


Universidad Estatal a Distancia  
Vicerrectoría de Académica  
Dirección de Producción de Materiales Didácticos  
**Programa Aprendizaje en Línea**


Gestión de Contingencia  
Programa aprendizaje en línea (PAL)

2021

	<b>Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)</b>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	

## Tabla de Contenidos

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>5</b>
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
<b>3. INFORMACIÓN DE LA DEPENDENCIA PAL.....</b>	<b>6</b>
3.1 PROCESOS .....	7
3.2 EQUIPO HUMANO .....	9
3.3 INSTALACIONES .....	9
3.4 EQUIPO Y SOFTWARE.....	9
<b>4. VALORACIONES .....</b>	<b>10</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>12</b>
<b>6. REFERENCIAS .....</b>	<b>12</b>


	<b>Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)</b>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	

### Aprobación del documento

Función	Fecha	Persona Responsable	Firma
Elaboró	4 mayo 2021	Bach. José Pablo Ramos Ulate	
Revisó	Agosto 2021	Funcionarios PAL	
Aprobó	30 setiembre 2021	Funcionarios PAL Minuta 012-2001	

### Control de Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00		

	Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	

## 1. Introducción

La Dirección de Producción de Materiales Didácticos (DPMD) de la UNED durante el año 2020 ha visto la necesidad de desarrollar este material para cumplir con los requerimientos de la “Autoevaluación de Control Interno (SCI)”. El cual a su vez esta normado en la ley No. 8292.

Al realizarse la autoevaluación durante el año 2019 y realizar la verificación del cumplimiento, validez y suficiencia del SCI se encontraron dentro del punto:

13. ¿Los principales proyectos y procesos cuentan con planes de contingencia, u otros documentos, que se encuentren debidamente formulados? (Autoevaluación de Control Interno, 2020)


En la ausencia de estos documentos, aunque no así de los procesos, se ha visto fundamentada la tarea de plasmarlo en un documento para su fácil uso y conocimiento de los miembros de cada departamento que forma la DPMD, su interacción y colaboración.

- Programa de Producción Electrónica Multimedial.
- Programa de Producción de Material Didáctico Escrito.
- Programa de Producción de Material Audiovisual.
- Programa de Videocomunicación.
- Programa de Aprendizaje en línea.

La siguiente definición se basa en la definición de planes de emergencia, la cual se adapta muy bien a los planes de contingencia en general.

El plan de gestión de contingencia es el instrumento que define las políticas y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones las cuales provocan inconvenientes, atrasos o situaciones inesperadas, en sus distintas fases, con el fin de mitigar o reducir los efectos negativos de las situaciones que se presenten en cada oficina durante la ejecución de sus labores. (Palacio, Montoya, Chavarro, Puerto, & Solano, 2009)

Contempla los elementos humanos, técnicos informáticos y electrónicos, así como su valoración. A medida que se puedan prever situaciones que puedan causar inconvenientes o problemas se prevé que cada departamento proponga soluciones y mitigar el impacto de las mismas.


	Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	

## 2. Objetivo General

Establecer los planes de contingencia, que se deben aplicar en los principales procesos que ejecuta la dependencia para mitigar o reducir inconvenientes, atrasos u otra situación que impida el transcurso normal de las operaciones en PAL.

