

**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
CONSEJO UNIVERSITARIO**

---

17 de agosto, 2017

**ACTA No. 2610-2017**

**PRESENTES:** Luis Guillermo Carpio Malavasi, quien preside  
Carolina Amerling Quesada  
Nora González Chacón  
Mario Molina Valverde  
Alvaro García Otárola  
Marlene Víquez Salazar  
Guiselle Bolaños Mora

**AUSENTES:** Alfonso Salazar Matarrita, con justificación  
Saylen Auslin Chinchilla, con justificación

**INVITADOS**

**PERMANENTES:** Ana Myriam Shing Sáenz, coordinadora general  
Secretaría Consejo Universitario  
Celín Arce Gómez, jefe Oficina Jurídica  
Karino Lizano Arias, auditor interno

**INVITADOS:**

Katya Calderón Herrera, vicerrectora Académica  
Graciela Núñez Núñez, directora ECSH  
Yarith Rivera Sánchez, directora ECE  
Eduardo Castillo Arguedas, director ECA  
Luis Montero Castro, director ECEN  
Yelena Durán Rivera, Directora Extensión Universitaria  
Jenny Seas Tencio, directora SEP  
Enrique Gómez Jiménez, encargado Carrera Ingeniería  
Informática  
Floreny Ulate, encargada Programa Secretariado  
Administrativo  
Mary Ann Web, encargada Programa Inglés  
Gabriela Bejarano Salazar, encargada Carrera Informática  
Educativa  
Moisés Méndez Coto, estudiante de la carrera de  
Administración de Servicios de la Salud  
Ana Lucía Quirós Hidalgo, representante FEUNED  
Francisco Durán Montoya, director TIC  
Rolando Rojas Coto, funcionario DTIC

Se inicia la sesión al ser las nueve horas y veinticinco minutos en la sala de sesiones del Consejo Universitario.

## **I. APROBACIÓN DE LA AGENDA**

LUIS GUILLERMO CARPIO: Buenos días. Damos inicio a la sesión 2610-2017 de hoy 17 de agosto del 2017, con la agenda de consenso en razón de que hoy habrá una sola sesión.

Tenemos dos ausencias justificadas, me voy a permitir leer los mensajes, uno es de don Alfonso Salazar que dice:

“Por favor comunicar al Consejo que estaré ausente en la sesión 2610 de mañana jueves por cuanto tengo que recoger a mi hermana en el aeropuerto a las 9:30. Espero estar en la tarde para la sesión 2611-2017. Cualquier cambio por favor comunicármelo.”

También tenemos correo de Saylen Auslin, que dice:

“Por este medio deseo justificar mi ausencia a las sesiones de hoy, ya que no me encuentro bien de salud. Ofrezco las disculpas del caso. Gracias.”

Saylen se ausenta, pero no delega en el vicepresidente, que es lo que se había determinado.

Entonces, vamos a construir la agenda; sin embargo antes me gustaría que consideráramos dos documentos que están en la corriente, en su orden tengo la REF. CU. 522-2017 que es una propuesta de doña Marlene Víquez, con respecto al nombramiento de la jefatura de la Oficina de Mercadeo y Comunicación y tenemos la REF. CU. 525-2017 un tema asociado a esto, que es un oficio que envía doña Guiselle Bolaños, donde adjunta un criterio técnico de la encargada de Reclutamiento y Selección de Personal de la Oficina de Recursos Humanos sobre este nombramiento.

Entonces con estos dos documentos, uniéndolos con la agenda de la tarde en la correspondencia, vamos a dar inicio, en cualquier momento también tendremos el gusto de recibir a las personas de las Escuelas y demás grupos que se han unido al reclamo, en mi caso, justificado, sobre el rendimiento de las plataformas, para lo cual estaríamos interrumpiendo la sesión de acuerdo con lo que ellos soliciten, y la comisión que me imagino van a nombrar para que ingresen.

También tenemos un dictamen de la Comisión Plan Presupuesto, una reforma a un reglamento y además quisiera un espacio que me urge, para poder conversar con este Consejo Universitario sobre la situación del FEES y los avances que hemos tenido con el Gobierno, la Comisión de Enlace y quiero participarlos de manera directa y escuchar sus comentarios.

Dejamos como primer tema lo del FEES, después atendemos a las personas que vienen a protestar por lo de las plataformas y, posteriormente, vemos la correspondencia y le damos lectura a los dos documentos que han ingresado y al dictamen de la Comisión Plan Presupuesto y vamos construyendo de acuerdo a los tiempos.

Ante la consulta de doña Guiselle sobre el tema de las becas que había presentado la Federación de Estudiantes, yo me reuní con las personas de DAES responsables, con Saylen también, estuvimos viendo salidas para hacer las propuestas al Consejo, teníamos que vernos la semana pasada, para mí fue imposible prácticamente por todas las situaciones que estamos viviendo, pero yo esperaba que para la próxima sesión ya esté listo, de todos modos hoy no está Saylen y ya la otra semana tenemos una respuesta para el Consejo Universitario en función de solventar las preocupaciones que tiene la Federación en ese sentido, que son también igualmente válidas.

¿Alguna otra observación a la agenda? No hay, entonces por consenso la damos por aprobada.

\*\*\*

Se modifica la agenda quedando de la siguiente manera:

- I. APROBACION DE LA AGENDA**
- II. APROBACION DE ACTA No. 2609-2017**
- III. INFORMES DEL SEÑOR RECTOR Y DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO UNIVERSITARIO**
  1. Informe del señor rector, Luis Guillermo Carpio Malavasi, sobre la negociación del FEES.
- IV. VISITA DE LA VICERRECTORA ACADÉMICA, DIRECTORES DE ESCUELA Y DIRECTOR DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, CON EL FIN DE ANALIZAR LA DIMENSIÓN DEL PROBLEMA QUE SE ESTÁ PRESENTANDO CON LAS PLATAFORMAS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD. (Hora: 11 am)**
- V. NOTA DE LA FEUNED EN LA QUE SOLICITA ESCENARIOS DE SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA EN OFICIO FEU-1489-17, EN RELACIÓN CON EL MANEJO DE LAS SOLICITUDES DE BECAS A ESTUDIANTES. REF. CU. 435-2017**

## **VI. DICTAMENES DE COMISIONES PERMANENTES Y COMISIONES ESPECIALES**

### **1. COMISION DE POLITICAS DE DESARROLLO ACADEMICO**

- a. Declaratorias de catedrático y catedrático honorífico en la UNED. CU.CPDA-2017-029 y REF.CU. 466-2017
- b. Solicitud de la Comisión de Carrera Profesional para establecer puntuación para valorar las consultorías para ascenso en carrera universitaria profesional. CU.CPDA-2017-007
- c. Solicitud de interpretación del Art. 25, inciso b) del Estatuto Orgánico de la UNED. CU.CPDA-2017-018

### **2. COMISION DE ASUNTOS JURÍDICOS**

- a. Solicitud de prórroga para el cumplimiento de varios acuerdos pendientes. CU.CAJ-2017-047
- b. Propuesta del “Reglamento de Autorización de Viajes al Exterior para los Funcionarios de la Universidad Estatal a Distancia”, y “Reglamento de Ayuda Económica para Viajes al Exterior para los Estudiantes de la Universidad Estatal a Distancia”. CU.CAJ-2017-003
- c. Modificaciones Reglamento Fondo FEUNED. CU.CAJ-2014-034
- d. Modificación del artículo 9 del Reglamento del Consejo Asesor Interno de la Dirección de Asuntos Estudiantiles. CU.CAJ-2015-002
- e. Propuesta de modificación del Art. VII del Reglamento de la Defensoría de los Estudiantes. CU.CAJ-2017-024
- f. Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica y la Universidad del Valle de Guatemala. CU.CAJ-2017-038
- g. Propuesta de modificación de los artículos 1 y 135 del Estatuto de Personal. CU.CAJ-2017-039

### **3. COMISION DE POLITICAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO**

- a. Solicitud de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, referente a nombramientos de encargados de cátedra y programa.

Además, nota del Consejo de Rectoría en relación con el oficio ORH.888.2016 de la Oficina de Recursos Humanos, referente a la ampliación del transitorio 1 del acuerdo tomado por el Consejo Universitario en sesión 2251-2013, Art. II, inciso 1-a), sobre los requisitos para la designación de encargados de cátedra y programa. CU.CPDOyA-2017-002 y REF. CU-027-2017

- b. Política de la Universidad Estatal a Distancia contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia 2016-2021. CU.CPDOyA-2016-041
- c. Derogación del punto 6) del acuerdo del Consejo Universitario tomado en la sesión 1889-2007, Art. V, inciso 2) con el fin de que todos los funcionarios que deseen realizar estudios en una segunda lengua, reciban un trato equitativo. CU.CPDOyA-2016-043
- d. Propuesta de modificación del artículo 43 del Estatuto de Personal, referente a la reforma parcial del inciso d) y la inclusión de dos incisos nuevos, h) e i) en el mismo artículo. CU.CPDOyA-2016-048
- e. Propuesta de modificación al artículo 43 del Estatuto de Personal y eliminación del inciso h) del Artículo 33 del mismo Estatuto. Además, nota de la Oficina Jurídica en el que plantea una propuesta de reforma de dicho artículo. CU.CPDOyA-2016-049 y REF. CU. 222-2017
- f. Propuesta de cartel de publicación para el concurso del puesto de Director (a) del Instituto de Gestión de la Calidad. CU.CPDOyA-2017-005
- h. Solicitud de la Oficina de Recursos Humanos, para que se reforme al artículo 7 inciso i) del Reglamento al Art. 32 BIS del Estatuto de Personal. CU.CPDOyA-2017-011
- h. Propuesta de modificación de los artículos 123 y 130 del Estatuto de Personal y artículos 3, 4 y 5 del Reglamento Interno de la Junta de Relaciones Laborales. CU.CPDOyA-2017-013
- i. Informe de Valoración del Riesgo en la UNED, mayo 2015 a julio 2016. CU.CPDOyA-2017-018
- j. Apoyo a todas las acciones que realiza el Programa de Control Interno en cumplimiento con lo establecido en la Ley General de Control Interno. CU.CPDOyA-2017-023

#### **4. COMISION DE POLITICAS DE DESARROLLO ESTUDIANTIL Y CENTROS UNIVERSITARIOS**

- a. Propuesta de modificación de algunos artículos del Reglamento General de Becas para Estudiantes de Pregrado y Grado de la UNED”. Además, nota de la Oficina de Presupuesto en la que solicitan aclarar dudas con respecto a la aplicación del Art. 5. También nota de la directora a.i. de Asuntos Estudiantiles, referente al oficio DAES-OAS-2016-402 de la Oficina de Atención Socioeconómica, en el que presenta una propuesta de modificación a dicho reglamento. CU.CPDEyCU-2016-019, REF. CU. 206-2016 y REF. CU-090-2017
- b. Aclaración sobre algunas dudas de la Jefa a.i. de la Oficina de Presupuesto en relación con el artículo 5 del Reglamento General de Becas para Estudiantes de Pregrado y Grado de la UNED. CU.CPDEyCU-2016-018
- c. Informe del Centro de Investigación y Evaluación Institucional denominado: “Elementos contextuales de los centros universitarios para la asignación de becas en los cursos de inglés del centro de idiomas de la UNED.” CU.CPDEyCU-2016-002
- d. Informe de investigación elaborado por el CIEI, titulado “Inclusión social y el Centro Universitario de Ciudad Neily: experiencias y nuevas oportunidades”. CU.CPDEyCU-2016-023
- e. Solicitud para realizar sesiones extraordinarias, cuatrimestrales y regionales con un tema de apertura que promueva el dialogo con la región y la comunidad. CU.CPDEyCU-2017-008
- f. Referente al Informe parcial C.I.E.I. 010-2016 del “Perfil de Estudiantes de Primer Ingreso, cohorte del I cuatrimestre 2015”. CU.CPDEyCU-2017-011

#### **5. COMISION PLAN PRESUPUESTO**

- a. Propuesta sobre la subpartida de Servicios Especiales (Modificación Presupuestaria No. 12-2016). CU.CPP-2016-054 (Continuación) Propuesta del acuerdo con observaciones. REF. CU. 614-2016
- b. Informe final sobre el Estudios exploratorio sobre algunos posibles escenarios del comportamiento del Fondo Especial de la Educación Superior para el periodo 2018-2020 para la UNED. CU.CPP-2017-031

- c. Informes de Ejecuciones Presupuestarias presentadas por la Oficina Control de Presupuesto correspondientes al 2016. CU.CPP-2017-033

## 6. COMISION ESPECIAL PARA LA TRANSFORMACION DE LA VICERRECTORIA DE PLANIFICACION

Propuesta de acuerdo para la transformación de la Vicerrectoría de Planificación en una Vicerrectoría de Planificación y Desarrollo. REF. CU. 108-2013 (Invitado: Sr. Edgar Castro, Vicerrector de Planificación)

### VISITAS PENDIENTES:

1. Visita Junta Directiva ASEUNED con el fin de intercambiar impresiones y conozca el trabajo que realizan en beneficio de sus asociados. (Sesión 2341-2014, artículo III, inciso 3 y **sesión 2351-2014**, Art. III, inciso 17) REF. CU-321-2014
2. Visita Rosberly Rojas y su equipo investigador, para que exponga el resultado de la Investigación “Educación a distancia como factor de inclusión social en la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica y la Universidad Abierta para Adultos (UAPA) de República Dominicana”. (**Sesión 2387-2014**, Art. III. Inciso 18) REF. CU-732-2014
3. Visita de la Vicerrectora Académica, Katya Calderón; la Directora de la Escuela de Ciencias de la Educación, el Director de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, el Director de la Escuela de Ciencias de la Administración, y el Director de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, con la finalidad de definir una metodología de trabajo para construir una propuesta sobre el uso de la sub partida de Servicios Especiales. Además, se invita a la Vicerrectora Ejecutiva y a la Directora Financiera a.i. (**Sesión 2430-2015**, Art. II)
4. Visita de la Vicerrectora Académica, Katya Calderón, con el fin de que informe los términos de la ponencia que se presentó en el Congreso CSUCA y analizar las posibles acciones que el Consejo Universitario debe emitir al respecto. REF. CU. 269-2016 (**Sesión 2521-2016**; Art. III, inciso 4)
5. Visita de la señora Raquel Zeledón Sánchez, Jefe a.i. de la Oficina de Atención Socioeconómica de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, para presentar la caracterización de la población becaria por condición socioeconómica de la UNED, correspondiente al período 2015. REF. CU-445-2016 (**Sesión 2542-2016**, Art. III, 6)
6. Visita de la señora Luz Adriana Martínez Vargas coordinadora del Programa de Control Interno, con el fin de ejecutar la autoevaluación del sistema de control interno y realizar la valoración del riesgo del Consejo Universitario, correspondientes al 2017. REF.CU. 409-2017 (**Sesión 2605-2017**, Art. V, inciso 1)
7. Visita del señor Benicio Gutiérrez Doña, con el fin de exponer tres de sus investigaciones que fueron presentadas el 14 de julio del 2017 en el I Encuentro Científico – Región Chorotega, Península de Nicoya, tituladas: “Parasitismo Fetal”, “Determinantes del Dengue” y “Trastornos del Estrés Postraumático en niños y jóvenes”. REF. CU-468-2017 (**Sesión 2607-2017**, Art. III, inciso 11)

\*\*\*

## II. APROBACION DE ACTA No. 2609-2017

LUIS GUILLERMO CARPIO: Tenemos el acta No. 2609-2017 para aprobación. ¿Alguna observación? No hay, entonces la damos por aprobada.

\*\*\*

Se aprueba el acta No. 2609-2017 con modificaciones de forma.

\*\*\*

## III. INFORMES DEL SEÑOR RECTOR Y DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

### Informe del señor rector, Luis Guillermo Carpio Malavasi, sobre la negociación del FEES.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Quiero conversar con ustedes la situación que está sucediendo con el FEES que para mí es muy importante e igual dependiendo de lo que pase mañana estaría comunicando a la comunidad.

Nos hemos estado reuniendo ya cuatro o cinco veces, el tema es muy complejo, sumamente complejo porque se suman varios factores, el primero de ellos la disyuntiva si se va a cumplir con lo que indica la Sala IV con respecto al 8%, dentro de ese 8% hay un 1.5 para las universidades y si no se va a cumplir, cuáles son las alternativas que tenemos.

El Gobierno plantea una solución que en realidad la discusión ahora es si cumple o no cumple con el mandato de la Sala. En primer lugar se establece que el Gobierno dice que no va a poder cumplir, esa es la situación más difícil, que ellos no pueden cumplir, que no hay liquidez, entonces nos ofrecieron tomar el PIB del 2017, porque en realidad no existe en el fundamento de la Sala IV nada que diga o que indique cuál es el PIB que se debe usar, si el del año que se está utilizando o el proyectado y al ser un proyectado no deja de ser complejo.

Voy a poner un ejemplo, el año pasado usamos el proyecto 2017 y cayó, bajó considerablemente. Entonces, de aceptar esa propuesta, nosotros estaríamos creciendo presupuestariamente 3.7%, tomando el PIB del 2017. Tomando el PIB del 2018 estaríamos creciendo 12%, situación que a todas luces no podríamos ser tan irresponsables en el sentido de que estaríamos cayendo en una desconsideración a la situación fiscal.

Hicimos una propuesta, yo la hice, que usáramos un PIB promedio, 16, 17 y 18, ese PIB promedio nos da un crecimiento de 4.65, es como para tener una justificación técnica, en razón de que no existe. El último PIB que está definitivo es



el del 2015 y usar el del 2015 se nos cae prácticamente toda aspiración de aumento.

Esa está siendo analizada, pero todos estos escenarios serían aceptables en el tanto el Gobierno nos diga cómo vamos a ascender a 8%, si no van a cumplir con el 8%.

A la hora de calcular el FEES siempre hay disparidad entre lo que reciben las universidades y lo que recibe el MEP. El crecimiento con el PIB 2017 para las universidades es de 3.76, para el MEP sería de 3.1, situación que también sería a toda luz un problema por el hecho de que se nos podría estar acusando que están sacrificando otra vez a primaria y secundaria por beneficiar a la terciaria. Entonces, la propuesta que nos hicieron ayer, en consenso inclusive con el presidente de la República, es que nos daban un 3.5.

Para nosotros no deja de ser un problema 3.5, con eso no nos alcanza ni siquiera para cubrir el crecimiento vegetativo, pero en razón de que las finanzas han estado estos años tan claras y hemos tenido holgura, creo que podríamos soportar este año para que el año entrante al usar el PIB 2018, tendríamos un aumento importante.

Sin embargo, ayer en la última parte de la reunión tuvimos que suspender, la gente estaba muy cansada, ya habían algunos tonos fuera de contexto, entonces le pedí a la señora ministra que suspendiéramos la sesión, inclusive entre nosotros mismos ya estábamos cayendo en discusiones absurdas y quedó para reunirnos hoy en la noche o mañana en la tarde noche.

Si no llegamos a nada nos volvemos a reunir jueves de la semana entrante, ya como fecha límite.

El problema con ese 3.5 que no dista mucho al 3.76 que daba con el PIB 2017, es que no estamos cumpliendo con el mandato de la Sala IV, y nosotros nos estaríamos prestando a no cumplir.

Ahora, si usáramos el PIB del 2017 tendremos que justificarlo muy bien por qué no se hace con el 2018 porque antes todos los cálculos han sido con el 2018. Entonces cae el riesgo de que nos digan que simplemente le estamos tendiendo la alfombra al Gobierno o que le estamos poniendo las cosas fáciles para que ellos puedan cumplir con el mandato y le dejen el problema a los otros.

Esa es la disyuntiva que hay, esa es la discusión de cuál es la mejor, hemos buscado en última instancia que el Gobierno justifique por qué no puede llegar al 8%, usando el PIB del 2018 y que busquemos un monto razonable de incremento, 3.5 o 4.5% o usando el PIB promedio también, que esa sería la parte que el Gobierno tiene que decidir.

Les propuse también usar un monto de aumento mientras tanto y solicitar una interpretación a la Sala IV de cuál PIB debe usarse, pero ayer nos aclaró Gastón Baudrit que cuando eso lo vio la Sala IV se lo mandó a la Contraloría General de la República para que ellos indicaran y la Contraloría indicó que, efectivamente, tenía que usarse el PIB del año en que se iba a ejecutar, tendríamos que usar el del 2018 o sea, que es inviable totalmente.

Sería 3.5 equilibrado MEP y universidades, nosotros bajaríamos de 1.42 del PIB a 1.39 por ahí más o menos, de participación en el PIB, esa es la disyuntiva.

Hoy estamos convocando a la Federación de Estudiantes para exponerle ese escenario, que ese fue un compromiso que tuvimos con ellos el viernes que nos reunimos aquí en la UNED, vinieron las señoras ministras, estuvieron los cinco rectores y las cinco Federaciones de Estudiantes, y hoy se los estaríamos explicando de esta misma manera que se los hemos indicado a ustedes, y ahora la disyuntiva es si aceptamos 3.5% del Gobierno con una buena definición de cómo vamos a ascender al 8 de forma clara, pero el Gobierno dice que al no tener ingresos frescos no puede definir el ascenso a 8% o aceptar 3.76 que es exactamente utilizando el PIB 2017 como referencia, que sería una situación con las desventajas políticas muy serias en el sentido de que podría prestarse a que estamos haciendo un juego, pero nosotros en realidad estamos tratando de buscar una salida acorde a la situación real del país.

Eso en resumen es lo que ha pasado en todas estas sesiones, han sido muchas horas y lo resumí, me gustaría escuchar sus criterios en el sentido de que si tendríamos que entrar a un proceso restrictivo muy fuerte durante el 2018 para no caer en un ambiente deficitario, jugar con lo que tenemos nada más, se nos están presentando situaciones paralelas, recientemente se le hizo una consulta a don Celín sobre nombramientos de funcionarios que están contratados por honorarios y don Celín aclara que si usted es funcionario no puede ser contratado por honorarios.

MARLENE VÍQUEZ: Primero que nada, don Luis muchísimas gracias por el informe que usted nos está brindando.

En mi condición de ciudadana debo decirle que considero que dada la información que ha manejado la prensa escrita, y que obviamente muchos costarricenses la leen, va desarrollando ciertas preocupaciones de parte de la sociedad civil en relación con el uso efectivo que hacen las universidades sobre los recursos que reciben del Estado.

En los últimos artículos del periódico La Nación es evidente que han hecho un proceso histórico de todas las implicaciones que ha tenido del Gobierno de Oscar Arias, Laura Chinchilla, etc., inclusive de don Abel Pacheco, para darse cuenta en qué momento sucedió el mayor endeudamiento y que no se tomaron las medidas preventivas, etc.

Mi intuición me dice y aunque suene un poco superficial, pero mi intuición me dice que las universidades están siendo cuestionadas dado que se considera que un alto porcentaje del presupuesto institucional que se dedica a educación se lo llevan las universidades y que se está viendo afectada la educación primaria y secundaria. Inclusive yo traje ahí unos artículos del periódico La Nación donde se trata de demostrar eso, también producto del último informe de la OCDE.

Me parece que las universidades deben actuar muy estratégicamente, muy inteligentemente y demostrar que reconocen que el país tiene un problema fiscal y que las soluciones que se vayan a encontrar tiene que ser de manera integral, no solamente se resuelve con una restricción del gasto, sino que además con una reforma fiscal donde el que tiene mayores recursos tiene que pagar más impuestos, que eso es lo que está afectando y no como ocurre actualmente que son los que tienen salario los que están pagando la mayoría de los impuestos.

