

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

Lineamientos para la organización funcional
del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL)

2021



	<p>Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

Tabla de Contenidos

Aprobación del documento	3
Control de Revisiones	3
1. Introducción	4
2. Justificación y relevancia	6
2.1 Marco normativo	7
2.2 Objetivos	8
General	8
Específicos	8
2.3 Definiciones	8
3. Propuesta de lineamientos	10
Solicitante	10
Generales.....	10
Específicamente en:	10
Coordinación	12
Asistente Administrativo.....	13
Analista de sistemas	14
Específicamente:	16
Productor Académico	18
Asesorías técnicas.....	18
Asesoría completa:	18
Asesoría abreviada:.....	20
Funciones Generales PAL.....	21

 UNED <small>UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</small>	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

Diseñador Gráfico.....21

Soporte Técnico.....22


Aprobación del documento

Función	Fecha	Persona Responsable	Firma
Elaboró	Mayo 2020	Bach. José Pablo Ramos Ulate	
Revisó	Febrero 2021	Departamento PAL	
Aprobó	26 de Abril 2021	Departamento PAL Minuta 012-2021	

Control de Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00		

(Vasconcelos, 2009)

	<p>Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001


1. Introducción

En este documento lineamientos de trabajo del Programa de Aprendizaje en Línea (PAL) se establecen los detalles o acciones de trabajo. Se detallan todas aquellas disposiciones necesarias para la planeación, ejecución y desarrollo de los servicios de que ofrece dicho programa.

Los lineamientos de trabajo que aplican las personas profesionales y técnicas determinan la creación una creación de entornos, inscripción de alumnos, asesorías o acompañamientos en el uso de recursos por parte de los profesores por solo nombrar los más generales. Por medio de lineamientos de trabajo se promueve el trabajo ordenado, medible, equitativo y participativo de los miembros del equipo.


Al detallar las líneas de trabajo necesarias para las actividades que se desarrollan y aunque las formas de trabajo pueden ser diversas y la construcción en conjunto de los servicios brindados resulten complejos por la diversidad de personalidades y conocimientos, un compendio con la guía de algunos documentos ya elaborados puede llevar claridad en el proceso mismo.

Se recomienda una revisión periódica y la mejora continua del documento al ser una guía de trabajo o guía de referencia para aprendices de los distintos roles de trabajo.

	<p>Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

Elaborado por:

- Ericka Zúñiga Arguedas, Funcionaria del Programa de Aprendizaje en Línea, Dirección de Producción de Materiales Académicos
- Cinthya Valerio Álvarez, Funcionaria del Programa de Aprendizaje en Línea, Dirección de Producción de Materiales Académicos
- José Pablo Ramos Ulate, funcionario del Programa de Producción Electrónica Multimedial, Dirección de Producción de Materiales Didácticos.

	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001


2. Justificación y relevancia

Los lineamientos determinan dentro del programa un plan de acción que rige las actividades y declaran un conjunto de medidas, normas y políticas que deben respetarse dentro del desarrollo de las labores. Al cuidar los intereses del departamento por los colaboradores y los involucrados, desde la solicitud y hasta la finalización de los trabajos brindados en la instancia del PAL.

Al ser lineamientos se hacen referencias directas a los protocolos y manuales especificados en el Marco Normativo de este documento, por lo cual se recomienda una lectura previa de los mismos.

El documento esta sujeto a una alta dinámica de cambios, los cuales se deben aprobar por la persona coordinadora del PAL y en lo que corresponda debe poseer el aval de la dirección del Programa de Producción de Materiales Didácticos.

Este documento puede ser modificado, siguiendo una dinámica donde ser propone el cambio en reunión de departamento y aprobado por mayoría simple y con el apoyo de la coordinación.