### 2.1 Objetivos específicos

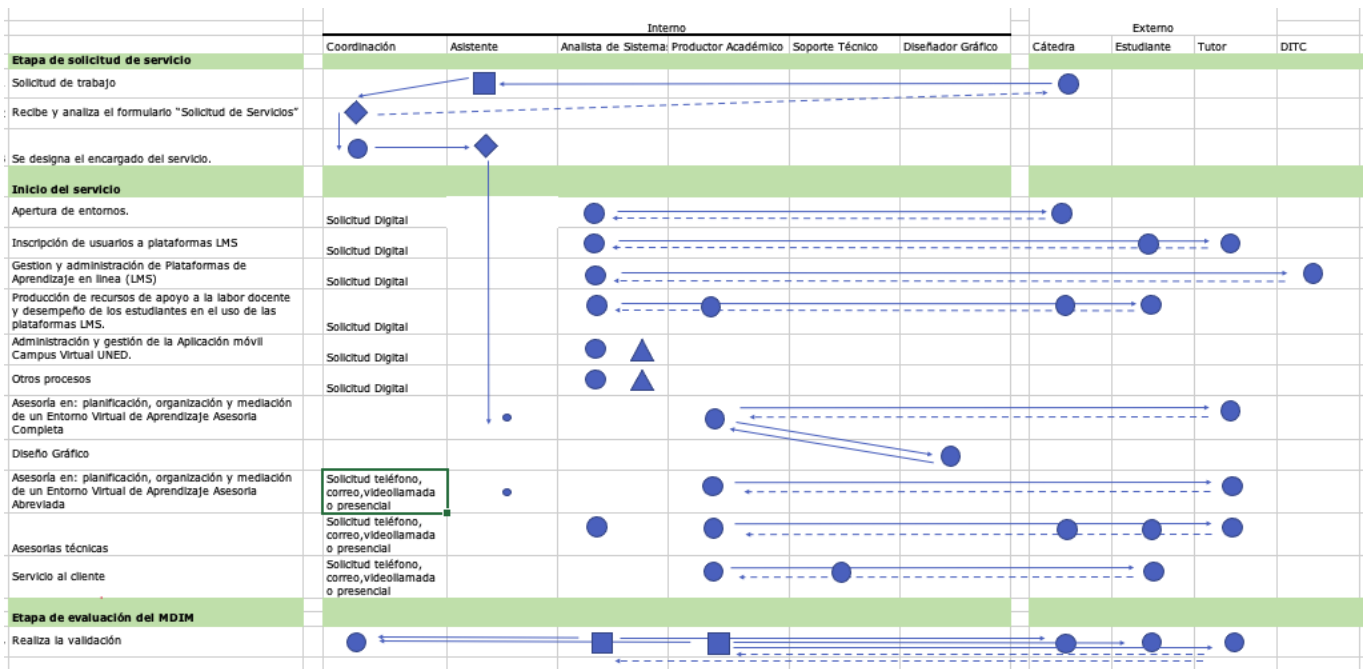
- Garantizar la continuidad de las actividades y servicios de las dependencias de la DPMD.
- Comprobar el grado de riesgo y vulnerabilidad derivados de las posibles amenazas.

 <b>UNED</b> <small>UNIVERSIDAD ESPAÑA A DISTANCIA</small> <small>Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</small>	<b>Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)</b>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	


### 3. Información de la dependencia PAL

El propósito principal del Programa de Aprendizaje en Línea es 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).

Mediante el documento lineamientos de trabajo se detallan los procesos que se desarrollan en PAL los cuales son ilustrados por el siguiente diagrama de flujo:




Símbolo	Operación	●
	Inspección	■
	Almacenamiento	▲
	Decisión	◆

	<b>Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)</b>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	

### 3.1 Procesos


Los procesos internos establecen tiempos estimados, manuales de trabajo y algunos pasos a seguir para realizar los servicios dentro del PAL. Muchos de los problemas que la experiencia ha descubierto dentro del servicios que se ofrecen en el PAL podemos reconocer los siguientes riesgos:

<b><i>Etapa</i></b>	<b><i>Contingencia</i></b>	<b><i>Acción de mitigación</i></b>
Periodo de Solicitudes	Que no se realice una apertura de entorno en el periodo.	Se coteja contra la oferta académica quienes no han solicitado apertura del entorno del curso, se informa de esto a la escuela respectiva.
Solicitud	Confusión entre asesoría y solicitud de apertura del entorno.	Se brindan talleres de capacitación en las escuelas, acerca del sistema de apertura de entornos, de forma periódica.
Asesoría	Falta de compromiso del profesor con el proceso de asesoría.	Toda comunicación con el profesor, se copiará a la cátedra o al programa.
Asesorías	Recomendaciones que no son asumidas por el profesor.	El profesor debe justificar las razones por las cuales no se tomarán en cuenta las recomendaciones en el mismo documento o por medio del correo electrónico.
Asesorías	Atrasos en los procesos por parte de los profesores.	Se levanta una minuta que se copia al profesor y al encargado de cátedra.
Asesorías	Ausencia o desinterés en las asesorías.	Si el profesor no se comunica en los primeros ocho días, el productor académico trata de establecer comunicación con el profesor y el encargado de cátedra para ver si requiere la asesoría, si no; se cancela.
Asesorías	Desacuerdos entre productores y profesores	Se respalda en las bitácoras donde se documentan las situaciones acontecidas. Con copia al encargado y al profesor.
Durante el Año	Ausencia de algún productor académico, en periodos largos (Vacaciones, permisos, enfermedad, maternidad)	Se informa al interesado de la asesoría y de ser necesario se distribuye el trabajo con los otros productores académicos, compartiendo información de lo avanzado y lo que esta por terminar.

