

Oscar Lozano Carrillo

UAM Azcapotzalco

La universidad pública ante los retos de la pandemia. El caso de la Plataforma Digital Contingencia COVID-19 en la UAM Azcapotzalco

Páginas 39-66

En:

Modalidades alternas para la innovación educativa en la formación universitaria / Eduardo Peñalosa Castro y Pablo César Hernández Cerrito, coordinadores. Ciudad de México: Universidad Autónoma Metropolitana, 2021. 259 páginas. Colección Abate Faria; 35

ISBN de la colección: 978-607-477-324-8

ISBN de la obra: 978-607-28-2218-4

Capítulo II.

La universidad pública ante los retos de la pandemia. El caso de la Plataforma Digital Contingencia COVID-19 en la UAM Azcapotzalco

*Oscar Lozano Carrillo**

* Profesor-investigador del Departamento de Administración de la Universidad Autónoma Metropolitana de México, Unidad Azcapotzalco.

Introducción

El reto tecnológico del siglo XXI que las universidades presentaron para este siglo fue asumido en diversas modalidades y a diferentes velocidades (Laviña y Mengual, 2008). Con la llegada del nuevo milenio, prácticamente todas las Instituciones de Educación Superior (IES) en el mundo incorporaron modelos educativos que utilizaban herramientas tecnológicas diversas, desde el formato digital de documentos y aparatos de enseñanza, hasta modelos avanzados de tecnología integral con *classroom*, videoconferencias y redes sociales, trámites en línea, *software* para la educación con diversos paquetes y licencias libres y privadas, además de la propia y evidente modalidad de uso libre de Internet, donde los buscadores, las wikis, redes sociales y páginas diversas constituyen desde hace varias décadas fuentes formales e informales de conocimiento para las IES en México y el mundo.

Ya antes de la pandemia los avances en materia de tecnología digital para la enseñanza eran importantes en nuestro país. En 2019 la ANUIES publicó una investigación denominada “Estado actual de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Instituciones de Educación Superior: Estudio 2019”, como resultado de un “estudio colaborativo de 137 aportaciones de nuestras IES asociadas, quienes colaboraron en la 4ª. Encuesta Nacional de TIC 2019, que representa una ‘vista radiográfica de la situación actual’ y una evolución prospectiva de la gestión y gobierno de las tecnologías de información” (ANUIES, 2019).

La evidencia empírica, las evaluaciones de impacto y la dinámica cotidiana nos demuestran que, en un mundo hiperconectado, las Tecnologías de

Información y Comunicación (TIC) son un elemento central y habilitador de la enseñanza y el aprendizaje, y son necesarios para la formación de profesionales que construirán el futuro (ANUIES, 2019, p. 27). En esto, las TIC son el catalizador para potenciar las estrategias institucionales. Entre las iniciativas de aplicación de las TIC en las universidades, la integración en la práctica educativa es un esfuerzo que puede apoyar en objetivos de cobertura, calidad educativa, entre otros. Sin embargo, las mejores prácticas indican la necesidad de armonizar las estructuras académicas y de gestión, así como dedicar el presupuesto para su adecuada instrumentación (ANUIES, 2019, p. 39).

Las IES en México ya estaban claramente en una carrera de innovación ascendente, aun y cuando nadie sabía, un año después, lo que íbamos a tener en esa asignatura con la pandemia. Sarkar identificaba cuatro retos fundamentales al integrar las TIC en la enseñanza:

- Instalar tecnologías para el aprendizaje sin verificar las necesidades de los estudiantes y la disponibilidad de contenidos.
- Instalar sistemas sin el involucramiento de los académicos y los estudiantes.
- Usar contenidos disponibles globalmente sin adaptarlos a la realidad local.
- Producir contenidos de baja calidad con un pobre diseño instruccional y no adaptado a las tecnologías que se utilizan (Sarkar 2012, como se citó en ANUIES 2019, p. 38).

Sin embargo, con la llegada del mayor desastre de salud mundial del siglo XXI, la pandemia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), todo se modificó, el mundo se enfrentó a una realidad en la que el reto ya no es tecnológico sino cultural, es decir, la forma de utilizar, simbolizar y construir; el uso de la tecnología cambió culturalmente a la sociedad. El mundo evolucionó o se desarrolló en el uso de la tecnología digital de manera acelerada a causa de la pandemia por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19) y para el caso de las universidades la enseñanza y el aprendizaje, el conocimiento, la investigación y la difusión de la cultura hubo modificaciones emergentes que obli-

garon a los y las docentes, así como a quienes se dedican a la investigación, a modificar sus prácticas en todos los ámbitos de su vida.

El quehacer universitario ha tenido que adaptarse a las modalidades remotas; los profesores y las profesoras han ido adquiriendo, en la mayoría de los casos, habilidades y capacidades con las que no contaban y que incluso negaban como prácticas adecuadas para la enseñanza y el aprendizaje; muchos mitos han caído y otros se han comprobado. La resistencia al uso de las tecnologías digitales para la enseñanza se vio superada por la necesidad de la supervivencia institucional y con ello se comprobó que también en estas modalidades se aprende; sin embargo, también se ha podido comprobar y conocer la gran importancia del carácter presencial, porque su principal fortaleza radicaba no sólo en la adquisición de conocimiento, sino en la construcción de humanismo, sensibilidad y empatía en las personas: el ser humano es un ser relacional-presencial.

