

Universidad Estatal a Distancia.

Vicerrectoría Académica.

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

Protocolos Continuidad Operativa

Coordinado por: Dra. Zaidett Barrientos Llosa.

Elaborado por:

Escuela de Ciencias de la Educación:

Delia María Solís Solís, Mag. en Psicopedagogía.

Xinia Elizabeth Chacón Ballesterero; M.Sc.

Escuela de Ciencias Exactas y Naturales:

Benjamín Álvarez Garay; M.Sc.

César Alonso Sancho Solís; Máster en Ingeniería Industrial.

Melissa Céspedes Alvarado; M.Sc. en Manejo y Gestión Integral de Cuencas Hidrográficas.

Roy Aguilera Jinesta; Maestría en Gestión de la Innovación Tecnológica.

Escuela de Ciencias de la Administración:

Glenda Muñiz Umaña, MBA.

José Eduardo Gutiérrez Durán, Máster en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia Estratégica.

Programa de Aprendizaje en Línea:

Ericka Zúñiga Arguedas; Lic. en Informática y administración de proyectos.

Dirección de Centros Universitarios:

Xinia Quesada Arce; M.Sc.

Ingrid Zúñiga Masís. Lic. en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos.

Laboratorio de Ecología Urbana:

Zaidett Barrientos Llosa, Ph.D. en Ciencias Naturales para el Desarrollo.

Adrián Ruiz Rodríguez, M.Sc. en gestión ambiental y Ecoturismo.

Defensoría de los Estudiantes:

Sonia María Vega Lee; MBA.

Otros colaboradores:

Christian Ocampo Hernández (Ciencias Sociales y Humanidades)

Edwin Matarrita Peña (Centro de Operaciones Académicas).

Teddy Chang Amen, Cinthya Vega Álvarez, Greivin Vargas Orozco (Oficina de Registro).

Raquel Zeledón Sánchez (Dirección de Asuntos Estudiantiles).

María Luisa Molina Méndez (Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación).

Carolina Quesada Alfaro (Vicerrectoría Académica).

Yirlania Quesada Boniche (Oficina de Contratación y Suministros).

Lorena Aguilar Solano (Dirección Financiera)

Delio Mora Campos (Dirección Financiera)

Cinthya Valerio Álvarez (Programa de Aprendizaje en Línea).

Laura Mora Mora (facilitador Marco Lógico)

Estiven González (facilitador Marco Lógico)

Sergio Mora Castro (capacitación Gestión del Riesgo)

Rosalba Barrios (capacitación Continuidad Operativa)

Rosita Ulate Sánchez (facilitadora design thinking)

Otros funcionarios que participaron en algunas de las sesiones de trabajo:

Andrea Cuenca Botey, Luis Guillermo Chaverri Sánchez, Georgina Marín Gálvez, Irene Hernández

Carazo, Adrián Solano Castro, Karen Padilla Romero

Antecedentes

Desde el 2005, la Universidad Estatal a Distancia ha ejecutado diversas acciones entorno a la Gestión del Riesgo con el fin de establecer una universidad segura, mantener la continuidad operativa después de un evento adverso y formar profesionales que puedan enfrentar situaciones inesperadas de forma resiliente. En febrero del 2005 la UNED propuso, a las otras universidades públicas del país, la creación de la Subcomisión de Gestión de Riesgo de Desastres del Consejo Nacional de Rectores (Ref. CU acta 1745-2005 del 4 de febrero del 2005 artículo IV inciso 1). En octubre de 2006, la UNED creó el Comité de Emergencias con el objetivo de proponer y ejecutar las políticas preventivas y correctivas en materia de seguridad (Consejo de Rectoría en sesión No. 1465-2006, Art. III, inciso 20 del 30 de octubre del 2006).

Posteriormente, la UNED ha participado en varios proyectos que han fortalecido la gestión del riesgo, entre los logros de estos proyectos destacan: la incorporación de la Gestión del Riesgo y la Adaptación al Cambio Climático en el currículo de la Maestría en Manejo de Recursos Naturales, la traída de expertos en modelaje de caída de cenizas, la capacitación en continuidad académica y funcional, la representación en espacios interuniversitarios para la gestión del riesgo, entre otros.

Además, en 6 de julio del 2018 (VA 281-2018) la vicerrectoría académica elevó al Consejo Universitario la propuesta de “Política de la Universidad Estatal a Distancia para la Gestión del Riesgo de Desastres”.

Como complemento a todas estas actividades el 9 de febrero del 2018 la señora vicerrectora Katya Calderón nos solicitó trabajar con la continuidad operativa de la academia en la UNED.

Metodología

Se utilizó el marco lógico para identificar la situación inicial. Para ese fin se realizaron 3 sesiones presenciales. El primer día se unificaron conocimientos en gestión del riesgo. Los otros dos días se trabajó con el marco lógico para identificar los objetivos y actividades que se debían realizar para organizar la continuidad operativa en la academia.

Posteriormente utilizamos *design thinking* para generar posibles soluciones a los elementos que debíamos trabajar. También organizamos mesas de discusión en las que analizaban las ventajas y desventajas de las posibles soluciones.

Las sesiones de trabajo se desarrollaron con una frecuencia quincenal y con una duración de entre 2 y 4 horas y media en diversas salas de trabajo en sede central de la UNED.

Cuando se consideró necesario invitamos a personas clave de varias dependencias de la UNED para consultarles los procedimientos que se siguen, para estudiar las opciones de solución que proponían y para solicitarles ideas de posibles soluciones. Los protocolos o procedimientos seleccionados son los que tuvieron consenso en el grupo.

Resultados

Identificamos 6 grandes temas divididos en 36 actividades que debían ser analizados para lograr la continuidad operativa de la academia en la UNED (Apéndice 1: Matriz para protocolo de continuidad académica con enfoque de gestión del Riesgo). A continuación, se hace un resumen del avance en cada uno de los temas identificados:

Tema	Avance
Sistema de información (Sistema de información de estudiantes y funcionarios unificado entre las dependencias competentes, con relevancia en Escuelas, COA, FEUNED, Oficina de Registro y DAE que permita la atención adecuada de estudiantes y funcionarios afectados)	Concluido. Apéndice 2 (Sistema Informático para la Gestión del Riesgo de Desastres), Apéndice 3 (Sistema Electrónico para la Gestión del Riesgo de Desastres) Apéndice 4 (Sistema Manual para la Gestión del Riesgo de Desastres) Apéndice 5 (Flujograma de la información de los Estudiantes afectados por un evento adverso)
Presupuesto	Concluido.
Comunicación	Concluido. Apéndices 6 Formatos de comunicación Apéndice 7 Flujograma de comunicación
Paquetes Académicos	Concluido.
Investigación	No se trabajó.
Criterios para la asignación de recursos humanos, tecnológicos y económicos	No se trabajó.
Comité técnico	Concluido. El 12 de febrero del 2019 se comunica la aprobación en sesión del CONRE No. 2012-2018, artículo VI, inciso 2 del 29 de octubre del 2018, de la composición y funciones del Comité Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres de la UNED. Apéndice 8: Acuerdo del CONRE CR.2018.1077

Protocolo de emergencias: Generalidades

1. Todas las acciones que se tomen antes, durante y después de una emergencia o evento adverso deben velar por la integridad y seguridad de las personas, tanto de las que se encuentran en el área afectada como las que ayudan a atender la situación.
2. Para la correcta gestión del riesgo, el Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres de la UNED, creado en el acuerdo CR.2018.1077, junto con la Comisión Institucional de Emergencias, deben dar asesoría al CONRE para la toma de decisiones. Además, se recomienda que todos los CeU's formen una brigada de emergencias la cual esté conformada por al menos 4 integrantes (el