Yo soy del criterio, si estuviera en su condición, de que es importante que el discurso que se maneje entre los rectores a nivel de CONARE y con los medios, es que se está buscando un acuerdo conciliado, de consenso, donde las universidades tienen conocimiento de que la situación del país es preocupante, que todos tenemos un compromiso en el sentido de ver cómo se resuelve, pero que, obviamente, los programas prioritarios que tiene el país, como salones escolares del MEP, etc., no se vean afectados.

Todas las soluciones que se encuentran en la Comisión de Enlace tienen que demostrar que es un acuerdo conciliado, pero no sé si la palabra que voy a usar es la correcta, pero es de carácter temporal, mientras el Gobierno y el que viene logra encontrar una solución, porque estamos a pocos meses de una nueva elección, en febrero del año entrante, no sabemos cuáles van a ser las políticas que va a tener el próximo Gobierno, pero yo lo llamaría un acuerdo conciliado de carácter temporal dadas las condiciones del país.

Me inclinaría porque encuentre una solución, creo que usted tiene la capacidad para hacerlo, de que el porcentaje que vayan a definir sea igual tanto para las universidades como para la educación general básica.

Indicar que las universidades llevan un porcentaje mayor en este momento afecta también la percepción que puedan tener los costarricenses sobre el uso de los recursos que se les está dando.

Observe, don Luis que antes se firmaban acuerdos por cinco años y en los últimos años es un acuerdo anual, y yo lo que estaba pensando es que a la larga se puede tomar como base el PIB del 2017 como ellos piensan para que se pueda establecer 3.5 tanto para el MEP como para las universidades, pero también condicionado a que este acuerdo sea reconsiderado a mitad del 2018, tomando en cuenta cuál ha sido la situación que tiene el país en relación con el déficit fiscal.

Es muy importante que la comunidad nacional vea que hay una apertura de parte de las universidades públicas y que es posible encontrar una solución conciliada que si bien es cierto hay un mandato de la Sala Constitucional que tiene que pagarse 8%, que no se puede hacer humanamente, el Gobierno no lo puede hacer.

Suena un poco extraño, pero lo voy a decir de esta manera, hay una deuda pendiente que debe reconocer el Gobierno y que debe pagar en algún momento, y es que se acepte temporalmente para el financiamiento y para iniciar el proceso de presupuesto del año 2018, mediante un acuerdo conciliado, pero de carácter temporal, pero que dentro de esos acuerdos se llegue a definir que en determinada fecha durante el año 2018 se va a hacer una nueva revaloración para ver cuál es la situación, de tal manera que le permita a las universidades ver si es recuperable alguna parte, pero tanto el MEP como las universidades no deberían permitir que los dineros se hubieran dado con el 8%, se lleguen a perder.

Hay una deuda pendiente y la UNED está dispuesta a sacrificarse, pero que en algún momento eso tiene que ser recuperado y eso me parece que es esencial. Esa es mi contribución en este momento.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Así es doña Marlene, muchas gracias.

¿Podemos suspender la sesión para atender a las personas que están afuera en la manifestación?

\*\*\*

Se hace un receso para poder atender a los funcionarios y estudiantes que se encuentran en la manifestación debido a los problemas con la plataforma Moodle.

\*\*\*

#### **IV. VISITA DE LA VICERRECTORA ACADÉMICA, DIRECTORES DE ESCUELA Y DIRECTOR DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES, CON EL FIN DE ANALIZAR LA DIMENSIÓN DEL PROBLEMA QUE SE ESTÁ PRESENTANDO CON LAS PLATAFORMAS ESTUDIANTILES DE LA UNIVERSIDAD.**

Se conoce la nota del 17 de agosto del 2017 (REF. CU526-2017), suscrito por funcionarios de las Escuelas, del Sistema de Estudios de Posgrado y de Extensión Universitaria, en la que plantean su preocupación por las situaciones reiteradas que se presentan con los sistemas informáticos institucionales asociados a los procesos académicos y administrativos, los cuales afectan la gestión de las Escuelas, del Sistema de Estudios de Posgrado (SEP), la Dirección de Extensión Universitaria y las instancias asesoras de la Vicerrectoría Académica.

Además se retoma el oficio DTIC-2017-188 del 24 de julio del 2017 (REF. CU-460-2017), suscrito por el señor Francisco Durán Montoya, director de Tecnología, Información y Comunicaciones, en el que, en atención al acuerdo tomado por el Consejo Universitario en sesión 2603-2017, Art. IV, celebrada el 29 de junio del 2017, remite la propuesta de alternativas remediales para poder atender la problemática que existe con las plataformas de uso estudiantil.

También se retoma el oficio V-INVES/2017-163 del 24 de julio del 2017 (REF. CU-461-2017), suscrito por la señora Lizette Brenes Bonilla, vicerrectora de Investigación, en el que remite propuestas generadas como parte del trabajo y de acuerdos realizados por el Grupo de Contingencias TIC de la UNED, en relación con las situaciones presentadas con las plataformas de uso estudiantil.

\* \* \*

Ingresan a la sala de sesiones los señores Francisco Durán Montoya, director de Tecnología, Información y Comunicación, Rolando Rojas Coto, funcionario de la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación, las señoras Katya Calderón Herrera, vicerrectora Académica, Yelena Durán, directora de Extensión Universitaria, Graciela Nuñez Nuñez, directora de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, Yarith Rivera Sánchez, directora de la Escuela de Ciencias de la Educación y los señores Eduardo Castillo Arguedas, director de la Escuela de Ciencias de la Administración y Luis Montero Castro, director de la Escuela de Exactas y Naturales.

\* \* \*

LUIS GUILLERMO CARPIO: Después de haber compartido con las personas que hoy se están manifestando en las afueras del Consejo Universitario, este Consejo quiere escucharlos. Hace un momento escuchamos afuera del Consejo Universitario las inquietudes de funcionarios, pero ahora vamos a escuchar a los que hayan sido asignados de parte del grupo.

Nos acompaña don Francisco Durán Montoya y don Rolando Rojas Coto, que son de la DTIC, y es importante que ellos escuchen sus inquietudes y le damos la bienvenida a doña Katya Calderón Herrera, vicerrectora Académica, a los señores y señoras Eduardo Castillo, Graciela Nuñez, Yarith Rivera, Luis Montero, Yelena Durán, quienes son directores y directoras de las Escuelas y de Extensión Universitaria.

Para los compañeros y compañeras del Consejo Universitario hemos recibido una nota que me voy a permitir leer y en función de que debe constar en actas:

“Señoras y Señores Consejo Universitario  
Señoras y Señores Consejo Rectoría

Estimados señoras y estimados señores:

Los abajo firmantes nos dirigimos a ustedes para plantear nuestra indignación por las situaciones reiteradas que se presentan con los sistemas informáticos institucionales asociados a los procesos académicos y administrativos, los cuales afectan la gestión de las Escuelas, del Sistema de Estudios de Posgrado (SEP), la Dirección de Extensión y las instancias asesoras de la Vicerrectoría Académica.

En este sentido, se han realizado múltiples solicitudes y reportes; sin embargo, a la fecha se plantean muchas justificaciones, pero persiste la carencia de soluciones tangibles y duraderas por parte de las instancias involucradas.

Desde lo anteriormente expuesto y considerando que:

- I. Actualmente, la UNED posee una infraestructura tecnológica incapaz de solventar las necesidades derivadas de los procesos administrativos y de los procesos de aprendizaje de manera oportuna y permanente, situación reflejada desde el año 2015 en diversos documentos, como por ejemplo:

**A. Documento ECE del 12 de setiembre del 2016, dirigido al Consejo de Rectoría.**

Asunto: Situación con el sistema de cargas académicas  
Cátedras de la Escuela de Ciencias de la Educación

“...Una vez resueltas estas interrogantes, solicitamos que se integre una comisión que investigue lo sucedido con el sistema de cargas en el III Cuatrimestre 2016, y audite la calidad del sistema propuesto para cargas académicas, así como la idoneidad profesional y técnica de los involucrados en el diseño de este programa.

Que el dictamen que emita la comisión, sea conocido por los profesionales de las escuelas y en caso que se determine negligencia e incompetencia, sea aplicado el Artículo 34 del Estatuto de Personal mencionado.”

**B. VA 288-17 dirigido al señor Rector Luis Guillermo Carpio Malavasi con fecha del 27 de febrero del 2017**

Asunto: Acuerdo CONVIACA sobre plataformas tecnológicas

“...Manifestar en forma vehemente nuestras preocupaciones en torno a esta problemática y solicitar la intervención del señor Rector ante las instancias correspondientes de manera que se resuelva definitivamente esta situación y se establezcan canales de comunicación oportunos y transparentes con las Direcciones, oficinas, centros y coordinaciones de esta Vicerrectoría, para así garantizar la estabilidad en el acceso a la plataforma Moodle y de otras herramientas tecnológicas.”.

**C. RED/003/2017 dirigido al Consejo de Rectoría con fecha del 05 de junio 2017**

Asunto: Situación con el sistema de matrícula

“...Les externamos las inquietudes asociadas al nuevo sistema de matrícula... nuevos estudiantes que no aparecen originalmente en las listas de matrícula, los cuales no están contemplados en las cargas académicas...”.

**D. ECEN-414 dirigido a Dra. Katya Calderón con fecha 21 de junio 2017**

Asunto: Sistema informáticos que brindan apoyo a la academia

“...iniciar procesos de trabajo en conjunto enfocados al análisis de las continuas dificultades que enfrentan los estudiantes durante los periodos de matrícula y el desarrollo de las asignaturas con componentes virtuales, lo anterior, producto de los continuos fallos que presentan las plataformas informáticas de la UNED que brindan soporte en los diversos procesos administrativos y de enseñanza – aprendizaje...”.

**E. ECEN-500 dirigido al Mag. Roberto Román, Director y Mag. Francisco Durán Montoya, Director, con fecha 07 de agosto 2017**

Asunto: Entorno virtual Moodle

“...Me permito por este medio señalar que el sistema para la creación y administración de asignaturas en línea (plataforma Moodle) ha presentado múltiples dificultades en su operación; pese a que se informaron labores de mantenimiento para el día 07 de agosto del 2017, el sistema no ha operado a cabalidad desde antes de la fecha señalada...”.

- F.** Los múltiples correos enviados por las direcciones, carreras, cátedras, programas y centros de las Escuelas, el SEP, la Dirección de Extensión, desde el 2015, en los que se reportan las fallas recurrentes con la plataforma, el correo institucional y en general los sistemas informáticos.
- II. Pese a los múltiples reportes y correos remitidos desde el año 2015 a la fecha, por parte de todas las unidades académicas, la problemática con los sistemas informáticos continúa presentando irregularidades y se han incrementado las fallas, situación que genera un panorama de vulnerabilidad para académicos y estudiantes.
  - III. Las interacciones entre tutores-estudiantes, estudiantes-tutores y estudiantes-estudiantes se imposibilitan, a pesar de lo definido en los diseños curriculares de las asignaturas, donde se establece la decisión de utilizar la plataforma virtual como medio para la producción del conocimiento y el acopio de las evidencias de aprendizaje.
  - IV. Las expectativas de apoyo tecnológico adecuado y real para los procesos de aprendizaje, que se ofrecen a la población estudiantil en las orientaciones académicas de las asignaturas de grado y posgrado, así

como en los programas de los cursos de extensión, no están siendo satisfechas.

Se debe considerar que la plataforma virtual es utilizada por tutores y estudiantes en los procesos de mediación pedagógica, comunicaciones, oficiales, actividades evaluativas, entre otras.

- V. El modelo de educación a distancia y los procesos administrativos asociados a este, demandan que las unidades académicas dispongan de una plataforma robusta y estable las 24 horas del día, los siete días de la semana, que garantice la seguridad e integridad de los datos para atender a la población estudiantil a nivel nacional e internacional de manera oportuna y pertinente.
- VI. Las dependencias a cargo de los sistemas informáticos no ejecutan acciones de contingencia que prevean o atenúen las dificultades presentadas a lo largo del tiempo. Así mismo, la comunicación con las unidades académicas no es oportuna, fluida ni transparente.
- VII. La comunidad estudiantil puede interponer acciones legales contra los académicos de la UNED, por incumplimiento de la información estipulada en los distintos documentos oficiales, como los diseños curriculares de las asignaturas, las Orientaciones Académicas, el Reglamento General, para citar algunos.
- VIII. La institución apostó por la calidad de los procesos académicos, y se ha logrado un alto porcentaje de carreras acreditadas y otras que están en proceso de acreditación. Las primeras cuentan con compromisos de mejoras que deben cumplirse. Pese a ello, los problemas informáticos obstaculizan los procesos de planificación y la entrega de la docencia, y pueden provocar consecuencias negativas para los procesos de acreditación y re-acreditación.
- IX. La institución optó por el cambio de una plataforma externa de alto costo, por una de acceso libre (MOODLE); sin embargo, según reportes se carece de suficiente personal capacitado para atender esta plataforma.
- X. Los cursos de extensión se están viendo igualmente afectados, lo cual genera también insatisfacción en esta otra población usuaria de la UNED.
- XI. El deterioro de imagen institucional que todas estas situaciones generan, lo cual atenta contra el proceso de atracción de nuevos estudiantes.

**Por tanto:**

- 1. Solicitamos se sienten las responsabilidades del caso, para que los actores y las instancias que han llevado a la Universidad a este caos, asuman las consecuencias, y se corrija la situación de manera inmediata y efectiva.
- 2. Requerimos que el Consejo Universitario asigne los recursos económicos necesarios para disponer de una plataforma LMS robusta y estable, con



sostenimiento técnico y financiero adecuado, que responda a las necesidades del modelo de educación a distancia, las 24 horas, los 7 días de la semana.

3. Solicitamos un auditoraje externo para todos los sistemas informáticos que brindan soporte a la academia, de manera que se determinen, en el corto plazo, las recomendaciones y las acciones por emprender para eliminar todos los riesgos existentes.
4. Requerimos que, a las Escuelas, al SEP y a la Dirección de Extensión, se les asigne los recursos presupuestarios para nombrar personal competente que pueda dar soporte, capacitación y acompañamiento en el uso de la plataforma, con la inmediatez requerida por el profesorado y la población estudiantil”.

Este es el oficio que nos han entregado a los compañeros y compañeras del Consejo Universitario y, lógicamente, decirles a las personas designadas por el grupo que estamos en la mejor disposición de escucharlos y sobre todo de ratificar lo que aquí se solicita desde la perspectiva de lo que le corresponde a este Consejo Universitario y que no es todo porque es un tema administrativo, sin embargo es un problema institucional.

KATYA CALDERON: Quiero hacer una aclaración. Nosotros no somos los designados por el grupo, fuimos convocados por el Consejo Universitario a la 11:00 a.m.

YARITH RIVERA: Un saludo para todos y todas. En principio los compañeros que participaron hoy son los que habíamos designado por cada una de las unidades académicas para que pudieran manifestarse en torno a la experiencia de ellos.

Nosotros fuimos convocados para las 11:00 a.m. a este Consejo Universitario.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Me parece que los representantes deberían estar presentes.

\* \* \*

Ingresa a la sala de sesiones las señoras y señores Jenny Seas Tencio, directora Sistema de Estudios de Posgrado; Enrique Gómez Jiménez, encargado Carrera Ingeniería Informática; Floreny Ulate, encargada Programa Secretariado Administrativo; Mary Ann Web, encargada Programa Inglés; Gabriela Bejarano Salazar, encargada Carrera Informática Educativa, Moisés Méndez Coto, estudiante de la Carrera de Administración de Servicios de la Salud.

\* \* \*

LUIS GUILLERMO CARPIO: Para las personas que se están incorporando, iniciamos la discusión y se procedió a dar lectura a la nota y quedó registrada en actas.

Se nos unió la manifestación con la convocatoria que tenían los directores y directoras de Escuela, la vicerrectora Académica y los representantes de la DTIC a las 11:00 a.m., entonces vamos a hacer un solo encuentro a efectos de poder maximizar el tiempo y tener mayor aprovechamiento de la situación.

Les agradecería a las personas que quieren hacer uso de la palabra, que digan el nombre para efecto de actas y es importante que quede registrado el nombre.

Si alguno de los que se han manifestado y para efectos de que quede en actas, y que algunos compañeros de las Escuelas y estudiantes que quieran manifestarse para que quede registrado en actas la preocupación. Me parece lo más prudente, porque el Consejo Universitario funciona aquí no afuera, y afuera somos individuos, funcionarios particulares o funcionarios.

Voy a proceder a dar la palabra para que queden registradas en actas las preocupaciones.

ENRIQUE GÓMEZ: Mi nombre es Enrique Gómez Jiménez soy el encargado de la Cátedra de Desarrollo de *Software* del Programa de Ingeniería de Informática de la Escuela Ciencias Exactas y Naturales.

Los cursos que dirijo son a nivel de licenciatura en desarrollo y como verán los actores o sea, los estudiantes son los más sofisticados en tecnología y críticos de lo que está pasando.

Pienso que hemos tenido enormes problemas que se han venido arrastrando desde hace mucho tiempo y es hora de que busquemos en forma conjunta una solución a este asunto.

Doy clases en otra universidad pública y veo cómo ellos están avanzando en la tecnología, por ejemplo la Universidad Nacional sin ser una universidad a distancia es meramente presencial y está apostando a la tecnología.

Los estudiantes de la Carrera de Ingeniería son los que más usan la plataforma, es nuestro caballo de batalla y cuando eso falla con estudiantes de informática, sentimos vergüenza ajena al tener que estarnos disculpando todo el tiempo y tal vez ni don Francisco ni el señor rector y ni mí persona tengamos la culpa, sino que la tenemos todos, porque no hemos actuado en una forma más agresiva para resolver el problema.

Hay que buscar los recursos, ya sea que se invierta en tecnología aquí o lo que estamos haciendo ahora con un plan piloto, que es teniendo una empresa afuera y

que para ellos tengan la responsabilidad de tener todos los sistemas a tiempo y alta disponibilidad, en buena hora.

Como funcionario y soy estudiante del curso 100% en línea que desgraciadamente hemos perdido dos sesiones virtuales que son la parte oral y eso ha afectado mucho, ya no se puede volver a reprogramar. Se ha hecho, pero esa no es la idea que me digan que hoy no hay plataforma y se va a reprogramar para mañana a la misma hora, el asunto es que la gente no tiene tiempo porque ya está organizada.

Nuestros estudiantes son bien organizados, para ser un estudiante a distancia debe ser bien organizado y esa organización decide cierto día se debe entregar la tarea y si el día programado no se entregó por falta de disponibilidad de la plataforma, ya otras actividades se van a afectar.

Por eso se debe buscar una solución a corto plazo, para que podamos tener siempre esa confianza del estudiante hacia la plataforma. Muchas gracias.

FLORENY ULATE: Buenos días, señores miembros del Consejo Universitario. Mi nombre es Floreny Ulate, soy funcionaria de la Escuela Ciencias de Sociales y Humanidades de la Carrera de Gestión Secretarial de la Oficina.

Como lo dijo el compañero de la ECEN, la problemática es de todos. En la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, se tienen a los estudiantes de primer ingreso, entonces ahí se complica más el asunto porque como estudiantes de primer ingreso se tiene que dar una guía y llevar muy de cerca todo el crecimiento como estudiante a distancia, no solo ellos, sino todo el resto de carreras que hay en la Escuela, también tienen una interacción fuerte en la plataforma y todos con la misma problemática. No hay quien se escape de esto.

Pero no solo a nivel de estudiantado, nosotros desde las carreras y cátedras se nos complica mucho, ser eficientes porque por un lado todo nuestro cariño que le tenemos a la universidad y con todo nuestro esfuerzo, pero a veces se nos hace imposible porque los tiempos en la universidad son justos y en eso es muy rígida, todos lo entendemos y debe ser así.

Pero sí nos exigen esa rigidez en respuesta, también nos tienen que apoyar con las herramientas para llegar a darles lo que nos están solicitando y no solo ustedes como cabezas de esta universidad, sino que nos debemos al estudiantado.

En este cuatrimestre, lastimosamente porque no sabemos a dónde está el problema, por lo menos de mi parte no lo sé, lo que sé es que tengo el problema y no lo puedo solucionar, pero tengo que palearlo de alguna manera, con tutores, estudiantes y compañeros.

La petitoria es esa, que nos den las herramientas para poder hacer de esta universidad lo que todos anhelamos, por lo menos sostenerla y sí es la universidad del futuro, pero que nos den las herramientas para colaborar con eso.

Algo importante es que estamos nosotros con esa disyuntiva, que el estudiante de primer ingreso es el que nos representa, todos nos representan, pero el estudiante de primer ingreso es la primera percepción que tienen, imagínese como salen que nadie le puede explicar qué pasa, entonces es muy desorientadora esta situación.

Realmente les solicitamos todos los compañeros de la Escuela que nos no den una luz y nos diga cómo, ya sea corto o mediano plazo, pero que se vea un crecimiento en este asunto.

No es solo el sistema de cargas ni el sistema de digitación de notas ni matrícula, es todo el conjunto y donde se va sintiendo ese cargo sobre las cargas que no podemos resolver, pero que tenemos que dar la cara y no sabemos qué decir.

Con todo el cariño y en forma vehemente, qué se puede hacer y todos estamos dispuestos a colaborar en lo que sea, pero que se nos dé una luz para llegar a ser una comunidad a distancia. Muchas gracias.

GABRIELA BEJARANO: Buenos días, señores del Consejo Universitario y señor rector, mi nombre es Gabriela Bejarano, soy encargada de la Cátedra de Informática Educativa de la Escuela Ciencias de la Educación.

No voy a ser redundante con respecto a lo que han mencionado los compañeros, y me voy a referir a mis casos particulares y lo que hemos visto en la Escuela.

Nosotros en este momento no podemos aplicar los modelos de evaluación que se consignaron en este cuatrimestre porque los estudiantes no están pudiendo subir las actividades, bajar materiales, se suben los archivos y se baja información corrompida totalmente, se pierden los enlaces, se perdieron las notas de los exámenes, se perdieron notas de otras evaluaciones del proyecto, se dio la retroalimentación de las rúbricas, pero esto no es solo con *Moodle* como han mencionado, sino es con todos los sistemas.

En el sistema de cargas académicas, tres o cuatro veces y los que somos de informática no tenemos problemas con los sistemas ni cómo interpretarlos ni como completar la información y que en esto el compañero Enrique y mi persona sabemos algo de utilizar sistemas.

Lo que nos dicen es que nos salgamos del sistema, posiblemente es el navegador e instalen otra versión, no se actualizan las cargas académicas.

En este momento le tengo que decir al profesor que recalifique todo, porque este fin de semana se aplican exámenes y los estudiantes no saben en sus proyectos y

tareas, cuáles son las condiciones que deberían mejorar y que son base para las evaluaciones que están desarrollando.

Como dijeron los compañeros, creo que necesitamos calidad, pero esa calidad nosotros no la estamos suministrando, les pedimos a los profesores un acompañamiento en plataforma, pero ese acompañamiento se perdió, se le pide a los profesores que recalifiquen con las herramientas que ya estaban y la plataforma no deja recalificar sobre la misma actividad.

Entonces en qué condiciones estamos haciendo trabajar a nuestros tutores, y peor aún, qué condiciones están recibiendo nuestros estudiantes, cómo le voy a decir a un estudiante no aprobó una asignatura cuando el estudiante me puede decir no recibí la retroalimentación y no sé qué debía mejorar.

