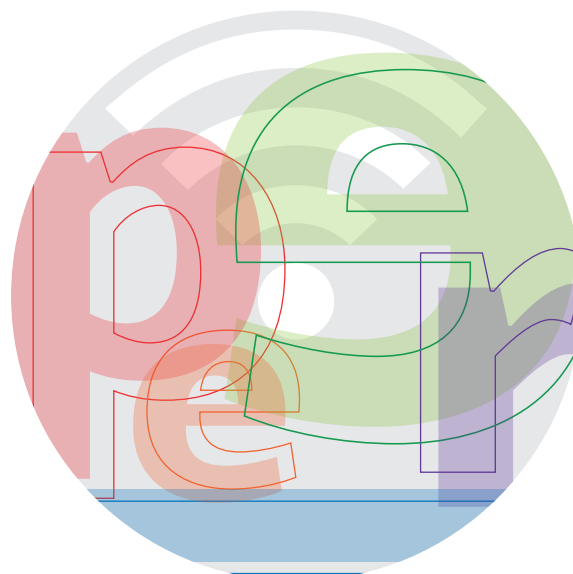


ANEXO 15

INFORME GENERAL

MAYO 2021

Seguimiento y evaluación del Proyecto Emergente de Enseñanza Remota (PEER) en los trimestres 20-P y 20-O



Seguimiento y Evaluación del Proyecto Emergente de Enseñanza Remota (PEER)

Trimestres 20-P y 20-O



Mayo-2021

Comisión de Diagnóstico y Estrategia para la Docencia en la Contingencia

Subcomisión de Mejora

Elba Priscila Alatorre Pérez
Alía Balam González
Oscar Fernando Contreras Ibáñez
Mercedes Jatziri Gaitán González
Jorge Trinidad Garcés García
Beatriz García Castro
Mariano García Garibay
Carla Garzón Flores
Daniel Hernández Gutiérrez
Pablo César Hernández Cerrito
María Elena Jaimes Pineda
Daniel Monte Alegre García
Rodrigo Polanco Bueno
Enrique Rodríguez de la Colina
Lilia Rebeca Rodríguez Torres
Rosalía Serrano de la Paz
Heriberto Zavaleta Morales†

Coordinadora de Subcomisión

Esther Morales Franco

Asesoría y Apoyo

Dr. Manuel Rodríguez Viqueira

Coordinador

Dr. Eduardo Peñalosa Castro
Rector General

Subcomisiones

Acompañamientos

Alía Balam González

Pablo César Hernández Cerrito, Azcapotzalco

Esther Morales Franco

Oscar Fernando Contreras Ibáñez - Coordinador

Indagación cualitativa

Elba Priscila Alatorre Pérez

Alejandra Alvarado Hernández

Alía Balam González

Mercedes Jatziri Gaitán González

Beatriz García Castro

Raquel Güereca Torres

Daniel Monte Alegre García

Esther Morales Franco

Jessica Beatriz Olvera Sánchez

Merary Denny Puga García

Alicia Saldívar Garduño

Daniel Iván Velázquez González

Lilia Rebeca Rodríguez Torres - Coordinadora

Mejora para la Enseñanza Remota

Mercedes Jatziri Gaitán González

Lilia Rebeca Rodríguez Torres

Pablo César Hernández Cerrito

Oscar Fernando Contreras Ibáñez

Heriberto Zavaleta Morales†

Daniel Monte Alegre García

Rodrigo Polanco Bueno – Coordinador

Subcomisión de Chatbot

Sergio Javier Álvarez

Martín Duran

Carla Garzón Flores

Esther Morales

Perla Téllez

Blanca Rafaela Silva

Enrique Rodríguez de la Colina - Coordinador

Contenido

Presentación	6
La experiencia en el contexto del PEER	9
Seguimiento y monitoreo del PEER.....	12
Cobertura, acceso e inclusión	13
Comportamiento escolar.....	18
Habilitación institucional para la enseñanza remota	23
Contexto del aprendizaje	27
Resultados educativos	36
Proyectos en proceso	47
Proyecto Chatbot.....	48
Acompañamientos para la formación universitaria y bienestar integral	58
Consideraciones para un programa institucional de acompañamientos	68
Indagación cualitativa	68
Monitoreo de proyectos en las unidades	73
Azcapotzalco	73
Cuajimalpa.....	75
Lerma	75
Iztapalapa.....	76
Xochimilco	76
Apoyo y asistencia orientadas a la Salud	77
Comisión interinstitucional de prevención ante la pandemia del coronavirus Covid-19	78
Primera Semana Universitaria de Bienestar Comunitario y Salud Mental.....	80
Ampliación de los apoyos institucionales.....	81
Propuestas de mejora para la enseñanza remota	85
Actividades realizadas	91
.....	91
Fuentes.....	92