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

- Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.**
administrador del centro, el trabajador social asignado al centro y dos representantes de los estudiantes).
3. Acciones a seguir por defecto cuando la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE) declara una alerta roja:
 - a. Suspender todas las actividades cotidianas calendarizadas de la universidad en el área afectada: aplicación de exámenes, entrega de tareas en formato impreso, graduaciones, entre otras.
 - b. Las actividades extraordinarias como giras, congresos, charlas, capacitaciones de funcionarios, entre otras, deben suspenderse si no han iniciado.
 - c. Las actividades extraordinarias como giras, congresos, charlas, capacitaciones de funcionarios, entre otras, que estén en ejecución en el momento en que se recibe la declaratoria de emergencia deben ser analizadas por el Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres (ETGRD) y por la Comisión Institucional de Emergencias (CIE). Estos órganos deben dar su dictamen a la Vicerrectoría correspondiente o al Consejo de Rectoría (CONRE) para que determinen los pasos a seguir. En estos casos es el o la encargada del evento o, en su ausencia o imposibilidad de fungir, su superior inmediato quien debe alertar a su superior inmediato y al CONRE sobre la situación. El CONRE debe trasladar la consulta al Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres y a la Comisión Institucional de Emergencias.
 - d. En todos los casos en que haya duda de cómo proceder, los encargados o su superior inmediato deberán comunicar la situación al CONRE para que este órgano solicite asesoría al Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres y la Comisión Institucional de Emergencias.
 - e. El CONRE debe emitir los comunicados correspondientes a toda la comunidad universitaria por medio del sitio web oficial de la universidad y a los correos institucionales de funcionarios y estudiantes.
 - f. Los administradores de los Centros Universitarios, personal del Centro Universitario y de seguridad deben colocar los anuncios correspondientes en lugares visibles y velar por su cumplimiento.
 4. Acciones a seguir por defecto cuando la CNE declare una alerta amarilla:
 - a. El CONRE debe comunicar a todas las dependencias de las universidades por medio del sitio web oficial de la universidad, correos electrónicos institucionales de los funcionarios y estudiantes la situación de emergencia que se vive solicitando mantenerse alerta e informados.
 - b. Los funcionarios en las zonas afectadas deben reportar a sus superiores cualquier situación que atente contra la vida humana para que se tomen las medidas del caso. En el caso de los estudiantes, su reporte deben hacerlo en el sistema de emergencias en el entorno estudiantil o al CeU donde se encuentra matriculado, en caso de que el primero no esté funcionando.
 - c. El Equipo Técnico de Gestión del Riesgo de Desastres y la Comisión Institucional de Emergencias deben analizar la evolución del evento adverso proyectada por instancias competentes, considerando siempre la seguridad de las personas deberán recomendar al CONRE el procedimiento a seguir.

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

- d. En todos los casos en que haya duda de cómo proceder, los encargados o su superior inmediato deberán comunicar la situación al CONRE para que este órgano solicite asesoría al Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres y la Comisión Institucional de Emergencias.
5. Acciones a seguir por defecto cuando la CNE declare una alerta verde:
 - a. Se deberá trabajar con normalidad.
 - b. El CONRE solicitará a la comunidad universitaria que se mantengan alerta e informados.
6. Cuando surja una situación de emergencia que sea atendida por otras instituciones u organizaciones distintas al CNE, se deberán considerar los lineamientos que estas recomienden. La situación debe ser analizada por el ETGRD y la CIE quienes recomendarán los pasos a seguir al CONRE para que dictaminen los pasos a seguir.
7. Las actividades de la universidad que hayan sido suspendidas deberán reiniciar una vez que se levante la alerta roja o la organización responsable (por ejemplo, Cruz Roja Costarricense o el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica) indique que ya es seguro reactivar las funciones de la universidad. La reactivación del funcionamiento se hará por defecto cuando la CNE comunique el levantamiento de la alerta roja o cuando el CONRE con asesoría técnica considere que es seguro reactivar funciones. En este último caso el CONRE deberá enviar los comunicados correspondientes a la comunidad universitaria.

Protocolo para la asignación de presupuesto para la atención y gestión del riesgo de desastres

1. La oficina de Servicios Generales deberá planificar en coordinación con las instancias correspondientes, el mantenimiento preventivo de las instalaciones de la UNED.
2. La UNED deberá hacer un estudio del monto anual que se ha utilizado para reparación de instalaciones, pago de horas extra, contratación de personal, apoyo económico a estudiantes damnificados, entre otros, debido al impacto de eventos adversos, de manera que todos los años se tenga un estimado que permita hacer la prevención presupuestaria correspondiente.
3. La UNED deberá crear partidas para la atención de emergencias y para facilitar la continuidad operativa de forma anticipadas y resiliente. Entre otros se deberá poder: implementar simulacros, atender todas las actividades preventivas o de preparación para afrontar eventos adversos, comprar equipo perdido, reparar infraestructura, apoyar a terceros, pagar transporte y hospedaje a damnificados y colaboradores, etc..
4. Se debe elaborar una directriz aprobada por el Consejo Universitario para que los fondos para atender emergencias puedan ser tramitados de forma expedita. Además, se debe elaborar la normativa para el uso de esos fondos.
5. La UNED deberá elaborar una normativa en relación a donaciones para la UNED debidas a emergencias, de forma que se le dé un trámite ágil y se asegure el buen uso de los recursos y que estos no generen gastos que la UNED no pueda afrontar.

Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

6. Debe divulgarse a la comunidad universitaria el funcionamiento del procedimiento ya establecido para las compras de emergencia, las cuales se pueden hacer fuera del periodo reglamentado, con apoyo del Centro de Planificación y Programación Institucional (CPPI).
7. Antes de aceptar donaciones de equipo para la atención de emergencias, para la prevención de las mismas o para cualquier otro motivo, el o los funcionarios a cargo deberán valorar y analizar los requisitos de ingreso, traslado y desalmacenaje, entre otros.
8. Es recomendable que todo el equipo y la infraestructura de la UNED estén asegurados contra fuerza mayor y casos fortuitos.
9. Las contrataciones para eventos especiales que realicen los Centros Universitarios deben seguir los lineamientos establecidos por la oficina de Contratación y Suministros.
10. La oficina de Contratación y Suministros establecerá los lineamientos en los carteles de compras en relación a la cancelación previa de eventos como congresos o similares, servicios de alimentación y servicios de transporte terrestre para la atención de las giras académicas con los estudiantes por motivo de caso fortuito o fuerza mayor. Además, las cátedras deben considerar esas condiciones en la planificación de giras y otros eventos académicos de sus funciones.
11. Los responsables de eventos grandes tales como talleres, congresos, reuniones de estudiantes que impliquen el desplazamiento de más de 30 personas y más de un día de duración incluyendo el traslado de las personas, deben tener un plan de contingencia para casos de emergencia. Es recomendable la elaboración de convenios que faciliten la ubicación de los participantes del evento en caso de que no sea posible que regresen a sus casas en el tiempo programado.
12. En casos que así lo ameriten debe asegurarse la información de las bases de datos, de forma que en caso de que se pierda la información por un evento adverso, el seguro cubra el costo de volver a adquirir esa información. No obstante, la UNED debe fortalecer y fomentar las buenas prácticas de respaldo, almacenamiento y manejo de esa información por parte de los responsables.