Esta situación es preocupante, las carreras que están acreditadas y conversábamos que por dicha el par evaluador nacional que vino antes del mantenimiento vio las plataformas antes, porque ingresaron a los entornos para ver cómo se realizaban las interacciones entre los estudiantes, cómo era es mediación entre el docente y si ese mismo escenario lo tuviéramos hoy, se hubiera llevado otra imagen.

Me parece que hay que tomar decisiones y no pueden ser decisiones a mediano plazo, sino a corto plazo, por dicha se va a realizar una prueba piloto en el III cuatrimestre y si en este momento la Universidad no tiene las condiciones en los servidores, estructura y personal, creo que esa solución hay que sacarla de la - Universidad, no hay que tener miedo.

Al igual que expresa el compañero Enrique, cuando se trabaja en otras universidades, uno puede ver sistemas más robustos y es cierto que no tiene nuestra cantidad de estudiantes, pero se han ido puliendo en tener mejores soluciones. La Universidad tiene 22 carreras acreditadas y eso ha sido el esfuerzo de toda la comunidad tanto de académicos, administrativos, estudiantes, profesores, etc., sostenga eso no es fácil ni barato, y en este momento ustedes como los máximos representantes de la universidad, les solicitamos que por favor tomen decisiones.

Una acreditación o la calidad que queremos no se van a sostener con estas condiciones y sobre todo, los estudiantes no merecen estas condiciones. Muchas gracias.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Estoy teniendo comunicación con doña Saylen Auslin y me dice que se llame a la fiscal de la FEUNED, que es doña Ana Lucía Quirós Hidalgo para que pueda ingresar.

\* \* \*

Ingresa a la sala de sesiones la señora Ana Lucía Quirós Hidalgo, fiscal de la Federación de Estudiantes de la UNED.

\* \* \*

LUIS GUILLERMO CARPIO: Le damos la bienvenida a la fiscal de la FEUNED.

MARY ANN WEB: Buenos días y muchas gracias por brindarnos este espacio para nosotros muy necesario.

En representación de mis compañeros del Centro de Idiomas, como trabajamos en forma diferente a otros programas, y en representación de la Dirección de Extensión Universitaria y con base en lo que me han expresado algunos compañeros y compañeras, lo que quiero decir es que el Centro de Idiomas viene trabajando con un plan estratégico y la Dirección de Extensión Universitaria también.

En ese plan estratégico que se hizo hace cinco años, se estableció con base en estudios de mercado, que debíamos crear los programas de inglés en línea porque ahora esa es la modalidad y se debería crear lo que son los programas intensivos, y lo que hizo fue crear programas híbridos para crear programas intensivos y acortar el plazo del programa regular.

Todo ha marchado bien, se compró la plataforma de Oxford y además de eso los programas que son en línea tienen una parte que es de conversación y que usa el WizIQ y se requería que esto trabaje bien y además que ha sido exitoso, cursos que se abren y cursos que se llenan.

Lo que ha pasado con esto es que nos ha generado una pésima imagen, cuando se pasa una evaluación a los estudiantes califican muy bien la plataforma de Oxford, muy bien al profesor, pero lo que es *Moodle* y toda esa conectividad la calificación pésimo.

Creo que en este momento lo que no se está dando es el soporte como debe ser a nosotros, esa es mi opinión, porque veo que hay momentos que profesores ingresan y solicitan ayuda a la DTIC y todo va mal, y de repente lo atiende otra persona y sucede que se arregla el problema. No soy tecnóloga, pero el sentido común me dice que algo no está trabajando bien.

Sabemos que en este momento no hay recursos, que el país se puede decir que está quebrado y vamos en la colada nosotros y no creo que en este momento sea un asunto de que hay que cambiar lo que se tiene, es un asunto de actitud, me parece a mí, y de hacer las cosas bien y creo que con lo que tenemos se puede trabajar porque se ha venido trabajando y no sé qué está pasando.

En enero se ingresa con el sistema caído, de mi parte siempre vengo una semana antes de que entremos a laborar para poder empezar a revisar el correo porque generalmente lo tengo muy lleno, tenemos 2400 estudiantes, 140 profesores, 35 sedes y sucede que este enero no había nadie que me atendiera.

Todos los años hay alguien que lo atiende para abrir el sistema y no lo pude hacer. Llegué un lunes y no había nadie y un viernes tampoco. Me parece que es algo más que el equipo, sino que es más profundo, es un asunto de que lo que tenemos se haga bien y con lo que tenemos, porque la Universidad ni el país está en este momento para adquirir más cosas hasta que este asunto presupuestario se resuelva no se puede estar pensando en que vamos a adquirir un equipo más sofisticado. Me parece que con lo que hay, se deben hacer las cosas.

YELENA DURÁN: Buenos días. Voy a poner el ejemplo de lo que estamos trabajando directamente en la Dirección de Extensión Universitaria con todos los cursos que se imparten, sea el Centro de Idiomas.

Aparte de los problemas de matrícula que doña Mary Ann mencionó, y como ustedes saben la matrícula de San José la tenemos nosotros directamente, la hacen compañeros y compañeras que se ponen la camiseta y que no tienen que hacerlo, pero lo hacen por amor a la Dirección y a la Universidad y también tuvieron muchos problemas, es mucho estrés para ellos y para mí, escuchar a los estudiantes quejarse que no pueden ingresar al sistema y es bastante desagradable para ellos y para nosotros también, porque al final uno es que el que tiene que escuchar a los estudiantes y aunque uno se justifica, pero se queda mal.

En la Dirección de Extensión Universitaria se está trabajando con la calidad académica de los cursos de una persona que le da monitoreo a los cursos en línea para ver si los profesores están ingresando cuando les corresponde, si están atendiendo las quejas de los estudiantes y me estaban comentando que desde ayer no pueden ingresar y esto atrasa todo el trabajo que se tenía para este cuatrimestre.

Igualmente, les pasa a los profesores todos los días, son quejas de que no pueden ingresar, así como los estudiantes.

La experiencia en la Dirección de Extensión Universitaria es bastante desagradable en este sentido, de que hay muchas fallas y se ha tratado de poner cursos en línea por la situación de las aulas que no hay tantos espacios y cada día lo que solicita la gente es tratar de matricularse en cursos en línea. Se han hecho cursos en línea, pero si nos falla este asunto quien queda mal es la Universidad. Muchas gracias.

GRACIELA NUÑEZ: Buenos días a todos. Qué difícil es tratar de hacer un resumen de todo lo vivido en tantos años, porque esta situación viene presentándose desde hace mucho tiempo y se ha planteado en diferentes

espacios y creo que el nivel de indignación al que llegamos hoy es justo la falta de respuesta efectiva y hasta creíble que hemos recibido de parte de las autoridades.

Me gusta mucho poder participar después de la compañera Mary Ann que de alguna manera ella ha expresado algo que comparto y que tal vez no se trata de un asunto de comprar más tecnología.

Probablemente haya un asunto tecnológico detrás, pero no puedo aventurarme a decir si lo es o no, eso no me corresponde a mí porque no soy técnica, pero sí puedo ver que hay un asunto de falta de toma de decisiones adecuadas y de asumir responsabilidades con todo lo que se está dando.

Lo grave es que es asunto de todos los sistemas institucionales que al menos en la academia utilizamos, es decir, está la plataforma, pero también está cargas académicas, notas parciales y no quiero ni mencionar el sistema de transporte porque ese es crítico y no creo que sea un asunto de sistema y creo que es un asunto nuevamente de quién administra los sistemas.

Luego está la página *web*, el entorno estudiantil, el sistema de matrícula que aparecen y desaparecen estudiantes y que al menos en la Escuela tuvimos 75 estudiantes en este cuatrimestre que aparecieron y no sabemos por qué aparecieron y por qué en el momento en que se matricularon no quedaron ahí, y eso sucede por primera vez al menos que me dé cuenta en todos los años que llevo en la Universidad.

Es un caos en todos los sistemas y lo peor es que uno acude en su momento a las personas que nos pueden ayudar y la sensación que nos da es que todo está bien, solo que cambie de explorador, está usando Chrome entonces debe usar Firefox, lo cual para mí es una falta de seriedad en la respuesta, porque no puede ser que cada vez que uno va a usar una aplicación diferente, haya que moverse a un explorador diferente para que dé una respuesta. Eso no puede ser y esa es la respuesta que nos están dando y es la respuesta que le estamos dando al estudiante y de verdad es vergonzoso.

Creo que hay un asunto y como usuaria de todos estos sistemas, probablemente organizativo y no puedo entender cómo no se entienden los sistemas, cómo se toma una decisión por ejemplo, tan básica como la que se tuvo que tomar en la Escuela con los cursos bimodales de agregar una letra más al código de la asignatura para poder bajar las orientaciones académicas y el sistema no permite bajarlo porque tiene una letra.

No es la primera vez que un código de una asignatura tiene letras además de números, y no se sabe por qué ahora no se puede bajar.

Entonces cada decisión que se toma para mejorar de la calidad siempre enfrenta el asunto de que hay un problema tecnológico en el medio y hay una gran fila de



prioridades que se tienen que atender antes de llegar a esa fila. Esa fila de prioridades nunca se detiene y nunca se atienden las prioridades de nosotros.

Realmente preocupa en matrícula al inicio del año y que no haya una atención una semana antes, habiendo una matrícula *web*.

Creo que no es un asunto solo de tecnología y de comprar más tecnología, creo que hay un asunto más de fondo que se tiene que analizar y se tiene que resolver, y que hasta que no se resuelva vamos a tener a toda una institución sufriendo como la tenemos en este momento por no tomar una decisión específica. Quería manifestar esto porque no me parece que sea un asunto solo de comprar más tecnología.

Creo que hubo una comisión en su momento que hizo un estudio de los requerimientos que tenía que asumir la Universidad para hacer el cambio de *Web CT* a *Moodle* y no me queda claro si se asumieron tal cual o si sencillamente se pasó a *Moodle* sin asumir esos compromisos, me gustaría escuchar una respuesta de parte de ustedes.

Realmente, me duele mucho porque hay personas que sí defendimos que se dejara de comprar una plataforma externa con un costo altísimo que tenía para la Universidad, porque fui una de ellas que toda una vida usó Moodle y me funcionó de lo más bien, porque la Cátedra de Inglés se tiene que hacer un uso altísimo precisamente por todas esas aplicaciones que implica una interacción sincrónica con el estudiante, la hicimos desde un principio y nunca nos falló, empezó a fallar cuando se hizo el paso masivo de toda la Universidad a la plataforma.

Me gustaría conocer en qué condiciones estamos en ese sentido como Universidad, relacionado con las normas de TI que se tienen que cumplir, porque todo esto tiene que tener una explicación y realmente no la hemos tenido, creo que lo merecemos y las respuestas que nos están dando en estos momentos no son aceptables.

No es que nos indiquen que el problema de la plataforma es que este WizIQ está generando una lentitud masiva y que por tanto hay que eliminarlo, el WizIQ es importante para muchas asignaturas porque es justamente donde se pone las rubricas y se tienen los encuentros presenciales con los estudiantes, eso no es una respuesta aceptable y ese es el tipo de respuesta que estamos recibiendo constantemente.

EDUARDO CASTILLO: Buenos días señores y señoras del Consejo Universitario e invitados.

Básicamente, comentar una anécdota y una preocupación. Comenté afuera que una decana de una Universidad de Chile, me hizo la observación de que se tenía que tener un sistema tecnológico robusto, obviamente, eso es lo que desde afuera

se aprecia y lo que desde afuera deberíamos tener nosotros, no pude contestarle mayor cosa porque tampoco voy a poner en mal a la Universidad.

De paso aprovecho para invitar a todos los miembros aquí presentes a la actividad de ceremonia de acreditación de nuestras ocho carreras el miércoles 27 de setiembre del 2017 en el Paraninfo a las 10:00 a.m.

La preocupación es esa, precisamente, que hablamos de la calidad de todas las cosas que hacemos, cuando esto debería ser un sistema robusto, una fortaleza de la Universidad, en todas nuestras carreras y asignaturas si nosotros pretendemos el día de mañana tener todas nuestras carreras en línea de esta forma no podemos hacerlo, tengo mis reservas, de esta manera no podemos exponernos, porque qué es lo que pasa, estamos creando una imagen negativa a nuestros estudiantes, obviamente, a toda la comunidad nacional y no es bueno que nosotros nos estemos exponiendo.

Hay muchas personas que no creen en nuestro sistema a pesar del tiempo y si nosotros con este sistema lo hacemos vulnerable con mucha más razón. Me preocupó la vez pasada cuando en una visita que se hizo con la señora vicerrectora Académica al Centro Universitario de San Vito, una estudiante indicó que podía alterar los sistemas y realmente nosotros nos preocupamos, hicimos la observación a los compañeros de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) y nos aseguraron que eso no es posible, partimos del supuesto de que eso no es posible; sin embargo, a uno le queda la espina de que sí es posible, porque si han vulnerado sistemas tan seguros como el de la Casa Blanca y de los bancos, obviamente los nuestros que se nos cae el sistema a cada rato o tiene este tipo de debilidades bastante obvias, creo que sí es factible a pesar de las observaciones de los compañeros.

Esa parte nos preocupa y más que nosotros estamos pregonando calidad, estamos acreditando nuestras carreras, estamos haciendo esfuerzos enormes para que todas nuestras carreras estén acreditadas y sé que a corto plazo todas las Escuelas tendrán sus carreras acreditadas, todos vamos en proceso, pero como todo lleva su tiempo.

Esa es la gran preocupación que tengo, no la manifesté afuera porque se me olvidó, pero si realmente estoy preocupado de que eso en el día de mañana pueda ser una debilidad fuerte en la cual algunas de nuestras expectativas se puedan caer, ya tenemos conocimiento de acreditaciones y de carreras de otras universidades que se han caído y no quisiera saber ni conocer que esta debilidad, que debería ser una fortaleza, sea la causa para que nosotros perdamos algunas de nuestras acreditaciones, porque deberíamos de tener sistemas robustos.

JENNY SEAS: Buenos días. Voy a ser muy breve y no quiero reiterar las situaciones que han presentado.

En el caso de Posgrado, como ustedes lo saben, la mayoría de los servicios como la asignación de tiempos, notas parciales, etc., no se utilizaban en este sistema, pero hemos empezado a utilizar un plan piloto para la asignación de notas parciales y hemos tenido muchos problemas, eso me ha llevado a reflexionar, porque desde hace mucho tiempo utilicé el sistema siendo encargada de cátedra y pensé que todas esas situaciones ya se habían resuelto y que ahora el hecho de que el SEP se incorporara en este uso iba a ser un tránsito más fluido, menos engorroso y frustrante para las personas de Posgrado que no lo han utilizado.

En pocas palabras, creo que esta experiencia que hemos tenido se ha traído abajo parte importante del Proyecto SEP para la virtualización, internacionalización de los programas y para la mejora continua, es un contrasentido, venía motivando a los compañeros y compañeras hacia ampliar los programas con la virtualización e internacionalizarlos, pero desde hace algunas semanas les he dicho: -ya no sigo-, porque pasé de mandar un mensaje positivo de motivación a el mismo día o al siguiente comunicarles que tomen medidas, que amplíen programas, que amplíen el cuatrimestre para atender a los estudiantes, en fin, esa serie de situaciones, que creo que hasta que no tengamos una luz no podría comprometerme a que el SEP se encamine otra vez en esa idea, porque con lo que tenemos no podemos, así motivemos, capacitemos, el mensaje es otro.

Para la próxima matrícula doña Susana nos informa que volvemos al sistema y de una vez le pido que lo hagamos también presencial en los centros universitarios, porque en la última matrícula así lo tuvimos que hacer.

LUIS MONTERO: Es algo muy rápido porque los compañeros ya han externado todo.

Es importante comentar una situación que se presentó en el trayecto de esta semana, comentaban los compañeros de Informática, voy a utilizar términos un poco más suaves de lo que usaron los estudiantes, en resumen decían que cómo la UNED se atrevía a dar Ingeniería Informática si no tenía capacidad para resolver sus propios problemas informáticos, eso lo publican los estudiantes y vieran la vergüenza que da.

Esta semana estuve de gira, estaba cuidando examen, los estudiantes de Quepos se me arrimaron y me hacían el planteamiento de que por qué no nos olvidamos de la plataforma por dos cuatrimestres y cuando la Universidad tenga capacidad volvemos a usarla, que volvamos a la Universidad del 2004.

Quería transmitirles eso porque realmente la manera en la que estamos siendo desprestigiados aceleradamente, los estudiantes quieren el sistema, hacen un esfuerzo, pero llega un momento de desesperación aunque las cuatro Escuelas y me imagino que la Dirección de Extensión Universitaria y el SEP estamos dando todas las flexibilidades.

Este cuatrimestre en la Escuela las notas no se podrán subir porque se cayeron los sistemas y las notas andan perdidas y todo lo que estaba en plataforma y ahí se pierden resultados, no logran subir a tiempo, cuando logran subir las tareas lo que me comentan los encargados de cátedra es que salieron totalmente dañado lo que estaban bajando y hay que pedirle al estudiante que lo mande al correo institucional que por dicha este cuatrimestre no falló el correo, porque el cuatrimestre pasado sí.

Tenemos situaciones graves y el problema es que la institución está deteriorando su imagen por intentar utilizar una herramienta que se supone que facilitaría.

Estoy preocupado, realmente, porque en un mes tengo visita de pares externos para Ingeniería Agronómica y si nos tocan pares externos difíciles y si entrevistan estudiantes que van a hablar de la realidad creo que podemos llegar a tener problemas con el proceso de acreditación.

YARITH RIVERA: Creo que si nos ponemos a copiar lo que dicen los tutores y los estudiantes serían interminable las situaciones, quizás ustedes no se imagen, porque nosotros las vivimos constantemente estamos leyendo y hasta brindando contención, no me voy a referir porque ya han sido amplios los compañeros.

Hay un asunto que nos llama mucho la atención en esta Universidad y es que los sistemas informáticos están aislados, tenemos un sistema de notas parciales y estábamos muy alegres porque los estudiantes pueden acceder a sus notas cuando lo quieran hacer, pero es interesante que ese sistema no se habla con el sistema que tiene la Oficina de Registro, cuando se hicieron las consultas y me parece muy interesante porque es respuesta que me dio la señora Tatiana Bermúdez, porque cuando en la Escuela se nos presentó una situación con las actas de notas, nos dijo que lo que tiene Registro no se conversa con notas parciales, entonces, le pregunto: -¿por qué ocurre eso?-, porque me parecía absolutamente anormal, me dio una respuesta que me dejó más que sorprendida, indicó que los sistemas los hace cada quien, cada instancia construye su sistema y por eso no es posible lograr que se converse.

Deberíamos poder tener, por ejemplo, si tenemos el de notas parciales las actas de notas deberían tener salidas, pero nuestros compañeros tienen que estar haciendo ese trabajo a pie todavía.

Creo que hay un montón de ingredientes que no se están atendiendo, hay una descoordinación, hay falta de comunicación y me atrevería a decir que hasta de compromiso y actitud nos está faltando en muchas de las acciones. Los tutores a veces dicen: -¿cómo es posible que no pueda resolver una duda a las siete de la noche? ¿por qué me tengo que esperar al día siguiente para resolverla?-, eso le pasa a los tutores constantemente, por eso les digo que el asunto es serio y la comunicación no es clara, ni fluida ni transparente y creo que eso también hace que las situaciones que estamos enfrentando sean mayormente preocupantes e inciertas de lo que podríamos imaginar.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Antes de que ustedes vinieran, a razón de que nos habían prevenido, estuvimos conversando sobre el tema y el Consejo también manifiesta su preocupación por todo lo que está pasando, pero también tiene claro que este es un tema estrictamente administrativo y nos corresponde a nosotros dar una solución.

FRANCISCO DURÁN: Agradecerles el espacio y toda la retroalimentación que nos brindan, me hubiera gustado que esta hubiera sido por la vía correspondiente, pero bueno, nos encontramos acá y en ese sentido les agradezco.

Hay una serie de elementos que ya lo había comentado con este Consejo Universitario, ya les había dado un detalle de lo que había sucedido respecto a lo que ha pasado con el *Moodle*.

Hay una pregunta que hizo la señora Graciela del Proyecto de *Moodle*, aquí tengo toda la documentación, ahora sí la traje porque la vez pasada me habían llamado y no la puede traer. El proyecto se aprobó con recurso humano en su debido momento y a nosotros nos dieron ese recurso humano algo así como ocho o nueve meses después, no lo dieron el 01 abril del 2014 y ya el proyecto iba atrasado y no contábamos con el recurso para poderlo atender, este es el momento que todavía no se ha asignado la otra parte, porque solo nos dieron uno y todavía tenemos pendiente que nos asignen otro recurso, eso era parte del proyecto, estaba en el documento donde se nos planteó y se dijo qué era lo que se tenía que hacer, desgraciadamente con esa carencia de recursos nosotros lo que hemos hecho es un recargo de personas.

Esto es muy importante y se los tengo que comentar, porque lo escucho mucho en los pasillos y esto frustra a las personas que trabajan en la DTIC, es cierto que somos muchas personas, somos 54 personas ahora que tenemos soporte técnico en la Dirección; sin embargo, nosotros atendemos varios procesos de infraestructura, de redes, que no tienen nada que ver con sistemas y que se asocian eventualmente a *Moodle* y a las demás aplicaciones.

También atendemos ciento y pico sistemas de información, si sacamos la cantidad de personas que están desarrollando más o menos le toca cuatro sistemas a cada persona y significa que el mismo que hace notas es el mismo que está haciendo otra aplicación, hay un traslape de funciones de parte de nuestros funcionarios que tienen un montón de cosas y por eso rara vez se les ve afuera, porque las están atendiendo.

Los sistemas funcionan 24 horas, están ahí disponibles para que las personas los accedan, nosotros tenemos jornadas de ocho horas y por eso me toca ver a muchos compañeros cuando me quedo, se quedan tarde trabajando atendiéndolos y por dicha, aunque ahorita estamos hablando de los sistemas académicos hay otra gran cantidad de sistemas de los que no tenemos observaciones y ahí están funcionando y operando.

Particularmente, les puedo decir que nuestro centro de datos que está arriba ya cumplió su ciclo de vida, ya se los he comentado en el Consejo de Rectoría, ahí tengo toda la documentación en donde se los hemos hecho saber. El centro de datos actual tiene un montón de problemas, este fin de semana y particularmente el martes hubo un problema eléctrico, se cayó la página *web*, desgraciadamente era feriado, no teníamos a nadie en planta, no lo pudimos levantar y fue un problema adicional.

Hay un montón de problemas eléctricos y eso nos impide dar un buen servicio, de hecho este año tuvimos un incendio en el centro de datos, se nos quemaron algunos equipos, nosotros ya habíamos previsto esto, ya habíamos visto el agotamiento del centro de datos y tenemos una solución planteada que es una construcción de un centro de datos nuevo con un centro de datos alterno.

Esta inversión se hizo con el Acuerdo de Mejoramiento Institucional (AMI), aunque es un tema de inversión grande como se comentó ahora, la ventaja es que ya está hecha, las adquisiciones están, se adjudicó y lo que estamos esperando nada más es pasarnos a un nuevo centro de datos con las condiciones correspondientes y cuando tengamos ese centro de datos implementado no vamos a tener estas situaciones de caída de corriente y una serie de cosas que se salen de nuestro control y que nos afecta mucho no solamente a ustedes, sino también a nosotros.