	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

2.1 Marco normativo

Instructivo para la Administración de la Plataforma de Gestión de aprendizaje del (PAL) Aprobado el 03/02/2020 Cod: IUNED DPM-PAL 00.01

Protocolo para la Asesoría en planificación, organización y mediación de un Entorno Virtual de Aprendizaje. Aprobado el 03/02/2020 Cod: DUNED DPM-PAL 02

Protocolo para la solicitud de elaboración de un Diseño gráfico para un entorno de asignatura o curso en línea. Aprobado el 03/02/2020 Cod: DUNED DPM-PAL 01

	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

2.2 Objetivos

General


Establecer una guía con lineamientos de trabajo que indiquen y orienten a las personas funcionarias del PAL del modo de ejecutar, el proceso con una serie de actividades claramente definidas y que de completarse de manera correcta, se logra así la realización de los servicios del PAL.

Específicos


1. Brindar los lineamientos de trabajo que permitan estandarizar la manera en la que las personas profesionales del PAL realicen estas tareas del trámite.
2. Brindar una herramienta con alcance únicamente a lo interno del PAL que permita el ordenamiento y la flexibilidad en la ejecución de estas tareas.

2.3 Definiciones

- **Campus Virtual:** Plataforma tecnológica, plataforma –con carácter informático–, es precisamente el principio, en el cual se constituye un hardware, sobre el cual un software puede ejecutarse o desarrollarse y los sistemas de gestión de aprendizaje (Learning Management Systems) son programas (aplicación de software) instalados en un servidor; sin embargo, indistintamente, también se utiliza el término “plataforma virtual” para denominar a estos últimos, por ejemplo: WebCT, Moodle, MicroCampus, Blackboard Learn, entre otros (PAL-PACE-UNED, 2011, 13).
- **Learning management system (LMS):** sistema de gestión de aprendizaje o plataforma tecnológica para la administración y distribución de contenidos y actividades formativas por medio de internet (PAL-PACE, 2011, 23).
- **PAL:** Programa Aprendizaje en Línea.
- **DTIC:** Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

	<p>Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

- **LMS:** Es el acrónimo de Learning Management System (en español, sistema de gestión de aprendizaje)
- **PACE:** Programa de Apoyo Curricular y Evaluación de los Aprendizajes.
- **Complementos:** Conocidos también como plugins.
- **Jornada de actualización:** Proceso de capacitación técnica.

	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

3. Propuesta de lineamientos

El PAL por su forma y tipo de servicio que ofrece a la comunidad universitaria, cuenta con varios procesos los cuales inician con la solicitud de servicios, gracias al trabajo que se ha realizado por los diferentes funcionarios de la institución, muchos de ellos ya cuentan con documentos donde se especifican los pasos que se deben realizar.

Hay que tomar en cuenta que con un año de antelación se tienen las fechas o periodos de solicitud de servicios, los cuales son publicados en la página web y se informa a los directores y encargados de cátedra y de programas.

Solicitante


Generales

- 1) Para la ejecución de la solicitud de servicios se debe tener en cuenta los siguientes puntos:
 - a) El solicitante debe poseer una cuenta de correo electrónico activa.
 - b) El solicitante que debe tener un rol de estudiante, profesor, funcionario o pertenecer a un convenio activo de la UNED.
- 2) El solicitante se comunica al PAL ya sea vía correo electrónico, de manera telefónica o en forma presencial.

Específicamente en:

- 3) Dentro de los servicios que puede proveer el PAL se encuentran:
 - a) Apertura de entornos de oferta en línea.* (p. 14)
 - b) Apertura de un entorno Virtual de convenios y capacitación.* (p. 8)
 - c) Evaluación de herramientas a integrarse en el Campus virtual LMS.* (p. 24)
 - d) Inscripción de estudiantes de convenio y capacitación.* (p. 12)
 - e) Inscripción de estudiantes de oferta en línea.* (p. 16)
 - f) Solicitud de respaldos por demanda de Plataforma LMS.* (p. 22)

* https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/IUNED_DPM-PAL_00.01_Admin.PAL-formalizac_.pdf