La pandemia ha traído dolor e incertidumbre, el mundo en este momento no ha solucionado aún la muerte y el efecto negativo de carácter económico, político y social; en el tema educativo, el impacto que se ha generado ha sido sumamente alarmante. La deserción y la afectación en las trayectorias académicas de los alumnos y alumnas ponen de manifiesto la necesidad de estrategias de fortalecimiento de la dimensión psicoemocional, incluso por encima de las necesidades tecnológicas; las universidades deben fomentar con más fuerza sus dimensiones transversales axiológicas en torno a la igualdad, transparencia y, ahora, a la resiliencia institucional que debe asumirse como una práctica obligada que se sume al carácter humanista, social y ambiental que las instituciones públicas promueven.

La llegada del PEER

Con la irrupción de la pandemia en marzo de 2020, la Secretaría de Educación Pública (SEP) decretó, en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF, 2020), la suspensión de las clases hasta el 17 de abril; sin embargo, poco tiempo

después, el 30 de abril, se refrenda hasta el 30 de mayo y así sucesivamente, con lo que ahora hemos visto como una suspensión de más de un año en las clases presenciales y el uso de la modalidad remota para continuar con la presencia escolar en todos los niveles de la educación en México.

En el caso de la Universidad Autónoma Metropolitana, la respuesta fue expedita. El 17 de abril el Colegio Académico, en su sesión 474 urgente, acordó iniciar con el Programa Emergente de Enseñanza Remota (*Semanario UAM*, 20 de abril de 2020, p. 4) con la cual se instrumentó la principal estrategia de respuesta ante la condición de resguardo que la pandemia provocó. Las características del PEER definieron la perspectiva universitaria que cuidó por un lado el carácter contingente de la estrategia, pero también mostró sensibilidad para con la comunidad académica y principalmente estudiantil (figura 1).

FIGURA 1. PROGRAMA EMERGENTE DE ENSEÑANZA REMOTA (PEER)



Fuente: Informe ejecutivo del PEER 20-I (Codec, 2020).

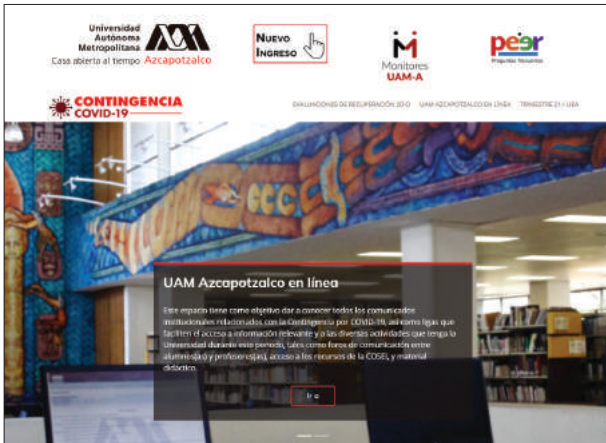
Plataforma Digital Contingencia COVID-19 de la UAM Azcapotzalco

Mientras se definía la estrategia que la Institución llevaría a cabo para responder a la contingencia de la pandemia, la UAM Azcapotzalco comenzó a

elaborar su propia respuesta ante la crisis y la Secretaría Académica de la Unidad y su recientemente creada Coordinación de Innovación y Tecnologías Educativas, en colaboración con las divisiones académicas, diseñaron e instrumentaron una plataforma cuyo principal objetivo era ofrecer un espacio digital oportuno de información, interacción, trámites y entretenimiento que la comunidad encontrara de manera fácil, oportuna y amigable.

Con ello, la UAM Azcapotzalco fue una de las primeras Unidades en responder a la complejidad de la pandemia; en marzo del año 2020 generó una plataforma digital como enlace exclusivo de información y para que los alumnos realizaran algunos trámites, <http://contingencia.azc.uam.mx/> (véase la figura 2), quienes en ese momento se encontraban en periodo intertrimestral, pero con la necesidad de programar sus exámenes de recuperación (UAM-A, 2020).

FIGURA 2. PLATAFORMA DIGITAL CONTINGENCIA COVID-19 UAM AZCAPOTZALCO



Fuente: *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco* (UAM-A, 2020a).

La página de Contingencia comenzó a desarrollarse con dos grandes bloques informativos. Por un lado, la comunicación que todo alumno y alumna requería, para poder llevar a cabo sus exámenes por División Académica

(Ciencias Básicas e Ingeniería [CBI], Ciencias Sociales y Humanidades [CSH], Ciencias y Artes para el Diseño [CyAD]), con el nombre de la Unidad de Enseñanza-Aprendizaje (UEA) o materia, profesor e instrucciones que debería llevar a cabo (figura 3).

FIGURA 3. DIVISIONES ACADÉMICAS DE LA UNIDAD AZCAPOTZALCO



Fuente: *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco* (UAM-A, 2020b).