Índice de cuadros

Cuadro 1. Indicadores de Cobertura, acceso e Inclusión.....	13
Cuadro 2. Indicadores de Comportamiento escolar.....	18
Cuadro 3. Indicadores de Habilitación institucional para la enseñanza remota.....	23
Cuadro 4. Indicadores Contexto de aprendizaje.....	28
Cuadro 5. Indicadores de Resultados.....	36
Cuadro 6. Primera etapa de la implementación del chatbot concluida.....	54
Cuadro 7. Avance proyecto de Indagación cualitativa.....	69

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de análisis de PEER.....	7
Figura 2. Chatbots operando en las diferentes Unidades Académicas.....	54
Figura 3. Esquema de plan de trabajo. Proyecto de Acompañamientos.....	62
Figura 4. Esquema de tutoría en propuesta. Proyecto de Acompañamientos.....	63
Figura 5. Aspectos académicos de los acompañamientos.....	65
Figura 6. Propuesta de Taller /mesas de trabajo. Proyecto de Acompañamientos.....	65
Figura 7. Georreferenciación apoyo vial. Unidad Azcapotzalco.....	82
Figura 8. Dimensiones para la mejora de la enseñanza remota.....	86
Figura 9. Georreferenciación encuesta 20-P.....	89

Índice de gráficas

Gráfica 1. Indicadores de cobertura – Licenciatura.....	14
Gráfica 2. Indicadores de cobertura – Posgrado.....	14
Gráfica 3. Inclusión.....	15
Gráfica 4. Indicadores de Comportamiento escolar.....	19
Gráfica 5. Indicadores de comportamiento escolar.....	19
Gráfica 6. Formas y estrategias de evaluación 20-I.....	21
Gráfica 7. Apoyos institucionales 20-I y 20-P.....	25
Gráfica 8. Dificultades de implementación 20-I.....	25
Gráfica 9. Tecnologías de docencia utilizadas por los profesores 20-I y 20-P.....	30
Gráfica 10. Tecnologías utilizadas con los compañeros 20-I y 20-P.....	31
Gráfica 11. Actividades prácticas 20-P.....	32
Gráfica 12. Apoyos didácticos utilizados para el aprendizaje 20-I y 20-P.....	32
Gráfica 13. Aspectos que afectan las actividades académicas 20-I y 20-P.....	33
Gráfica 14. Factores que afectan en el aprendizaje 20-I y 20-P.....	33
Gráfica 15. Tasa de aprobación y percepción de aprendizaje, 20-I, 20-P y 20-O.....	38
Gráfica 16. Percepción de aprendizaje 20-I y 20-P.....	38
Gráfica 17. Oportunidades y habilidades en la modalidad remota 20-I y 20-P.....	38
Gráfica 18. Evaluación global PEER, alumnos 20-I y 20-P.....	39
Gráfica 19. Dificultades de implementación en el trimestre 20-I.....	39
Gráfica 20. Características del PEER 20-I.....	40
Gráfica 21. Elementos para considerar ante un posible retorno a la presencialidad.....	88
Gráfica 22. Transporte utilizado para llegar a la unidad académica de adscripción.....	89
Gráfica 23: ¿Personalmente qué tan de acuerdo estás con las siguientes frases?.....	90
Gráfica 24. ¿Personalmente qué tan de acuerdo estás con las siguientes dos frases.....	90

En el marco de la presentación y aprobación del Proyecto Emergente para la Enseñanza Remota (PEER) en la sesión 474 del Colegio Académico se acordó la integración de una comisión plural, conformada por alumnas, alumnos, así como de personal académico y administrativo con la finalidad de dar seguimiento a las medidas en materia de evaluación y monitoreo del PEER. Este grupo de trabajo forma parte de la Comisión de Diagnóstico y Estrategia para la Docencia en la Contingencia (CODEC) y se constituyó como Subcomisión de evaluación, seguimiento y propuestas de mejora del PEER, con el mandato de *Dar seguimiento a las medidas que se han tomado, y que se tomen, por las distintas instancias universitarias para alcanzar el objetivo planteado en el PEER e identificar problemas en su implementación, y proponer posibles soluciones.* Para la mejor realización de sus funciones, resultó imprescindible vincularlo al objetivo general del PEER con especial énfasis en las actividades de docencia:

Procurar la continuidad de la formación universitaria, así como la presentación de evaluaciones globales y de recuperación con la participación de académicos, a quienes se brindará asesoría y soporte técnico, sin poner en riesgo la salud de la comunidad universitaria en el contexto de la emergencia sanitaria impuesta por la pandemia del COVID-19.