	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

- g) Solicitud de Restauraciones de Moodle a DTIC.* (p.23)
 - h) Asesoría en: planificación, organización y mediación de un Entorno Virtual de Aprendizaje Asesoría Completa.⊕
 - i) Asesoría en: planificación, organización y mediación de un Entorno Virtual de Aprendizaje Asesoría Abreviada.⊕
 - j) Solicitud de elaboración de un Diseño gráfico para un entorno de asignatura o curso en línea.¹
 - k) Consultas técnico-pedagógica para un curso o asignatura en línea o incidente en el campus virtual de aprendizaje.
 - l) Solicitud de Jornada de actualización, sobre la utilización de herramientas y recursos del campus virtual de aprendizaje.
- 4) Se genera y registra la solicitud.
 - 5) En caso de poder resolver la solicitud de inmediato, se aclaran sus dudas y se da por terminada la solicitud y de lo contrario se continua con los puntos abajo detallados.
 - 6) Recibe un correo con la aprobación y asignación del funcionario de PAL que llevará a cargo su solicitud.
 - 7) El profesor tiene un tiempo de ocho días para ponerse en contacto con el funcionario del PAL, luego de que sea aprobada su solicitud y de no hacerlo, la persona funcionaria del PAL se pondrá en contacto con ella y le solicitará una la reunión inicial necesaria para el desarrollo de la asesoría.
 - 8) El solicitante debe brindar la información que el personal del PAL, requiera para poder completar con éxito la solicitud realizada.
 - 9) La academia hace uso de un espacio en la campus virtual por medio de entornos en línea, para brindar las asignaturas y cursos a sus estudiantes.

* https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/IUNED_DPM-PAL_00.01_Admin.PAL-formalizac_.pdf

⊕ https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/DUNED_DPM-PAL_02_Asesor%C3%ADa.Plan.Org.M-formalizac_.pdf


¹ https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/DUNED_DPM-PAL_01_Elabor.Dise%C3%B1o.Graf-formalizac_.pdf

	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

- a) El encargado de la carrera por medio de la solicitud de entornos en línea, genera la solicitud de apertura entornos en línea.
 - b) Se guía con el manual para la solicitud de creación de entornos virtuales.
 - c) Esta solicitud esta disponible por un periodo de dos meses posterior a la matricula, para el próximo cuatrimestre.
 - d) En la solicitud se especifican una cantidad de espacios para las asignaturas y cursos en el campus virtual, en la que se anotan también el código del curso, el nombre, profesor encargado del diseño y si va a requerir una clonación posteriormente.
 - e) Existe además un periodo extraordinario para la solicitud de entornos.
- 10) Una vez completada la solicitud, o después de la inscripción de los estudiantes debe llenar una encuesta de satisfacción del servicio brindado.
- 11) Las personas profesores y encargados tienen acceso al entorno virtual solicitado, un trimestre anterior a la oferta, durante el trimestre ofertado y un trimestre posterior a la oferta del curso.

Coordinación

- 1) Revisa y asigna las solicitudes a los compañeros. Elige a según carga de trabajo a la persona profesional que atenderá la solicitud de asesoría, tratando de ser aleatorio y balancear las cargas de trabajo.
- 2) Define con su equipo de trabajo los periodos de solicitud de trabajo de cada año.
- 3) Estar al tanto del vencimiento de los nombramientos.
- 4) Da mantenimiento y validación a los contratos que tienen que ver con el campus virtual.
- 5) Gestiona la compra de complementos con licencia que se van a instalar en la campus virtual y autoriza su instalación.
- 6) Coordina con la DTIC los procesos de actualización y gestión del campus virtual.
- 7) Dirige y plantea temas a tratar junto con el representante de DTIC en las reuniones de DICT-PAL.