Al entrar en la liga de Evaluaciones de recuperación aparecen las tres Divisiones académicas de la Unidad Azcapotzalco; al señalar la división que le corresponde al alumno o alumna, despliega diferentes instrucciones dependiendo de la División. Por ejemplo, en CBI abre un campo para introducir la clave de la UEA correspondiente, mientras que en CSH y CyAD aparecen las carreras y, una vez que se señala, se muestran las UEA por clave en el caso de CSH (figura 4) y por trimestre en el caso de CyAD.

FIGURA 4. EVALUACIONES DE RECUPERACIÓN

Unidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco

NUEVO INGRESO

Monitores UAM-A

pear Preguntas frecuentes

CONTINGENCIA COVID-19

CSH EVALUACIONES DE RECUPERACIÓN 20-0 TRIMESTRE 21-I UEA

Listado de Evaluación de Recuperación del trimestre 20-0 CSH

Consulta las instrucciones

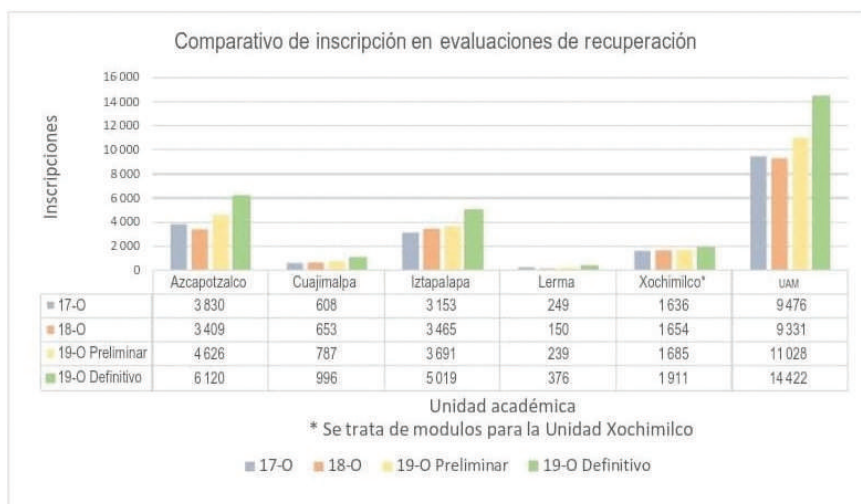
Tronco General de Asignaturas Administración Derecho Economía Sociología

Recuperación 200.xlsx		Recuperación 200				
Grupo	Clave	M.E.A.	No. Sección	Profesor	Correo electrónico	Instrucciones
1	J01	1218847	1	Cano Flores Fari	fcf@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/1B3X102Uv1EJ4
1	J01	1218872	1	Reyes Zende Francisco Javier	frz@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/1a4C2Cqy2P1e02
1	J01	1218872	2	Martinez Paeza Mariana del R.	mmp@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/1a4C2Cqy2P1e02
1	J02	1218872	1	Hernández Hernández Martín	mhaheher@gmail.com	https://drive.google.com/file/d/13F4K1L4uR4K48
2	J01	1218853	1	Martinez Paeza Mariana del R.	mmp@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/1a4C2Cqy2P1e02
2	J02	1218853	1	Hernández Hernández Martín	mhaheher@gmail.com	https://drive.google.com/file/d/13F4K1L4uR4K48
2	J02	1218853	2	Quintero Martínez Alfanes	alqm@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/13F4K1L4uR4K48
2	J01	1218954	1	Caseros Infante Chiva	chcasero@gmail.com	https://drive.google.com/file/d/13F4K1L4uR4K48
2	J49	1218953	1	Hernández Hernández Martín	mhaheher@gmail.com	https://drive.google.com/file/d/13F4K1L4uR4K48
2	J49	1218954	1	Taluz Velasco Daniel	dtv@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/13F4K1L4uR4K48
3	J01	1218855	1	Fari Playán Isabel	isr_fariplayan@uam.mx	https://drive.google.com/file/d/12Q81v18vYv127
3	J01	1218855	1	Viquez Aniano Luis Ernesto	lu_la19@yahoo.com.mx	https://drive.google.com/file/d/12Q81v18vYv127
3	J01	1238812	1	Toboada Ibarra Enrique	enr@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/1T4817v18vYv127
3	J02	1238812	1	Ortiz Merceda Enrique Ó.	emom@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/1T4817v18vYv127
3	J03	1238812	1	Balbo Aguilar Walter	walbo@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/1T4817v18vYv127
4	J01	1218857	1	Martínez Cervantes Nancy Fabiola	fnm@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/13y17v18vYv127
4	J01	1218858	1	Reyes Zende Francisco Javier	frz@acc.uam.mx	https://drive.google.com/file/d/13y17v18vYv127

Fuente: Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020c).

En tiempos donde la incertidumbre comenzaba a ser un estado normal en la sociedad, la principal ventaja de esta plataforma se mostró desde un principio —la posibilidad de contar con la información oportuna, amigable y cercana desde el primer momento—, ya que los alumnos no tenían que perderse en una intrincada maraña de procedimientos para tener acceso a la información que requerían. La liga de Evaluaciones de recuperación dentro de la plataforma de <http://contingencia.azc.uam.mx/> se convirtió, de la noche a la mañana, en el espacio más visitado por la comunidad de la UAM Azcapotzalco. La participación se incrementó en 80% (gráfica 1).