Protocolo de identificación, apoyo y seguimiento de estudiantes afectados (Apéndice 2 – Sistema Informático para la Gestión del Riesgo de Desastres; Apéndice 3 – Sistema Electrónico para la Gestión del Riesgo de Desastres (hoja electrónica de datos); y Apéndice 4 – Sistema Manual para la Gestión del Riesgo de Desastres (versión impresa); Apéndice 5 – Flujograma de la información de los Estudiantes afectados por un Evento Adverso).

1. El trabajo de identificación, apoyo y seguimiento de estudiantes afectados por un evento desastroso estará coordinado por Centros Universitarios, con la supervisión o dirección del trabajador social asignado a ese centro y con la participación del comité de emergencias de ese centro universitario.
2. Cada Centro Universitario deberá velar por los estudiantes inscritos en él, aun cuando el Centro Universitario no esté en una zona afectada. En caso de que el Centro Universitario resulte afectado por algún evento adverso, será la Vicerrectoría Académica quien designe cuál o cuáles Centros Universitarios darán apoyo a los estudiantes afectados.

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

3. Se deberá desarrollar un Sistema Informático para la Gestión de Desastres (Apéndice 2) en el entorno estudiantil en la plataforma de la UNED el cual será el medio oficial para mantener actualizada la información básica de los estudiantes que permitirá darle ayuda y seguimiento a los estudiantes afectados por eventos adversos de cualquier índole. Mientras se adapta dicho sistema o para los casos en que el evento adverso impida el uso del Sistema Informático para la Gestión de Desastres, los Centros Universitarios, trabajadores sociales y miembros del comité de emergencias del Centro Universitario se apoyarán con una hoja de datos electrónica diseñada para este fin (Apéndice 3: Sistema electrónico) o con la versión impresa (Apéndice 4: Sistema manual para la Gestión del Riesgo de desastres). El trabajador social de cada Centro Universitario, el administrador del Centro y los miembros del Comité de Emergencias del Centro deberán archivar en forma impresa el documento guía que acompaña esta propuesta para los casos en que no tengan electricidad y deban levantar la información de forma manual.
4. Para el correcto funcionamiento del Sistema informático para la Gestión del Riesgo de Desastres es necesario establecer que el correo electrónico institucional es el medio de contacto oficial con los estudiantes y funcionarios. El medio oficial de comunicación con los estudiantes nuevos será su correo electrónico personal hasta que se les habilite el entorno estudiantil y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (DTIC) les asigne un correo electrónico institucional. Es deber de la DTIC enviar una comunicación a los estudiantes nuevos a su correo personal informándoles la creación de un correo electrónico institucional y que ese será el medio de contacto oficial con la universidad. Además, se debe establecer un lineamiento para que en cada periodo de matrícula, los estudiantes estén obligados a verificar o actualizar su domicilio, centro universitario al que pertenecen, números de teléfono, correo electrónico y nombre completo, teléfono y dirección de una persona allegada al estudiante que la UNED pueda buscar o llamar en caso de emergencia. Esta información también debe poder ser actualizada durante el cuatrimestre de forma voluntaria.
5. En el Sistema Informático para la Gestión del Riesgo, cuando se produzca en evento adverso, caso fortuito o de fuerza mayor que lo amerite, se deberá abrir un apartado (tipo cejilla o pestaña) en el entorno estudiantil para casos de emergencia. La apertura de este apartado se debe dar a solicitud del administrador del Centro Universitario, de la dirección de Centros o de la Vicerrectoría Académica. La activación se hará por Centros Universitarios, cantón, distrito o cédula de identidad de los estudiantes, según se necesite. En este apartado el estudiante podrá informar a la Universidad su situación actual en cuanto a albergue, alimentación, situación académica, pérdida de materiales, servicios básicos, salud, movilidad geográfica, equipo electrónico y apoyo que esté brindando a la comunidad derivado de la emergencia. En el caso de salud el estudiante afectado deberá proporcionar el respaldo correspondiente. Esta información podrá ser agregada por el estudiante afectado, por funcionarios del Centro Universitario o por el personal de apoyo que designe la Vicerrectoría Académica o el Centro Universitario responsable.
6. Tanto en el Sistema Informático como en el Sistema Electrónico o el Sistema Manual el estudiante debe dar su consentimiento para que la información que brinde sea analizada por los Centros Universitarios y demás funcionarios que se

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

- Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.**
- requiera para ayudar al estudiante. En caso de que el estudiante no de su consentimiento el caso se remitirá a él o la trabajadora social a cargo (Apéndice 5: Flujograma de la información de los estudiantes afectados por un evento adverso). En esos casos el o la trabajadora social será quien determine el flujo que debe seguir la información para solucionar la situación lo mejor posible.
7. En el caso de los estudiantes que si den el consentimiento para que la información que brinden sea conocida y manejada por los funcionarios que hayan sido asignados para trabajar con la solución del evento, el Sistema Informático enviará un aviso a: los Centros Universitarios a los que pertenecen los estudiantes afectados; los trabajadores sociales designados para atender la situación; las Cátedras involucradas para que puedan empezar el proceso de análisis y ayuda al estudiante; y a la Dirección de Centros Universitarios. En caso de que el levantamiento de la información se haya hecho manual o en hojas electrónicas por el personal del Centro Universitario, será el administrador del Centro el encargado de alertar a los funcionarios o grupo de funcionarios antes mencionados.
 8. El Centro Universitario deberá trasladar a la Dirección de Asuntos Estudiantiles todos los casos que contengan problemas no académicos. Los casos de problemas académicos que cuenten con el debido consentimiento del estudiante afectado deberán ser ordenados, sistematizados y elevados a la dirección de centros universitarios por el Centro Universitario.
 9. La Dirección de Centros Universitarios deberá unificar y organizar la información que le brinden los Centros Universitarios por Escuelas y asignaturas. También deberá elevar la información a la Dirección de Escuela que corresponda con copia al Centro de Operaciones Académicas y a la Vicerrectoría Académica.
 10. Es función de la Dirección de Escuela asegurarse que las cátedras afectadas reciban la información y gestionen las alternativas que podrían solucionar las situaciones detectadas.
 11. Las cátedras deberán formular las opciones de solución. Si el Sistema Informático para la Gestión del Riesgo de Desastres está funcionando, el encargado de cátedra deberá ingresar las opciones en el sistema. En esos casos, el Sistema Informático será quien comunique las opciones a la dirección de la Escuela, al Centro de Operaciones Académicas, a la Dirección de Centros Universitarios y a los estudiantes. Si el Sistema Informático no está funcionando, serán los encargados de cátedra los encargados de informar al Centro de Operaciones Académicas (COA).
 12. El Centro de Operaciones Académicas ya sea con o sin el Sistema Informático para la Gestión del Riesgo de Desastres es el que unifica la información de las cátedras, calendariza acciones, y comunica las fechas a la Vicerrectoría Académica, Dirección de Centros Universitarios y Centros Universitarios.
 13. Los Centros Universitarios son los encargados de notificar las opciones a los estudiantes y procesar sus respuestas.
 14. Si el estudiante no acepta las opciones propuestas, el Centro Universitario deberá analizar la situación y determinar si reinicia el proceso considerando la justificación que brinde el estudiante o si se traslada el caso a la Dirección de Asuntos Estudiantiles. Si el estudiante acepta alguna de las alternativas, el Centro Universitario comunica la situación a las cátedras y al Centro de Operaciones Académicas para que se ejecuten las alternativas.