	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

- 8) Actualiza y envía a las personas diagramadoras de cada escuela, la sección de las orientaciones académicas llamada “acceso al entorno virtual”.
- 9) Revisa y comparte los datos de la analítica de los entornos virtuales.
- 10) Da seguimiento a los procesos de producción y media en cualquier conflicto.
- 11) Atiende consultas o quejas del servicio brindado.
- 12) Ejecuta las acciones de control interno.
- 13) Gestiona la compra de software y de equipo.
- 14) Comunica a las escuelas y cátedras de inconvenientes, cambios o modificaciones en el campus virtual.
- 15) Gestiona servicios y establece comunicación con otras instancias.
- 16) Representa el departamento en firma de convenios interinstitucionales.
- 17) Realiza de manera anual el planeamiento del POA.
- 18) Solicita informes de trabajo realizado por periodo, a las personas del equipo de trabajo.
- 19) Aprueba las vacaciones del personal.
- 20) Tiene comunicación directa con la vicerrectoría, en aspectos que competen al programa y a la academia.

Asistente Administrativo

- 1) Asesora a los solicitantes con la solicitud de servicios.
- 2) Recibe, revisa y lleva al coordinador la solicitudes de asesoría recibidas y propias de la persona encargada de la coordinación del PAL.
 - a) Asesoría en: planificación, organización y mediación de un Entorno Virtual de Aprendizaje Asesoría Completa.⊕
 - b) Solicitud de jornadas de actualización sobre la utilización de herramientas y recursos de los campus virtual aprendizaje.
- 3) Comunica a las personas funcionarias del PAL de la designación para trabajar en una solicitud de asesoría.


* https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/IUNED_DPM-PAL_00.01_Admin.PAL-formalizac_.pdf

	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001


- 4) Informa a la persona solicitante de la aprobación y le indica los datos de la personas funcionaria de PAL que tramitará dicha solicitud de asesoría.
- 5) Toma notas en las reuniones y realiza la creación de las minutas y las comparte con el grupo de trabajo en un sitio de acceso común.

Analista de sistemas

- 1) Reciben las solicitudes por medio del entorno.
- 2) Atienden consultas técnicas por correo y por vía telefónica.
- 3) Dentro de las funciones que la persona analista tiene dentro de su responsabilidad:
 - a) Montaje de estructura de la oferta académica en el campus virtual.
 - b) Montaje de estructura de cursos de convenio y capacitación en el campus virtual.
 - c) Apertura de Entornos:
 - i) Asignaturas/cursos de la oferta académica en el campus virtual.
 - (1) Correo informando fechas de matrícula.
 - (2) Apertura del sistema de solicitud de entornos en línea.
 - (3) Revisión de solicitudes de entornos según boleta de apertura.
 - (4) Apertura de entornos.
 - (5) Asignación de roles de profesores y encargados.
 - ii) Cursos de Convenio y Capacitación.
 - (1) Revisión de plantillas de solicitud de entorno.
 - (2) Planificación de inicio de curso y entrega de listas de participantes según disponibilidad.
 - (3) Apertura de entornos en el campus virtual.
 - (4) Asignación de las personas profesores y encargados.
 - (5) Revisión de plantilla de lista de participantes
 - (6) Reprogramación de aperturas de entornos debido a devoluciones o inconvenientes
 - d) Proceso de inscripción de usuarios de oferta académica.
 - e) Proceso de inscripción de usuarios de cursos de convenio.

	<p>Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

- f) Clonación y División Externa de entornos.
 - g) Cierre de asignaturas y cursos
 - h) Limpieza de Bases de Datos.
 - i) Informe Estadístico de Entornos habilitados en el campus virtual.
 - j) Respaldos y restauración (Solicitud, verificación y pruebas de la información respaldada y disponibilidad de restauraciones)
 - k) Creación de procesos y procedimientos.
 - l) Apelaciones de personas estudiantes.
 - m) Informes técnicos de casos específicos en plataforma LMS para encargados.
 - n) Atención a casos provenientes de Defensoría de los Estudiantes.
- 4) Como parte de la investigación y desarrollo se encarga de la:
- a) Personalización del campus virtual.
 - b) Actualizaciones en el campus virtual:
 - i) Incluye planificación anual.
 - ii) Elección de la versión de Moodle para actualización.
 - iii) Actualizaciones a versiones recientes del campus virtual.
 - iv) Estudio de trayectoria de Complementos.
 - v) Actualizaciones disponibles de Complementos.
 - vi) Solicitud de Mantenimiento de Complementos.
 - vii) Revisión de personalización de ser necesario.
 - c) Investigación para el fortalecimiento e integraciones.
 - d) Pruebas controladas del campus virtual.
 - e) Atención de solicitudes para integración de nuevos complementos del Campus Virtual
 - f) Seguimiento y verificación para actualización de la Aplicación Móvil de Plataforma de Aprendizaje.
 - g) Desarrollo de documentación sobre temas nuevos del campus virtual o investigaciones asociadas.
- 5) Revisa las solicitudes de entornos, que la academia efectúe.