GRÁFICA 1. PARTICIPACIÓN DE LOS ALUMNOS Y ALUMNAS EN EVALUACIONES DE RECUPERACIÓN



Fuente: Informe final PEER trimestre 20-I (Codec, 2020).

Como puede observarse en la gráfica, para la UAM Azcapotzalco el incremento en evaluaciones de recuperación fue prácticamente de 80%, lo que muestra una importante participación de las y los alumnos, que puede explicarse cuando menos por dos motivos: el primero es la perspectiva de regularización que para muchos significó, ya que en este formato de Evaluaciones de recuperación del PEER, el criterio de que ningún alumno tendrá afectación negativa en su historial permitió que muchos lo vieran como una oportunidad para inscribir las UEA pendientes; un segundo motivo que pudo detonar esta amplia participación corresponde, precisamente, a la fórmula digital generada para estar más cerca de las y los alumnos, ya que por este medio denominado “contingencia” cualquier interesado encontraba rápidamente la información de sus exámenes y al mismo tiempo localizaba, en todo momento, información actualizada de otras actividades que la Universidad estaba realizando en la emergencia sanitaria.

El carácter digital de la plataforma se armonizó con las competencias de la misma naturaleza de alumnas y alumnos, que encontraron en un momento de incertidumbre un espacio cómodo para mantener sus trayectorias en la ruta que las planearon; incluso, en algunos casos, adelantando UEA mediante estos exámenes especiales que cualquiera podía realizar, sin que una calificación reprobatoria afectara sus expedientes.

Así, la *Plataforma Digital Contingencia COVID-19* (UAM-A, 2020a) se fue fortaleciendo cada día más, y con el espacio de UAM Azcapotzalco en línea la oferta informativa creció gradualmente, hasta convertirse en un espacio de gran importancia, incluso a nivel nacional, ya que además de ser de acceso libre, se puede encontrar información técnica, educativa, cultural y psicológica que en estos tiempos de pandemia resulta imprescindible.


Dentro de la página de UAM Azcapotzalco en línea existen múltiples recursos digitales, la oferta es amplia y, como se menciona en la página que se despliega, busca de manera amigable acercar toda la información oportuna y relevante que la comunidad necesita en un momento como éste. Hacer una revisión detallada es fundamental por dos razones: por un lado, por lo que la misma información contiene, ya que en los momentos que se viven, se requiere tener datos de primera fuente, oportunos y veraces, que mantengan informada a la comunidad; también es preciso mostrar que con la página de “contingencia” lo que se diseña no es sólo una plataforma digital, sino una nueva cultura de la interacción remota que arriba de manera potente en tal plataforma.

La UAM ya tenía algunos espacios de orden digital con los que fortalecía sus funciones sustantivas; sin embargo, de manera ampliada, la pandemia detonó la actividad remota digital en la vida de la mayor parte de las personas y en la Universidad sin duda cobró mayor fuerza. El espacio de contingencia se convirtió en una especie de *Unidad virtual* amigable y certera, donde alumnos y alumnas pueden entrar de manera sencilla y encontrar información de utilidad.

1. Coordinadores de Rectoría y Secretaría

En UAM Azcapotzalco en línea pueden localizarse, de manera directa, nombres y contactos de los encargados de coordinaciones de mayor interés para alumnas y alumnos, quienes los buscarán con mayor demanda, tales como servicios escolares, divisiones académicas, cómputo, entre otros (figura 5).

FIGURA 5. CONTACTOS INSTITUCIONALES



Universidad Autónoma Metropolitana
Casa abierta al tiempo **Azcapotzalco**

La Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco informa sobre el servicio que brindan las siguientes Coordinaciones:

COORDINACIÓN DE SISTEMAS ESCOLARES
(El apoyo es todo vía correo, están las guardias para atender llamadas)

Martín Durán Cuevas	Coordinador de Sistemas Escolares	55-5318-9307	ccse@azc.uam.mx
Eduardo Vargas Jacinto	Jefe de la Sección de Registro Escolar	55-5318-9291	secesc@azc.uam.mx
Mario Alberto Rodríguez Ferrusquía	Jefe de la Sección de Análisis y Programación Escolar	55-5318-9293	marf@azc.uam.mx
Antonio Santoyo García	Jefe de la Sección de Registro Académico	55-5318-9288	secra@azc.uam.mx
Sandra Lizbeth James Hernández	Asistente Administrativa	55-5318-9288	sljh@azc.uam.mx

COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO
(El apoyo es únicamente vía correo)

Para solicitar correo institucional o soporte técnico:

- Indicar matrícula, carrera, INE y fecha de nacimiento para validar datos.
- Escribir a sopORTE@azc.uam.mx con copia a ccsc@azc.uam.mx.
- Liga <http://guilte.azc.uam.mx> para que acceder al correo o recuperar la contraseña.
- No para inscribirse.