Dada la excepcionalidad del contexto y las características inéditas del PEER, así como el compromiso de ofrecer información construida con sólidos criterios metodológicos, se diseñó un modelo de evaluación que integra los enfoques cuantitativo y cualitativo para abordar dos dimensiones: una organizativa y otra educativa, con tres niveles de análisis. Se implementó un sistema de seguimiento basado en indicadores estadísticos de los procesos vinculados a la continuidad de la formación universitaria. Se complementó con indicadores basados en una encuesta de percepción. Adicionalmente, se realizaron consultas a los diferentes titulares de órganos responsables sobre asuntos de relevancia vinculados al mandato. Finalmente, mantuvo un compromiso de estar cercana a la comunidad con el fin de conocer el desarrollo de las actividades en el contexto del PEER. La participación de alumnas y alumnos fue esencial para advertir posibles problemáticas, pero, sobre todo, construir soluciones creativas de las cuales ellos mismos participaron. El sistema de indicadores se organiza en tres niveles de análisis. El nivel global refiere al análisis estadístico de información institucional, descripción de estrategias relevantes por las unidades y seguimiento a los procesos que contribuyen al objetivo del PEER.

El nivel descriptivo refiere al acercamiento de las valoraciones de la comunidad en áreas fundamentales de la operación del Proyecto. Finalmente, el nivel de experiencias atiende al marco de referencia y significación que tanto el alumnado como el personal académico otorgan en su trayectoria académica en el contexto del PEER.

El propósito fue contar un instrumento de seguimiento global que posibilitara delinear escenarios en los cuales, las experiencias de la comunidad resultan fundamentales para la construcción de propuestas orientadas a la solución de problemáticas relevantes. (Figura 1)

Figura 1. Niveles de análisis.



Los instrumentos de recopilación de información se desarrollaron con el apoyo de miembros de otras subcomisiones de la CODEC.

1. Matriz de indicadores estadísticos basada en información de la Dirección de Sistemas Escolares (DSE)
2. Encuestas de percepción a la comunidad con la finalidad de conocer su evaluación del PEER. Se desarrollaron dos encuestas, una dirigida al alumnado y otra al personal académico, ambas estuvieron a cargo de la Comisión de evaluación educativa y se aplicaron en el trimestre 20-I. En el caso de la encuesta dirigida al alumnado, se decidió contar con una segunda aplicación en el trimestre 20-P, la cual integró cambios sustantivos en diversos aspectos.

3. Narrativas de la comunidad a partir de diferentes instrumentos. El primero de ellos refiere a espacios de encuentro en la modalidad de Conversatorios llevados a cabo en los trimestres 20-I y 20-O. Adicionalmente, se integran una indagación cualitativa a partir de entrevistas a profundidad, desarrollada a partir del trimestre 21-I.

En el trimestre 20-O, la subcomisión cambió de nombre a Subcomisión de Mejora, para lo cual se amplió el grupo de trabajo. Las actividades se organizaron en grupos de trabajo: Análisis de información cuantitativa, Indagación cualitativa, Proyecto Chatbot, Acompañamientos y Mejora de la docencia remota.

Se presentaron de manera permanente informes de avance, así como informes trimestrales, donde se destacó el análisis de seguimiento que se acompaña con una comparativa multianual. Por su trascendencia, el informe del trimestre 20-I fue publicado y puesto a disposición de la comunidad universitaria durante el mes de octubre de 2020. En el presente informe se integran la información completa de los trimestres 20-P y 20-O junto con los avances de los proyectos vigentes de la comisión.

En las reuniones de seguimiento siempre se destacó la necesidad de desarrollar actividades orientadas a mantener un acercamiento con la comunidad académica para identificar los aspectos que no son visibles en el seguimiento estadístico. El presente informe está organizado en los siguientes apartados.

1. La experiencia en el contexto PEER
2. Seguimiento y monitoreo del PEER
3. Proyectos en proceso
4. Seguimiento a las acciones institucionales para el mejor desempeño del PEER
5. Propuestas de mejora

Respecto de los proyectos en proceso, se entregará un adendum al presente informe con el fin de poner a consideración de la comunidad universitaria, en particular de los órganos de gestión, información valiosa para el futuro inmediato. Invitamos a continuar la reflexión incorporando la aproximación de esta evaluación que pretende contribuir a enfrentar el futuro inmediato donde la participación de toda la comunidad es fundamental.

