.22458/caes.v11i1.2932>

- **Producción de materiales**

Históricamente el PAL siempre se ha caracterizado por producir una serie de materiales que sirven a la comunidad educativa de apoyo para subsanar de forma personal los inconvenientes, que se generen en el uso habitual de la LMS institucional.

De ahí que para este año se publicaran los siguientes materiales:

1. Contenido interactivo con H5P

Es un material que enlista las opciones disponibles en la herramienta H5P que está integrada actualmente en el Campus Virtual.

Vínculo: <https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/documentos/Profesores/contenido-interactivo-H5P.pdf>

2. ¿Cómo ingresar una sesión de Microsoft Teams al Campus Virtual?

Es un video tutorial en el que se muestra el paso a paso para que los profesores puedan habilitar el vínculo de la video tutoría que se desarrollará en Teams que es una de las herramientas de video comunicación de Microsoft.

Vínculo: <https://www.youtube.com/watch?v=ziGpDVgmC3U>

3. ¿Cómo grabar una sesión de Microsoft Teams?

Con el uso frecuente de la herramienta Teams y al estar los estudiantes en dominios diferentes a los profesores en los correos instituciones, se generan una serie de

inconvenientes, uno de lo que nos fue reportado con mucha frecuencia, era la imposibilidad de compartir las grabaciones de sesiones virtuales, de ahí es que nace este video tutorial.

Vínculo: <https://www.youtube.com/watch?v=GCuEiMyxZfQ&feature=youtu.be>

Adicionalmente, el año pasado se inicio con el proceso de actualización del manual del LMS institucional, el cual se espera este publicado en el I Semestre del 2021.

Los estudiantes como razón de ser

Como Universidad pública que busca la democratización de la educación superior, tomar en cuenta a los estudiantes es parte de nuestro diario vivir.

- **Docencia**

Como programa líder en los procesos de virtualización institucional es indispensable que en ciertos momentos se comparta directamente con los estudiantes. De ahí que en el 2020, en conjunto con la Defensoría de los Estudiantes, se organizaran conferencias que abordaran algunas temáticas de interés para esta población.



Figura 4. Ejemplo de anuncio para participar de un conversatorio dirigido a estudiantes.

La UNED en los territorios

Así como los estudiantes son nuestra razón de ser, los centros universitarios deben ser un foco de atención para dar continuidad al servicio que se brinda desde la instancia.

Es por ello, que los funcionarios que trabajan en los centros universitarios son pieza fundamental en el trabajo que se realiza desde el Programa Aprendizaje en Línea.

- **Docencia**

Desde el PAL se trabajó directamente con la administradora del Centro Universitario de Sarapiquí, en la implementación de un proyecto de capacitación dirigido a facilitadores para la Estrategia para el desarrollo productivo Huetar Norte.

Principales acciones y proyectos vinculados con los compromisos institucionales:

Como una instancia que pertenece a un ente público es importante mencionar las acciones que se han implementado durante el 2020 y que se relacionan con los Objetivos del desarrollo sostenible. A continuación, se describen estas acciones:

Tabla 11.

Listado de objetivos de desarrollo sostenible, las metas asociadas y ligadas a las acciones del PAL durante el 2020.

Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	Meta asociada al ODS	Acción / Proyecto
i. Educación de calidad	4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.	Desde el PAL se trabajó en conjunto con la encargada de los Colegios Científicos de la UNED, con el fin de dar continuidad al servicio educativo de jóvenes ubicados en Limón, Alajuela y San Vito; y que a raíz de la

	<p>4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.</p> <p>4.a Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.</p>	<p>pandemia tuvieron que dejar de asistir a lecciones presenciales.</p> <p>Con el impulso de las plataformas virtuales de aprendizaje para todos los cursos y asignaturas que oferta académica institucional, se garantiza que todas las personas hombres y mujeres, puedan acceder a los servicios educativos que ofrece la institución.</p> <p>Actualmente, el PAL trabaja para que las plataformas virtuales se ajusten a los principios del Diseño Universal para el aprendizaje (DUA) y así facilitar el acceso a las poblaciones con discapacidad.</p>
<p>9. Industria, innovación e infraestructura.</p>	<p>9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos</p>	<p>Con el desarrollo de la app Campus Virtual UNED, el estudiante tendrá acceso a la plataforma virtual desde cualquier lugar y en cualquier momento, logrando así un contacto permanente con la institución, gracias a las notificaciones. Adicionalmente, esta herramienta, facilitará que los estudiantes que no tengan una conexión permanente a internet puedan acceder a sus cursos de forma <i>off line</i>.</p>

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de las tareas ejecutadas en el PAL en el 2020.

Acciones que fueron planificadas para este año que no se lograron y su debida justificación.

A continuación, se enumeran una serie de acciones que no pudieron ser ejecutadas, a pesar de que se planificaron para ser desarrolladas en el 2020, pero que por factores relacionados al plan de contingencia implementado en la institución para atender la pandemia por COVID-19 se vieron afectadas.

1. La organización del Moodle Moot Costa Rica 2020, cuya organización se tuvo que suspender debido a que la dirección del evento estaba a cargo del PAL y que debido al aumento de las responsabilidades y atención de la contingencia generada por la pandemia COVID-19, no se pudo dar continuidad al proyecto (PAL-021-2020). La justificación sobre la cancelación de esta fue aceptada por el Consejo de Rectoría (CR-2020-786).
2. Investigación sobre gamificación, con el impulso que ha tenido la virtualización en la educación, la implementación de estrategias de aprendizaje que generen conocimiento y atraigan la atención de los estudiantes nos obliga como programa, que brinda el servicio de asesoría en esta línea; a buscar experiencias, integrar herramientas o evaluar implementaciones de la metodologías centradas en el juego, pero por la necesidad de atender las necesidades de la academia tuvimos que priorizar los temas de investigación y circunscribirnos a temáticas propias de atención a la contingencia.
3. Visita a Centros Universitarios, debido a la necesidad que se tiene en el programa por orientar y capacitar al personal que atiende en los Centros Universitarios es que se había programado varias visitas a estos espacios, pero por las medidas impulsadas por las autoridades universitarias y del país se cancelaron todas acciones.