Es muy importante y ahora lo comentaron, hay cosas que se salen completamente del tema tecnológico y ya lo había dicho la vez pasada en el Consejo Universitario, a pesar de que hablamos mucho del tema de las plataformas, no veo aquí nadie del PAL y, por ejemplo, ahora voy a hablar del tema de las comunicaciones, es un tema de organización de sistemas y de gobierno de TI que creo que es a veces donde fallamos, en ocasiones se cree que es un tema de gestión, pero eso no es gestión de la TI es otra cosa y se llama gobierno de las TICS y tiene que ver con un empoderamiento de los usuarios. La norma claramente dice, se los había dicho también en el Consejo Universitario la vez anterior, que son los usuarios, son los titulares subordinados con sus respectivas competencias los que tienen que aprovechar la tecnología al máximo y para lo que no tengan serían las herramientas manuales que correspondan.

Es muy importante que los del PAL estén acá porque son parte de esta situación y siento que a veces nuestros sistemas de información se nos quedan un poco obsoletos y rezagados porque justamente no se solicitan las cosas de la manera correcta, si se necesita una interface tienen que ser claros de que se tiene que conectar, traerse la información y a veces eso no se solicita, con el agravante de que cuando sí se solicita hace cola hasta que le toque, porque, como ustedes saben, tenemos a un montón de personas atendiendo múltiples sistemas.

Se ha estado trabajando también en el tema de prioridades, pero tarde o temprano se deja cosas por fuera, porque hay algo que tiene una prioridad menor y

desgraciadamente se va a quedar ahí rezagado ese es el escenario de pocos desarrolladores para tantos sistemas.

Como se indicó afuera, muchos de los compañeros decían que entienden que hay una situación fiscal complicada, yo también vivo acá y veo las noticias y estoy muy al tanto. Ahora lo planteaban que la Universidad Nacional tiene un muy buen sistema, bueno la UNA tiene 85 informáticos trabajando en el departamento de Tecnología la última vez que le consulté al director, obviamente con 30 personas más nuestro sistema, se los garantizo, estaría funcionando muchísimo mejor.

Ahora que escucho a muchas personas diciendo que por favor asignen los recursos, también hago ese mismo llamado, he hecho un montón de solicitudes, la vez pasada no me creyeron, pero esta vez me las traje impresas, no imprimí los anexos porque se me hace demasiado grande, he hecho la solicitud pidiéndole desde el 2013 a la fecha los recursos para poder atender todas estas situaciones, pero sin ese recurso lo que nosotros generamos desgraciadamente es esto.

Los problemas de matrícula que nos sucedieron la vez pasada, porque es muy importante y muchos dicen que no lo conocen, como les digo, es un tema de las áreas usuarias y tienen la responsabilidad de comunicar lo que le sucede al proceso en general no solo al sistema, es parte de todo un proceso y son ellos los que tienen que comunicarles, parte de eso pues, obviamente son las fallas en el sistema, nosotros hicimos una mejora completa del sistema de matrícula, ya estaba agotado y, obviamente, con un sistema nuevo el sistema genera alguna serie de inconsistencias, los sistemas tienden a estabilizarse y creo que estamos en proceso de estabilización del proceso del sistema de matrícula, también una situación del AS400, pero creo que ya la tenemos contemplada.

El *Moodle*, particularmente, tiene una gran cantidad de *plugins* una infraestructura enorme y algunas veces algunos *plugins* nos dan problemas, esta última vez fue el *plugins* del WizIQ, según me comentan los compañeros ya ellos hicieron los arreglos correspondientes y en teoría todos los fallos que se han estado generando después del mantenimiento ya es momento de que empiecen a funcionar bien, eso fue lo que sucedió.

Con relación a lo que comentaron y también ya había remitido a este Consejo Universitario una serie de medidas que se pueden aplicar, una de todas las medidas que me parece que es la más aceptada, es una evolución natural que podemos tomar como universidad y no tiene ningún inconveniente es un servicio administrado donde nosotros podamos tener la plataforma administrada por un tercero.

Ya lo hicimos con el correo electrónico y eso funcionó muy bien, nosotros mantenemos los usuarios, los permisos, la seguridad y un montón de elementos que son críticos y del corazón de la institución, pero la parte operativa y la que se brinda se da obviamente por un tercero que pueda brindar esta clase de servicios, es una medida que se puede tomar y tiene su costo, definitivamente, pero es una

evolución normal y natural que se van llevando las aplicaciones con la ventaja de que nosotros igual mantenemos la base de datos de los usuarios, mantenemos todo el tema de los permisos y nos podemos enfocar en hacer todas esas aplicaciones de integración de traerse la información de las notas y otras cosas para evitar esos inconvenientes que ya han comentado.

¿Qué es lo que sucede ahora?, como la plataforma la tenemos acá tenemos que estar revisando los *plugins*, la configuración, los servidores, etc., eso nos quita un montón de tiempo, es simplemente hacerlo a través de un servicio administrado, eso es un paso normal y natural que consideramos que se puede brindar y que es una muy buena solución ante toda la problemática que se ha venido presentando y que de hecho se puede utilizar en otros aspectos, nunca nos hemos propuesto este tipo de saltos, pero más bien es natural y normal a nivel tecnológico.

Insisto que a pesar de todos los problemas que conocemos y que sabemos en materia de presupuesto, nosotros para el año que viene tenemos contemplado una serie de elementos en el presupuesto que nos permiten dar una garantía más razonable de lo que sería la calidad y la capacidad de los sistemas.

Con respecto a lo de la pregunta de por qué damos la carrera, bueno definitivamente somos diferentes grupos de personas y, obviamente, es diferente, a veces el papel es diferente a aprender de algo y estar aquí día a día con las limitaciones, pero por ejemplo, hay un tema de aseguramiento de la calidad que es muy importante que nosotros contemplamos tener un tema de aseguramiento de calidad en los sistemas, a pesar de que nosotros hoy lo hacemos y antes hacíamos un aseguramiento de calidad en donde aplicábamos pruebas, por ejemplo, la última matrícula la probamos, el *Moodle* lo probamos constantemente, lo que pasa es que hacemos pruebas artificiales en donde nosotros poníamos un robot que se conectaba a los sistemas, hacía todas las pruebas y nos daba un resultado robot, él se conecta y hace lo que uno le programó. Ahora tuvimos una posibilidad que es que podemos entrenar a un sistema, ponemos a alguien a que haga el proceso de matrícula o una participación en un foro, por ejemplo y ponemos al sistema a que grabe todo eso y luego desde diferentes lugares ponemos a que esos sistemas hagan las pruebas directamente sobre nuestros sistemas, entonces, eso nos da una mayor garantía de que se prueba con datos orgánicos y en ese sentido se cuenta con esa posibilidad de hacer esa revisión y la ventaja es que por lo menos para este próximo proceso de matrícula nosotros lo vamos a aplicar para estar seguros y para dar esta garantía y mucho de lo que sucedió en el proceso de matrícula anterior ya se ha atendido, nos hemos enfocado en atenderlo, se vio en la semestral y esperamos que esto se vaya arreglando.

Desgraciadamente, con lo que les acabo de comentar con el centro de datos actual es muy difícil dar una garantía completa de que los sistemas funcionen bien porque podría suceder que en plena matrícula o en plenos periodos de recepción de exámenes hayan problemas eléctricos en el centro de datos actual, podrían pasar un montón de cosas y hoy nosotros no podemos dar una garantía en ese



sentido, pero es algo que es difícil que se dé, a veces nos pasa que se vienen todas juntas, en ese sentido tenemos esa ventaja y también que los hemos estado atendiendo y cualquier otra cosa es muy importante.

Como les digo, lástima que no están las áreas usuarias, se habló ahorita de las cargas académicas y no está don Carlos Montoya, se habló del *Moodle* y no están las compañeras del PAL que me parece muy oportuno haberlas llamado, no están las personas de Registro que puedan atender las situaciones muy particulares y que son justamente los que tienen el rol institucional de hacer todo el proceso de comunicación de atender todos los requerimientos institucionales por un mandato de la Comisión Estratégica de Tecnología.

Para darles esta seguridad desde que nosotros empezamos el proyecto y a pesar de que arrancamos ocho meses tarde con recursos, a pesar de que no tenemos a la otra persona que hacía falta y que estaba contemplada en el proyecto, a pesar de eso nosotros con recargo como sea, todos han estado atendiendo la plataforma y créanme que ellos han estado ahí, se han quedado tarde y han venido fines de semana, han tenido que hacer lo que hayan tenido que hacer y han estado atendiendo de una manera muy seria y profesional y hoy escucho que dicen que no tenemos a las personas capacitadas.

Lo voy a decir con nombres y apellidos no conozco en Costa Rica una persona que sea más experta que el señor Diego Abarca en *Moodle*, no lo conozco, es experto en eso y sabe más que los profesionales que contratamos y que ellos son expertos certificados y no conozco a nadie que conozca más en servidores que don Pablo Sandoval no hay nadie más experto en eso ahorita y son compañeros de la DTIC, podemos hacer hasta concursos y todo, tenemos a buenas personas y muy capacitadas; sin embargo, son solo dos personas que están ahí y este era un proyecto para un equipo relativamente grande.

Les cuento esto para que sepan la raíz del problema y también el apoyo que puedan brindarnos para contar justamente con esos recursos de la manera completa y poderle dar vida a esos sistemas que, nuevamente sí se requieren.

Les cuento que también soy tutor de la Universidad y muchos de los problemas que sufren también los paso, estoy detrás del cañón, detrás de toda esta problemática, planteando las soluciones a mis estudiantes y viendo a ver cómo podemos atenderlos.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Gracias, don Francisco. Creo que ellos no han escuchado lo que quieren escuchar, qué pueden llevarse hoy de que el fin de semana, por ejemplo no vuelvan a tener los problemas que han tenido.

FRANCISCO DURÁN: Para comentarles, creo que no lo dije tan puntual. Los problemas que tenemos con los *plugins* del WizIQ ya los compañeros lo arreglaron parece que hay unas situaciones de ingreso de usuarios, entonces eso es lo que están atendiendo ahorita, es muy importante seguir los protocolos establecidos y

eso tienen que reportarlo directamente con el PAL, por favor ayúdenos mucho con eso, el PAL es el que nos tira a nosotros el reporte más directo porque es que a veces nos contactan directamente.

En teoría, ya no debería haber problemas según lo que me comentan, ya se arregló el tema del WizIQ. Les cuento algo muy importante lo arreglamos nosotros, las personas que les nombré ahora, el WizIQ lo adquirimos y es un servicio que le estamos pagando a un tercero, este es el momento, según lo leí en la mañana, no nos han respondido qué fue lo que pasó y lo que hizo que nosotros falláramos.

Es un servicio que está contratado y no lo desarrollamos en la UNED, es el que causó que con la actualización que todos los cursos que lo utilizaban fallaran y eso que les cuento que se hicieron pruebas, el PAL las hizo y nos consta, como todo tal vez se les fue probar ese detalle de la actualización del curso y todo, así como a nosotros nos pasaba antes con las pruebas artificiales y a veces se le pasa a alguno algún detalle, lo mismo les pasó a los compañeros del PAL en esta actualización y nosotros mismos fuimos los que la arreglamos, esperamos todavía la respuesta oficial de la empresa y en todo caso me imagino que esto habrá que escalarlo y porque tenemos un contrato con ellos.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Tengo una inquietud, un domingo de estos usted estaba de vacaciones y me contacté con don Rolando, porque se había caído la página, don Rolando vino y a los diez minutos la levantó, en el sentido de que si hay gente que ya está trabajando con *Moodle*, por ejemplo, qué impide que esas personas estén trabajando en horarios diferenciados y no estén todos de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. de lunes a viernes, porque el Estatuto de Personal nos permite a cambiar el horario de las personas y si el problema es que no hay nadie cuando esto falla, entonces, por qué esas personas no se les hace un horario diferenciado por lo menos mientras encontramos una solución a los problemas que se tienen inmediatamente.

FRANCISCO DURÁN: A pesar de que el proyecto tiene solo a una persona trabajando que es el señor Diego Abarca, además, de él hay tres personas trabajando en *Moodle* tenemos a los señores Sergio Calvo, Pablo Sandoval y Esteban Artavia. El compañero Esteban le hicimos un cambio con el Estatuto, nos asesoramos y tiene un horario diferente, lo que pasa es que él trabaja sábados, porque si trabaja el domingo quién nos atiende la plataforma los otros días.

Es bien complicado, tenemos de lunes a viernes al compañero Pablo y de martes a sábados el compañero Esteban. Esto lo hemos visto muy fácilmente cuando tenemos el *chat* del equipo de contingencia de la Comisión de Contingencias, cuando hay alguien en planta esto se levanta inmediatamente, así como lo dijo don Luis a los 10 minutos, el problema es cuando no hay nadie en planta como por ejemplo cuando ha pasado en feriados, en las noches o madrugadas, veo que cuando llegan en la mañana eso se arregla casi que inmediatamente.

Es muy importante, he hecho solicitudes hace mucho tiempo para contar con disponibilidad para tener ese tipo de cosas, en aquel momento no se dio una respuesta, pero tal vez ahora tengamos esa posibilidad de tener la disponibilidad de los compañeros, porque es más un tema de disponibilidad que de estar acá, porque la posibilidad de que esto también se caiga fuera de un horario es grande.

La respuesta es que sí hay una persona con un horario diferente de acuerdo con lo que dicta el Estatuto.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Estamos hablando de que se distribuye. Hay 48 personas, creo que ante la emergencia puede darse un reacomodo y se haga un cambio de horario para que hayan funcionarios las 24 horas los siete días de la semana mientras esto se resuelve, a eso es a lo que voy.

El problema mayor es por ausencias de personas que lo asista mientras se resuelve, porque inclusive hablamos con don Rolando el lunes y le decía que hay personas afuera que pueden atender esto, y me dijo: -no, porque hay que capacitarla-, entonces, caemos en lo mismo, porque inclusive le ofrecí el recurso inmediatamente por Servicios Especiales para que hubiera alguien ahí las 24 horas los siete días de la semana, para que se resolviera ya.

A veces suceden cosas, esta vez nos consultaron si se hacía una actualización del AS400 el viernes de cinco a ocho y llamo a don Rolando e hicimos algunos cuestionamientos, se nos dijo que era una actualización y después todo volvía a la normalidad, no pasó así el sábado y el domingo se cayeron los sistemas que se habían actualizado, lo que me llegó fue el temor de que teníamos que aprobar esa actualización que tuvo sus consecuencias después.

Otra de las cosas que les pedimos es que las actualizaciones se hagan de madrugada aunque sea una empresa externa, esas son otras cosas que hay que resolver.

ROLANDO ROJAS: Buenos días a todos. Particularmente, refiriéndome al tema del perfil ya se lo dimos a la señora Iriabel para que lo empezara a tramitar.

Me preocupa mucho el tema porque se dice lo del recurso y que por qué no lo estiramos más y hacemos un horario diferenciado, todo el mundo comenta ese tipo de cosas, creo que no se puede perder la perspectiva de que la gestión no se está haciendo, sí se está haciendo, ya sacamos al señor Esteban de su proceso de respaldos y le dimos el recargo de *Moodle*, ahora está con *Moodle* y respaldos hasta los sábados y entre semana hasta las 7:00 p.m.; sin embargo, las tareas y la entrega de otros instrumentos es hasta la media noche, es un tema impresionante que tenemos ahí, lo vivo porque veo completamente el monitoreo del *Moodle*.

Si ustedes nos dicen por qué no ponemos al señor Pablo los domingos, bueno, quién me puede ver a mi los problemas que tenemos ahorita en el Investiga, en la página web principal, en diferentes sistemas que tenemos, es la infraestructura

que tenemos en el centro de datos, que hay que mantener, no se puede estirar más.

Y como me lo dijeron los estudiantes la vez pasada. Yo me reuní con los estudiantes y los invité a que fueran al centro de datos a conocerlo, se fueron impresionados de cómo tenemos el centro de datos, de cómo están las prestaciones en este momento del centro de datos; ese centro de datos no es un centro de datos de calidad, yo sé que se han hecho todos los esfuerzos y desde la Dirección de Tecnología, créanme que se ha hecho una gestión, hemos movido cielo y tierra para que ese centro de datos medio se pueda trabajar porque no se puede trabajar.

Ellos se fueron impresionados, ahí está la compañera, ella fue ahí, de cómo están las prestaciones y no se puede generar una prestación de calidad a los servicios porque no se tiene centro de datos de calidad, que vamos a tener un centro de datos de calidad por medio del AMI, lo vamos a tener y no solamente uno, vamos a tener dos centros de datos que lo vamos a tener según mi visión de la unidad de infraestructura, va a ser activo-activo, ¿qué significa eso?, que van a procesos corriendo tanto aquí en Sabanilla como en Cartago y vamos a tener mayores prestaciones y de equipo.

Particularmente, lo del mantenimiento que menciona don Luis, es un mantenimiento del AS-400, no tiene absolutamente nada que ver con la página *web*, lo que se cayó el día martes, día la madre, fue la página *web*, el mantenimiento no tiene nada que ver con los otros sistemas.

De hecho, el mantenimiento se hizo y no tuvo mayor problema, más que la página *web* principal, que eso fue un problema, una vez más, eléctrico, que me van a empezar a decir, por qué, ya yo lo había escuchado, lo he escuchado con los estudiantes y en muchos lados, es que es un problema de gestión, pero insisto, no veo que sea un problema de gestión, Graciela lo mencionó muy claramente, el problema también está con los que administran los sistemas que aunado a lo que dice Fran, tampoco los veo aquí, no veo al PAL, no veo ni a Susana Saborío, no veo a don Carlos Montoya, entonces me preocupa que este sea un tema que se dirija plenamente a tecnología, plenamente a la DTIC, que por muchísimos años, hemos tomado las riendas de todo esto y hemos tratado de seguir adelante.

Don Luis, sí nos ha generado en ciertos momentos procesos, el soporte técnico tiene su gente, ya se aisló que eso era un problema, cuando Servicios Generales lo tenía nadie sabía hacia dónde ir, entonces ya don Luis nos generó los recursos para soporte técnico, se necesita más y esta universidad si quiere calidad, necesita más prestancia, la calidad necesita prestaciones y esas prestaciones las vamos a tener en un plazo con recursos del centro de datos.

Me gustaría aprovechar porque es importante, Graciela mencionaba algo ciertísimo, que esto lleva bastante tiempo, no es de este cuatrimestre, como lo dijo don Luis, que el correo se cayó el cuatrimestre pasado, ahí yo quisiera saber que

fueran bien específicos, porque el correo electrónico en mi caso yo lo monitoreo y no se me ha caído, entonces en ese caso sí necesito que sean específicos.

En el 2010-2011, el Consejo de Rectoría le pide a don Carlos Morgan, cuando estaba don Vigny Alvarado de director, que haga un estudio con el tema del centro de datos, entonces lo trasladan a don Carlos Morgan y don Carlos se hace cargo de un estudio que hace electrotécnica.

Dice Graciela que eso tiene mucho tiempo, sí tiene muchísimo tiempo. Don Carlos Morgan hace el estudio, se lo pasa al Consejo de Rectoría y le dice que es urgente ejecutar, inmediatamente la recomendación que la permita a la UNED en cualquier solución parcial responda a criterio de diseño y calidad precisamente garantice en el presente y el futuro, toda inversión de actualización del centro de datos, con UPS nuevas, con aire acondicionados de precisión.

Se los digo, yo soy el encargado del centro de datos y si tienen que achacar algo algún problema del centro de datos es a mí, porque yo soy el que administro eso.

El centro de datos tiene un aire acondicionado que no es de precisión, es de casa como estos, se me queman los discos duros todas las semanas, tenemos muchos problemas en ese sentido, sí es cierto, don Luis nos ha ayudado con las compras de los discos duros, nos ha apoyado con eso, pero hay un problema también país, que es un problema de proveedores.

Tenemos el proyecto de la compra y adquisición del almacenamiento para aumentar el almacenamiento, aumentamos el *Moodle*, aumentamos las prestaciones, no se pudo comprar, un año entero yo me puse a pelear con el proveedor, Contratación y Suministros nos ha ayudado muchísimo para solventar el problema, en este momento no tengo los discos duros, se me queman a cada rato y no es un problema, como lo decía don Luis allá afuera, tal vez no es un problema de la administración o que no nos ha dado los recursos, porque en muchos momentos sí nos los ha dado.

El tema es que hay un problema país que no lo puedo resolver, cómo hago yo para traerme discos duros para ampliar la plataforma de *Moodle* o ampliar la plataforma de los servidores, de la página *web* principal y que no se me esté llenando con todos los servicios que constantemente todos los días estamos publicando, es un problema que no puedo manejar yo, está en contratación, de hecho don Celín nos ayudó a hacer la resolución, entonces particularmente créanme que se están haciendo todas las cosas, se hizo un proyecto de consolidación de servidores, que está aquí, funcionó, eso nos logró sacar cuatro racks de equipo del centro de datos, nos ayudó a alivianar el entrepiso del centro de datos, que estábamos pasados 6%.

La gestión se hizo, se ha estado trabajando en eso, los compañeros de servicios generales han trabajado con nosotros en conjunto, tenemos las propuestas, las verificaciones de la capacidad de entre piso, tenemos los estudios eléctricos, nos

hemos preocupado por establecer eso. Me llama mucho la atención que lo he escuchado en pasillos y lo he escuchado de varios compañeros es que la DTIC no hace la gestión, es que parece que no hay gestión, es que parece que no se hace, hay tecnología pero no está bien.

Aquí están las pruebas, todas las capacidades del entre piso, capacidad eléctrica, promovimos que el correo electrónico tuviera ese empuje natural hacia la nube, que eso fue una estrategia desde la Dirección de Tecnología, lo logramos y el correo electrónico está funcionando a plenitud, ahorita no me pueden decir que el correo electrónico está fallando porque eso no es cierto, no está fallando.

Aunado a lo que dice Francisco, particularmente lo de la empresa no funcionó, es un contrato de una empresa que tiene un soporte técnico, los compañeros del PAL nos ayudaron, nosotros ayudamos a los compañeros del PAL a trabajar en ese soporte técnico, no nos han dado a estas horas la respuesta afirmativa sobre el problema de WizIQ, lo tuvo que resolver Diego Abarca, modificándole al core de la programación del servicio del *plugin*.

Lo del tema de la subida de las imágenes y todo eso, ya eso está, el PAL me lo notificó que ya eso está resuelto, de hecho que nosotros no salimos a producción con algo, por ejemplo el *plugin* de WizIQ, nosotros no lo sacamos si no tenemos un visto bueno del PAL y particularmente ellos hicieron las pruebas y al final de cuentas tuvieron problemas, entonces involucra al PAL y no están aquí, para que lo puedan trabajar.

Quiero nada más, decirles que *Moodle* es el más grande del país, tiene la mayor cantidad de concurrencia, como lo decía Graciela, que es que no habían problemas, sí porque *Moodle* tenía en su totalidad cerca de 2000 a 3000 estudiantes, ahora 2500 y 3000 estudiantes es la concurrencia del equipo, sumamente grande, es una subida exponencial a nivel de estudiantes, *plugins* y cursos.

Estamos tocando la línea de la *big data*, que es toda la transferencia de información gigantesca, porque estamos hablando de peras que se están trabajando día a día, segundo a segundo a segundo en el *Moodle* y ¿qué acciones hemos estado utilizando?, porque me dicen ¿qué han hecho?, cambios en la infraestructura de red, quitamos la infraestructura de red que teníamos anteriormente con lo del AMI, montamos un *core* principal, hicimos diez veces mayor capacidad en la plataforma de red, modificamos también la compra fallida de discos duros, a pesar de que nosotros lo hemos hecho la gestión por medio de Fran, es un problema de proveedor, se nos sale de las manos.