La experiencia en el contexto del PEER

Con la intención de reflejar una valoración integral respecto de la implementación, desarrollo y resultados del PEER, es preciso reiterar que no se trata de una evaluación que pretenda comparar el ideal del funcionamiento de la Universidad con el desempeño institucional en estos ya 15 meses de operación. También es importante recordar la situación de excepcionalidad en la que se llevaron a cabo las actividades en la modalidad remota. La emergencia sanitaria provocada por el virus SARS-CoV2 (Covid-19) generó un contexto de incertidumbre creciente que impuso desafíos a la institución en diferentes dimensiones. La primera de ellas, en la continuidad de su funcionamiento para dar garantía institucional tanto a su comunidad como a la sociedad en general; la segunda, el fortalecimiento institucional que permitiera integrar de manera pronta sus aprendizajes; y finalmente, reconstruir el tejido social que se ha visto afectado por las múltiples tensiones generadas por la pandemia.

El seguimiento y monitoreo del PEER, así como el análisis de los indicadores de resultados exponen un mosaico de experiencias que deben exponerse sin omitir la esencia de la particularidad que pueden contener elementos generalizables, los cuales permiten una mayor comprensión de los resultados del PEER, así como de los aprendizajes obtenidos y desafíos superados. El conocimiento de este mosaico de experiencias busca contribuir a la construcción de un curso de acción que, si bien, puede estar orientado a dar respuestas en la inmediatez respecto de la construcción de un retorno a la presencialidad debe, principalmente, sentar las bases para la construcción de estrategias a largo plazo que consideren: la renovación de los valores universitarios, el fortalecimiento de sus capacidades institucionales y, reconocer en la comunidad universitaria su principal fortaleza.

Las cuatro características del PEER fueron sustantivas para el funcionamiento de la Universidad en la Contingencia. La certidumbre institucional que generó tanto la multi-tecnología como la flexibilidad permitió a académicos y alumnos concertar sobre las modalidades y espacios de interacción de la docencia, generó un espacio de aprovechamiento de sus habilidades y potenció las habilidades de aprendizaje autónomo de los alumnos, el trabajo en equipo, la colaboración y las habilidades comunicativas. También expuso la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica para la educación y su vínculo con el fortalecimiento de habilidades docentes en materia tecnológica, área un tanto olvidada antes de la pandemia. Se trata de una

articulación necesaria y estratégica que debe ser considerada para la planeación del futuro de las funciones de la Universidad ya que puede potenciar muchas otras actividades académicas.

La flexibilidad fue el elemento más polémico en el desarrollo del PEER, se tuvo claro que la flexibilidad administrativa disminuyó la tensión y presión en el alumnado; no así en el caso de la flexibilidad académica, donde la calidad y exigencia académica del profesorado constituyó el límite de la flexibilidad académica. Existen múltiples muestras de reconocimiento a los académicos por su flexibilidad en el desarrollo del curso, no obstante, también se hizo evidente el constante llamado por parte de los alumnos de casos concretos donde no existió esa flexibilidad. Ciertamente, el escenario de excepción sobre la dependencia tecnológica y la situación contextual de la pandemia son elementos para considerar, sin embargo, se trataba de situaciones particulares que deberían abordarse de manera consensuada.

La inclusión es el principio fundamental del PEER que reconoció las brechas previas al PEER y aquellas que podrían generarse con su implementación. Desde su inicio, se asumió como compromiso institucional apoyar al 100% de alumnas y alumnos que señalaran estar en condiciones de vulnerabilidad de acceso a la tecnología que les impidiera continuar su formación. Una medida reconocida como esencial en un escenario donde la beca en especie otorgada por la UAM atendió carencias de los contextos particulares de alumnas y alumnos y posibilitó su continuidad educativa.

La cualidad contingente del PEER refiere a su carácter temporal derivado de la necesidad de un marco de acción en el contexto de la emergencia sanitaria. Ciertamente, una vez se supere la emergencia la necesidad dejará de existir y la contingencia terminará, no obstante, la situación será totalmente diferente a la previa a la emergencia sanitaria, nuestra comunidad se ha transformado en cuanto a sus habilidades desarrolladas, a las prácticas relacionales por modalidad remota y al reconocimiento absoluto de la presencialidad y el encuentro en la formación universitaria. En diversos conversatorios, foros y encuentros universitarios fue evidente el llamado a la necesaria reflexión sobre la transformación que está experimentando la comunidad en el contexto de la emergencia, así como pensar en las acciones que permitan incorporar los aprendizajes en nuestras diferentes estructuras y modelos educativos, en nuestras relaciones académicas y administrativas, en nuestra vida universitaria.