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

15. Tanto los Centros Universitarios como la Dirección de Asuntos Estudiantiles deberán elaborar un informe de los casos atendidos y el estado de cada uno a más tardar un mes calendario después de que se levante la alerta roja o se reestablezca el funcionamiento de la universidad, los Centros Universitarios deberán presentar un informe detallado del seguimiento de cada caso, de los recursos de la UNED y de las donaciones. Por su parte, las cátedras también deberán hacer un informe sobre el seguimiento académico que se le dio a cada estudiante afectado. Estos informes deberán ser enviados a la Vicerrectoría Académica y al CONRE. El CONRE solicitará al Equipo Técnico de Gestión del Riesgo de Desastres y a la Comisión Institucional de Emergencias que analicen la información con el fin de sistematizar los resultados y analizar mejoras al sistema de atención de emergencias en forma general.
16. Cada Centro Universitario debe conformar una brigada de emergencia. Esta brigada será capacitada en gestión del riesgo, debe coordinar actividades con la brigada de emergencias de la comunidad, la brigada de emergencias de la UNED y con el Centro Universitario al que están adscritos. Su función es apoyar al centro universitario en preparación y atención de emergencias, esto incluye el apoyo que hay que dar a los procesos académicos que se vean entorpecidos por un evento adverso. Además, este grupo debe mantenerse en constante comunicación con el comité local de emergencias.
17. Cada Centro Universitario por medio del trabajador social o del orientador y con apoyo de su brigada de emergencia y en coordinación con las autoridades a cargo (CNE, Benemérito Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja Costarricense, otras), deberá dar seguimiento detallado de cada estudiante tanto en relación al apoyo académico que se le dé como a la ayuda económica o en especie que se brinde. Todos los registros derivados de esta situación deberán ser digitalizados en el entorno estudiantil en el apartado de emergencias.

Protocolo de comunicación (Apéndice 6 Formatos de comunicación) (Apéndice 7 Flujograma de comunicación)

1. En caso de emergencia la información oficial sobre el estado y gravedad de la situación provendrá de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), la Benemérita Cruz Roja Costarricense, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la Policía de Tránsito, la Policía de Fuerza Pública, el Instituto Meteorológico Nacional, el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI), los Centros Universitarios de la UNED y otras organizaciones ampliamente reconocidas.
2. Esta información será recibida y analizada por el Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres (ETGRD) y por el Comité Institucional de Emergencias (CIE). Ambas instancias trabajarán en forma de red, de manera que los coordinadores, o en caso de que este faltase o no pudiera trabajar, cualquiera de sus miembros en consenso con los restantes miembros activos podrá emitir un criterio para asesorar al Consejo de Rectoría (CONRE) en la toma de decisiones que correspondan. El ETGRD emitirá un criterio técnico y el CIE emitirá un criterio administrativo.

Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

3. Los comunicados oficiales deberán ser emitidos por la Rectoría o por el Consejo de Rectoría (CONRE) en su ausencia o incapacidad de fungir. Estos comunicados serán publicados en la página principal del sitio electrónico de la UNED. Además, el CONRE deberán establecer las medidas necesarias para que sean enviados a los correos electrónicos institucionales de estudiantes y funcionarios. Los encargados o coordinadores de las dependencias y agrupaciones de la UNED, incluyendo a los Centros Universitarios y la Federación de Estudiantes, deberán colocar las comunicaciones en lugares visibles para todo el público. La UNED podrá apoyarse en otros medios tecnológicos y de prensa para divulgar la información.
4. Los comunicados que haga la Rectoría o el Consejo de Rectoría, deben indicar con claridad la fecha, el tipo de alerta, el tipo de evento y nombre del evento si lo tiene, el número de declaratoria de la CNE, los cantones y Centros Universitarios afectados, las medidas que se toman e instrucciones que deben seguir los funcionarios y estudiantes.
5. En caso de que la CNE haga una declaratoria de emergencia de Alerta Amarilla o Verde, la UNED solicitará a los Centros Universitarios, estudiantes y funcionarios que se mantengan atentos a los comunicados oficiales de la UNED y de la CNE. Además, se les solicitará que comuniquen de forma inmediata cualquier afectación que se pudiera presentar. El envío de esta información debe hacerse únicamente utilizando los canales establecidos oficialmente por la UNED mencionados en el punto 3 de este apartado.
6. En caso de que la CNE haga una declaratoria de emergencia de Alerta Roja, la UNED, por defecto, deberá suspender las actividades académicas y administrativas en los Centros Universitarios que se ubiquen en los cantones afectados. También se suspenderán los viajes a la zona mientras esté activa la alerta roja. En el caso de actividades como trabajo de campo, charlas, simposios, etc., que se estén realizando cuando suceda el evento adverso deberán ser analizadas de forma individual y se recomienda que el CONRE se apoye en el criterio técnico del ETGRD y del CIE para valorar si deben suspenderse o no. Cuando una unidad universitaria tenga dudas en cuanto a cómo proceder deberán elevar la consulta al CONRE, quien solicitará asesoría al ETCRD y al CIE. Antes de suspender las actividades, los Centros Universitarios se comunicarán con la Dirección de Centros o con la Vicerrectoría Académica para informar la situación en que se encuentran. Las actividades se reanudarán cuando la CNE levante la alerta roja, se emita una alerta amarilla o verde para la región en cuestión o la situación sea considerada estable según criterios técnicos competentes. Esto implica que la ayuda que se dará a los damnificados, se enviará hasta que se levante la alerta roja o sea solicitada expresamente por la CNE o la Cruz Roja. Una vez que se reanuden las actividades, la UNED solicitará a los Centros Universitarios, estudiantes y funcionarios que se mantengan atentos a los comunicados oficiales de la UNED y de la CNE. Además, se les solicitará que comuniquen cualquier afectación que se presente a más tardar 3 días después de que se levante la alerta roja. El envío de esta información debe hacerse únicamente utilizando los canales establecidos oficialmente por la UNED.
7. Cuando la CNE no emita ningún tipo de alerta, pero se presente una emergencia, la información recibida será analizada por el ETGRD y el CIE quienes emitirán su

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.
criterio técnico y administrativo como base para que el CONRE tome las decisiones que correspondan y determinen cuáles protocolos se aplicarán y sus alcances. Las decisiones tomadas deberán ser comunicadas oportunamente por el CONRE a la comunidad universitaria en los medios oficiales.

8. Se debe hacer una campaña educativa permanente para que funcionarios y estudiantes mantengan actualizados sus datos, identifiquen los procedimientos y los sitios oficiales donde se publicarán los protocolos en caso de presentarse una emergencia. Esta campaña debe estar diseñada por el ETGRD y por la Oficina Institucional de Mercadeo y Comunicación.

Protocolo Académico: Generalidades

Acciones de los estudiantes

1. El estudiante debe estar atento a los comunicados oficiales de la UNED y de la CNE.
2. El estudiante es el responsable de reportar su situación en el entorno estudiantil, solamente en casos justificados puede el Centro Universitario ingresar la información del estudiante. Se entiende como caso justificado cuando el estudiante no puede ingresar sus datos debido a falta de recursos electrónicos, electricidad, afectación física o psicológica, por estar ubicado en un albergue, entre otros.
3. El estudiante debe ingresar su información en el sistema a más tardar 3 días naturales después de levantada la alerta roja de la zona o en la fecha que defina la Vicerrectoría Académica.