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</p>	<p>Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	

		En periodos más cortos (una semana) se informa al tutor y se deja trabajo por hacer.
Durante el Año	Ausencia de la coordinación mayor a ocho días	Se deja a algún funcionario asignado y se comunica a la persona directora de la DPMD.
Durante el Año	Falla en solicitud de restauración de algún respaldo.	Se hacen revisiones periódicas de la información en conjunto con la DTIC; para que se haga el proceso de restauración.
Durante el Año	Solicitud de recuperación de plataformas de más de un año	Gestionar con la instancia correspondiente el respaldo, según lo establecido según los lineamientos determinados por el PAL.
Durante el Año	Se ejecutan jordanas de actualización	Para fortalecer de asesorías brindadas en otras instancias se han tenido que brindar jornadas de capacitación.
Durante el Año	Procesos de investigación o ingreso a plataformas por personas ajenas a los entornos de las asignaturas y cursos.	Llenar de consentimiento informado para ingresar a entornos específicos de acuerdo con la investigación a desarrollar.
Durante el Año	Caída de LMS UNED	Se informa a la comunidad universitaria el estado del campus virtual y a la DTIC la incidencia para su resolución.
Periodos de mantenimiento	Fallas en actualizaciones de complementos.	Hacer la revisión respectiva. Se solicita a la DTIC, repararlos. Quitarlo de no ser vital.
Periodos de mantenimiento	Actualizaciones de LMS UNED	La DTIC las instala en el servidor de prueba y se revisa su funcionamiento.
Después de Asesorías	Acceso a Respaldos	Se define una carpeta compartida para almacenar los respaldos de los materiales trabajados luego de cada reunión y se completa una bitácora.



	Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	

### 3.2 Equipo Humano

Actualmente, el PAL cuenta con cinco productores académicos, una diseñadora gráfica, cuatro analistas de sistemas, dos asistentes de servicios universitarios, y la coordinadora del programa. Se planea el crecimiento del departamento al integrar nuevos colaboradores.

Por situaciones de pandemia se ha realizado teletrabajo con la mayoría de los funcionarios de ser posible, para evitar al máximo y solo de ser necesario deben ir a la oficina. Actualmente se han llevado a cabo con normalidad los procesos de esta dependencia. Sería muy grave y causante de grandes atrasos la enfermedad de alguno de los miembros del personal del PAL, por lo cual se ha seguido dicha política.

### 3.3 Instalaciones.

La oficina del PAL se encuentra ubicada en el 1º piso, ala derecha del edificio I+D.

Por defecto el edificio encuentra protegido con una planta generadora y tomas de electricidad con cortapicos de corriente para la protección de los equipos.

Es también importante hacer notar que la posición de las cámaras de vigilancia, desde la entrada hacia la puerta, cubriendo el pasillo principal. Actualmente se instalaron dos puertas en el área de analistas y de productores que no se contaban, buscando dar seguridad a los equipos y a los funcionarios.


Las oficinas que dan a las ventanas poseen cortinas que brindan protección ante los rayos UV.

Actualmente se gestiona la instalación de pantallas protectoras para los escritorios de las asistentes administrativas de la DPMD, ya que estas por lo general deben asistir y atender al público; por ello se busca minimizar este riesgo.

### 3.4 Equipo y Software

Los equipos de cómputo están en un plan de actualización de equipos institucional.

En cuanto a software últimamente se han equipado con algunas herramientas que les permitirán desarrollar manuales y vídeos tutoriales de forma más interactiva y que sea más pertinente para la población. Se tiene un alto grado de responsabilidad con la comunidad universitaria ya que decidimos lo que se instala dentro de la plataforma, por lo cual se mantienen constantes y diversas investigaciones de actualizaciones y complementos que salen día con día al mercado.

 <p>Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
	Fecha inicio	Mayo, 2021
	Fecha actualización	
	Documento	

#### 4. Valoraciones

En busca de lograr una valoración de la percepción de los riesgos por parte de los miembros del PAL se les pregunto por medio de una encuesta acerca de los ítems descritos anteriormente, que tratan de las contingencias que se han presentado en los últimos años en el desarrollo de sus labores.

Se toma como factores de influencia los siguientes conceptos:

**Peso:** importancia relativa del ítem. Se califica de 1 a 9,9


**Recurrencia:** cantidad aproximada de veces acontecidas. 0,1 a 0,99

$$\text{Riesgo} = \text{Peso} * \text{Recurrencia} / 10$$

Para llegar a estos resultados se realizo una encuesta con las preguntas estipuladas en la columna de riesgo percibido, expuesto en la sección anterior por medio de la herramienta Microsoft Forms. Con un cierre a la fecha de 20 de agosto 2021 con la ayuda de once de los compañeros de PAL.