El PEER permitió la continuidad del funcionamiento de la UAM, ha dado certidumbre al alumnado para continuar con su formación, el gran pendiente refiere a los cursos de naturaleza práctica que integran actividades de laboratorio y talleres, así como la investigación de campo. También contribuyó al

fortalecimiento académico de alumnas y alumnos quienes han desarrollado habilidades de autoaprendizaje, en el manejo de tecnologías y de organización de trabajo académico en sus entornos familiares. Académicos, alumnas y alumnos han enfrentado desafíos y desarrollado aprendizajes colectivos que van desde las formas de comunicación hasta la utilización de ciertos entornos digitales. Sin duda, el diálogo y la comunicación fue fundamental para lograr dar continuidad en su formación.

El gran desafío administrativo lo constituyen los mecanismos de comunicación e información a la comunidad. Es imprescindible continuar con subsecuentes fases de la digitalización de procesos, así como aquellos orientados a la asistencia y orientación al alumnado y a los académicos en trámites y servicios universitarios. Aunque hubo enormes esfuerzos desarrollados mediante la habilitación de páginas exclusivas de la contingencia, sigue siendo un desafío construir un sistema de comunicación eficaz con la comunidad, en particular con el alumnado.

Quizá, el más importante desafío refiere a la salud social, física y mental de nuestra comunidad. Un elemento constante en todos los foros y conversatorios fue el reconocimiento de la presencia que se extraña, la necesidad de la vida universitaria en las instalaciones universitarias y su importancia en la vida cotidiana que genera recuerdos y experiencias de vida que constituyen nuestras identidades. La modalidad remota del PEER fue impuesta por la crisis sanitaria y coincidió con un confinamiento social inédito, por ello, su impacto es más profundo. La Universidad entró a las casas de nuestra comunidad quebrando así la dimensión física del distanciamiento, no obstante, la comunidad mantuvo la cercanía social en una modalidad remota que ha generado un gran desgaste físico, emocional y mental.

Otro elemento relevante ha sido la advertencia del agotamiento físico y mental que padece la comunidad. Tanto alumnas, alumnos y académicos refieren a la carga e intensidad de labores académicas, lo cual ha provocado nuevos padecimientos físicos, pero, sobre todo, de agotamiento mental. Adicionalmente a ello, el contexto de confinamiento y las diversas situaciones de desempleo o pérdida de familiares ha cambiado la situación de miembros de la comunidad. Esto ha derivado en una afectación psicoemocional porque afecta el bienestar subjetivo de la comunidad. Es imprescindible generar una estrategia que atienda a la comunidad en estas tres dimensiones de manera articulada con el fortalecimiento de la identidad y valores universitarios, así como la promoción y la difusión de la cultura junto con el impulso a actividades lúdicas y deportivas. Estas acciones podrán coadyuvar en la atención de riesgos latentes de deserción y rezago al tiempo que se ocupa de la salud de la comunidad y de la mejora educativa de la Universidad.

Seguimiento y monitoreo del PEER

Además de contar con un instrumento que permita contar con una valoración numérica sobre las actividades desarrolladas en el contexto PEER, el sistema de indicadores permite contar con complejas imágenes de la vida universitaria durante la pandemia, que pueda ser útil en el escenario de alta incertidumbre como el que significó el primer año de las actividades de docencia en estas condiciones.

La comparabilidad con otros momentos del tiempo resulta insuficiente para comprender los cambios que se presentaron durante los trimestres 20-I, 20-P y 20-O, no obstante, en algunos casos del monitoreo sí permitió contar con referencias sobre el desarrollo de la actividad universitaria. La matriz de indicadores integra cinco dimensiones:

1. **Cobertura, acceso e inclusión.** Referente a mantener la mayor oferta de cursos disponible, asegurar un espacio de inscripción del alumnado en evaluaciones de recuperación y evaluaciones globales. Este apartado integra el programa especial de apoyo a la conectividad por medio de una beca en especie orientado a los alumnos que señalaron estar en condiciones de vulnerabilidad de acceso a la conectividad y equipamiento para la enseñanza remota.
2. **Comportamiento escolar.** Aspectos de permanencia, avance y conclusión de las trayectorias escolares.
3. **Contexto y habilitación institucional para la enseñanza remota.** Refieren a la infraestructura de servicios de apoyo a la docencia y los diversos procesos administrativos de las trayectorias escolares del alumnado. Se integra el aspecto organizacional valorado a partir de los órganos responsables de la gestión.
4. **Contexto de aprendizaje.** Integra los aspectos del proceso de enseñanza aprendizaje que ocurren en el entorno escolar en el marco de la modalidad remota. Reflejan el complejo entramado en el que se desarrolla el proceso educativo.
5. **Resultados educativos.** Integra dos tipos. Primero, aquellos que refieren a los resultados inmediatos y obtenidos en el corto plazo donde ubicamos los indicadores de comportamiento escolar como la tasa de aprobación y terminación. Segundo, aquellos de mayor alcance que

trascienden el ámbito inmediato y refieren a diversas esferas de la vida institucional como los aprendizajes y las áreas de oportunidad en el contexto del cambio.

Cobertura, acceso e inclusión

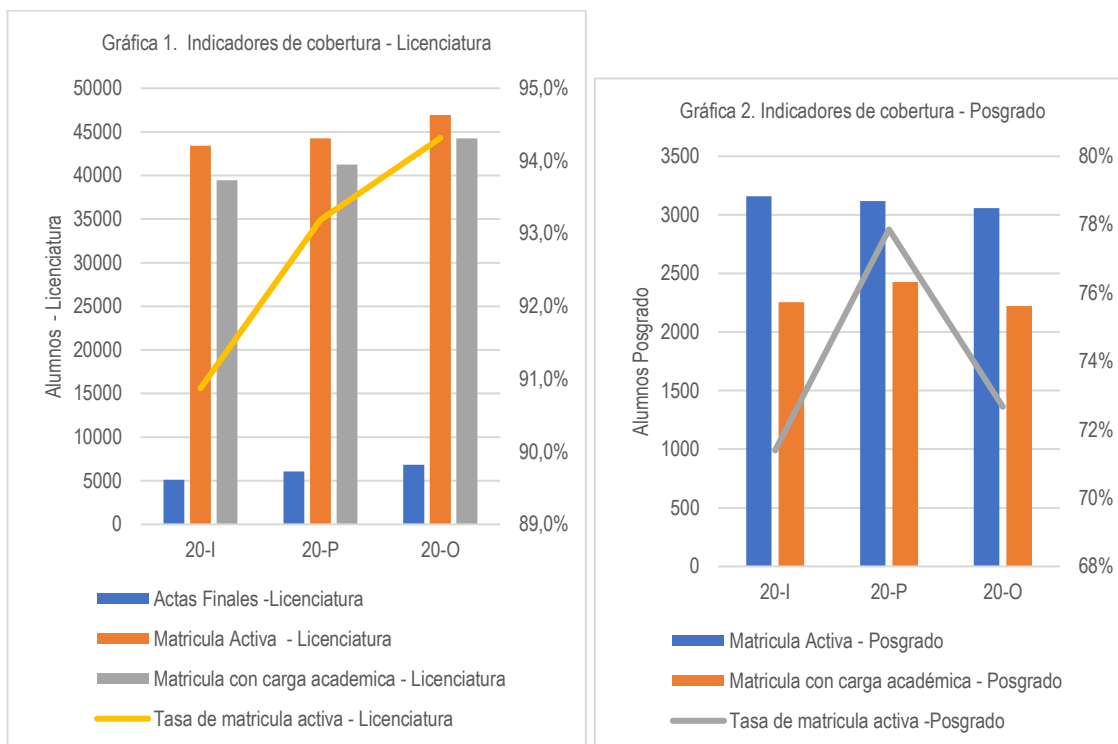
Cuadro 1. Indicadores de Cobertura, acceso e inclusión

	20-0	20-P	20-I
Cobertura y acceso (Nivel global)			
Licenciatura			
Actas finales	6,852	6,074	5,102
Matrícula activa	46,923	44,254	43,408
Matrícula con carga académica	44,256	41,240	39,446
Tasa de matrícula activa	94%	93%	91%
Inscritos Nuevo ingreso*		4,093	
Posgrado			
Matrícula activa	3,160	3,117	3,059
Matrícula con carga académica	2,256	2,427	2,223
Proporción de matrícula con carga académica	71%	78%	73%
Inclusión (Nivel descriptivo)			
Apoyo para el acceso a la tecnología			
Alumnos de nuevo ingreso en situación de vulnerabilidad tecnológica y Becas asignadas		361	4,633
Becas de conectividad asignadas		3,789	
Asistencia institucional (Nivel descriptivo)			
Conocen de servicio psicoemocional		52%	
Solicitaron asistencia psicológica		25%	25%
Satisfacción con la asistencia		39%	23%
Solicitaron acompañamiento tutor o académico		51%	42%
Satisfacción del acompañamiento del tutor o académico		45%	49%