	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001


- a) Seguir Lineamiento para la Creación de entornos virtuales.*
- b) Cambiar el estado de la boleta, según corresponda:
 - i) Pendiente
 - ii) Aceptada
 - iii) Atendida
 - iv) Matriculada
 - v) Rechazada
 - vi) Anulada

Específicamente:


- 1) Para inscripción de usuarios en el campus virtual se debe tener en cuenta que este periodo es de dos semanas.
- 2) Se encarga de la administración y gestión de la aplicación móvil Campus Virtual UNED.
 - a) Verificación e implementación de actualizaciones de la aplicación en conjunto con el equipo de Branded Moodle App.
 - b) Informe estadístico sobre la aplicación por medio de la herramienta Firebase.
- 3) Realiza investigación para instalar e implementar complementos dentro del campus virtual de aprendizaje de ser requerido y es un proceso de mejora continua.
- 4) Realiza procesos de restauración de asignaturas y cursos según solicitud de la persona encargada de cátedra o profesor.
- 5) Se realizan procesos de actualización o mantenimiento de plataformas² de aprendizaje en coordinación con la DTIC.

* Instructivo para la Administración de la Plataforma de Gestión de aprendizaje del (PAL)

² Instructivo para Verificación de Plataforma LMS UNED, indica pasos a seguir posterior a una actualización de versión y/o complementos

	<p>Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

- 6) Realiza informes de apelación. Esta solicitud tiene su formulario el cual es suministrado contrapedido, para que exista registro del mismo. Se trabaja a lo interno de los analistas del sistema.
- 7) Al ejecutar las solicitudes de respaldo, no se deberían permitir la solicitud de más dos años hacia atrás. Un año al que tienen acceso, más un año más; que se podría acceder por solicitud.
- 8) Es la persona analista el encargado de realizar investigación en los respaldos suministrados por la DTIC, de la información solicitada; para luego brindar el acceso a la información requerida y ser enviada a la persona profesor o encargado de catedra que la solicita.
- 9) Realiza la verificación de que los respaldos se estén dando, revisa periódicamente para corroborar que este disponible. Se solicitan pruebas de recuperación de respaldos a la DTIC, y se revisa que la información sea recuperada de forma integra.
- 10) En caso de solicitud de la integración de complementos, herramientas o actualizaciones del campus virtual; se utiliza un ambiente de prueba o desarrollo. Esto para verificación y luego implementarse en la plataforma de producción.
- 11) El soporte técnico especializado para el campus virtual se da por medio del correo analistaspal@uned.ac.cr y se atienden todas las consultas de las personas profesores y encargados de llevar las asignaturas y cursos en el campus virtual.