Las respuestas dadas, de forma promediada nos arrojan los siguientes resultados:

<i>Contingencia</i>	<i>Recurrencia</i>	<i>Peso</i>	<i>Riesgo</i>
Se ejecutan jordanas de actualización	7,89	8,33	6,57
Actualizaciones de LMS UNED	7,56	7,90	5,97
Acceso a Respaldos	5,89	7,80	4,59
Falta de compromiso del profesor con el proceso de asesoría.	5,38	7,67	4,12
Atrasos en los procesos por parte de los profesores.	5,56	7,20	4,00
Confusión entre asesoría y solicitud de apertura del entorno.	5,18	6,36	3,30
Recomendaciones que no son asumidas por el profesor.	4,75	6,75	3,21
Ausencia o desinterés en las asesorías.	4,25	7,13	3,03
Que no se realice una apertura de entorno en el periodo.	3,67	6,50	2,38
Solicitud de recuperación de plataformas de más de un año	3,33	5,56	1,85
Caída de LMS UNED	2,55	5,64	1,43
Fallas en actualizaciones de complementos.	2,50	5,70	1,43

	<b>Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)</b>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	

<i>Contingencia</i>	<i>Recurrencia</i>	<i>Peso</i>	<i>Riesgo</i>
Falla en solicitud de restauración de algún respaldo.	<b>2,22</b>	<b>6,10</b>	<b>1,36</b>
Desacuerdos entre productores y profesores	<b>2,25</b>	<b>5,88</b>	<b>1,32</b>
Procesos de investigación o ingreso a plataformas por personas ajenas a los entornos de las asignaturas y cursos.	<b>2,22</b>	<b>4,63</b>	<b>1,03</b>
Ausencia de algún productor académico, en periodos largos (Vacaciones, permisos, enfermedad, maternidad)	<b>1,70</b>	<b>4,50</b>	<b>0,77</b>
Ausencia de la coordinación mayor a ocho días	<b>1,27</b>	<b>3,70</b>	<b>0,47</b>

Tomamos como base de referencia las siguientes referencias:

Riesgo Bajo RF < 3.00


Riesgo Medio RF = 3.00 a 7.00

Riesgo Alto RF > 7.00

(Pinto, 2015, p236)

El orden descendente describe el valor de riesgo percibido por el personal del PAL y sería este mismo orden el mismo que se recomienda para controlar estas contingencias o aminorar el peso dentro del proceso, para reducir cada vez más los mismos, esto por que ninguno desaparecerá por completo.

Es de importante hacer notar que ninguno se encuentra en un grado critico, por lo cual se ha podido controlar de manera orgánica dichas contingencias, pero si es de suma importancia dar seguimiento a cada una de las contingencias y discutir una fecha para la cual se pueda volver a realizar el análisis de las contingencias, su grado de incidencia y de los resultados de las acciones de mitigación.

	Gestión de Contingencia del Programa Aprendizaje en Línea (PAL)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea (PAL) de la Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2021
		Fecha actualización	
		Documento	

## 5. Conclusiones

La dependencia por su experiencia y la manera que realiza sus labores a través del tiempo ha podido resolver muchos de las contingencias que han descubierto en su trabajo, por lo cual sus niveles de riesgo son controlados. A pesar de esto es necesario seguir trabajando en controlar las contingencias, para continuar gozando de este buen flujo de trabajo que poseen.

Para lo cual, a fecha de agosto del 2022, se propone una fecha límite para realizar la evaluación nuevamente de las contingencias y las acciones de mitigación, de esta manera, nos podemos enterar, si estos han dado resultados o de manera contraria se han disparado los indicadores.

Por ello se debe preocupar porque ninguno de estos factores salga de control o se den muy periódicamente, sino de estar atentos a nuevos riesgos, su identificación, socialización con el grupo y de ser posible continuar con evaluaciones periódicas. Este ejercicio de valoración puede hacerse periódicamente con los compañeros del equipo para verificar su validez y su grado de actualización.

## 6. Referencias

Palacio, J., Montoya, J., Chavarro, V., Puerto, G., & Solano, F. (junio de 2009). Guía para elaborar planes de emergencia y contingencias. Bogota, DC, Colombia.

Pinto J., (2015) *Gerencia de Proyectos. Como lograr la Ventaja competitiva*. Pearson: Bogotá, Colombia.