Mejora de la Gestión

El siguiente apartado tiene como objetivo dar seguimiento al sistema de control interno y a las recomendaciones y/o disposiciones giradas por la Auditoría Interna, Externa y por la Contraloría General de la República.

1. Mejora del sistema de control interno:

- a. El Programa Aprendizaje en Línea, realizó la autoevaluación del sistema de control interno de la dependencia el día 18 de septiembre del 2020, con la presencia de todos los compañeros funcionarios, a saber, Susana Morera, Kathya Salazar, Carlene Hooper, Paulo Barrios, Xinia Chacón, Alejandra Castro, Andrea Morales, Cesar Marín, Dania Delgado, Gabriela Rivera y Ericka Zúñiga.

Posteriormente, la autoevaluación fue socializada (los días 21 y 23 de septiembre) con los compañeros Marco Sánchez, Evelin Umaña, Emilia Abarca y nuestra directora Ileana Salas, para así presentar la correspondiente a la de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos.

Cabe señalar que el reporte final de la autoevaluación fue socializado por medio del correo interno bajo el asunto Recordatorio Autoevaluación 2020 SCI, el lunes 26 de octubre del 2020.

- b. Resuma las acciones que ha ejecutado para fortalecer el sistema de control interno de su dependencia, basado en el cumplimiento del plan de mejora producto de la autoevaluación y de las medidas de administración del riesgo.

Tabla 12.

Resumen de las acciones ejecutadas para fortalecer el sistema de control interno.

Criterio de evaluación	Nivel de respuesta	Acción de mejora	Fecha de ejecución
¿Todo el personal de la dependencia ha aprobado el curso de Introducción al control interno que brinda la UNED?	Implementado	Al finalizar el tercer trimestre del 2002, los compañeros faltantes completaron el curso.	Se concluye con el pendiente.
¿El manual de principios éticos ha sido difundido, en la dependencia, mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	Inexistente	Realizaremos actividades que busquen la reflexión sobre los aspectos que se enuncian en el Manual de Ética institucional.	I Sem 2021
¿Las capacitaciones ofrecidas a los funcionarios están fundamentadas en las necesidades detectadas en los resultados de la evaluación del desempeño o en otros procesos?	En proceso de implementación	Se realizarán evaluaciones periódicas que permitan ir revisando los compromisos de mejora de cada funcionario.	I Sem 2021
¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia, u otro documento, que se encuentren debidamente formulados?	Inexistente	Elaborar planes de contingencia y formalizarlos con el fin de evitar inconvenientes.	I sem 2020
¿Se cuenta con la documentación de los procesos (levantamiento de procedimientos, instructivos, etc.) de la dependencia?	Inicial	e realizará la solicitud al CPPI la elaboración de los procedimientos relacionados con la asesoría.	I Sem 2021
¿Se evalúa la efectividad de los controles implementados en la dependencia?	Inexistente	Se realizaron mejoras en los procesos, pero evaluarán el próximo año.	I Sem 2021
¿Se encuentra actualizado el registro de activos asignados a	En proceso de ejecución	Falta verificar los activos de tres	I Sem 2021

Criterio de evaluación	Nivel de respuesta	Acción de mejora	Fecha de ejecución
cada funcionario?		funcionarios.	
¿Se cuenta con los sistemas de información necesarios para el efectivo cumplimiento de los objetivos de la dependencia?	En proceso de implementación	Se enviarán comunicados para informar de la necesidad de obtener datos.	I sem 2021
¿Se tiene confianza en la exactitud de la información, que no es emitida por los sistemas de información utilizados por la dependencia, que recibe la dependencia y que utiliza para el cumplimiento de sus objetivos?	En proceso de implementación	Se enviarán comunicados para informar de la inseguridad de la información.	I sem 2021
¿La información que se necesita para realizar las funciones de la dependencia se recibe en el momento oportuno?	En proceso de implementación	Establecer controles y se notificaciones a las jefaturas de las instancias correspondientes.	I sem 2021
¿Se atienden de manera oportuna las recomendaciones de las auditorías internas y/o externas asignadas a la dependencia?	En proceso de implementación	Incorporación de la recomendación en el libro de Consideraciones para el diseño y oferta de asignaturas en línea.	I Sem 2020

Fuente: Recuperado del reporte final de autoevaluación del sistema de control interno.

- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que le hubiera formulado la Auditoría Interna y la Auditoría Externa durante el año (en el caso que no se le haya asignado ninguna recomendación de auditoría omitir este apartado).

Tabla 13

Estado de cumplimiento de la recomendación dada por la Auditoría Interna.

Estudio	Número Recomendación	Recomendación	Estado de cumplimiento		
			Cumplido	En proceso	No cumplido
ACE-001-2019	4.3	Establecer formalmente en el documento “Consideraciones para el diseño y oferta de asignaturas en línea” Capítulo X “Recursos y materiales en entornos virtuales de aprendizaje”, las restricciones que existan en el uso de software distinto al proporcionado por el PAL, en este caso, “Skype Empresarial”, “Dropbox” u otros que se utilicen como complemento para la docencia en línea. Posteriormente, gestionar su aprobación ante el Consejo de Rectoría. (Resultado 2.2).	X		
			Nota DPMD-005-21		

Fuente: Elaboración propia