	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

Productor Académico


Asesorías técnicas

1) La asesorías técnicas:


- a) Se tienden todos los días de lunes a viernes.
- b) Se brinda la atención de dudas o configuraciones o temas relacionados al entorno.
- c) Cada día a la semana es atendido por un productor diferente.
- d) Se atiende por correo electrónico, videollamada, teléfono o presencial.
- e) Las Consultas de las personas profesores se dan por medio del correo asesoriaspal@uned.ac.cr
- f) Es necesario consultar al usuario el nombre completo e identificación.
- g) Se identifica el rol del solicitante, con el que ingresa al campus virtual: profesor, profesor no editor encargado o estudiante.
- h) Algunos servicios que se ofrecen:
 - i. Un cambio de correo electrónico en campus virtual.
 - ii. La modificación del campo dirección de correo electrónico a los usuarios de la campus virtual.
 - iii. Un cambio de contraseña de usuarios en el campus virtual. Ver anexo 4 Instructivo para la Administración de la Plataforma de Gestión de aprendizaje del PAL
 - iv. La configuración de recursos y actividades de los entornos del campus virtual.
 - v. Esclarecimiento de la navegación en el entorno virtual.
 - vi. Asesoría Completa.
 - vii. Asesoría Abreviada.
 - viii. Otras funciones generales.

Asesoría completa:

2) Para llevar a cabo la asesoría completa la persona producto académico:

	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

- a) Se pone en contacto con la persona solicitante del servicio luego de ocho días para verificar el interés, la dinámica y la agenda para desarrollar la asesoría. Si no existe interés se realiza la cancelación de la solicitud.
 - b) Se realiza la reunión con el solicitante.
 - c) Se define un cronograma de trabajo con el solicitante.
- 3) Dentro de sus labores se guía del documento llamado: Protocolo para la Asesoría en: planificación, organización y mediación de un Entorno Virtual de Aprendizaje; que le orientara acerca de las asesorías completas y abreviadas.
 - 4) Solicita en caso de cualquier inconveniente la mediación por parte de la coordinación del PAL
 - 5) Debe conocer la información planteada en:
<https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/servici#solicitud-de-asesoria-tecnico-pedagogica-para-un-curso-y-asignatura-en-linea>.
 - 6) Identifica el rol del solicitante con el que ingresa al campus virtual: profesor, profesor no editor o encargado.
 - 7) Para la ejecución de las tareas se debe tener en cuenta lo siguiente
 - a) Contar con acceso a la plataforma LMS.
 - b) Poseer acceso a plataforma LMS con privilegios para verificación de datos (únicamente administradores de plataforma o administradores de usuarios).
 - c) El funcionario del PAL **nunca** debe solicitar la contraseña al usuario final.
 - d) El funcionario del PAL **nunca** realizará un cambio de contraseña, este es un trámite personal.
 - 8) Es necesario que el curso cuente con diseño curricular para poder brindar la asesoría y en caso que este en actualización o construcción se trabaja junto al PACE, para que se apruebe el trabajo a realizar.
 - 9) Se trabaja con base en el documento matriz de organización de asignaturas y cursos en línea junto con la persona solicitante, hasta tenerla completa.
 - 10) En una segunda etapa se trabajan las instrucciones y las actividades que se van a programar en el asignatura o curso.
 - 11) Se trabaja además con un cronograma de entregas y se trata de respetarlo.
 - 12) Se crean documentos para guiar en la creación de instrumentos de evaluación.

	<p>Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001


- 13) Se implementa lo que ya se ha trabajado con la persona profesora, en el campus virtual de aprendizaje.
- 14) Las personas profesores que han llevado el curso del CECED acerca de creación y organización de cursos en línea, no tienen mayor dificultad para impartir cursos en línea.
- 15) Se lleva una bitácora de trabajo por cada una de las asesorías brindadas, para documentar ¿cuáles asignaturas y cursos se ha brindado?, ¿cuáles profesores ya han llevado una asesoría completa? y las particularidades acontecidas en cada asesoría.
- 16) Dentro de este proceso se estipula la solicitud del diseño gráfico.
- 17) En caso de incumplimientos o atrasos sustanciales en la asesoría, por medio de un correo electrónico se puede revocar la solicitud. Debe dirigirse a la persona profesor y con copia a la persona solicitante de la asesoría.
- 18) Sigue los pasos del proceso (Tabla de procesos) ³
 - a) El productor académico realiza la primera reunión.
 - b) Recibe, revisa y aprueba la matriz de organización, el cronograma de trabajo, diseño y otras acciones que la persona productor académico considere necesarias.
 - c) Recibe, revisa y aprueba todas las instrucciones de las actividades creadas por el profesor.
 - d) Apoya al profesor en la organización del entorno virtual.