Modificamos el horario de Esteban, estamos subiendo los enlaces de internet, reubicamos los racks, reubicamos todos los equipos, entonces sí se han hecho las gestiones, hemos estado tratando poco a poco sopesar eso, pero por ejemplo eso del WizIQ es una cuestión que se nos sale de las manos, porque nosotros no desarrollamos el WizIQ está subcontratado y la empresa falló.

Otra cosa que me dicen a mí: -es que la Open University no se cae-, perdón, sí se cae y tiene trescientos funcionarios en TI. Yo trabajo en la academia de Cisco. La academia de CISCO tiene una NetAcad que es muy parecido a Moodle, el NetAcad me da ventanas de mantenimiento de hasta dos días sin yo poder usar la plataforma, y aquí, para esta plataforma pido un mantenimiento de tres horas y es un caos, entonces yo lo sufro, lo padezco porque yo estoy en el lado de infraestructura y quiero decirles que, particularmente, necesita mucho apoyo y no solamente de la parte administrativa, sino de ustedes para buscar una solución que no solamente pertenezca a la parte técnica ni tecnológica porque todo es que la DTIC es la parte técnica y la instancia técnica de esto, pero tampoco veo al PAL, Susana Saborío no está aquí, ni los dueños que administran esos sistemas que también es importante que estén acá.

Que nos apoyen también desde la academia, sé que es un trabajo durísimo, el que ustedes hacen en alinearlos con ciertas cosas de la plataforma, no es posible que la entrega de tareas sea a las 11:55 y yo tenga un pico, casi mil y resto de estudiantes, bajándome la plataforma en un horario donde no tengo gente, que por más que queramos estirar a los compañeros, no lo podemos hacer, no es cierto, porque me parece un ejemplo que no acepto: -porque hay 53 funcionarios ahí-, es como que usted me diga de un partido de fútbol, ¿por qué los once jugadores no se van con la bola y metan el gol?, no, no es así, cada uno tiene su trabajo, cada uno tiene su función y no es así de que los 53 vamos a resolver todo, por favor, yo no quiero escuchar eso más, porque en realidad es algo que no está ni tan siquiera dentro de lo lógico de una gestión.

Si lo más pronto hay un centro de datos nuevo que nos va a dar muchísimas más prestaciones, el *Moodle* va a estar en una unidad convergente, nunca antes se había visto en esta universidad una unidad convergente como esta, es suficientemente grande, tiene las prestaciones que necesitamos para trabajar, no solamente con el *Moodle*, sino para otras plataformas. Ahorita nosotros tenemos una cantidad de discos de almacenamiento, de servidores y red que nosotros agarramos y ponemos los cables y los conectamos. La unidad convergente es un bloque de servidores y almacenamiento y virtualización totalmente prefabricado y hecho a la medida para las prestaciones de la UNED, eso será posible gracias al AMI.

Eso nos va a ayudar muchísimo a los puntos únicos de fallo que hemos tenido a nivel de infraestructura, el centro de datos, entonces. Quiero terminar, para no cansarlos, la gestión si se está haciendo, si lo hemos realizado en lo personal, yo me encargo de la parte del centro de datos y para mí es crítico que con el personal que yo tengo voy a administrar dos centros de datos y uno en la nube, ya serían tres centros de datos, entonces me preocupa muchísimo que la gente diga: -es que hay un montón de gente en la DTIC-, cuando me comparan con la Open University, que son 300 funcionarios solamente en TI y solamente viendo una plataforma.

Créanme que estoy con la pala y el pico tratando de solucionar esto, de donde quiera que esté me vengo para solucionar lo que pueda, pero tampoco podemos estirar tanto la toalla. Muchas gracias.

MARY ANN WEBB: Lo que me dicen las compañeras que trabajan con el Programa de Inglés en línea es que ahorita lo estamos usando fuera del entorno de *Moodle*; es decir, nos tuvieron que abrir un entorno aparte para poder usarlo, funciona, pero interfiere con el funcionamiento de las rúbricas y las notas, no está totalmente bien y Rolando, discúlpeme sí podemos hablar y decir, aunque usted me diga a mí que yo no puedo decir algo ahí se equivoca, sí podemos hablar, porque ni el señor rector me ha dicho a mí eso.

MARLENE VÍQUEZ: Primero que nada un saludo cordial a todas y a todos, mi agradecimiento por la transparencia y la forma en que se han expresado las inquietudes acá en relación a los problemas que las Escuelas, el PAL y otras unidades académicas y administrativas de la Universidad puedan tener problemas en este momento.

Yo nada más quisiera hacer un llamado en lo que me compete como miembro del Consejo Universitario, coincido con el señor rector en que en este asunto hay una parte de carácter administrativo, pero bueno, para nosotros es muy importante retroalimentarnos, ver lo que está pasando en relación con acuerdos del Consejo Universitario que se los puedo decir aquí, pero no se los voy a leer, pero sí hay acuerdos claros del año 2010, en los cuales el Consejo Universitario solicitó una evaluación del uso de las plataformas Moodle, Web CT y Micro Campus, etc.

Se le envió a la Comisión de Políticas de Desarrollo Académico para que se indicara al respecto qué procedía, la Comisión de Políticas de Desarrollo Académico hizo un dictamen bastante extenso y aquí está, en la sesión 2028-2010 del 22 de abril del 2010 es cuando se recibe el "Informe Final sobre el uso de la plataforma *Moodle*, *web CT*, *Micro Campus* del Programa Aprendizaje en Línea, en los procesos educativos realizados por el profesorado y el estudiantado, con el fin de que le brinde audiencia al Centro de Investigación y Evaluación Institucional, para su presentación"

Con base en esto, el Consejo Universitario toma una serie de acciones, recomendándole a la administración desde hacer esos seguimientos de esos estudios y además coordinar sobre la efectividad de distintos medios.

Yo más bien me quería referir a dos cosas al margen y es lo siguiente, que me parece importante, para los que son un poquito más viejitos en esta universidad, hay que comprender la coyuntura en la que estamos, no la coyuntura económica del país, sino la coyuntura después de cuarenta años, todos los que iniciamos con la UNED sabemos que la gran inversión que tenía la UNED se hizo pensando en un medio escrito y toda la infraestructura y la inversión que hizo la Universidad se fue precisamente a los materiales audiovisuales y a la parte editorial y por mucho tiempo se dijo que el medio maestro era el libro escrito.



Es alrededor del año 2000, finalizando o iniciando el año 2000, finalizando la administración de don Celedonio, cuando se empieza a hablar sobre la importancia de los nuevos recursos tecnológicos. Es en el tercer congreso universitario cuando una moción presentada por doña Ida Fallas, que en paz descansa, los compañeros de Informática Educativa dicen que la Universidad debe avanzar paulatinamente al uso de los medios en los cursos de la UNED.

En el 2006, aproximadamente hace 10 años y paulatinamente se dice que se tiene que ir usando y el Consejo Universitario en cada uno de los objetivos, de ahí en adelante POA-Presupuesto de cada año, le indica a la administración, ahí está don Eduardo, la necesidad de que debe irse avanzando en el uso de los medios tecnológicos.

Cuando la carrera de Enseñanza de las Matemáticas se acredita ya por ahí del año 2003 o 2004, uno de los requerimientos que se le llama al programa es que debe hacer mayor uso de los recursos tecnológicos y después aquí se empieza el *boom* de los cursos en línea, porque cuando se hizo la reorganización de la Vicerrectoría Académica en 1998, se creó el PEM, se creó el PROMADE y el Programa de Audiovisuales, pasó a ser de oficina a programa, pero el PAL no lo creó esa reestructuración, el PAL se crea después por medio del Consejo de Rectoría.

Con esto lo que quiero decir es que es en los últimos diez años, yo diría aproximadamente, que ha existido una mayor demanda de los diferentes usuarios, Escuelas, por las acreditaciones, por los procesos de autoevaluación, con miras a la acreditación, etc., para utilizar los recursos tecnológicos en la educación a distancia y de ahí, y que al menos en mi caso, yo siempre los escucho y digo: - bueno, si está bien que llevemos a cabo cursos en línea, pero lo que nosotros damos es educación a distancia-.

No olvidemos que esto es no es la universidad virtual, es la universidad a distancia, que haga uso de los recursos tecnológicos para establecer el medio para la educación pedagógica está bien, pero bueno, al margen de eso, esa inversión que hizo, por ejemplo el cableado estructurado, cuando inició aquí en la UNED don Celedonio, los esfuerzos que hizo la administración de don Rodrigo Arias, después en los diez años que él estuvo acá, para ir avanzando y que no sé si ustedes recordarán, pero muchos de ustedes no tenían ni computadora en las oficinas. Empezaron a tener computadoras, etc.

Fue una inversión y un cambio, no solamente cultural, sino también en el manejo y en los procedimientos del trabajo cotidiano que teníamos que hacer, el famoso *Moodle* inicia matemáticas de manera clandestina, y de un momento a otro se proliferó, bueno en hora buena, pero se usaba *Web CT* que cobraba millones, de colones para darle mantenimiento.

Con esto lo que quiero decirles es que todo lo que ustedes han dicho es cierto, la UNED se creó bajo un sistema de una infraestructura tecnológica que nadie previó los problemas que se iban a tener en el 2017 o en el 2015, etc. Lo que estoy tratando de decirles es que los sistemas están fragmentados, no están articulados, hay una infraestructura tecnológica que ahora la necesitamos articulada.

Esa comunicación que ustedes mencionan que tiene que haber entre los diferentes sistemas o aplicaciones, ojalá se pueda hacer, en síntesis lo que trato de decir es que ahora quieren cursos en línea, matrícula en línea, todo lo que se pueda en línea, pero antes nosotros no teníamos nada de eso, empezamos paulatinamente a partir del 2006, después del Tercer Congreso Universitario, que es cuando la mayor demanda se empieza a dar y en hora buena se haga y Dios libre la UNED no lo haga, porque se supone que por su modelo pedagógico debe impulsar y promover el uso de los recursos y contribuir a reducir la brecha digital, eso es un mandato para la UNED.

La preocupación que tengo es que cuando yo escucho todo esto, la gran duda que me surge es y la hice aquí, será que la UNED tiene la capacidad, cuando digo la UNED tiene, es la infraestructura tecnológica, lo que antes llamaba don Vigny Alvarado, "la pista tecnológica interna", para poder dar sostenibilidad y dar una capacidad de respuesta oportuna y a mí me parece que no la tenemos, sí es importante, primero que valoremos, porque si les puedo garantizar que este Consejo Universitario ha tenido acuerdos claros, ha aprobado cualquier cantidad de licitaciones con el AMI para Data Center y una serie de aspectos y yo les puedo garantizar que se han hecho.

El Consejo Universitario en su momento, tomó un acuerdo, y aquí lo voy a mencionar, es la sesión 2406-2015, celebrada el 26 de febrero del 2015 o sea hace dos años y es cuando este Consejo Universitario crea la CETIC, Comisión Estratégica de Tecnologías de Información y Comunicación de la UNED, según lo propone el CONRE, integrada por el rector, el vicerrector de Planificación, el vicerrector Académico, el vicerrector de Investigación, el vicerrector Ejecutivo, el director de Tecnología de Información, el director financiero, y el jefe del Centro de Planificación y Programación. Ahí vienen las funciones de la CETIC, les agradecería que busquen ese acuerdo que está en esa sesión porque esto no solamente tiene que ver con las normas TI, sino que tiene que ver además con el funcionamiento de las tecnologías, tanto en lo administrativo como en lo académico, entonces esto no es un asunto de política universitaria.

El Consejo ha tomado las políticas en el momento oportuno y cuando nos ha dicho la Contraloría nos pone entre la espada y la pared, la Universidad no ha cumplido con esto, entonces tenemos que cumplir. Si creo que hay un asunto de capacidad de respuesta que es la que debemos valorar, ¿es solamente infraestructura? ¿Es un asunto de recursos humanos?, ¿es un asunto de dinero?

Creo que ese trabajo conjunto debemos hacerlo entre todos, no se trata de ver quién es el culpable de esto, porque el cambio tecnológico va más rápido, eso es

lo que estoy tratando de decirles, el cambio tecnológico va más rápido de la capacidad de respuesta que tiene la Universidad, precisamente por los pocos recursos que tiene para dar esa respuesta y además por las demandas que ustedes mismos han creado con la creación de programas, acreditación, autoevaluación, como quieran verlo.

Decirles además, que existe un reglamento en la Universidad que tal vez les podría servir, es el Reglamento de Disponibilidad Laboral, y eso lo digo para la gente de Dirección de Tecnología, Información y Comunicación. Ese reglamento fue creado desde el 2002 en esta universidad y una de las obligaciones era precisamente para el uso de la Dirección de Tecnología, Información y Comunicación, yo no sé por qué no se le aplica, yo sé que por Estatuto de Personal a una persona se le puede modificar el horario, pero se suponía que este reglamento era para que pudieran trabajar 24/7.

Lo que quiero pedirles es una mayor comprensión de parte de ustedes, yo sé que es difícil, pero escuchándolos, escuchando a los estudiantes, escuchando a la administración, escuchando a los compañeros de la Dirección de Tecnología, me parece que el asunto es complejo y aquí se trata de que todos nos demos cuenta de que lo que la UNED tiene en este momento, 40 años de existencia, en los últimos diez años se está cambiando rápidamente, aunque pareciera que es muy largo el tiempo, déjenme decirles, es muy corto el plazo que hay, para un cambio de gestión de los procesos tanto administrativos como académicos.

De mi parte agradecerles, y de lo que el Consejo pueda hacer, mientras yo esté aquí, el ratito que me queda, para poderles ayudar, con muchísimo gusto, pero lo que sí les puedo decir es que me preocupa que estemos echándole más agua a la sopa y que al final esto esté colapsando porque no tiene la UNED la infraestructura, la pista, como nos decía don Vigny, la carretera, para que realmente le de sostenibilidad y además un programa sobre todo de mantenimiento y renovación de equipo y capacitación del personal, porque don Francisco Antonio Pacheco lo decía: -cuidado lo que hoy está comprando la UNED, ya mañana está caducó en otro lado-, él lo decía: -tengan mucho cuidado-, eso es una carrera al infinito, lo que hay que saber es encontrar la solución, de manera inteligente porque no podemos cambiar toda la infraestructura tecnológica de la Universidad. Muchas gracias.

ENRIQUE GÓMEZ : Es una moción de orden, porque considero que podemos hablar de lo que hemos hecho, lo que hemos dejado de hacer y lo que vamos a ver en el año 2018, pero desgraciadamente el estudiante no va esperar qué es lo que vamos a hacer en el 2018, ni le va a interesar, lo que hicimos o lo que hemos dejado de hacer, lo que necesitamos son soluciones inmediatas, en un plan de acción que nos diga, porque yo no puedo ir a decirle a un estudiante que Rolando tiene a su personal ahí trabajando y haciendo todas las gestiones posibles y todos los “maguiveres” que pueda hacer y ellos van a decir: -a mí qué me importa eso, a mí lo que me importa es colgar la tarea, a mí lo que me importa es participar en el

foro-; estamos en semana doce, estamos ahorita para entregar notas la próxima semana, yo no me puedo esperar a eso.

Yo lo que esperaría aquí, nosotros los compañeros, es que nos digan: -este es el plan de acción que vamos a realizar, este es el contacto que vamos a tener-, si el WizIQ, no le está sirviendo, que diga: -tengo un canal de comunicación directa y no está funcionando, por esto y esto, lo vamos a hacer así, en este momento-.

Porque ahorita en este momento suena muy bonito el centro de datos y toda esta cuestión y ojalá que eso se dé, pero lo que necesitamos es ya, para esta semana, porque esta semana venimos a matrícula y no van a tener notas para la próxima semana, tenemos tutores que están dando de su tiempo para arreglar tortas y eso se lo agradecemos a ellos, pero los estudiantes no esperan, los estudiantes, como dijo don Luis es aberrante ver el Facebook que tienen 1000 estudiantes y las ofensas tan terribles que nos dicen, y uno se siente paupérrimo ante ese montón de acusaciones y lo peor es que no puedes defenderte y apechugar y apechugar y llega un momento en que no, entonces yo no puedo decirles: -no, es que están trabajando en eso-, y ellos van a decir: -pero diay ¿desde cuándo vienen trabajando en eso para llegar a algo concreto?-

LUIS GUILLERMO CARPIO: Era una moción de orden, es que el Consejo no puede tomar acuerdos en presencia de personas externas; sin embargo, mi inquietud también es cuál es la respuesta que les vamos a dar en este momento, que la que yo quisiera escuchar, para decirles que sí va a funcionar *Moodle*, mañana o la plataforma, sea cuál sea, a eso me refiero.

ENRIQUE GÓMEZ: Yo lo que quiero es que la DTIC establezca un canal de comunicación y diga: -este es el canal de comunicación, va a estar permanente, con los encargados de cátedra y comuníquenos cuáles son los problemas que están acaeciendo ahorita-.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Estamos de acuerdo, yo creo que la moción está más que aceptada, para mí hay varios niveles de problemas, un problema es el nivel de comunicación que se está dando con las cátedras, que no está llegando la información oportunamente, no saben qué es lo que está pasando, eso hay que resolverlo de manera inmediata, es establecer un protocolo de comunicación.

El otro que no deja de preocuparme es que han existido algunas respuestas de algunos encargados de cátedra poco afortunadas con los estudiantes, donde inclusive yo tengo dos ahí, donde maltratan al estudiante. Eso también debe ser parte de las funciones que ustedes en este caso como representantes de las Escuelas y de las cátedras tienen que tratar de minimizarlo.

Yo sé que el tutor entra en desesperación o la tutora, sé que el estudiante entra en desesperación, pero lo que menos podemos hacer es bajar los niveles de tolerancia porque es una circunstancia ajena al estudiante. Eso es algo que deben hacer ustedes y un tercer elemento es resolver las deficiencias que podrían existir,

que eso corresponde a la administración, lógicamente tengo que resolverlo informándole al Consejo Universitario cuáles son los pasos a seguir.

Desgraciadamente, y debo decirlo, soy el que menos entiende la cuestión, a veces yo hablo con ellos y me dicen: -que el X7 el R5 se cayó, que el servidor que compramos, se pensaba que iba a dar, pero ya se saturó-; ese tipo de circunstancias para uno es muy difícil de llegar a una conclusión, pero mi compromiso es sentarme nuevamente con ellos y poder establecerlo.

Me gustaría, Fran y Rolando que se lleven un compromiso ustedes de que eso se va a hacer, ya sea que tengan que dejar a alguien veinticuatro horas al día, porque se puede establecer un protocolo de urgencia, de emergencia y eso se puede hacer, para que esto camine y que si hay algún tema en específico que se falla, podamos actuar de manera inmediata. Eso sí lo podemos hacer nosotros para efectos de no tener que buscar instancias, hay una de las alternativas que tengo que considerar es realizar una auditoría externa que piden ustedes en el punto 3.

Yo creo que lo que se quiere es por ahí, ya ir poniendo los temas tal y como son y lógicamente hay gente que está en lista, pero yo quisiera que cuando ustedes hablen, por favor, qué les vamos a decir, y digo vamos porque yo estoy incluido, para que se vayan tranquilos.

GRACIELA NUÑEZ: A mí me preocupa que entre los tres problemas fundamentales que usted plantea, uno de ellos está justamente la atención de las cátedras poco afortunadas con los estudiantes y créame, señor rector, es que yo quisiera hacer el énfasis ahí. Es que esto se está poniendo como uno de los tres problemas que se están dando aquí y créame que esas dos respuestas probablemente sean las mínimas que se han dado, porque si hay alguien que merece todo el respeto en esta institución por la atención que le ha dado a esta situación tan grave es precisamente las cátedras y los tutores, de verdad y yo si quisiera que quede ahí grabado porque no me parece que sea ni siquiera un punto que se debiera incluir dentro de los problemas que estamos teniendo.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Permítame que la interrumpa, doña Graciela, esto lo dije porque es muy importante, en la presentación que hizo aquí Saylen, la semana anterior, fue muy enfática en que eso estaba pasando, ella lo dijo, ahí puso casos, yo estoy respondiendo a la queja de la estudiante, no tengo solo dos quejas, no estoy generalizando, hay un problema muy serio, entonces nosotros, usted, yo, las cátedras, todos tenemos que subir el grado de tolerancia para que el estudiante no se vea todavía más afectado de lo que ya está, a eso es a lo que me refiero y no hablé de tres problemas, hablé de tres situaciones que tenemos que resolver, así fue como lo dije.

GRACIELA NUÑEZ: Y una de ellas es justamente esa, e insisto, esos son los casos mínimos porque sí creo que ha habido un gran nivel de tolerancia de parte de las Escuelas en general con esta situación que se viene dando y a mí realmente me embarga una gran preocupación porque dentro de las

presentaciones que nos hacen los compañeros de la DTIC y dentro de lo que se ha manifestado, incluso doña Marlene, yo no veo una salida a los problema, realmente no los veo.

Fran, menciona que hay un personal que falta, hay un problema eléctrico y que todo lo demás está resuelto, insisto yo sí siento que hay un problema, realmente no me viene la palabra, se está sub valorando la situación que se está dando y realmente comprendemos que probablemente, es más evidente que no tenemos la infraestructura tecnológica para atender las necesidades de la universidad.

Es evidente y yo sé porque además por un asunto lógico, conozco muy de cerca la calidad del personal que tenemos en la DTIC, sé además que hay personas muy comprometidas, pero también sé que hay otras que no lo están y sé también que hay un problema evidente de organización del trabajo que está afectándonos a nosotros y de verdad, Francisco yo se lo pido a usted, que por favor lo valore porque eso está afectando, el hecho mismo de que en este momento se esté trabajando como islas que lo que una persona hace, no se sabe lo que está haciendo la otra y nos enteramos de pasillo, nos enteramos por ellos mismos.

Eso mismo nos está creando a nosotros un problema, entonces los requerimientos que nosotros tenemos los atienden unos y los atienden otros, pero entre ellos no se comunican y al final se crea un corto circuito en medio de todo eso.

Eso es un problema que realmente se está dando y me preocupa muchísimo que al final se determine que no tenemos una infraestructura tecnológica, pero aquí hay un problema de política institucional, porque si admitimos que no tenemos una infraestructura tecnológica, por favor díganoslo y qué hacer.

Por ejemplo, puedo decir y me preocupa muchísimo que la Escuela más grande de esta Universidad; es decir, mi Escuela con 75% de los cursos y, probablemente, más, pero un mínimo de 75% de los cursos ya tienen un nivel alto de virtualidad. Si no tenemos la capacidad de hacerle frente a eso, pues díganoslo, pero es que ya nos tomó tarde para que incluso nos lo dijeran. Porque eso pasó, esa es la situación que tenemos y tenemos que darle una respuesta al estudiante.

Entendamos que la tecnología va mucho más rápido de lo que nosotros podemos atender, de lo que la Universidad puede moverse y actualizarse, pero la realidad es que nosotros no estamos solicitando tecnología de punta, nosotros estamos solicitando que la plataforma y los sistemas funcionen en un nivel básico aunque sea.