COORDINACIÓN DE APOYO ACADÉMICO

Ella Ortiz Orozco	Atención e informes a becarios de movilidad abril 2020	55-5318-9000 ext. 2110	eoriz@azc.uam.mx movilidad@azc.uam.mx
Yesenia González de la Rosa	Aclaraciones CONACYT	(Se encuentra vinculado a un celular)	movilidad@azc.uam.mx
Ana Paola Estrada Delgado	Convenios patrocinados		aped@azc.uam.mx

COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN
(El apoyo es únicamente vía correo electrónico)

Xóchitl Moctezuma	Atención e informes para profesores y empresas	covi@zc.uam.mx
Verónica Morales	Atención e informes sobre Educación Continua	educon@azc.uam.mx
Jorge Gómez	Atención e informes de Servicio Social, Bolsa de Trabajo y Egresados	asistenciacovi@azc.uam.mx
Analía Vieyra	Convenios y Contratos	convenios@azc.uam.mx

Fuente: Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020d).

2. Genera y activa tu correo institucional

Una de las herramientas digitales más importantes para las y los alumnos de la UAM es, sin duda, el correo institucional, el cual no sólo permite recibir de forma permanente la información escolar y académica que la Universidad envía, sino que, mediante él, la comunidad estudiantil puede acceder a la plataforma G Suite y Adobe para fortalecer sus competencias digitales. Con Google Meet, Google Drive, Google Classroom, Adobe Acrobat, Adobe Illustrator, entre otras paqueterías (figura 6).

FIGURA 6. CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

The image shows a webpage from the Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) Azcapotzalco. At the top left is the UAM logo and the text 'Escuela abierta al tiempo Universidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco'. To the right, in red, it says 'Genera o activa en LÍNEA tu cuenta de correo electrónico UAM'. Below this is a 'CONTINGENCIA COVID-19' banner. The main text explains that during the contingency, it is essential to stay communicated, and the Coordination of Computer Services (CSC) informs the university community that they can request a UAM email account in real-time. It provides the email address uamref@acc.uam.mx for requests. A list of required documents is provided: for students (matrícula, licenciatura, photo of official ID/INE or UAM credential and birth date), for academics (economic number and photo of official ID/INE or UAM credential), and for administrative (economic number and photo of official ID/INE or UAM credential). An example request is given: 'Ejemplo: Solicitud correo UAM-Sofía Andrade Medina-Alumna'. At the bottom, there is a red-bordered box with instructions: 'Si ya tienes una cuenta de correo UAM y deseas: Reactivar, Recuperar, Modificar o No recuerdas con tu Clave de Acceso a Red (CAR), hazlo tu mismo en: <http://acc.uam.mx/cuenta/>'. A red banner at the bottom states: 'ES MUY IMPORTANTE MANTENERNOS COMUNICADOS UTILIZANDO LOS MEDIOS INSTITUCIONALES.'

Fuente: *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco* (UAM-A, 2020d).

3. Actividades en línea

Las actividades en línea llevan a un menú interactivo (véase la figura 7) donde el alumno o la alumna encuentra diversas posibilidades por explorar, como conciertos, cine, cursos, libros, actividades deportivas, artes visuales,

gaceta, etcétera. En este espacio se encuentra, en pleno, la tercera función sustantiva de la Institución: “preservación y difusión de la cultura”.

FIGURA 7. PRESERVACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA



Fuente: Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020f).

4. Recursos

Durante la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) se ha generado una serie de proyectos que la Institución ofrece para apoyo de la comunidad estudiantil y académica; éstos buscan acercar más a la comunidad con su entorno para que la Universidad, además de cumplir con sus actividades sustantivas, pueda fortalecer su impacto en momentos en los que existen sectores cada día más vulnerables (figura 8).

FIGURA 8. PROYECTOS DE APOYO HACIA LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL Y ACADÉMICA



Fuente: Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020g).

5. Servicios bibliotecarios UAM Azcapotzalco

La Coordinación de Servicios de Información de la Unidad Azcapotzalco es la encargada de administrar la biblioteca, la cual cuenta con cerca de 190 mil volúmenes físicos y más de 100 mil digitales, entre múltiples servicios de biblioteca, hemeroteca, documentación y acervo, mismos que se han trasladado al ámbito digital en la Plataforma Digital Contingencia COVID-19. En ésta se encuentra un menú interactivo (véase la figura 9) de consulta de información mediante publicaciones, recursos libres, repositorio institucional Zaloamati, tesis de licenciatura, Biblioteca Digital BiDi UAM, Biblioteca digital-buscador general, bases de datos, libros en español multidisciplinarios, fotografías, planos, libros de diseño y laboratorios virtuales.