Asesoría abreviada:

Resuelven problemas sencillos que se dan cuando la persona profesor ya ha llevado asesorías para una asignatura o curso anteriormente.

- 1) Se revisa el montaje del entorno y se da un informe de los hallazgos.

³ Protocolo para la Asesoría en: planificación, organización y mediación de un Entorno Virtual de Aprendizaje

	<p>Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)</p>	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

- 2) Se abarcan temas o dudas específicas, los cuales se tratan en reuniones sincrónicas o por medio de correo electrónico.

Funciones Generales PAL


Estas funciones se realizan de manera general en el PAL y no obedecen a un puesto específico.

- 1) Seguimiento y actualización del canal de YouTube.
- 2) Actualización de la página web compartido con DTIC.
- 3) Apoyar la atención de consultas a los estudiantes durante las pruebas en línea.
- 4) Cada funcionario realizan respaldos de manera individual.
- 5) Se plantea la creación de una carpeta compartida en OneDrive, para compartir los materiales trabajados en cada proceso de asesoría, junto con la bitácora y la documentación respectiva.
- 6) Verificación de las nuevas versiones de la plataforma LMS que posee la UNED.
- 7) Diseña y ejecuta procesos de capacitación, de iniciativa de la instancia o en coordinación con otras instancias.
- 8) Participa como ente experto en comisiones y equipos de trabajo.
- 9) Creación de materiales de apoyo, para el profesorado y el estudiantado.

Diseñador Gráfico

- 1) Con base en el documento “Protocolo para la solicitud de elaboración de un Diseño gráfico para un entorno de asignatura o curso en línea⁴” se deben seguir los pasos especificados como:
 - a) Recibe y trámita la solicitud.

⁴ https://www.uned.ac.cr/dpmd/pal/images/DUNED_DPM-PAL_01_Elabor.Dise%C3%B1o.Graf-formalizac_.pdf

	Lineamientos para la organización funcional del Programa de Aprendizaje en Línea (LMS)	Dependencia	Programa de Aprendizaje en línea, Dirección de Producción de Materiales Didácticos
		Fecha inicio	Mayo, 2019
		Fecha actualización	26 Abril 2021
		Documento	001

- b) Elabora el diseño gráfico
 - c) Entrega por medio del correo electrónico institucional los insumos creados a la persona productor académico.
 - d) Realiza ajustes del diseño en caso de ser necesario.
- 2) Desarrolla otros insumos visuales:
- a) Infografías.
 - b) Comunicados.
 - c) Diseños para procesos de capacitación ofrecidos desde el PAL.
 - d) Diagramación de manuales técnicos.
 - e) Diseños para la comunicación interna del programa a otras instancias de la universidad.

Soporte Técnico

- 1) Procedimiento:
1. Responde y atiende las consultas realizadas por los medios oficiales.
 2. Se aclaran las dudas del solicitante, pero en caso de que se refiera a un tema especializado, se traslada al área de analistas de sistemas o productores académicos, según la temática.
 3. Completa la bitácora con el informe de la consulta realizada.
- 2) Realiza funciones de soporte a nivel general:
- a) Consultas de las personas encargados, profesores y estudiantes.
 - b) Actualizaciones de cédula y correo electrónico de usuarios del campus virtual.
 - c) Atención a Facebook.
 - d) Atención de Llamadas Telefónicas.
 - e) Atiende el correo electrónico aprendizajeenlinea@uned.ac.cr
 - f) Atención a los usuarios por consultas o inconvenientes con respecto a la aplicación móvil.
 - g) Apelaciones sencillas de personas estudiantes, de lo contrario las traslada al área de analistas de sistemas.
 - h) Atiende procesos sobre concurrencias en el campus virtual.