No puede ser que estemos en un momento tan crítico como el que estamos viviendo en estos momentos, que se hayan perdido calificaciones, que hayamos tenido que sacar rúbricas de la plataforma porque esa es la situación que nos dan porque supuestamente el WizIQ es el que genera el problema. Es decir, no

estamos solicitando una súper estructura, que estemos a la vanguardia, estamos solicitando que al menos funcione y eso no se está dando.

Rolando nosotros no podemos controlar el momento en que los estudiantes suban las tareas; es decir, si lo hacen a las 12:00 m.n. eso es parte del Sistema de Educación a Distancia, es parte de la libertad que ellos necesitan tener.

Creo que no ha habido una atención adecuada al tiempo de soporte de alguien en la DITIC, porque Esteban siempre ha trabajado hasta las 7:00 p.m., hace un montón de años, desde que estoy en la cátedra desde el 2004, eso no es nuevo, siempre hubo una atención hasta las 7:00 p.m.

Creo que ya se debió haber movido esa hora de 7:00 p.m. a una atención 24/7; es decir, realmente hay asuntos que son tecnológicos y que comprendo que nunca vamos a tener toda la infraestructura para eso, pero creo que hay detalles meramente de gestión que no se están dando y que de verdad nos están afectando, no es una exageración lo que hoy se ha dado aquí afuera de toda la academia solicitando un cambio.

No es una exageración, es un problema serio que nos está afectando como universidad y que de verdad hay que dar una respuesta inmediata y si creemos que una auditoria externa es necesaria para que nos guie cómo utilizar mejor los recursos que tenemos, porque nunca vamos a tener los suficientes recursos. Muchas gracias.

JENNY SEAS: Quisiera saber cuál es la unidad de medida sobre lo que tenemos, con la infraestructura que tenemos ¿qué capacidad hay, para cuántos programas, cuántas asignaturas o cuántos estudiantes? Entonces, una se ajusta mientras tenemos esos recursos que van a llegar y con estos que van a llegar ¿qué capacidad tendremos? Es esa unidad de medida.

Tenemos que organizarla ya, porque los compañeros y compañeras de las Escuelas estarán elaborando sus cargas académicas ya, tenemos que saberlo, pero tenemos que estar conscientes de que las asignaturas que dejen de estar en línea van a requerir aulas para tutorías, todo eso es una cadena. Si les quitamos esto, necesitamos traslados, viáticos, aulas, todo es global y lo tenemos que contemplar

GABRIELA BEJARANO: Quería comentarles al señor rector y a los señores del Consejo que nosotros en las cátedras sí hemos canalizado por la vía correcta las situaciones que se nos han presentado, se ha dirigido al Programa de Aprendizaje en Línea.

Desde hace más de una semana, que se empezaron a dar las situaciones, se les enviaron a ellos los reportes. Al menos personalmente he abierto siete casos de los cuales los más terribles no se han atendido, que son las notas. Me parece muy

pertinente lo que dijo doña Jenny, ¿cuánto es la capacidad real que tenemos en la Universidad? porque creo que aquí todos tenemos que poner de nuestra parte.

Ahora, en ese poner de nuestra parte, yo como estudiante que trabaja, que sale a las 5:00 p.m. o 6:00 p.m. no le puedo decir mándeme su tarea en un horario de oficina, porque aquí los técnicos trabajan a tal hora. Con todo respeto para Rolando, no es personal, pero sí creo que eso es totalmente imposible, improcedente, improbable y que no estaríamos como Universidad atendiendo las necesidades de personas que trabajan.

Finalmente, nosotros en la carrera sí tenemos estudiantes en el extranjero, en este momento no sé si decirles a los estudiantes en el extranjero que hagan el examen que tenían planificado este fin de semana porque hoy a las 9:00 a.m. abrí otro caso donde las notas que tenía la semana pasada ya no están, entonces eso causa un reflujo de trabajo en los tutores que hasta cuatro veces han tenido que calificar las cosas y creo que no se ha solucionado.

Pongo esos casos puntuales para considerar lo que ustedes nos digan de cuánto tenemos de cuota por Escuela o por prioridad como Posgrado que necesitamos internacionalizar o los que tenemos estudiantes en el extranjero, si podemos o no atender esa demanda para llevar lo mejor posible esta situación.

Con respecto a lo que dijo doña Marlene, es cierto, esta Universidad es a distancia no es virtual; sin embargo, el mercado y las condiciones laborales nos exige que tengamos este tipo de manejo sobre todo en las carreras tecnológicas como Ingeniería Informática, Informática Educativa. No puedo atender a un estudiante de informática educativa sin las tecnologías que se tienen que manejar ahora en el mercado, me parece que si hay que tomar esas consideraciones.

MARIO MOLINA: Buenas tardes compañeros y compañeras tanto del Consejo como visitantes.

Hay un viejo refrán que dice: “a grandes males, grandes remedios” considero que de esta reunión tan importante, tan fundamental para la Universidad por tratarse de la entrega de la docencia, de acá necesariamente han de salir esos remedios y deben ser muy puntuales, tienen que ser “a, b, c, d, e, esos van hacer los remedios se han de plasmar en ese hipotético acuerdo dada la situación coyuntural. Eso es un comentario nada más.

Y de manera muy puntual preguntarle a los compañeros de la DTIC en relación con lo que manifestó don Rolando. Me preocupa lo de la empresa que falló aparatosamente con el trabajo. ¿Qué se piensa hacer al respecto?, ¿se va a seguir trabajando con ellos? ¿Se va a acudir a otras opciones? Me gustaría conocer ese particular. Muchas gracias a todos y todas.



GUISELLE BOLAÑOS: Me preocupa igual que a don Luis, no veo que se estén tomando acciones que lleven a una solución tal y como ustedes lo quieren y que fue lo que prometimos ahí.

No es este Consejo el que tiene que tomar las decisiones, pero sí debería haber alguna acción encaminada a una posible solución en el corto plazo no en el mediano, porque la situación es ya y si bien es cierto la Universidad es a distancia, el hecho de usar la tecnología no implica que se pierda el paradigma de educación a distancia, al contrario, la tecnología la debe favorecer haciendo las aplicaciones que corresponda sin demeritar que haya un sistema educativo y que hay un modelo pedagógico que respalde el quehacer de la Universidad Estatal a Distancia.

Don Francisco nos había puesto en un documento que envió al Consejo que en este momento hay, ahora que doña Jenny preguntó, 37 717 recursos creados en los diferentes cursos de la plataforma 24 252 usuarios y 2514 cursos habilitados y ocultos.

Una de las opciones que propone él, como director de la DTIC es pasar paulatinamente a hacer una distribución de distintas instancias de *Moodle*, pero es que hay que hacerlo, si esa es una solución y es factible.

Quisiera que don Francisco dijera antes de que ustedes se vayan, porque si me molesta eso, ¿Cuántas personas tenía cuando entró a la Dirección? Acaba de decir que casi que tiene 56. Recursos sí se han dado, Francisco, tal vez no los que ocupa, pero sí se ha implementado y se ha magnificado muchísimo el número de funcionarios que había en la Dirección.

Salir de aquí con la idea de que el Consejo Universitario tiene la culpa de que no hay recursos para la Dirección es una premisa falsa, sí ha habido recursos, sí se le han dado recursos, tal vez no los que ocupa.

Para ustedes, compañeros, sé que en las Escuelas siempre hacen el esfuerzo más grande y vi la actitud de las personas ahí, comprometidas con la institución. Implementar un plan b, pero que sea un plan b que conozcan los estudiantes, la queja de los estudiantes es que ellos no conocen que hay un plan b, ellos no saben que si falló la plataforma pueden utilizar el correo electrónico.

Que eso se dé, de manera oficial como plan b inmediato, de manera que no se maltrate al estudiante quien en definitiva llega a pagar los problemas de esto, pero si sé que los tutores de la UNED, los directores de Escuela y los funcionarios de la Universidad son muy conscientes y son muy entregados y quieren hacer las cosas bien.

Muchísimas gracias por la actitud que mostraron, muchísimas gracias por la forma en que se dirigieron a nosotros, el Consejo Universitario no administra la

Universidad, pero sí podemos escucharlos para presionar al señor rector de que las cosas hay que hacerlas rápido, pero que haya medidas urgentes.

No necesariamente se pudo arreglar todo, lo que acaba de preguntar doña Jenny es fundamental ¿Cuánto si se puede? Y ¿hasta dónde llegamos?, pero con la seguridad de que eso que sí se puede no van a haber los fallos que hay ahora, porque los fallos se han dado dentro de todo el cuatrimestre. Gracias, don Luis.

NORA GONZÁLEZ: Buenas tardes. Primero que nada, agradecerles el interés que tienen por su trabajo cotidiano y por defender de esa manera los derechos de los estudiantes y también la calidad de la educación que nosotros brindamos.

Estoy totalmente de acuerdo con todos los planteamientos que se han hecho acá, hay una actitud que me ha gustado de parte de las dependencias cuando han hablado, es la manera en que cada quien defiende la calidad del trabajo de la gente que trabaja tanto en las cátedras, como en la DTIC, como el trabajo que hacemos en el Consejo, el trabajo que está haciendo el Consejo de Rectoría, eso es muy loable.

No creo que estas cosas sucedan de la misma manera en todas las organizaciones y a veces con más razón en instituciones públicas que somos personas que tenemos puestos en propiedad quedamos de manera permanente, entonces las relaciones cambian.

Realmente me gusta, para mí criterio el concepto de la UNED es que nos manejamos con criterios de convivencia que son realmente muy interesantes y al final sabemos que estamos acá sentados no tanto para señalar a una persona o a un grupo, sino para buscar una solución que resuelva el problema. Aquí se han planteado diferentes situaciones y no voy a ahondar.

De todos los problemas informáticos que hay en la Universidad, se han hablado de problemas que tienen que ver no solamente con la plataforma, sino también con el manejo de información de la Oficina de Registro, con el ingreso de las notas parciales, con el sistema de transporte, se habló también del tema de la página *web*, con el entorno estudiantil, con el sistema de matrícula, se ha hablado también de la importancia de quienes administran la plataforma porque también ahí hay una situación problemática de las personas que trabajan en registro, en el PAL y le agregaría a estos problemas de identificación de problemas informáticos otras instancias que he planteado en este Consejo Universitario cuando hemos visto el problema de la caída de la plataforma como lo es el problema que tiene Recursos Humanos, el problema que hay en la Oficina de Contabilidad que lleva esos controles en Excel y así podemos enumerar de todos los problemas que hay en la Universidad a nivel informático.

Es cierto lo que dijo doña Yarith, es fundamental, no dialoga ninguna de las plataformas una con la otra, eso genera que haya desorden, que no se pueda administrar, incluso, a la hora de hacer registros de información de estudiantes

para asignación de becas, para trabajar en horas estudiantes, etc. es casi imposible hacer investigación y caracterizar la población estudiantil que tenemos, esas situaciones se vuelven realmente inmanejables.

En la propuesta que ustedes hacen me parece entender que plantean que hay una situación estructural, la UNED tiene un problema informático estructural para mí es más que evidente y me parece que en su propuesta como que se confunde el problema estructural con un problema puntual de una parte del problema que es la caída de la plataforma.

La caída de la plataforma es un problema que hay que resolver ya y es urgente no le vamos a quitar la importancia que tiene, pero cuando ustedes plantean la posibilidad de hacer una intervención externa me parece que si la hacemos únicamente para ver qué sucede con la plataforma de *Moodle*, es muy sencillo, las personas de la DTIC ya nos dieron la solución, hacer una contratación de un servicio que administre la plataforma.

Si ustedes plantean una solución a un problema y requieren que se resuelva el problema de la plataforma *Moodle* entonces ya tenemos una respuesta que creo que si lo hacemos de esa manera para mí el problema se soluciona. Sin embargo, atendiendo todo lo que ustedes mismos plantearon acá, creo que nosotros debemos ir más allá y ver este problema como una situación estructural de la Universidad.

Para mi deberíamos hacer una declaratoria de emergencia informática en la UNED, nosotros no nos podemos quedar únicamente en identificar un problema y señalando que ese problema es exclusivo de la DTIC, porque para mí, como lo he manifestado en varias sesiones en este Consejo Universitario, si nosotros lo vemos de esa manera estamos cometiendo un error metodológico a la hora de abordar este problema.

Mi propuesta en este sentido sería ampliar lo que ustedes propusieron acá, les propongo para que lo valoren, que se haga una declaratoria de emergencia informática en la UNED.

Creería que aun así el interés que ustedes manifiestan exclusivamente en el manejo de la plataforma que ya tenemos la solución que la DTIC planteó, creería que el problema está resuelto, porque si ese es el problema que ustedes plantean la solución, podríamos tener esa respuesta.

Sin embargo, también nosotros a raíz de todos los problemas que han surgido, en un acuerdo anterior que no lo tengo acá, pero hubo una respuesta de la DTIC a una solicitud que le hizo este Consejo Universitario y por medio del oficio DTIC-2017-188, la DTIC hace una serie de propuestas que podrían solventar en el inmediato mediano y en el largo plazo el problema que les corresponde exclusivamente a ellos, que tiene que ver con la plataforma que fue también lo que nosotros le preguntamos.

Me parecería que la administración, en este caso el Consejo de Rectoría, debería tomar en cuenta este oficio que hizo la DTIC porque ellos son los del criterio técnico y ellos nos identificaron problemas y nos identificaron soluciones desde el punto de vista técnico y hay varias soluciones que la Dirección plantea como por ejemplo: la contratación de un monitoreo externo de *Moodle*, la optimización del ancho de banda de la prestación de servicio de *Moodle* en internet, la implementación de eliminación de cachés, la implementación de un nuevo sistema de pagos para matrícula.

Hace un planteamiento de alternativas remediales generales, dice que en relación a las posibles mejoras a ejecutar en el corto, mediano y largo plazo en materia de plataforma tecnológica que fue la solicitud que nosotros les hicimos a ellos. No le hicimos solicitud sobre la necesidad informática de la UNED que para mí es donde tenemos el gran problema, ellos plantean la implementación de distintas instancias de *Moodle*.

Si no me equivoco, don Francisco porque tampoco es mi tema igual que don Luis, usted hablo de los *plugins* y de lo que entiendo con esta propuesta que usted hace, es que si se hace una división, digamos que haya una administración por parte de las Escuelas sobre todo de parte de las Escuelas que tienen más acceso a la Plataforma si eso se distribuye para que haya una administración de esto.

Ahí podríamos disminuir una gran cantidad de problemas porque en todo caso ese problema de administración no sería una plataforma general caída de toda la Universidad, podrían focalizarse las caídas, eso no resuelve el problema, esta alternativa supone que habría un proceso de capacitación de personas que vayan a hacer esa administración por Escuela.

Esa sería una de las respuestas que se dieron a nivel inmediato esa es la primera, la segunda tiene que ver, si entendí bien, con las prioridades de atención y eso tiene que ver, supongo, con las capacidades y la cantidad de accesos por Escuela o por cátedra a la página.

Luego, la asignación de recurso humano de la que ellos han hablado desde hace varios años para poder atender la demanda. Hablaron de la mejora en procesos de comunicación, de la contratación de panel de *Moodle*, las mejoras en el ancho de banda institucional y el aseguramiento de la calidad, hacer las pruebas de estrés realizadas por terceros.

Nuevamente están planteando no solamente la administración de *Moodle*, sino también la realización de las pruebas, que no se hagan desde acá, sino que las haga un tercero y este sistema de atención de incidentes.

Supongo que las propuestas que ellos hacen también tienen que ver con tercerizar el trabajo, si no se puede hacer contratación de más personal por la razón que sea en la UNED y las 50 personas que hay son insuficientes podría salir más barato

tercerizar ese servicio y que ellos se encarguen de hacerlo, para la UNED sería mucho más económico, porque hay un gasto fijo que se disminuye y cargas sociales y todo que con el tiempo van aumentando.

Me parece que a todas luces esto podría ser una solución realmente interesante, la considero así porque el criterio técnico me lo dice. Estudio ciencias políticas y derecho por eso es que no puedo opinar en el fondo de esto, pero a mí la lógica de la propuesta que hacen me resuelve el problema de la plataforma de *Moodle* por un lado, que es lo puntual que ustedes están reclamando.

Me resolvería también la propuesta que ustedes hacen si la amplían a que se haga un análisis integral de la red informática de la Universidad y me resolvería el problema que ustedes también han estado planteando que requieren más personal para poder atender las demandas insatisfechas serían tercerizadas.

Para decirles lo que ha sido el trabajo del Consejo Universitario esto fue un acuerdo de junio de este año, ellos hicieron esta propuesta en julio del 2017 y hemos estado trabajando sobre esta propuesta que me parece bastante completa.

Insto a la administración para que la tome en cuenta para que la implemente y aquí lo más inmediato es ver la posibilidad de hacer esa contratación de alguna empresa que también parece que es una empresa que está trabajando con la fundación que está a prueba y que eventualmente podría ser la que nos brinde el servicio.

Me parece que, de acuerdo con lo que ustedes nos plantearon aquí en julio, ahí podríamos tener una amplia gama de opciones para resolver de manera inmediata este problema.

Para finalizar, quisiera insistir en que se haga una declaratoria de emergencia informática en la UNED. Gracias.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Lo único que no comprendo es qué es una declaratoria de emergencia ¿Qué abarca?

NORA GONZÁLEZ: Buena pregunta, don Luis muchas gracias. Creo que si nosotros identificamos como una situación de emergencia de la UNED un problema estructural de la Universidad nosotros tendríamos la posibilidad de que la administración y la gestión, incluso la administración del recurso puedan canalizar recursos en este caso económicos, para que se identifique las necesidades para que la UNED pueda trabajar articuladamente a nivel informático.

No soy ingeniera en sistemas, creería que acá lo que la UNED requeriría es un sistema informático que articule toda la información que se maneja en la Universidad para que pueda, como bien lo dijo doña Yarith, articular para que podamos articular la parte de la matrícula, el proceso de los cursos, recursos

humanos, becas, Registro, matrícula, etc. articular toda la oferta, incluso por supuesto los cursos de extensión y los cursos de capacitación interna.

Nosotros deberíamos tener un sistema que me permita que si pongo el nombre de un funcionario o funcionaria de la UNED pueda recibir ahí toda la información de ese funcionario o funcionaria, toda la información que está en papel en Recursos Humanos debería dármela un sistema con el cual haga un clic o caso contrario con los estudiantes.

Debería tener la capacidad de que por medio de un clic pueda tener toda la información de ese estudiante, no solamente a nivel de la matrícula coyuntural que tiene en ese momento, sino de todo su registro académico desde que ingresó, incluso desde que estaba en el colegio, su título de secundaria y en cada curso que ha llevado podría tener el registro de su comportamiento en cada curso.

Imagino que sería ideal por la coyuntura que tenemos ahora, informáticamente no debería ser tan ideal, es nada más un sistema que me permita que le haga clic a un estudiante y que pueda ver cuál fue su comportamiento exacto en cada uno de los cursos que llevó.

Si hizo una materia, si no la hizo, si la presentó, si hizo un reclamo, si el profesor lo vio si no lo hizo, si no me equivoco ese es un sistema absolutamente viable y eso en mi criterio mejoraría el actuar de la Universidad y en ese sentido sería la declaratoria de emergencia.

Esos son sistemas muy caros, porque requiere mucho trabajo y mucho personal que lo desarrolle, lo que sí sé es que hay empresas que desarrollan ese *software*. Imagino que en un convenio con Intel ellos podrían, sin lugar a duda, crear las condiciones y darnos la posibilidad o vendernos un sistema.

La declaratoria de emergencia nos permitiría disponer de recursos, en este caso económico, para poder hacer la compra o la licitación de un sistema. Muchas gracias.

ANA LUCÍA QUIRÓS: Buenas tardes. Creo que se ha hablado de la situación que tiene la plataforma que todo este cuatrimestre falló Nosotros como estudiantes no tenemos notas, ¿Qué plan se va a implementar ante esta situación?

Los profesores tienen sus tiempos establecidos para subir las calificaciones, no sabemos si los trabajos han sido calificados. La Defensoría tiene varios casos en cola, que creo que para este cuatrimestre no los va a poder solucionar y muchos de los que tenemos beca, tenemos que justificarla.

¿Qué justificación vamos a presentar? Si no nos valen en la plataforma y no nos han dado un documento, que nos diga o que nos justifiquen porque se han tirado la bolita para cada uno, “es culpa de este”, “es culpa del otro”. Y no tenemos una solución, eso es lo que necesitamos ya.

Estamos cerrando cuatrimestre, estamos en los últimos exámenes, dentro de 15 días tenemos que hacer examen de reposición, no sé si tengo que hacer examen de reposición, porque no tengo nota de foros, notas de proyectos, mucho menos de los exámenes, porque tenemos la nota del primer examen porque fuimos a recogerlo al Centro Universitario, pero y ahora para estos exámenes ¿qué medidas se van a tomar?

CAROLINA AMERLING: Voy a ser breve. Les solicito a Francisco y a Rolando que bajen el tono en cuanto a la necesidad de recurso humano porque el país y la Universidad no están para coyunturas de ese tipo.

Trabajemos con lo que hay, de una vez cambiemos eso que tenemos en la cabeza. Trabajemos con lo que hay, eso sí les solicito no nos aboquemos a que si no me dan un recurso humano, lo siento, es mi forma de ver las cosas.

Sí, tienen razón ustedes, qué gasta PROMADE, qué gasta el PAL, qué gasta Operaciones, qué gasta la Vicerrectoría Académica, la Oficina de Registro, qué gasta, como dijo Jenny, la cuota, imagino que esto es una cuota, en *bytes*.

El PAL que nos dice desarrollemos un curso en línea, póngale foto, póngale peso y creo que por ahí puede andar la cosa, es muy importante saber en cuánto las Escuelas o la planificación de cursos puede aguantar la Universidad, pero eso es para el año entrante.

Como dijo Ana Lucía, tengo que tomar una decisión hoy porque estamos a nueve días de la matrícula por la *web* que empieza el 26 de agosto, entonces qué podemos hacer.

También, la Vicerrectoría Académica o el rector que es la administración envíen una directriz, algo así, Nora dijo plan de emergencia, no, es un plan de contingencia tipo Otto, ¿qué hicimos cuando Otto? Alargamos los periodos, todo el mundo se bajó de la nube de las tecnologías y se sentó con el estudiante y les dijo: -mire, le damos plazos.

Por lo menos ayudemos en este momento al estudiante, ningún tutor y ningún encargado de cátedra se cae de la nube porque tenga que hacer las notas otra vez a mano, porque tenga que hacer las cargas otra vez a mano, si sabemos cuántos son, el sistema cuánto está aportando en lo que es cargas académicas.

Lo que me preocupa es la matrícula, el pago, porque hubo problema de duplicidad de pago en el primer cuatrimestre o en el segundo cuatrimestre, pero el Banco Nacional, hubo un banco que usted nos dijo que hizo una “purga” para que eso no ocurriera.

Para cerrar, hay que hacer algo para la semana entrante, hay que hacerlo, para que a los estudiantes no les salga tres materias, pero como dijo Ana Lucía, no

sabe si va a reponer, entonces la Vicerrectoría Académica o el rector tienen que dar un mandato y enviarlo a todas las cátedras y programas: -comuníquense con todos sus estudiantes, abran sus correos personales o el *WhatsApp*: -mire, profesora necesito saber si repongo-.algo tan sencillo.

Todas las Escuelas tienen tres asistentes en la Oficina, por el amor de Dios de la misma manera, pónganlos a hacer esto en estos momentos, esto es urgente ya, no es esperarnos a que la DTIC contrate una asesoría externa, pero la asesoría externa no es de la noche a la mañana, tenemos que hacer una licitación.