Acciones de la UNED

4. En caso de que un Centro Universitario no pueda cumplir con sus funciones, la Vicerrectoría Académica indicará cual o cuales Centros Universitarios atenderán a los estudiantes o si la coordinación se realizará desde la sede central. Esta información será publicada en las páginas oficiales de la UNED y se enviará un comunicado vía correo electrónico a todos los estudiantes matriculados en ese centro.
5. Se debe hacer una campaña permanente de comunicación en la que se le indique al estudiante cuál es su responsabilidad en casos de emergencia, los plazos que tiene para reportar su situación y cuáles son los canales oficiales de comunicación.
6. Todas las orientaciones deben tener un apartado en el que se le explique a los estudiantes que deben hacer en caso de un evento adverso, entendido como los casos fortuitos o de fuerza mayor. En ese apartado se debe indicar el enlace de la página electrónica oficial de la UNED, donde se establezca al menos:
 - a. la importancia de actualizar cada cuatrimestre los datos de contacto (correo electrónico, número de teléfono residencial y celular) en el proceso de matrícula;
 - b. la existencia de un apartado de emergencias en el entorno estudiantil para eventos de fuerza mayor y/o casos fortuitos que se activa solo en caso de desastres por el Centro Universitario o la Vicerrectoría Académica;
 - c. que en caso de que sea una emergencia local y que el apartado de emergencias no se haya activado, el o la estudiante debe comunicarse con el Centro Universitario en el que se encuentra inscrito para solicitar que se active

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

- dicha opción, o bien con el Centro Universitario que designe la Vicerrectoría Académica en caso que el CeU donde está inscrito haya sido afectado por el evento.
- d. que la información oficial se hace pública a través del sitio web oficial de la Universidad y adicionalmente, se enviarán los comunicados por el correo electrónico institucional,
 - e. que con base en la información que brinde el estudiante sobre su situación, la documentación probatoria que adjunte y el reporte del Centro Universitario, cada encargado de cátedra adecuará las actividades académicas que se hayan visto interrumpidas según lo establecido en los protocolos de la UNED para la continuidad operativa de la academia en casos de desastres. El estudiante deberá revisar en el sistema las opciones disponibles para resolver su situación. Mientras el sistema esté en elaboración o cuando no funcione debido al evento adverso ocurrido el estudiante deberá comunicarse directamente con el Centro Universitario y con las cátedras.
7. Se requiere que el Sistema de Notas Parciales habilite la posibilidad de mantener la nota “en curso” incluso después de que se suban las actas de notas finales de los estudiantes que por fuerza mayor y caso fortuito no hayan podido ser evaluados.
 8. En ningún caso se otorgarán puntos en la nota sumativa por suspensión de instrumentos o actividades de evaluación, tampoco se promediarán notas, ni se utilizará el recurso de apelación con el fin de sustituir la nota de la actividad faltante por fuerza mayor o caso fortuito.
 9. La reposición o reprogramación de cualquier actividad académica deberá hacerse una vez que se hayan restablecido los servicios básicos y/o se haya levantado la alerta roja.
 10. Todos los procesos alternativos de evaluación que se establezcan para solventar los problemas ocasionados por un evento adverso seguirán las normas establecidas en el Reglamento General Estudiantil. En todos los instrumentos evaluativos presenciales o en línea se deben mantener las características de calidad, confiabilidad, contenido y dificultad de acuerdo con lo que se establece en el diseño curricular de cada asignatura.
 11. En los casos en que no se pueda encontrar otra solución, la Vicerrectoría Académica deberá solicitar la exoneración de pago en matrícula de los estudiantes afectados por el evento adverso justificando fuerza mayor y caso fortuito. Esta exoneración aplicaría solamente para la matrícula de la asignatura afectada por el evento la siguiente vez que se oferte. Es importante el ajuste del Sistema de Notas Parciales para que acepte la condición de “en curso” para estos casos.

Protocolo Académico: Por pérdida de materiales didácticos

1. Cuando un estudiante reporte que a causa de un evento adverso perdió el material didáctico de una asignatura, la UNED, previa corroboración por parte del CeU correspondiente, le repondrá, sin costo alguno el material didáctico necesario. Este material podrá ser enviado en un formato distinto al original (versión digital, mimeografiado, escaneado, fotocopiado, etc.).
2. En casos que así lo requieran, previa corroboración por parte del CeU correspondiente, de ser posible la UNED les enviará a los estudiantes afectados, útiles de oficina tales como cuadernos, lapiceros, entre otros.

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

Protocolo Académico: Tutorías presenciales

1. Cuando una tutoría no pueda ser impartida en el Centro Universitario, las cátedras podrán coordinar para que los estudiantes asistan a otro centro universitario. El encargado de cátedra comunicará el cambio de sede y/o fecha en un lapso razonable para que el estudiante pueda hacer los cambios y coordinaciones necesarias. Si por falta de tiempo, matrícula baja, historial de asistencia bajo o cualquier otro motivo razonable, la cátedra, valorará la aplicación de alguno de los otros apartados de esta sección.
2. Cuando se interrumpa o cancele la primer o tercer tutoría, el contenido de las mismas podrá ser impartido durante la segunda y cuarta tutoría, respectivamente, previa adaptación de los profesores tutores de los contenidos a abordar. Esta medida no puede ser aplicada cuando la tutoría que se interrumpa sea la segunda o la tercera.
3. Con el fin de ayudar a los estudiantes a sobrepasar los problemas académicos derivados de los eventos adversos, las cátedras deberán abrir un canal tecnológico (correo electrónico, teléfono, audio video comunicación electrónico) para aclarar las preguntas de los estudiantes. Esto se aplicará únicamente para los estudiantes afectados y hasta que termine el periodo académico afectado.
4. Con el fin de estar preparados para eventos adversos que afecten la ejecución de tutorías presenciales, todas las cátedras deben grabar audios y videos de las tutorías o de fragmentos clave y explicativos de la materia. Estas grabaciones se pueden subir a las plataformas o repositorios de la UNED destinadas para este tipo de fines previa coordinación con el personal encargado de este servicio. La cátedra debe asegurarse que el material de apoyo esté disponible y sea accesible durante el cuatrimestre en que se imparte la asignatura. Además, la cátedra deberá informar la ubicación de esas grabaciones al estudiante.
5. La universidad fomentará la virtualización de las asignaturas de una forma planificada y progresiva.

Protocolo Académico: Instrumentos de evaluación en formato impreso (tarea, proyecto, informe, entre otros)

1. La alternativa o alternativas que establezca cada cátedra deberá ser comunicada a los estudiantes, a los centros universitarios y al COA de manera oportuna.
2. Cuando el instrumento de evaluación pueda ser entregado en línea, la cátedra establecerá una nueva fecha de entrega.
3. Cuando la cátedra establezca o permita que la entrega del instrumento de evaluación sea en físico, este deberá ser entregado en la fecha y lugar que establezca el Centro de Operaciones Académicas.

Protocolo Académico: Giras de campo

1. Las escuelas y unidades responsables de las giras llevarán un registro de quien es el encargado de la actividad, números de teléfonos de los responsables y participantes, así como fecha, ruta, destino exacto y persona encargada de atender en el destino al grupo participante de la gira.