FIGURA 9. COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN

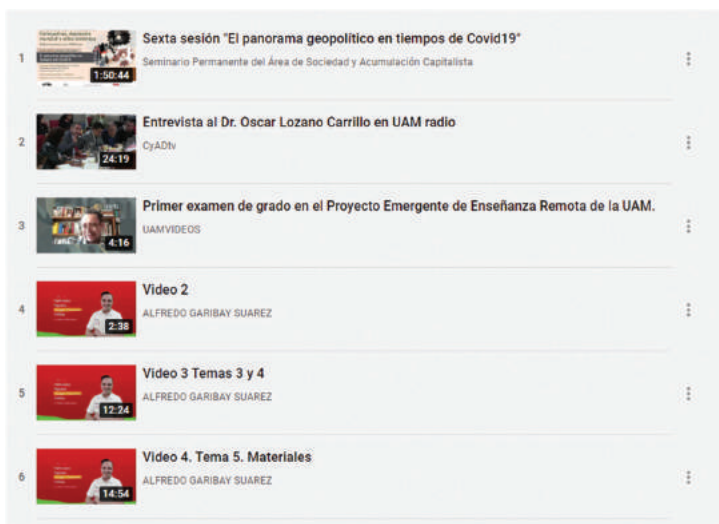


Fuente: Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020h).

6. Canales de YouTube

Existe una gran cantidad de recursos digitales en Youtube que la Institución ha ido generando (véase la figura 10). Esta plataforma es una de las más amigables desde antes de la pandemia y se ha convertido en un espacio favorable para la transmisión de conocimiento debido a su fácil acceso y, sobre todo, a su consumo mínimo de datos. Con Youtube se ha podido —además de subir videos a manera de repositorio— transmitir eventos, talleres, clases y conferencias de manera segura, gracias al enlace que, por ejemplo, tiene la plataforma de Videoconferencia Zoom.

FIGURA 10. RECURSOS DIGITALES EN LA PLATAFORMA YOUTUBE



Fuente: *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco* (UAM-A, 2020d).

7. Tutoriales

Sin duda, una de las acciones estratégicas más importantes la constituyó el conjunto de herramientas, instrumentos y metodologías que la Institución ofreció a la comunidad académica y estudiantil tanto en *software* como en *hardware*; sin embargo, fue fundamental que se realizaran procesos profundos de habilitación. Por ejemplo, en el uso de aulas virtuales en plataformas Moodle, Classroom, el uso de videoconferencia en plataformas Zoom, Meet, Skype y el mismo Whatsapp, así como en diversas modalidades en el uso de correo electrónico, Drive, paquetería de video, fotografía, entre otras.

Los tutoriales fueron una de las herramientas más importantes y se desarrollaron con gran atención. Más de 100 infogramas, tutoriales y manuales fueron desarrollados en varias ocasiones por las y los alumnos que colaboraron en todo momento con esta tarea.

En tal sentido, el aporte del proyecto UAMEDIA Democratización del conocimiento fue fundamental, pues la experiencia que ya se tenía en materia de cursos y talleres *online* permitió articular de inmediato algunos tutoriales en materia de uso de aula virtual o *community manager* (figura 11).

FIGURA 11. USO DE AULA VIRTUAL O COMMUNITY MANAGER



Fuente: Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020i).

8. Comunicados institucionales e información relevante

En la pandemia ha habido una gran cantidad de información, oficial y no oficial. Las redes han detonado un intercambio impresionante de datos y el saber del discernimiento no siempre se tiene, sobre todo en el caso de la información más inmediata. Por ello, la Institución decidió añadir un espacio específico para insertar todos los comunicados relevantes que se emitieran para la comunidad, tanto en los temas que competen a la propia gestión interna de procesos escolares, académicos y administrativos, como de otra naturaleza que se vinculara con comunicados de instancias federales de interés para la comunidad.

Un ejemplo muy interesante de ello son los comunicados emitidos para instrumentar el PEER, o aquellos que informaron a la comunidad de la participación de la Unidad dentro de la Estrategia Nacional de Vacunación contra el COVID-19, en la que participamos como uno de los macrocentros más importantes del país (figura 12).

FIGURA 12. COMUNICACIÓN OFICIAL



Fuente: Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020j).

9. Convocatorias del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt)

El Conacyt ha mantenido una participación permanente en la búsqueda de alternativas para responder a la pandemia. Además de las convocatorias fijas que tiene —por ejemplo, en relación al SNI o a las becas—, posee diversos proyectos diseñados para aprovechar las fortalezas de las instituciones de generación de conocimiento como las universidades públicas.

La convocatoria de Redes Horizontales 2020 (véase la figura 13) tuvo como objetivo generar proyectos de interacción con comunidades vulnerables por la pandemia; las propuestas debían construirse con la intención de garantizar un impacto inmediato en un lapso de tres o cuatro meses desde su inicio hasta el final.

FIGURA 13. CONVOCATORIAS DEL CONACYT

The image is a screenshot of the CONACYT website during the COVID-19 pandemic. At the top, there are logos for Universidad Autónoma Metropolitana, Azcapotzalco; NUEVO INGRESO; Monitores UAM-A; and pear. Below these, there is a banner for 'CONTINGENCIA COVID-19' with the text 'EVALUACIONES DE RECUPERACIÓN 20-0 UAM AZCAPOTZALCO EN LÍNEA TRIMESTRE 21-1 UEA'. The central part of the page features the CONACYT logo and three call-to-action buttons: 'Convocatoria 2020 Redes Horizontales del Conocimiento', 'Convocatoria 2020 de Estancias Posdoctorales por México en Atención a la Contingencia del COVID-19', and 'Estancias posdoctorales por México convocatoria 2020(1)'. Each button has a red envelope icon and a 'Ver convocatoria' link. At the bottom, there are two paragraphs of text explaining the extension of deadlines for document submission and program applications due to the pandemic, with links to specific pages. The footer text reads: 'Estimado Proponente de la UAM Azcapotzalco, ponemos a tu disposición este cuestionario para facilitar el sometimiento de tu'.