Yo le dije a don Luis, si es el caso, sé que el Consejo no tiene que administrar pero si ustedes necesitan una voz, un líguese con el Consejo y ustedes forman una comisión yo puedo acompañarlos en la comisión o ir, proponer para donde vamos, no está de más y me ofrezco, si es el caso me consideraran, estoy a la orden, pero por favor que las cátedras, los tutores, los programas, las Escuelas, sobre todo la DTIC pónganse a trabajar en este momento.

Y los estudiantes también, no vengan los estudiantes también como entraron ahí como entraron al Centro Universitario de San José ustedes mismos tienen que dar la voz de alarma, pero de altura, porque no es así como de pacotilla.

Pongámonos a trabajar de esa manera, todos juntos, hay *Facebook* todas las cátedras tienen el *Facebook* abierto, ustedes tienen el *Facebook* abierto, pónganlo a trabajar, posteen ahí las denuncias si es que la plataforma se cayó, planifiquen.

Una vez me fui donde los compañeros de la carrera de informática de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales y les dije: -¿Qué es lo que está pasando aquí?- La mayoría coincidió en lo siguiente: la planificación es necesaria, que lo diga Administración o Administración Educativa, sino planificamos, si empezamos a dar pasos solos, para allá y para acá no vamos a llegar a nada. Vamos a ver si se hace algo de aquí a tres días, vamos desde el lunes hacer esto.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Vamos cerrando, creo que es más que suficiente, quiero darle la palabra a Francisco para que nos de la respuesta que necesitamos. También, al final me gustaría que doña Katya se refiera al tema, lo hemos hablado mucho en el Consejo de Rectoría y quisiera que por lo menos quede constando el parecer de la jerarquía en temas académicos.

FRANCISCO DURÁN: Me parece que el canal de comunicación oficial existe, está en los protocolos de contingencia. Ahorita estamos en una contingencia y existe, ya está definido, en este caso es el líder de servicio que es el PAL cualquier elemento que tengan tiene que coordinarlo con ellos y lo que hacen es que si hay muchos errores del mismo tipo los consolidan y nos lo envían; el problema es desgastar a una persona es que ustedes me dicen qué hacemos ¿atendemos, comunicamos o arreglamos el problema? si es que existe el problema.



En ese sentido necesitamos ese apoyo, es una función de las áreas usuarias, lo dicen las normas técnicas súper claras, es la organización la que tiene que poner líderes de proyectos, que no son técnicos, para que revisen y realicen esas tareas. Y también ellos están a cargo o son los responsables de la comunicación institucional con respecto a esto, en el caso particular de *Moodle*, si hablamos de sistema de estudiantes es registro, hay otras personas.

El otro día coincidí con un correo que mandó doña Graciela porque nosotros informamos técnicamente al PAL qué fue lo que sucedió y ellos se lo remitieron a ustedes y doña Graciela dijo: -no entendí nada, pero gracias por informarme-, creo que ahí hay un tema de mediación pedagógica que debió haberse dado y me parece que la comunicación no está trabajando bien, pero créanme que esos son los canales y esa es la forma correcta, así es como trabaja un tema de Gobierno de TIC.

Se los he dicho un montón de veces, busquen sobre la información, sobre los usuarios empoderados haciendo ese tipo de tarea, nosotros solo somos un área desarrolladora, podría ser un tercero que lo desarrolle, podría ser investigación, podrían ser los propios estudiantes, que estamos haciendo un marco de trabajo en la DTIC para que los estudiantes también puedan meterse en este rol y ayudarnos a resolver muchos de los problemas que nosotros tenemos, pero tienen que haber usuarios empoderados que son los que hacen ese proceso.

El canal de comunicación es el PAL y tienen que comunicarles a ellos todo y es la responsabilidad de ellos informar qué sucedió, cuándo se cayó. Nosotros tenemos comunicación constante, tenemos un chat donde les avisamos y cuando detectamos un problema en la plataforma inmediatamente les decimos.

Que no tengamos los detalles técnicos en el momento y que hay que estudiarlo a fondo, eso es otra historia, pero yo entiendo clarísimo con ese correo de Graciela que los detalles técnicos nos los quieren saber a fondo, es importante tenerlos, pero lo que les interesa saber es cuándo se cayó, cuándo se va a resolver, qué fue lo que pasó para avisarle a los tutores y me parece que esa es la línea que tenemos que trabajar.

Por ahí preguntaron cuál es la capacidad que nosotros tenemos. Se los puedo decir técnicamente, nosotros tenemos un Tier 1 de centro de datos, da un respaldo de 97% de disponibilidad, eso son 11 días caídos, no son acumulativos en cualquiera de todas las plataformas. Si se ponen a contar todas las caídas, lo que les va a dar en promedio, la industria es 97% de disponibilidad, lo que significan 11 días caídos para cualquier cosa, súmele la página web, 11 días en el momento en que se cae y no tenemos cómo garantizar algo más, porque eso es lo que hay.

Esperemos que con el nuevo centro de datos y con una serie de mejoras que habíamos hecho oportunamente de recomendaciones, porque nosotros no lo diseñamos, no tenemos ingenieros, podamos brindar un mejor servicio y podamos

llegar a 99% que es lo que la mayoría de las empresas ofrecen, a eso estamos apuntando.

Nosotros con mucho gusto podemos hacer un estudio ahora que ya tenemos las herramientas, eso es muy sencillo para determinarlo, en este momento en la DTIC cuál es la capacidad de concurrencia que tenemos y se los podemos enviar con muchísimo gusto, porque sabemos que lo quieren para pronto porque sabemos que hay problemas de que eventualmente cuando hay mucha carga de trabajo, incluso los mismos servidores se ponen lentos y eso le da hasta una experiencia de usuario muy desagradable a las personas porque son lentísimos.

Entonces, les podemos dar hasta un número con mucho gusto, podemos trabajarlo para decir cuál es el número que tiene nuestra plataforma actual de atención de una manera agradable y con una respuesta efectiva. Yo con mucho gusto me comprometo a dárselos.

Por ahí dijeron que los problemas del *Moodle* los subvaloramos y eso me duele escucharlo porque he sido un necio, yo también soy tutor y lo vivo también día a día. Soy un necio con ellos, a mí también me lo hacen a lo interno, está caído el *Moodle* y me dicen: -ya lo arreglamos-, aquí hay un problema grave, es una cosa bien seria y he tratado de comunicárselo a todos los compañeros de que esto no lo podemos subvalorar y tenemos que trabajarlo de una manera seria, eso después de haberlo trabajado con ellos les puedo decir que sí.

Me parece muy importante trabajar el tema con las áreas usuarias porque por ahí también comentaban que hay un asunto particular, que hay unos analistas que hacen una cosa y otros que hacen otra, eso se da porque las áreas usuarias no se hablan.

Normativamente no puedo hacer lo que se me ocurra en el sistema, la idea que dio doña Nora yo vengo diciéndola desde hace un montón de tiempo, ¿cómo no tenemos un CRM, un Customer Relationship Management, así se llama ese tipo de sistemas, para estudiantes y para funcionarios, eso es algo trivial de hacer, necesitamos un CRM, pero yo no soy el área usuaria, yo puedo ir a tratar de persuadirlos, pero necesito que un usuario venga y lo solicite, le dé el seguimiento, lo haga y lo ponga a funcionar y así mejoraríamos muchos de los mecanismos de comunicación que existen con respecto a los estudiantes y a veces con los problemas que tenemos. Necesitamos un usuario que lleve esto a cabo.

Hay otro detalle, ya lo hemos visto, ya se han hecho auditorías en varios de los sistemas de nosotros, todas tienden a apuntar a lo mismo, institucionalmente hay una carencia, no tiene que ver con desarrollo de sistemas, a veces tampoco tiene tampoco que ver con áreas de usuarios, sino con un tema de proyectos de TI que tienen que llevarse a cabo, virtualmente eso lo hace Gobierno Digital en muchos de los proyectos que nosotros tenemos, nos lleva el proyecto, hace todo el proceso de comunicación y esos proyectos son muy exitosos, entonces, hace falta ese tipo de cosas que ayuden. La idea era que eso se canalizara a través de la

Vicerrectoría de Planificación como una coordinación de proyectos en tecnología, pero bueno, ese es un tema que hay que seguirlo trabajando.

Hay otro asunto, vieran que yo coincido que es muy difícil decirle a una persona que salió del trabajo que a las cinco de la tarde: -ya me tiene que entregar todo-, coincido que eso está difícil, pero tal vez horarios diferenciados, 10, 11, 12, 1, 2, 3, 4 o 5 de la mañana porque hay muchos estudiantes que aprovechan hasta esas horas, eventualmente siento que sí se podría manejar y al final de cuentas qué sucede, que cuando nosotros tenemos problemas en la plataforma, ¿qué terminamos haciendo con los estudiantes?, entonces no lo entregue hoy, entréguelo el miércoles, hay que hacer esa distinción, esa distribución de entregas para nosotros sería estupendo.

Yo entiendo que me digan que no se puede, lo que pasa es que yo soy tutor y vieran que a veces nosotros logramos acomodar cuando tenemos las situaciones y particularmente en nuestro curso tenemos una ventaja, que las entregas son los lunes, entonces hay menos impacto porque no están sábados ni domingos.

Entonces los problemas que escucho de ustedes y que sé y estoy consciente de que son reales, yo no los vivo tanto porque las entregas de los lunes que nosotros tenemos programadas no afectan tantísimo porque ese día no hay tanta entrega.

Yo sé que me están diciendo ahorita de entrada que no, y lo entiendo perfectamente, pero se puede tratar de trabajar, si nos ponemos todos y esta es una propuesta que para mí es muy importante.

Luego, lo del caso de Esteban que comentaron, pues él siempre ha tenido ese horario, pero él ahora trabaja en *Moodle* directamente, es que antes no estaba en eso, ahora lo pueden localizar y además puede atender cosas de página *web* y otras cosas, ese es el detalle que tenemos gente especializada ahora atendiendo ese tipo de cosas. Ese es el cambio que yo les estoy diciendo de lo que propuso el rector. Esteban siempre había trabajado, pero él estaba en otra cosa, en otro tema.

Lo del WizIQ que consultó don Mario, en este caso es muy importante revisarlo, es muy importante evaluarlo, la contratación la hizo el PAL, hay que hacer esa valoración, yo no les puedo dar la respuesta porque es un tema que ellos han manejado.

La última pregunta que tenía aquí apuntada, que la hizo doña Guiselle, cuando yo empecé en la dirección éramos 37 personas, ahora somos 54 personas, el crecimiento orgánico en plazas se vino cuando nos trajimos soporte técnico que estaba en Servicios Generales varios funcionarios y ahora trabajan para la DTIC. El resto de funcionarios, lo que no les calce, todos están nombrados por servicios especiales y eso me preocupa montones, yo vengo diciéndolo hace rato, porque los tenemos desde hace muchísimo tiempo, me preocupa, es una función del jerarca, está en la norma 2.4, que la función de TI en este caso está representada

por nosotros, tiene que tener una fuerza de trabajo suficiente y desde ya les digo y se los vengo diciendo a ustedes desde hace un montón, no tenemos la cantidad suficiente de gente y es una norma técnica que tienen que revisar y si está bien, si no podemos contar con más gente, es muy importante y estaba en la propuesta que yo envié, revisemos las prioridades porque nos tienen que decir qué vamos a descubrir, hay que descubrir algo para poder atender esto. Esto es desvestir un santo para vestir a otro.

Necesito que me digan qué tengo que dejar de hacer para poder atender a la gente, tener el horario de 24 horas, con mucho gusto los compañeros tienen toda la disposición, la han mostrado un montón de veces, han venido a trabajar aquí a media noche, a las 4 a.m., a todas horas vienen, pero desgraciadamente no somos suficientes, cada quien tiene su cosa, hay que sacarlos de lo que están y ponerlos a trabajar en eso. Necesito instrucciones bien claras sobre ese tema.

KATYA CALDERON: Trataré de ser breve, don Luis por obvias razones. Tal vez lo más importante de la actividad de hoy es que la academia hace un llamado al Consejo Universitario en realidad, entiendo que esto no es política universitaria, es de la administración, lamentablemente en nuestra universidad las decisiones administrativas están muy cargadas por Estatuto Orgánico en el Consejo Universitario y ese es el resultado de nuestra historia.

¿Por qué?, porque el Consejo Universitario tiene la responsabilidad de asignar el presupuesto y, obviamente, cuando uno tiene limitaciones presupuestarias lo primero que los funcionarios realizan, nos ha pasado por ejemplo con la asignación de servicios especiales, hacemos un presupuesto por las necesidades que tenemos, pero luego se revisan aquí y entonces hay que ajustarlos.

Entonces, cuando los compañeros funcionarios vienen al Consejo Universitario saben perfectamente cuáles son las funciones sobre todo las direcciones de cada órgano, pero ven una oportunidad para poder apoyar algunas acciones administrativas y en este caso me parece absolutamente procedente, porque hay decisiones diferentes que tomar, hay decisiones de mediano plazo, como dicen los compañeros que creo que dentro de la medida de lo que conozco, están planificadas las de mediano plazo, pero hay una emergencia en este momento y echar mano de recursos es un apoyo que están requiriendo los funcionarios, porque en este momento es un escenario diferente, queramos o no, debemos admitir que tenemos una crisis y la crisis se trata distinto y por eso estamos aquí.

Con esta premisa es que es procedente que vengamos y no somos nosotros solo, creo que son todos los funcionarios de la DTIC, son todos los funcionarios de la academia, me atrevo a decir también funcionarios de otras vicerrectorías, pero tal vez en *mea culpa* es que debimos haber venido antes como lo hablábamos ahora, probablemente sí.

Lo que yo solicitaría es un acuerdo, una respuesta a toda esa gente que está afuera y que nos está esperando; es decir, la disposición de los directores fue que

cuando salgamos vamos a decirles cómo nos fue, porque se lo merecen, los funcionarios y los estudiantes, que salgamos les vamos a decir cómo nos fue, ellos tienen una expectativa y eso es importante.

En esa línea es que yo quisiera solicitarles con mucho respeto que trataran esta situación con la medida de crisis que requerimos; es decir, en el corto plazo y, obviamente, como tienen ustedes documentado, también en el mediano plazo, pero en este momento, en realidad es en el corto plazo.

Ahorita, no encuentro alguna argumentación que me permita visualizar una respuesta porque la respuesta, obviamente, tengo que darla yo, creo que es lo oportuno, pero ahorita no tendría qué decir.

Entonces, quisiera plantearles, con mucho respeto, una posible propuesta de acuerdo o si no lo tenemos, pues sin voto, pero con voz podría continuar en el Consejo Universitario si fuera necesario o venir en otro momento, nunca lo hacemos porque nunca es necesario y siempre hemos respetado ese espacio de ustedes, pero si fuera por una situación crítica pues yo con mucho gusto lo haría para retroalimentarles como lo he hecho siempre en la Comisión de Políticas de Desarrollo Académico.

En un posible acuerdo lo primero que solicitaría es la prioridad coyuntural; es decir, en este momento hay una prioridad de crisis a corto plazo porque tenemos matrícula en dos semanas, entonces lo primero que pediría en el acuerdo es eso. La única forma que el alcohólico se cure es que lo acepte, entonces vamos a aceptar que tenemos en este momento una situación crítica, sí la tenemos, no estamos culpando a nadie, somos corresponsables, sí la tenemos, entonces tratémosla y lo primero que uno esperaría del órgano político más importante de una institución es admitir un momento crítico y que entonces debe ser atendido. Esa es la prioridad coyuntural del momento crítico en materia, en nuestro caso de plataforma para el aprendizaje.

Nosotros no estamos en este momento planteando otras cosas aunque, obviamente, también nos preocupan, pero en este momento la respuesta que necesitamos es, como ya lo escucharon de estudiantes, tutores y encargados de cátedra, es la prioridad coyuntural de manera que esto facilite porque es un momento crítico, esto permitiría que por ejemplo los recursos que tiene asignada la Vicerrectoría Académica puedan ser usados para, y paso al segundo punto, para poder alargar la atención de los tutores hacia los estudiantes para poder al lado de una persona en la parte de tecnología, hacer el trabajo que hay que hacer para que los tutores tengan el tiempo para hacerlo en el tema de subir las notas.

Estoy monitoreando el sistema de notas y en este momento está empezando a correr. Eso significa que tenemos un poco de espacio, tenemos un poco de tiempo, entonces sí necesitaría que a partir de ese momento crítico de estas dos semanas podamos tomar los recursos que tenemos siempre de manera racional,

para atender aquellas cátedras particulares que tienen mayor volumen de estudiantes que deben ser atendidos en un tiempo mucho más corto.

Lo tercero que les pediría es no realizar ninguna actualización más hasta nuevo aviso, eso ya está probado, entonces sí tiene que ser un acuerdo del Consejo Universitario en ese sentido, hasta nuevo aviso, hasta que tengamos claro los nubados del día.

Propiamente en este escenario le pediría a la DTIC, si es posible, gestionar la concurrencia; es decir, que lo hagamos por Escuelas en un plazo determinado, pero es una gestión de concurrencia, eso no se puede hacer sin el apoyo de la DTIC. Ese es otro punto, en coordinación podríamos definir la prioridad en el sentido de número, en la cantidad de estudiantes, gestionar la concurrencia en conjunto.

Lo otro que quisiera preguntarles directamente a los compañeros de la DTIC porque no me quedó muy claro y prefiero que me lo aclaren para no decir una tontería, es si dentro del corto plazo y estoy hablando ya no de la crisis, no la parte crítica sino a corto plazo a tres o cuatro meses, si es posible iniciar la fragmentación del servicio de infraestructura.

Probablemente fragmentación no es el término adecuado, pero me explico. Nosotros en la academia necesitamos un servicio de infraestructura específico para *Moodle*, ¿eso es posible tenerlo en menos de tres meses?, específico; es decir, que la persona que está en infraestructura, dos personas, una persona, esté solo en Moodle, que por favor nos digan qué se ocuparía para nosotros saber en infraestructura una sola persona esté solo en eso, se caiga o no se caiga, porque necesitamos que esté monitoreándola, previéndonos, asesorándonos y qué posibilidades tenemos, don Luis Guillermo de que eso esté asignado a la academia, no a la Rectoría, para poder darle seguimiento en el corto plazo.

Porque es muy difícil para nosotros poder decirle a Francisco a las 12 de la noche, yo no me atrevo a llamarlo a usted, aunque lo hemos hecho por la confianza, pero es diferente si nosotros en la academia podemos tener un margen mayor, no de coordinación, sino de colaboración, porque el tema no solo pasa por la comunicación, pasa por lo expedito que somos a la hora de solucionar el problema.

Creo que si nosotros tenemos una persona, ojalá 24/7, yo me lo sueño, pero no porque dormiría, no creo que sea posible, pero si él está solo en eso, está adelantándose al problema, estamos primero no en producción, sino en otro espacio viendo primero nosotros las actualizaciones, no en caliente, pero eso no puede y les digo con toda honestidad, lo he visto, tengo muchos años de estar en el Consejo de Rectoría, por lo menos en los últimos 20 años y ninguna Rectoría puede con ese nivel de detalle, no, porque ese nivel de detalle de la plataforma de aprendizaje es un tema de la academia y entonces tenemos que colaborar de otra forma, no podemos pasar por la Rectoría cuando se está negociando el FEES.

Ustedes saben que yo me ponga a decirle a don Luis cuando él está negociando esto, es imposible, pero bueno, es un tema, don Francisco estructural y de función, pero no es responsabilidad suya, es un tema histórico que ya es hora de ponerle punto.

La pregunta concreta, no va a ser aquí, solamente le di algunos insumos al Consejo para ver si lo logramos, yo sé que esto podemos hacerlo hasta en el Consejo de Rectoría, pero es bueno darle una respuesta a los compañeros afuera.

Si en en estos tres meses nosotros podríamos tener el servicio específico para *Moodle* para esa persona, que solo esté en *Moodle*, mientras salimos de esta crisis y luego retomar para ver cómo podemos hacer con los recursos para el 2018. Eso podría ser un tema de gestión.

Ahora, se intentó en el tema de gestión, a través de la Vicerrectoría Ejecutiva don Francisco, de dividir un poco las funciones, muy respetable porque se trata de solucionar cosas, pero creo que deberían valorarlo porque creo que los resultados que esperaban no se han dado, entonces, con mucho respeto le pediría que usted lo valore si efectivamente eso dio los resultados que ustedes esperaban porque eso más bien, oyendo a los compañeros pareciera que más bien resulta que nos aislamos un poco más y entonces aunque el sistema de matrícula esté en la Ejecutiva, en realidad repercute aquí y pareciera que ese tema de la gestión habría que revisarle los resultados que tenemos.

Lo otro es que tendríamos que tratar el tema de infraestructura distinto al tema del *software* y a veces los traslapamos, el tema del *software* debería tratarse diferente y el tema de infraestructura ahora que lo escucho a usted, don Rolando, creo que sí debe ser separado, pero integralmente, qué tanto el servidor *web* como bases de datos y archivos sean para cada instancia a la hora de fragmentarlos, que todos tengan servidor *web*, base de datos y archivos, porque si no fragmentamos otra vez aisladamente y debe ser integralmente y sé que eso es de mediano plazo, pero tenemos que decir cómo se va a hacer.

Lo otro que habíamos previsto o que habíamos pensado es el tema de tenerlo en la nube, por lo menos una parte y que usted el viernes nos dijo que sí es posible. Entonces, tendríamos, con colaboración nuestra creo yo, me refiero a todos los que estamos aquí, sí deberíamos ir dando fechas posibles para eso, para ir analizando el tema de los recursos porque alguien tiene que soportar el tema de la fragmentación, algunos en la nube y planteado en la Escuela Ciencias Exactas y Naturales, yo lo leí, pero me pareció que no es lo oportuno, que sea un servidor para Escuela, pero eso no nos resuelve el problema. Lo que nos resuelve es integrar los servidores, como lo acabo de decir.

Con estos pasos, unos por parte de la academia asignando los recursos que requieren, es un tema de la Rectoría, lo otro que don Luis planteó el viernes que es el tema de la contratación inmediata para este tema del *Moodle* creo que son

los temas de corto plazo, que tiene que ver con gestión, que es la nuestra apoyada, con infraestructura y con el *software* en el sentido de que no más actualizaciones en este momento.

Le pediría al Consejo Universitario con el mayor de los respetos, que el acuerdo siga orientado como visión universitaria a la digitalización del proceso, no podemos echar para atrás, ese no es el mundo, echar para atrás es hundir a la UNED porque estamos en el siglo XXI y usted lo dijo muy bien doña Guiselle, digitalizar los procesos docentes no es desvirtuar el modelo a distancia, es hacer un uso adecuado de la tecnología para el autoaprendizaje y para todo lo que sabemos del modelo a distancia.

Lo primero es que la visión continúe en el sentido de que tenemos que seguir a la digitalización, que tenemos un momento crítico, bueno, que lo podamos atender, pero sin dejar de lado porque también tenemos cosas de un plazo un poco mayor, como de aquí a final de año y luego el otro tema, y la aspiración es la que ustedes plantean, el tema de Cartago, que todos hemos soñado, pero pienso que con estas medidas y si el Consejo Universitario nos apoya con un acuerdo de esta naturaleza nosotros podríamos tener las herramientas necesarias instrumentales para poder en la parte de la administración tomar los recursos que requerimos y poder dar una respuesta inmediata a los estudiantes y en las cátedras.