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

2. Cuando se presente un evento adverso en la ruta de acceso o en el lugar en donde se está desarrollando el trabajo de campo de una asignatura o equipo de trabajo de la UNED, se deberá establecer comunicación con el encargado de la gira y/o anfitriones del destino y será el Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres quien evaluará la situación del grupo y recomendará el procedimiento a seguir. En este caso, el Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres deberá considerar por lo menos los siguientes aspectos: cantidad de personas involucradas, recursos con los que cuentan, condiciones del lugar en donde están y riesgos del traslado de personas.
3. Cuando una localidad ubicada en la ruta de traslado hacia el destino o regreso de una gira sea declarada con Alerta Roja o intransitable por las autoridades competentes, el Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres junto con la Cátedra y unidades responsables, deberán considerar un cambio de ruta, un destino alternativo o suspensión de la gira.
4. En caso de que se suspenda una gira se deberá reponer la actividad. Para ese fin la cátedra puede programar otra gira en otra fecha y/o a otro destino, el desarrollo de un estudio de caso o una gira autoguiada. La actividad que se proponga en sustitución podrá ser realizada individualmente o en grupos según lo establezcan la cátedra o unidad responsable. La cátedra deberá proporcionar a estudiantes y tutores la guía del trabajo alternativo y contemplar la solicitud de evidencias de ejecución del trabajo asignado. En el caso de gira autoguiada con informe, los estudiantes podrán realizar el ejercicio en un espacio autorizado por la cátedra, de forma grupal o individual y adjuntar la evidencia de realización del ejercicio y colecta de datos (fotografías de la recepción del lugar con el estudiante o grupo presente, boletos de ingreso, cartas de comunicación de los anfitriones, otras).
5. Es recomendable que cada cátedra, en la medida de lo posible, planifique un destino alterno, considere las condiciones climáticas esperadas y valore la realización de giras colegiadas con otras asignaturas.

Protocolo Académico: Laboratorios y talleres presenciales

1. Cuando un laboratorio o taller no puedan ser impartidos en el Centro Universitario en el que se tenía planificado, la cátedra puede establecer una sede nueva para la actividad, pero debe comunicar el cambio con tiempo razonable a estudiantes, tutores y centros universitarios. En estos casos puede variar la fecha y hora en que se impartirá el laboratorio o el taller. El encargado de cátedra es el encargado de coordinar y avisar a las personas involucradas sobre el cambio.
2. Con el fin de estar preparados para eventos adversos que afecten la ejecución de laboratorios o talleres, todas las cátedras deben grabar audios y videos de la totalidad o de fragmentos clave y explicativos de forma que el estudiante adquiera el conocimiento esperado. Estas grabaciones se pueden subir a las plataformas o repositorios de la UNED destinadas para este tipo de fines previa coordinación con el personal encargado de este servicio. La cátedra debe asegurarse que el material de apoyo esté disponible y sea accesible durante el cuatrimestre en que se imparte la asignatura. Además, la cátedra deberá informar la ubicación de esas grabaciones al estudiante.
3. Las cátedras deben elaborar guías de laboratorio o de taller que puedan ser realizadas en la casa de habitación del estudiante o en medios virtuales o remotos.

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

4. Las cátedras deben tener en cuenta que las actividades alternativas que se ejecuten deben ser flexibles, pero a la vez deben brindar el conocimiento esperado. Por lo tanto, también deben contar con la rúbrica de evaluación y el estudiante debe proveer los atestados necesarios que prueben la ejecución del trabajo alterno que se le asignó.
5. La cátedra también debe contar con mecanismos de interacción asincrónica entre docentes y estudiantes, los cuales se pueden aplicar en un lapso definido a criterio de la cátedra según la dificultad de la actividad y la gravedad de las afectaciones del evento adverso.

Protocolo Académico: Pruebas escritas físicas y virtuales

1. Cuando por fuerza mayor o caso fortuito no se pueda aplicar o se interrumpa la aplicación de una prueba escrita física o virtual (primera o segunda prueba ordinaria o la prueba comprensiva), la universidad aplicará la prueba diferenciada a los estudiantes en las asignaturas afectadas sin costo para el estudiante. Esta prueba deberá ser aplicada en una fecha distinta a la de la fecha de la prueba de reposición.
2. En caso de que se produzca un evento adverso que interrumpa o impida la aplicación de la prueba de reposición, esta será reprogramada como una prueba diferenciada sin costo para el estudiante.
3. En caso de que se produzca un evento adverso que interrumpa o impida la aplicación de la prueba diferenciada, el estudiante deberá reprogramar la prueba con la cátedra y no tiene costo para el estudiante.
4. En la medida de lo posible las pruebas diferenciadas deben aplicarse 15 días después de la fecha original de la prueba que no se pudo ofrecer. Las pruebas diferenciadas no pueden ser aplicadas en la fecha establecida por la universidad para la prueba de reposición.
5. Con el fin de elevar la calidad académica y reducir los costos se recomienda establecer que las pruebas de reposición se realicen únicamente cuando exista una razón de fuerza mayor o caso fortuito debidamente documentado, que se programe una prueba de reposición para cada prueba ordinaria 8 días después y que se programe una prueba diferenciada 15 días después de cada prueba ordinaria.
- 6.

Protocolo Académico: Entornos virtuales: Actividades en línea (excepto pruebas escritas)

1. Cuando se interrumpa una actividad académica en línea por un evento adverso, el encargado de cátedra deberá valorar si la interrupción justifica que se extienda el plazo de entrega o se re programe la actividad.
2. Cualquier cambio en las fechas de entrega debe comunicarse al estudiante oportunamente.
3. Para actividades grupales en línea, el encargado de cátedra podrá aplicar una actividad individual diferenciada para los estudiantes afectados por el evento adverso.

**Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.
Protocolo Académico: Práctica supervisada, práctica dirigida, práctica en empresa
o en institución, práctica de campo, entre otros.**

1. El estudiante afectado debe indicar en el entorno estudiantil en el apartado de emergencias la situación general en que se encuentra en relación a la práctica académica que está desarrollando. Por lo menos debe indicar la afectación que tenga en desplazamiento al sitio, el estado general de la infraestructura y disposición de la organización o institución para que continúe realizando la práctica.
2. El encargado de cátedra en coordinación con el Centro Universitario debe valorar las circunstancias y determinar cuál de las siguientes opciones permite que el estudiante alcance las metas académicas esperadas:
 - a. Hacer la práctica en otro lugar.
 - b. Reprogramar las visitas en el mismo lugar donde inició la práctica.
 - c. Aplicación de la figura “en curso” y la reprogramación del trabajo para que el estudiante lo realice extemporáneamente.

Protocolo Académico: Transmisiones de audio y videoconferencias

1. Para atender a los estudiantes que se vean afectados por la interrupción de la transmisión de audio o videoconferencias, el programa de Videoconferencias deberá grabar las transmisiones y enviar los enlaces a las cátedras o encargados y a los Centros Universitarios, para que agreguen el enlace a la plataforma o lo envíen a los correos electrónicos de los estudiantes. En casos especiales que así lo ameriten los encargados de cátedra y los Centros Universitarios enviarán un disco con las grabaciones a los estudiantes que lo ocupen.
2. La reprogramación de audio y videoconferencias que no involucren al programa de Video conferencias dependerá de las posibilidades logísticas y técnicas de la cátedra o encargado.
3. Adicionalmente las cátedras habilitarán un medio temporal de consulta asincrónica para las dudas y consultas de los estudiantes respecto a los contenidos de la videoconferencia o audioconferencia. El canal debe mantenerse abierto por un lapso razonable y debe darse a conocer a los estudiantes afectados.

Protocolo Académico: Presentación de pruebas de candidatura, defensas de tesis y otras modalidades de TFG

1. No se prevén consecuencias importantes por la interrupción o por que no se pueda realizar según lo planificado una prueba de candidatura, una defensa de tesis o de trabajo final de graduación.
2. El encargado deberá reprogramar la actividad.
3. Si la situación lo amerita se debe valorar la reubicación geográfica de la actividad o se pueden utilizar medios tecnológicos de información y comunicación para la ejecución de la actividad.

Universidad Estatal a Distancia.