Fuente: Elaboración propia con base en datos estadísticos de la Dirección de Sistemas Escolares, de la Coordinación General de Fortalecimiento y Vinculación Académica y de la Encuesta de Percepción (alumnas y alumnos) aplicada en el trimestre 20-P.

*Trimestre base 19-P tomado del Anexo estadístico del Informe Anual 2019 del Rector General

La Universidad ha mantenido la continuidad de las actividades académicas. Aumentaron los cursos impartidos, la matrícula activa y la matrícula activa con carga académica a nivel licenciatura y posgrado (Gráficas 1 Y 2).

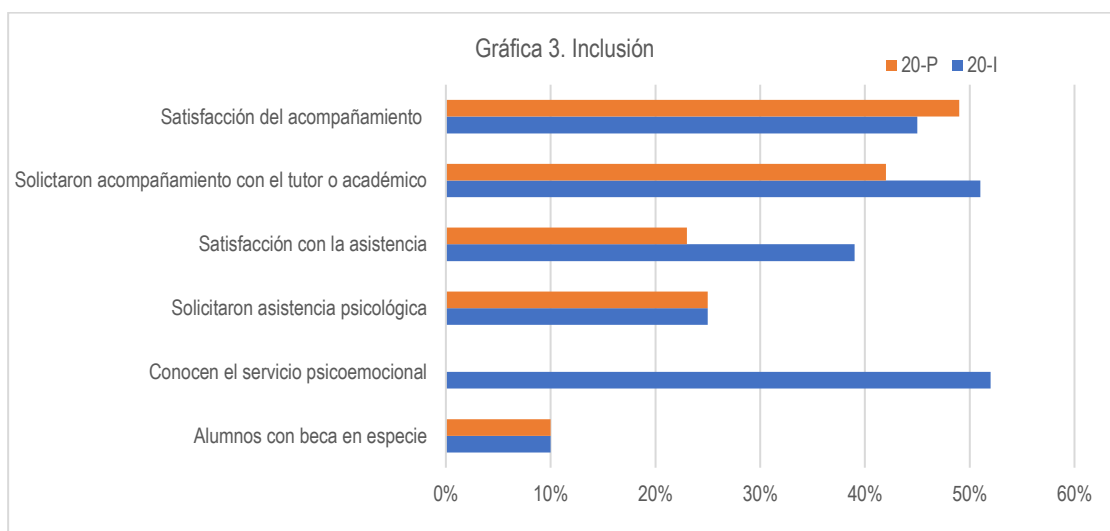


En términos comparados de manera multianual, el número de alumnos inscritos con carga académica no reflejó disminución. Ejemplo: en el trimestre 20-I se inscribieron 40,398 alumnos, mientras que en el trimestre 19-I fueron 39,309 y en el 18 -I fueron 38,505. Es importante destacar que la situación de excepción del trimestre 20-I al haber sido en la modalidad remota, así como los constantes cambios de calendarización obligan a tomar con reservas estas comparaciones, no obstante, es importante destacar que el alumnado inscrito con carga académica no ha reflejado disminución en la modalidad remota.

En el trimestre 20-P se dio la bienvenida a 4,093 alumnos y alumnas de nuevo ingreso. Por primera ocasión se llevó a cabo el proceso de admisión en modalidad remota considerando como principio fundamental la inclusión, para lo cual se desarrolló un proceso de acompañamiento, asesoría y accesibilidad tecnológica. Conforme a informe de la subdirección de admisión, 39,374 aspirantes pudieron hacer el examen en una de las dos modalidades contempladas: examen en línea general o, para un número reducido, examen presencial con el cumplimiento absoluto de los protocolos sanitarios.

Es una realidad que la crisis sanitaria aumentó las brechas de desigualdad en el acceso a la educación. La implementación y continuidad del Programa de Becas en especie ha permitido a los alumnos detectados en vulnerabilidad de accesibilidad tecnológica continuar con su formación. Entre los alumnos de nuevo ingreso se detectó a 361 alumnos en vulnerabilidad tecnológica, mientras que para quienes fueron beneficiados con la beca completa en el trimestre 20-I y continúan su trayectoria académica se ha asignado beca para la conectividad. Aunque la beca se ha asignado al 100% de los alumnos que cumplieron los criterios del Comité de Becas Especiales, sigue pendiente la entrega de una minoría que por diversas razones no ha podido asistir a la Universidad para recibirla. Durante los trimestres 20-I y 20-P se ha asignado un total de 4,994 tabletas y el mismo número de dispositivos para la conectividad en cada trimestre.