Y todas las ideas que ustedes ahora van a deliberar, son bienvenidas para todos nosotros, eso es como lo básico que yo veo y espero que pueda servir de insumo para don Luis y para ustedes miembros del Consejo Universitario y que además nos podrían ayudar en este momento específico.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Muchas gracias, doña Katya. Voy a cerrar el tema aquí, nos vamos a quedar deliberando el posible acuerdo, yo le diría más bien, doña Katya que usted en función de sus obligaciones y derechos permanezca en el Consejo, usted es parte de este Consejo en el sentido de que puede participar cuando quiera, para que de lo que aquí salga, haya un interlocutor con la parte principalmente a efectos de poder llegar a un acuerdo.

A ustedes agradecerles la beligerancia que debe existir, eso nunca me va a molestar, se ha hecho de una forma muy razonada, muy respetuosa y sintiendo un aspecto ya de desesperación que es compartido.

A los estudiantes también, por supuesto, es muy importante que ustedes participen en esto y es nuestra obligación darles una respuesta adecuada a toda la problemática.

Lógicamente, el Consejo Universitario no es la línea más relevante para definir lo que se va a hacer, pero en función de lo que decía doña Katya de algunas orientaciones que sí se podrían dar, podríamos enfocarnos con eso en la discusión. No sé si hoy podríamos llegar a un acuerdo tan amplio, pero definitivamente tiene que ser una prioridad en el Consejo para ver qué hacemos.



De don Francisco y don Rolando yo esperaría que hoy, mañana, sábado, domingo, hayan respuestas concretas para lo que ha sucedido hoy y que nos debemos abocar a eso, analizar la posibilidad de que alguien permanezca sábado y domingo aquí si es necesario pagar la extra que se le paga, pero que no se interrumpa para la mejor y mayor atención en horario diferenciado para las personas que necesitan estar aquí, pero que tenemos que darles una respuesta.

Mejorar la comunicación con las cátedras, con las Escuelas, eso es definitivo, no puede haber incertidumbre, cuando no se sabe qué pasó es peor todavía, eso es clave y posteriormente podemos hacer otras reuniones.

Quiero agradecerles, nos vamos a abocar a darles una respuesta lo más inmediato posible, no es inmediata, yo sé que la solicitada es la inmediatez, pero aquí no existe, no se puede, quisiéramos que fuera así, pero sí una atención más pronta y personal permanente mientras resolvemos aquí, al lunes o martes ver qué podemos lograr.

\*\*\*

Se retiran de la sala de sesiones del Consejo Universitario los señores invitados.

\*\*\*

Después de escuchar a los directores y directores de Escuela y a los representantes del grupo que nos han visitado hoy, incluyendo estudiantes, en razón de que es conveniente tomar un acuerdo, solicito la anuencia para ampliar la sesión, dado que ya concluyó el tiempo correspondiente.

\* \* \*

SE DECIDE ampliar la sesión.

\* \* \*

MARLENE VÍQUEZ: La propuesta es un borrador que la fui elaborando conforme escuché a los invitados hoy en la sesión. La propuesta dice:

“CONSIDERANDO:

1. La nota suscrita por los funcionarios de la universidad...
2. La invitación que extendió el Consejo Universitario a los directores y directoras de Escuela, acordada en la sesión 2609-2017, celebrada el 10 de agosto del 2017, en respuesta a la

preocupación expresada por los estudiantes de la Federación de la UNED”.

La semana pasada se recibió una nota de la FEUNED y don Luis Guillermo sugirió que se invitara a los directores y directoras de Escuela y a la señora vicerrectora Académica. Es importante indicar ese considerando.

Sigo leyendo la propuesta borrador:

3. Las funciones de la Comisión Estratégica de Tecnología, Información y Comunicación, creada en la sesión 2604-2015, Art. III, inciso 1-a), del 26 de febrero del 2015, la cual está conformada por el Rector, los Vicerrectores, además de otros jefes de oficina y directores.

Recuerdo que en esta comisión hay un representante de la DTIC, un representante de PROVAGARI y otros funcionarios.

Sigo leyendo la propuesta borrador:

4. La Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones, está adscrita a la Rectoría.
5. Lo expresado por los invitados en la sesión 2610-2017, celebrada el 17 de agosto del 2017, referente a los problemas que enfrentan con las distintas plataformas tecnológicas institucionales.
6. La disponibilidad presupuestaria de la universidad

SE ACUERDA:

Solicitar al rector informar en la próxima sesión al Consejo Universitario, la estrategia de solución a corto plazo, que permita resolver los problemas prioritarios relacionados con el uso de la plataforma tecnológica institucional, en particular con los servicios que se ofrecen a los estudiantes, e indique además que aspectos son de competencia y aprobación del Consejo Universitario”.

Sería que la administración analice este asunto, ya sea el CONRE y ver cuál es la estrategia a corto plazo y si tiene que hacerse alguna inversión, solo la administración sabe y en este caso el señor rector, si hay recursos disponibles para ello e informar cuál sería la estrategia y qué aspectos son de aprobación del Consejo Universitario.

La señora Katya Calderón indicó que el presupuesto lo aprueba el Consejo Universitario, en realidad por Estatuto Orgánico indica que una de las funciones

del Consejo Universitario es aprobar el presupuesto institucional y las modificaciones presupuestarias a propuesta de la administración o de la Rectoría.

En este caso, si el señor rector considera que hay recursos suficientes para poder atender con una estrategia específica que está acordada y organizada con la DTIC.

Me parece que esto sería lo pertinente y que el señor rector nos indique qué es lo mejor que se puede hacer, por respeto a que es un asunto de carácter administrativo.

GUISELLE BOLAÑOS: Buenas tardes. No estoy de acuerdo con la propuesta de doña Marlene y sé que seguramente no voy a ser la única que va a estar de acuerdo.

Si tuvimos la voluntad de salir a conversar con los funcionarios, se recibió aquí hace 15 y 22 días una nota de preocupación de doña Carolina Amerling, otra nota de preocupación de doña Saylen Auslin, se ha discutido durante tres veces este tema y no se va a dar al menos una solución que haga entender a la gente que el esfuerzo de venir al Consejo Universitario, ellos no fueron al CONRE porque consideran que desde este Consejo se le puede dar una solución sin administrar, pero nosotros sí le podemos pedir a la administración tomar en cuenta la necesidad de que declare emergencia el uso de la tecnología para los cursos.

No es lo mismo, la plataforma para registrar un hecho cualquiera que la plataforma para el servicio al estudiante.

Los estudiantes ya se manifestaron, hay una nota de la FEUNED, hay otra que tiene don Luis Guillermo Carpio que los estudiantes hicieron cuando hicieron la manifestación y que no fue enviada al Consejo Universitario, sino a don Luis Guillermo.

Hay una preocupación escrita y expuesta por los estudiantes, ahora hay una preocupación de los directores de Escuela y de muchos académicos que doña Marlene mencionó y que la señora Lilliana Barrantes la envió vía correo electrónico.

Si nosotros como Consejo Universitario nos vamos a lavar las manos y le vamos a decir que la administración nos diga qué va a hacer, entonces para qué vinieron al Consejo Universitario y para qué gasto tres horas escuchándolos y haciéndoles creer a ellos que le estamos escuchando para buscar una solución.

Una solución no necesariamente es que diga que se va a determinar cierta cantidad de dinero, pero sí aspectos generales y puntuales que ese Consejo Universitario sí puede determinar que la administración luego verá como lo implementa.

Creo que nosotros debemos ser más conscientes de que nos buscaron, salimos, se les escuchó, se estuvo haciendo interrogantes porque estábamos interesados en el tema y si no teníamos ese interés mejor no los hubiéramos recibido. Esto lo digo con todo respecto.

MARLENE VIQUEZ: Respeto mucho a doña Guiselle, pero desde un inicio esta servidora consideró que esto es un asunto de carácter administrativo. Estoy en la mejor disposición de colaborar para que se encuentre una solución a corto plazo y así lo interpreté a doña Katya Calderón, que indicó que se necesitan soluciones a corto plazo.

La única contribución que podemos hacer en este momento es solicitar al señor rector que informe en la próxima sesión a este Consejo Universitario, la estrategia de solución a corto plazo, porque a mediano plazo la semana pasada indiqué que acogía la propuesta de don Álvaro García de que se hiciera una auditoría externa, pero eso será a mediano plazo. Pero no es a mí a la que me corresponde en este momento.

Considero que de lo que expresaron los directores de Escuela y de la señora vicerrectora Académica, así lo interpreté, que son respuestas para mañana o sea, para la próxima semana.

Por eso la propuesta dice:

“Solicitar al Rector informar en la próxima sesión al Consejo Universitario, la estrategia de solución a corto plazo, que permita resolver los problemas prioritarios relacionados con el uso de la plataforma tecnológica institucional, en particular con los servicios que se ofrecen a los estudiantes, e indique además que aspectos son de competencia y aprobación del Consejo Universitario”.

Si don Luis Guillermo la semana entrante en la estrategia indica que se necesita aprobar una modificación presupuestaria se requiere aumentar la partida de servicios especiales para poder resolver cierta situación, pero eso lo tiene que decir la administración, eso no lo puede decir el Consejo Universitario.

Tiene que ser la administración que diga que luego de analizado y en atención al acuerdo del Consejo Universitario, se considera lo que acuerde el Consejo Universitario.

Me parece que nosotros no podemos declarar en este momento un asunto de carácter urgente porque más bien es la administración la que nos tiene que decir, luego de haber analizado la propuesta de estrategia que presente la administración.

Sobre todo lo que la Comisión Estratégica de Tecnología, Información y Comunicación, es la que tiene que ver con todo lo que es la contingencia relacionados con el uso de las tecnologías.

Esto es una simple propuesta y dándole toda la libertad y autoridad a la administración para que proponga para la próxima semana al Consejo Universitario una estrategia y me parece que es la mejor solución.

El señor rector puede conversar con la señora vicerrectora Académica y los otros vicerrectores, con los responsables de la DTIC y que comunique al Consejo Universitario qué es lo mejor que puede hacer y que el Consejo Universitario no tome decisiones en el aire.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Creo que para buscar un punto intermedio y para satisfacer la inquietud de doña Guiselle, en el acuerdo se puede agregar para que haya una participación del Consejo Universitario a una solución, que dentro de las soluciones consideren la declaratoria de crisis y una posible redistribución de prioridades institucionales en materia de informática.

Se le puede agregar esto como punto 2) del acuerdo y con esto se estaría dando una orientación más fuerte. La idea es que si hay dos personas en la plataforma *Moodle* se saquen de otros procesos y se asignen ocho personas, mientras se termina este cuatrimestre.

ÁLVARO GARCIA: Estoy de acuerdo con el matiz que le da el señor rector a la propuesta de acuerdo de doña Marlene y don Luis Guillermo indicó de que se debe indicar que es una declaratoria de emergencia.

Eso es una figura que a lo interno de la UNED no existe, pero a nivel nacional cuando se hace una declaratoria de emergencia, eso le da la posibilidad al ejecutivo de eximirse de procesos de licitación y otros asuntos, para atender un asunto de emergencia. Eso en la UNED no existe.

Comprendo el espíritu de tomar esas decisiones. Esas decisiones de todas maneras se pueden tomar sin necesidad de establecer este tipo de figura que no existe.

Estoy de acuerdo con indicar a las personas que se les escucharon y de mi parte me enteré de una serie de asuntos que no sabía cómo que se habían perdido notas en la plataforma *Moodle* y que son asuntos que me escandalizan porque como encargado de cátedra, si el día de mañana me dicen que se me desaparecieron las notas que tengo en el *Moodle*, no sé qué haría.

En el caso de la cátedra que estoy a cargo se perderían algunas porque se lleva un paralelo y se van metiendo las notas en dos sistemas y ahí queda un respaldo en el sistema de notas aunque sea parcial. Me parece que esto es algo muy importante de abordar.

Hay ciertas cuestiones que se propusieron anteriormente y que no estaría de acuerdo porque son asuntos muy administrativos, se pasó toda la campaña política hablando en contra de la parte del Consejo Universitario de coadministrar, porque al Consejo Universitario no le corresponde, como alguien indicó fuera de micrófono que esta manifestación se tuvo que haber hecho ante el CONRE porque tiene la manera de resolver las cuestiones de corto plazo.

Por otro lado, la señora Marlene Víquez envió un correo electrónico a las personas que vinieron, donde se les envía el acuerdo que ella leyó ahora y que lo propone como considerando de la creación de la Comisión Estratégica de Tecnología, Información y Comunicación, y esa comisión dentro de sus funciones tiene aprobar el plan de contingencia, analizar la continuidad de las operaciones de la institución, eso es algo que tiene ver con este asunto.

También, esa comisión tiene como función aprobar los programas y proyectos de tecnología y sus respectivas guías, priorizando de acuerdo con la disponibilidad de recursos que es algo que se está hablando ahora.

La Comisión Estratégica de Tecnología, Información y Comunicación, la conforman el CONRE y otras dependencias y ahí es donde está el meollo del asunto de lo inmediato que están solicitando las personas que se les dé una solución hoy y quién se la puede dar es el CONRE.

Hay asuntos de mediano plazo que sí le corresponden al Consejo Universitario y el señor rector se refirió a que en algún momento se quería hacer una reestructuración en la cual se incluía la DTIC, ya no directamente dependiendo de la Rectoría, sino en la Vicerrectoría de Planificación y eso fue algo que en su momento no tuvo ambiente y que me parece que es algo que sí, en el mediano plazo el Consejo Universitario pueda abordar otra serie de políticas, otros reglamentos y si es necesario algunas estructuras y en el corto plazo el Consejo Universitario sí puede y como lo ha hecho en determinados momentos, hacer una aprobación, por ejemplo, de una modificación presupuestaria para darle recursos a los servicios especiales con el fin de reforzar las personas que estén atendiendo esta cuestión en el cortísimo plazo.

Estoy de acuerdo en que la administración, inclusive le tiene que decirle al Consejo Universitario cuáles son esos recursos que tiene que venir en esa modificación específica para que el Consejo tenga herramientas para tomar decisiones y luego retomar algunos puntos de agenda que se vieron en algún momento como el fortalecimiento de la Vicerrectoría de Planificación haciendo el traslado, por ejemplo de la DTIC a ellos, pero eso es a mediano plazo.

Apoyaría también la propuesta de acuerdo que hace doña Marlene con la modificación que propone el señor rector para dar una respuesta inmediata a las personas que se presentaron hoy aquí.

KATYA CALDERÓN: Para aclararle a doña Marlene y a don Álvaro, la institución tiene un acuerdo del Consejo Universitario donde dice que la partida de servicios especiales asignada a la Vicerrectoría Académica solo puede ser usada para tutores, yo sí necesito un acuerdo del Consejo que para este caso yo pueda usarlo para otros fines que no sean tutores porque tengo que hacerlo.

Hay un acuerdo del Consejo que tal vez doña Ana Myriam me podría buscar, eso tengo que hacerlo ya, tengo que hacerlo mañana, entonces tengo que avisar que lo voy a hacer y la propuesta vendrá el jueves.

CAROLINA AMERLING: El Consejo ha estado analizando esta situación desde junio con la nota mía y con la nota de la Federación de Estudiantes, incluso una visita que hizo doña Katya y Francisco Durán para analizar esto y también Francisco envió la propuesta. Es el acuerdo de la sesión 2603-2017, Art. IV del 29 de junio.

MARIO MOLINA: Hasta cierto punto voy a desdecirme de lo que yo manifesté cuando estaban los demás compañeros y compañeras. Hubiese preferido, un poco en la misma línea de doña Guiselle, que el acuerdo hubiese sido más taxativo y más específico, pero ahora llego a la conclusión de que este no es un órgano técnico como para mencionar puntualmente todo lo que debe hacerse para la solución de la crisis, de ahí que acojo las dos posiciones, por un lado la especificidad con la que aboga doña Guiselle y, por otro lado, la generalidad que nos plantea doña Marlene.

Eso sí, le soy sincero, yo preferiría ver ese acuerdo reflejado en la pantalla para ver qué le sobra, qué le falta, etc., y no de esta manera porque sinceramente no me hayo trabajar de esta forma. Pero sí estoy de acuerdo en que tiene que ser como un híbrido en ese aspecto.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Podemos ampliar el acuerdo incluyendo la preocupación de doña Guiselle, diciéndoles que entre las consideraciones a tomar de parte de la administración es la posibilidad de declarar en crisis los sistemas informáticos de la Universidad y el de reorientar recursos para la atención inmediata de la situación, yo pondría "inmediata" con mayúscula y subrayado. Entonces ya el Consejo Universitario estaría respondiendo a lo que está pidiendo la gente.

GUISELLE BOLAÑOS: Un aspecto que no está considerado entre lo que leyó doña Marlene y lo que amplía don Luis, alguien dijo que no se implementen actualizaciones a la plataforma y creo que eso sí debería quedar en el acuerdo, porque cada vez que le van a hacer una actualización a la plataforma, inmediatamente comienzan los problemas.

LUIS GUILLERMO CARPIO: El lunes lo ordenamos en el CONRE.

MARIO MOLINA: No coincido mucho con la idea de que sea necesario una declaratoria de emergencia, simplemente la emergencia como tal, la emergencia en sí, debería ser uno de los considerandos y no parte del acuerdo.

LUIS GUILLERMO CARPIO: Estoy de acuerdo, la necesidad de responder a la emergencia actual. Me parece muy bien como considerando, es muy prudente.

\*\*\*

La señora Katya Calderon Herrera, vicerrectora Académica, se retira de la sala de sesiones del Consejo Universitario.

\*\*\*

Después de una amplia discusión sobre este tema, se toma por unanimidad el siguiente acuerdo:

#### **ARTÍCULO IV**

##### **CONSIDERANDO:**

- 1. La nota del 17 de agosto del 2017 (REF. CU526-2017), suscrito por funcionarios de las Escuelas, del Sistema de Estudios de Posgrado y de Extensión Universitaria, en la que plantean su preocupación por las situaciones reiteradas que se presentan con los sistemas informáticos institucionales asociados a los procesos académicos y administrativos, los cuales afectan la gestión de las Escuelas, del Sistema de Estudios de Posgrado (SEP), la Dirección de Extensión Universitaria y las instancias asesoras de la Vicerrectoría Académica.**
- 2. La visita a esta sesión de los señores: Katya Calderón, vicerrectora Académica; Yarith Rivera, directora de la Escuela de Ciencias de la Educación; Graciela Núñez, directora de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades; Luis Eduardo Montero, director de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales; Eduardo Castillo, director de la Escuela de Ciencias de la Administración; Yelena Durán, directora de Extensión Universitaria; Jenny Seas, directora del Sistema de Estudios de Posgrado; los encargados de programa: Floreny Ulate, Enrique Gómez, Gabriela Bejarano, Mary Ann Webb; la representante de la Federación de Estudiantes (FEUNED), Ana Lucía Quirós; y el estudiante Moisés Méndez.**
- 3. Lo expresado por los invitados en esta sesión, 2610-2017 del 17 de agosto del 2017, referente a los problemas críticos que enfrentan con la plataforma tecnológica institucional.**



- 4. La nota del 28 de junio del 2017 (REF. CU-394-2017), suscrita por la señora Carolina Amerling Quesada, miembro interno del Consejo Universitario, en la que manifiesta su preocupación ante la situación que tanto el sector estudiantil como la academia están experimentando debido al funcionamiento de la plataforma *Moodle*.**
- 5. El oficio FEU 1518-17 del 28 de junio del 2017 (REF. CU-395-2017), remitido por la Junta Directiva de la Federación de Estudiantes de la UNED (FEUNED), en el que hace del conocimiento del Consejo Universitario las molestias y solicitudes de la población estudiantil en general de la UNED, en relación con las plataformas de uso estudiantil.**
- 6. La visita de la señora vicerrectora Académica, Katya Calderón Herrera y del señor Francisco Durán Montoya, director de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DTIC), a la sesión del Consejo Universitario 2603-2017 del 29 de junio del 2017, con el fin de analizar la situación presentada con las plataformas de uso estudiantil.**
- 7. El Consejo Universitario, en sesión 2603-2017, Art. IV del 29 de junio del 2017, acuerda: “Solicitar al señor Francisco Durán Montoya, Director de Tecnología, Información y Comunicación, que en coordinación con las señoras Katya Calderón Herrera, Vicerrectora Académica y Lizette Brenes Bonilla, coordinadora de la Comisión de Contingencia, en un plazo de quince días (17 de julio del 2017), presenten alternativas remediales para poder atender la problemática que existe en este momento con las plataformas de uso estudiantil”.**
- 8. El oficio DTIC-2017-188 del 24 de julio del 2017 (REF. CU-460-2017), suscrito por el señor Francisco Durán Montoya, director de Tecnología, Información y Comunicaciones, en el que, en atención al acuerdo tomado por el Consejo Universitario en sesión 2603-2017, Art. IV, celebrada el 29 de junio del 2017, remite la propuesta de alternativas remediales para poder atender la problemática que existe con las plataformas de uso estudiantil.**
- 9. El oficio V-INVES/2017-163 del 24 de julio del 2017 (REF. CU-461-2017), suscrito por la señora Lizette Brenes Bonilla, vicerrectora de Investigación, en el que remite propuestas generadas como parte del trabajo y de acuerdos realizados por el Grupo de Contingencias TIC de la UNED, en relación con las situaciones presentadas con las plataformas de uso estudiantil.**

**10. Como respuesta a la manifestación pacífica realizada por la Federación de Estudiantes el 10 de agosto del 2017, y la preocupación externada en forma reiterada por la señora Saylen Auslin Chinchilla, representante estudiantil ante el Consejo Universitario, sobre los problemas que presenta la plataforma tecnológica institucional, el Consejo Universitario, en sesión 2609-2017, Art. V, inciso 2) del 10 de agosto del 2017, extiende invitación a la Vicerrectora Académica, a los directores de Escuela y al director de Tecnología, Información y Comunicaciones, para que asistan a la presente sesión, con el fin de analizar la dimensión del problema.**

**11. Las funciones de la Comisión Estratégica de Tecnología de Información y Comunicaciones (CETIC), definidas en la sesión 2406-2015, Art. III, inciso 1-a) celebrada el 26 de febrero del 2015, la cual está conformada por:**

- ✓ Rector, quien coordina
- ✓ Vicerrector de Planificación, quien en ausencia del Rector, coordinará
- ✓ Vicerrector(a) Académico(a)
- ✓ Vicerrector(a) de Investigación
- ✓ Vicerrector(a) Ejecutivo(a)
- ✓ Director(a) de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC)
- ✓ Director(a) de la Dirección Financiera
- ✓ Jefe(a) del Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI)

**12. La disponibilidad presupuestaria de la Universidad.**

**SE ACUERDA:**

**Solicitar al rector que:**

- 1. Informe al Consejo Universitario, en la próxima sesión ordinaria, la estrategia de solución a corto plazo que permita resolver los problemas prioritarios relacionados con el uso de la plataforma tecnológica institucional, en particular con los servicios que se ofrecen a los estudiantes e indique además qué aspectos son competencia de aprobación de este Consejo.**
- 2. En el informe se valore la posibilidad de redefinir prioridades y reorientar recursos, para que, de manera inmediata, se**

**atiendan los problemas de la plataforma tecnológica de la  
Universidad.**

**ACUERDO FIRME**

\*\*\*

Se levanta la sesión al ser las catorce horas con cincuenta minutos.

**LUIS GUILLERMO CARPIO MALAVASI  
PRESIDENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO**

IA / EF / KM / LP / AS \*\*\*