Vicerrectoría Académica.

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

Protocolo Académico: Matrícula

1. En caso de que se presente un evento adverso durante la semana de matrícula, dependiendo de la gravedad y duración del evento adverso y de los días de matrícula que se vieron afectados, la Vicerrectoría Académica autorizará la matrícula extraordinaria por una semana hábil más. Esta excepción se aplicará solamente para los estudiantes que registraron su afectación en el tiempo establecido y para los cuales el Centro Universitario corroboró la información brindada por el estudiante.
2. Para agilizar el proceso de matrícula se recomienda el desarrollo de un sistema que permita la interacción entre la aplicación de matrícula y las demás aplicaciones involucradas en dicho proceso (AS400, financiero, cargas académicas, inscripción de estudiantes a plataformas virtuales, división de grupos, entre otras). El sistema debe generar una separación de cupos varias veces durante los días de matrícula y remitirlos a los Centros Universitarios para que en caso de que se produzca un evento adverso que afecte a la sede Central durante la matrícula, los Centros Universitarios puedan continuar con el proceso ya sea electrónicamente o manualmente. El sistema deberá poder trasladar de forma automática la información recopilada por los Centros Universitarios a la sede central en cuanto se reestablezcan los servicios básicos.
3. Se debe diversificar los métodos de pago de matrícula de forma que la cartera de opciones sea más moderna y flexible: cargo automático, PayPal, cheque o pagaré, tarjeta de crédito o débito.
4. Se recomienda que todas las asignaturas con entornos virtuales no posean actividades de evaluación sumativa durante la primera semana de cada periodo académico, esto con el fin de facilitar la inclusión de estudiantes que hagan matrícula extraordinaria.
5. En caso de que un evento adverso afecte la sede central durante la matrícula durante una semana completa, la universidad debe evaluar el cierre de asignaturas durante ese cuatrimestre, el congelamiento de la matrícula o la devolución del dinero.

Protocolo Académico: Cargas académicas

1. Es deber de todos los funcionarios reportar su superior inmediato y a su jefe si por motivo de un evento adverso tuvo afectaciones que le impidan realizar su trabajo, lo antes posible deberá presentar la documentación que respalde su situación. Se recomienda apoyarse en el uso del correo electrónico institucional, la reunión presencial de la cátedra y el apoyo de los CeU's para coordinar los efectos que pueda tener la afectación que haya sufrido un tutor.
2. En general la interrupción del proceso de cargas académicas generará un atraso en el inicio de las actividades académicas. Se recomienda que las cátedras no planifiquen actividades evaluativas para la primera semana de lecciones. En caso de que la interrupción sea de más de una semana, la Vicerrectoría Académica debe valorar la suspensión del cuatrimestre y la devolución del dinero a los estudiantes o la congelación de la matrícula para el siguiente cuatrimestre.

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

3. Se recomienda que la asignación de cargas en caso de requerir división de grupos en plataforma virtual LMS, se haga llegar al PAL según distribución por centro universitario (listado de grupos por centro universitario) y no de forma individual (listado de estudiantes) ya que esto permite mayor agilidad en el proceso de división.

Protocolo Académico: elaboración de orientaciones académicas y pruebas escritas

1. No se prevén consecuencias importantes por la interrupción de la elaboración de orientaciones académicas y pruebas escritas como consecuencia de un evento adverso.
2. Se recomienda fomentar el uso de buenas prácticas como el respaldo en varios dispositivos de uso de la cátedra y en la nube o drive institucional.

Protocolo académico: Brigadas de Emergencia

1. Los Centros Universitarios deberán formar grupos de apoyo o brigadas de emergencias. Este grupo coordinará con el comité local de emergencias, con la brigada de emergencias de la UNED, con el Comité Institucional de Emergencias y con el Equipo Técnico de Gestión del Riesgo.
2. Cada una de las brigadas debe estar conformada por al menos 4 integrantes: (el administrador del centro, el trabajador social asignado al centro y dos representantes de los estudiantes).
3. Las funciones de este grupo, entre otras, son: apoyar en la capacitación de funcionarios y estudiantes en gestión del riesgo, ayudar con la aplicación del protocolo de emergencias, localización de estudiantes, intermediar entre el estudiante afectado por el evento adverso, el Centro Universitario y la cátedra, ingresar información de los afectados en el apartado de emergencias del entorno estudiantil, explicarle a los estudiantes afectados el procedimiento para reportar su afectación, intervenir en situaciones específicas si es posible, coordinar con los estudiantes afectados, colaborar con la repartición de insumos y materiales didácticos, colaborar si es posible en la organización de centros y grupos de estudio que ayude al estudiante afectado a retomar las actividades académicas.

Protocolo Académico: Atención de estudiantes y personal (Cátedras, tutores, PAL, SEP, DEFE, DAES, DIREXTU, CeU's)

1. Si se interrumpe o cancela la atención de estudiantes y público en general, se deberá comunicar a la comunidad universitaria a través de los medios oficiales, la forma en que serán atendidos los servicios que se interrumpieron o cancelaron, ya sea por reprogramación, habilitación de los servicios en otras sedes, uso de medios tecnológicos de información y comunicación, o fecha estimada de reanudación del servicio.
2. Si se interrumpe o cancela la atención de un grupo reducido de personas y la atención solo puede ser dada por el encargado, deberán coordinar directamente con él por medios electrónicos o de forma personal.

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

**Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.
Protocolo Académico: graduaciones**

1. Debido a la gran cantidad de personas que asisten a una graduación y a la imposibilidad de identificar las rutas por donde se desplazarán, en caso de alerta roja se debe reprogramar la actividad.
2. En caso de alerta amarilla el Equipo Técnico de Gestión del Riesgo de Desastres deberá dar una recomendación basada en la evolución esperada del evento adverso a la Vicerrectoría Académica, quien será quien determine si se reprograma la actividad.
3. Para la reprogramación de las graduaciones que se suspendan, la Vicerrectoría Académica puede trasladar la fecha o el sitio de la graduación o puede posponer la graduación hasta el siguiente periodo de graduaciones programadas en el calendario universitario.

Protocolo Académico: entrega de notas

1. No se prevén consecuencias importantes si se presenta un evento adverso durante el periodo de entrega de notas.
2. Se reprogramará el servicio procurando habilitarlo en el menor tiempo posible y según disponibilidad de los servicios básicos.

Protocolo Académico: entrega de materiales

1. Previa comunicación a los estudiantes por parte del CeU y la Oficina de Distribución y Ventas (DIDIMA), se reprogramará la fecha de entrega de materiales.
2. Se recomienda que las cátedras no programen actividades evaluativas en la primera semana de lecciones.
3. Si la situación del Centro Universitario lo amerita, la entrega de materiales se hará en recintos alternos, instituciones colaboradoras con convenio, librerías de la UNED en el país, entre otros.
4. Se recomienda que las cátedras busquen opciones digitales para los materiales didácticos de forma que puedan ser incorporados en alguna de las plataformas virtuales de la UNED destinadas para estos fines según corresponda o enviados vía correo electrónico y OneDrive a los estudiantes.

Protocolo Académico: trasiego de instrumentos de evaluación calificados

1. Cuando un evento fortuito o de fuerza mayor impida la entrega de instrumentos de evaluación calificados, se avisará a los estudiantes la situación por los medios oficiales y se reprogramará la fecha de entrega o, si la situación lo amerita, el lugar de entrega.
2. Alternativamente el encargado de cátedra podrá escanear los instrumentos y enviar la documentación por esta vía. Esta es una medida temporal para apoyar al estudiante por que el instrumento en físico deberá ser enviado al estudiante una vez que se restablezca la situación.
3. El estudiante puede ver la nota que obtuvo, aunque no haya recibido el instrumento por medio del entorno estudiantil.