Fuente: *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020k).*

10. Programa de colaboración entre la Universidad Autónoma Metropolitana y la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH)

La Unidad Azcapotzalco firmó un convenio con la UNACH, mediante su Departamento de Administración y el Centro Universidad Empresa respectivamente (véase la figura 14), con el producto específico de la Licenciatura a Distancia en Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, con el cual se instrumentó una nueva experiencia en el marco de la colaboración interinstitucional que ha tenido un impacto muy importante en diversos ámbitos.

- a) Incremento de cobertura. A través de tres generaciones se ha aumentado la matrícula en 400% al pasar de cerca de 150 alumnos a 750 dentro de la licenciatura a distancia en Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- b) Movilidad académica. El apoyo de profesores UAM en cursos de la licenciatura en línea permite fortalecer las capacidades institucionales en docencia, al habilitarse en nuevas modalidades de enseñanza-aprendizaje. Más de 60 cursos han sido impartidos por profesores UAM con metodología UNACH.
- c) Intercambio de saberes. Las dos instituciones han colaborado en la impartición de cursos y en la elaboración de foros, congresos nacionales e internacionales y libros. También en las propias dinámicas de organización de la gestión, las dos universidades están aprovechando la tecnología para mantener una constante relación de aprendizaje conjunto.
- d) Formación de cuadros. Dentro de las diversas actividades en las que se ha colaborado con la UNACH, han participado más de 20 estudiantes tanto de licenciatura, como de posgrado, además de egresados y egresadas que han obtenido conocimientos en materia de uso de redes, tecnología *online*, difusión y promoción, entre otros.

FIGURA 14. LICENCIATURA A DISTANCIA EN GESTIÓN DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, UNACH



Fuente: Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020).

11. Orientación psicológica para el PEER

La pandemia ha detonado una crisis igual de peligrosa en materia psicoemocional, que en temas de salud física. La reclusión en el hogar ha fomen-

tado, además de episodios de violencia intrafamiliar, situaciones de estrés y tensión que impactan de manera muy negativa en la sociedad y, en el caso de la Institución, en la comunidad académica y estudiantil.

La Universidad, además de contar con una línea de atención psicológica, compartía diversa información de este ámbito en el sitio (véase la figura 15). Comenzó a desarrollar diversas actividades que promovieran una comprensión del impacto psicoemocional de la pandemia, además de diversos cursos, talleres y conferencias para hablar al respecto y, en algunos casos, ayudar a mejorar las condiciones psicoemocionales de la comunidad. Cabe destacar que una de las más relevantes es en materia de tanatología.

FIGURA 15. ATENCIÓN PSICOLÓGICA



Fuente: *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco* (UAM-A, 2020m).

12. Cultura UAM Azcapotzalco

Durante la pandemia, uno de los temas más relevantes que se ha buscado fomentar en la comunidad de la Unidad Azcapotzalco es la cultura, por

lo que la página de Contingencia (véase la figura 16) busca ofrecer permanentemente una cartelera cultural de música, pintura, lectura, museos, alimentación y danza. La cultura es el medio por el cual se puede fortalecer la resiliencia ante panoramas tan críticos como el de la pandemia.

FIGURA 16. CARTELERA CULTURAL



Fuente: *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco (UAM-A, 2020d).*

13. Galería virtual

Como parte de la experiencia cultural que ofrece la UAM Azcapotzalco está la Galería Virtual, un espacio visual muy cómodo, de carácter digital, donde la comunidad y todos los interesados, aun sin pertenecer a la Universidad, pueden visitar exposiciones de fotografía, pintura, escultura, ilustración, animación y audio (figura 17).

FIGURA 17. GALERÍA VIRTUAL



Fuente: *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco* (UAM-A, 2020d).

Conclusiones

Al momento de escribir estas líneas todavía no sabemos cuándo superaremos la emergencia sanitaria; como dice Antonio Abril (Rubio, 2020), mucho de lo que ahora percibimos y proyectamos quizá nunca sucederá, pero es importante mantener la reflexión y la perspectiva emergente.

La Universidad cambió con la pandemia, la educación cambió con la pandemia, en realidad todo se ha transformado; la UAM no volverá a ser igual. Existen diversos ámbitos en los que la llamada nueva normalidad se instaló para siempre en nuestra cultura cotidiana y, por supuesto, en la cultura organizacional de esta Institución.