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

Protocolo Académico: traslado de personal o estudiantes

1. Cuando un evento adverso impida que se traslade a funcionarios y/o estudiantes, la oficina de transporte o el responsable de evento por el cual se está realizando el traslado avisará a los involucrados la suspensión del servicio de transporte, y del evento si es el caso, lo antes posible por medio de mensajería, teléfono o correo institucional.
2. Si el traslado de funcionarios o estudiantes lo iba a realizar una compañía externa, será el encargado del evento por el cual se requería el traslado quien avisará a la compañía la suspensión de la actividad.
3. Si el traslado de personal está en proceso cuando se cancele la actividad, será la oficina de transportes, o el encargado del evento cuando sea un transporte externo, quien avise al chofer la suspensión o cambio de ruta. El chofer deberá dar las explicaciones del caso a las personas que transporta.

Protocolo Académico: proyectos de investigación, de extensión, de regionalización, capacitación no formal u otras modalidades

1. Al igual que en las demás actividades de la universidad cuando se declare una alerta roja deberán suspenderse todas las actividades de proyectos de investigación, extensión, regionalización y capacitación entre otras. Los encargados de esos eventos son los responsables de la reprogramación o adecuación de la actividad suspendida.
2. Cuando se trate de una alerta amarilla, la suspensión de las actividades queda a criterio de las personas responsables, para lo cual deben consultar en medios oficiales de la CNE o de otras instituciones reconocidas, las proyecciones de desarrollo del evento.
3. Cuando se declare una alerta roja y en los lugares afectados se esté desarrollando una actividad de un proyecto de investigación, de extensión, de regionalización o una capacitación, deberá ser el Equipo Técnico para la Gestión del Riesgo de Desastres el que recomiende el procedimiento a seguir. En el análisis de cada situación deberá considerarse: cantidad de personas involucradas, características del lugar donde se encuentran, proyección de desarrollo del evento adverso, recursos con que cuentan, riesgos de traslado de personas, entre otros.
4. Para eventos grandes la universidad deberá contratar un seguro para que en casos fortuitos y de fuerza mayor puedan cubrirse los servicios contratados, aunque no se efectúe la actividad tales como hoteles, alimentación, boletos de viaje, transporte, etc.
5. Se recomienda que las licitaciones asociadas a eventos grandes incluyan un apartado que especifique como resolver cuando por motivos de fuerza mayor y caso fortuito no se pueda ejecutar un evento planificado.

**Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.**

**Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.
Protocolo Académico: Apertura de cursos y/o Asignaturas e Inscripción de Encargados y Profesores en las Plataformas**

Previa comunicación de DTIC al PAL se reprogramará el servicio procurando habilitarlo en el menor tiempo posible y según disponibilidad de los servicios básicos.

Protocolo Académico: Periodo de matrícula, inscripción de Estudiantes en las Plataformas

Previa comunicación de DTIC al PAL se reprogramará el servicio procurando habilitarlo en el menor tiempo posible y según disponibilidad de los servicios básicos.

Protocolo para funcionarios

1. Recursos humanos en coordinación con los jefes inmediatos o directores de oficina, debe velar por mantener actualizada la información de contacto de todos los funcionarios de la UNED.
2. Todos los funcionarios de la UNED, incluso los trabajadores ocasionales, personas contratadas con fondos nacionales e internacionales deben estar asegurados tanto con la póliza de riesgo de trabajo del Instituto Nacional de Seguros como por la Caja Costarricense de Seguro Social, esto incluye a las personas contratadas por el fondo de trabajo de los Centros Universitarios.
3. Todas las personas que se contraten por servicios profesionales deben de tener una póliza de riesgo de trabajo y estar inscrito en la CCSS como trabajador independiente antes de ser contratado.
4. Los funcionarios afectados por un evento adverso deben reportar a su superior inmediato cualquier problema que se les presente debido por fuerza mayor o caso fortuito, quien deberá tomar las medidas del caso.

MODIFICACIONES A LA NORMATIVA

1. Establecer un lineamiento para que los estudiantes verifiquen y actualicen su información de contacto durante el periodo de matrícula.
2. Permitir que los funcionarios encargados de identificar, apoyar y dar seguimiento a los estudiantes afectados por un evento desastroso tengan acceso al nombre de los estudiantes, número de cédula, centro universitario al que pertenecen, teléfonos y correos electrónicos de contacto, dirección del domicilio y nombre y datos para comunicarse con la persona que el estudiante haya anotado para casos de emergencia.
3. Se requiere que el Sistema de Notas Parciales habilite la posibilidad de mantener la nota “en curso” incluso después de que se suban las actas de notas finales de los estudiantes que por fuerza mayor y caso fortuito no hayan podido ser evaluados.
4. En los casos en que no se pueda encontrar otra solución, la Vicerrectoría Académica deberá solicitar la exoneración de pago en matrícula de los estudiantes afectados por el evento adverso justificando fuerza mayor y caso

Universidad Estatal a Distancia.
Vicerrectoría Académica.

Protocolo de continuidad operativa en la actividad académica ante situaciones de fuerza mayor.

fortuito. Esta exoneración aplicaría solamente para la matrícula de la asignatura afectada por el evento la siguiente vez que se oferte. Es importante el ajuste del Sistema de Notas Parciales para que acepte la condición de “en curso” para estos casos.

5. Se debe diversificar los métodos de pago de matrícula de forma que la cartera de opciones sea más moderna y flexible: cargo automático, PayPal, cheque o pagaré, tarjeta de crédito o débito.
6. El correo electrónico institucional es el medio de contacto oficial con los estudiantes. El medio oficial de comunicación con los estudiantes nuevos será su correo electrónico personal hasta que se les habilite el entorno estudiantil y la Dtic les asigne un correo electrónico institucional. Es deber de la Dtic enviar una comunicación a los estudiantes nuevos a su correo personal informándoles la creación de un correo electrónico institucional y que ese será el medio de contacto oficial con la universidad.
7. Con el fin de elevar la calidad académica y reducir los costos se recomienda establecer que las pruebas de reposición se realicen únicamente cuando exista una razón de fuerza mayor o caso fortuito debidamente documentado, que se programe una prueba de reposición para cada prueba ordinaria 8 días después y que se programe una prueba diferenciada 15 días después de cada prueba ordinaria.
8. Modificar en la normativa referente a donaciones y manejo de recursos, los casos referidos a acciones durante la atención de emergencias y resiliencia en casos de eventos fortuitos y de fuerza mayor, para una ejecución eficiente y expedita según las necesidades.

CONSIDERACIONES

1. Recomendamos que en el trabajo programado por la DTIC relacionado con la continuidad de trabajo se actualicen las prioridades establecidas en el documento “Plan de Continuidad de Negocios de TI” aprobado por la Comisión Estratégica de Tecnología de Información y Comunicación el 26 de enero del 2016. Para ese fin deben considerarse:
 - a. El calendario universitario.
 - b. Cambios en las prioridades según el uso actual de los sistemas.
 - c. La inclusión de todos los parámetros considerados en esta propuesta en centro alternativo de Cartago.
2. Considerar el establecimiento de un centro de datos espejo, o al menos un centro de datos alternativo fuera de la meseta central. Esto con el fin de tener la información de la universidad en formato electrónico debidamente respaldada y poder restablecer las actividades de la universidad en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de afectaciones en la información.