- I. La modalidad remota no es nueva en la Institución, ni lo era en la mayoría de muchas de las universidades públicas. Lo que sí resultó una novedad fue la cobertura, como es el caso de la UAM, que en su conjunto pasó a una modalidad totalmente remota, que si bien es de carácter

- emergente, finalmente ya se instaló con diversas prácticas y herramientas que podrán aprovecharse, tal es el caso de la cobertura que se tiene.
- II. La modalidad remota demostró que la Universidad y, en general, todos los espacios de convivencia públicos poseen una naturaleza primordial para la vida humana mediante la interacción personal, donde estar con los otros va más allá de un aprendizaje técnico, teórico o metodológico; su principal valor, ahora lo sabemos, es el carácter axiológico, la sensación y la pasión como elementos fundamentales del quehacer cotidiano del ser humano; se puede aprender de manera remota, pero no se puede abrazar en línea transmitiendo la misma sensación que en lo presencial.
 - III. La vida en el aula digital se ha empalmado con los espacios vitales del hogar y, aunque en muchos casos la ecuación ha sido complicada, finalmente el equilibrio se da con la adopción de una nueva cultura de la escuela remota que combina los espacios del hogar para reconocer nuevas cotidianidades que los alumnos y las alumnas normalizan, e incluso aprenden a disfrutar, y será complicado que se modifiquen.
 - IV. La cultura de la enseñanza en el personal académico de la Universidad también ha sido trastocada y con la habilitación en el uso de nuevas tecnologías, pedagógicas y digitales, el ser docente modificó su propia naturaleza. La adaptación —que, al combinarse con los factores tradicionales de vida cotidiana antes de la pandemia como la movilidad, el tráfico, la inseguridad, la economía y otras variantes— producirá un nuevo ser docente que procederá a renegociar su contrato social en la Institución y quizá incluso su contrato laboral.
 - V. La pandemia no ha terminado. Tampoco han finalizado los procesos de adaptación que se manifestarán en los diferentes ámbitos de la sociedad y en lo particular en los ámbitos de la educación superior en México y en el mundo.

Referencias bibliográficas

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (2019). *Estado actual de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Instituciones de Educación Superior: Estudio 2019*. ANUIES.
- Comisión de Diagnóstico y Estrategia para la Docencia en la Contingencia (Co-dec). (2020). *Seguimiento y Evaluación del Proyecto Emergente de Enseñanza Remota (PEER) en el trimestre 20-I. Informe ejecutivo*. UAM. https://www.uam.mx/educacionvirtual/uv/doc/peer/Informe-PEER_PDF_170321.pdf
- Diario Oficial de la Federación (DOF)*. (2020). ACUERDO número 02/03/20 por el que se suspenden las clases en las escuelas de educación preescolar, primaria, secundaria, normal y demás para la formación de maestros de educación básica del Sistema Educativo Nacional, así como aquellas de los tipos medio superior y superior dependientes de la Secretaría de Educación Pública. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5589479&fecha=16/03/2020
- Laviña, O. y Mengual, L. (2008). *El libro blanco de la Universidad Digital 2010*. Ariel.
- Rubio de las Alas-Pumariño, T. (2020). Situación y retos de las universidades españolas ante la transformación digital. En *Colección Estudios e Informes*. Conferencia de Consejos Sociales y Red Española de Fundaciones Universidad Empresa.
- Semanario UAM* (20 de abril de 2020). Colegio Académico de la uam aprueba Proyecto Emergente de Enseñanza Remota. <http://www.uam.mx/semanario/repositorio/2020/pdf/abril/Semanario-UAM-Anio-1-No-31-20Abr2020.pdf>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020a). *Plataforma Digital Contingencia COVID-19*. <http://contingencia.azc.uam.mx/>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020b). Listado de UEA que se impartirán en el trimestre 21-I. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19*. <http://contingencia.azc.uam.mx/trimestre.php>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020c). Evaluaciones de Recuperación 20-O. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19*. <http://contingencia.azc.uam.mx/recuperacion.php>

- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020d). Contactos institucionales. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19*. <http://contingencia.azc.uam.mx/uamenlinea.php>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020e). Genera tu correo institucional. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19*. <http://contingencia.azc.uam.mx/assets/img/otros/GeneraActivaTuCuentaCorreoUAM.pdf>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020f). Actividades en línea de UAM Azcapotzalco. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19*. <http://contingencia.azc.uam.mx/actividadeslinea.php>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020g). Recursos digitales e institucionales durante la contingencia. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19*. <http://contingencia.azc.uam.mx/rdigitales.php>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020h). Servicios que brinda la Cosei. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19*. <http://contingencia.azc.uam.mx/assets/pdf/cosei.pdf>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020i). Tutoriales. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco*. <http://contingencia.azc.uam.mx/tutoriales.php>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020j). COVID-19 Información relevante. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco*. <http://contingencia.azc.uam.mx/covid19.php>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020k). Conacyt. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco*. <http://contingencia.azc.uam.mx/conacyt.php>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020l). Programa De Colaboración Uam Azc-Unach. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco*. <http://contingencia.azc.uam.mx/uamazc-unach.php>
- Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A). (2020m). Orientación Psicológica para el PEER. *Plataforma Digital Contingencia COVID-19 UAM Azcapotzalco*. <http://contingencia.azc.uam.mx/orienta-psico.php>