Los programas de acompañamiento implementados por la Universidad adquieren relevancia en el contexto de la modalidad remota. Resalta que solo poco más de la mitad del alumnado encuestado conoce los servicios de apoyo psicoemocional, por lo cual es fundamental fortalecer los mecanismos de comunicación y difusión de todos los servicios institucionales en esta materia (Gráfica 3).



Áreas de Oportunidades

- El gran desafío en cobertura refiere a las actividades académicas de naturaleza práctica, las cuales no han podido ser abordadas plenamente en la modalidad remota.
- Procesos de admisión, según informe estadístico anual, durante los trimestres 20-P y 20-O se tuvo un total de 73,764 aspirantes, en contraste con los 82,804 aspirantes del año 2019.

- Brechas estructurales de acceso a la tecnología, que incluye equipo, conectividad, así como softwares y aplicaciones.
- Tecnología educativa y formación docente que vincule la dimensión tecnológica como la pedagógica y didáctica.
- Formas innovadoras de programas integrales de acompañamiento al alumnado.
- Apoyo psicoemocional. Sólo el 52.3% del alumnado señaló conocer de este servicio.

Propuestas

- Implementar estrategias orientadas al desarrollo de experiencias de aprendizaje mediante talleres, laboratorios y otras modalidades, observando todas las medidas de seguridad.
- Fortalecer los canales de comunicación con alumnos y alumnas.
- Mantener el programa de becas en especie para alumnos y alumnas de licenciatura y posgrado.
- Fortalecer los espacios institucionales de apoyo en materia psicoemocional, psicológica y asesoría académica.
- Fortalecer los mecanismos de integración universitaria dirigida a alumnos y alumnas de nuevo ingreso.
- Fortalecer los programas de tutoría y acompañamiento académico dirigidos a las y los docentes o alumnos y alumnas que participan en ellos.
- Implementar estrategias diversificadas que incluyan la vinculación con instituciones de educación media superior, así como planes de apoyo propedéutico que contribuya a la preparación de los aspirantes a ingresar a la UAM.

Durante el primer conversatorio con la comunidad universitaria destacaron aspectos sobre los aciertos y los desafíos del PEER. La comunidad reflejó su visión autocrítica compartiendo los retos y desafíos observados por los participantes.

Sector académico:

En mi opinión este programa logró sacar del ostracismo e inmovilidad a nuestra Universidad porque se veía en riesgo después de varias semanas, poca respuesta, poco trabajado coordinado, no solamente de la Universidad en su conjunto, sino de las Unidades y de las diferentes estructuras de organización.

Este programa vino a darle movilidad o actividad, sin embargo, hay algunos puntos que se deben resaltar. En mi opinión el Colegio Académico operó en sentido contrario a lo que debería haber hecho cualquier universidad, me refiero específicamente a la reducción del periodo de trabajo a nueve semanas incluyendo los sábados, va en sentido contrario a las experiencias que se tienen en educación a distancia y virtual. Se debe entender que el PEER no es un programa de enseñanza virtual ni educación a distancia, es un programa emergente y como tal debía haber incluido en buena medida las consideraciones y experiencia en estos nuevos modelos de enseñanza. Reducir el periodo de trabajo a nueve semanas, entiendo que fue bajo la presión del tiempo y que los trimestres deben estar acotados, pero creo que debió haber sido en sentido contrario.

En particular, implementar un curso en términos teóricos no es problema, el problema son los cursos experimentales o prácticos, creo que ahí se debe poner atención si es que este programa se platea para los próximos trimestres.

Los jóvenes de primer trimestre, que están ingresando a la UAM, llegan con entusiasmo y un desafío es mantener esa motivación y entusiasmo, por ello, las clases sincrónicas, entendiéndolo que no todos tienen acceso a internet y por ello, debemos poner a disposición el video o la información para no aumentar la desigualdad. La idea es mantener la relación profesor-alumno y evitar generar más estrés.

Sector del alumnado:

En conclusión, se sigue requiriendo de la cooperación tanto de profesores como alumnos. En lo personal me ha impulsado a ser más proactiva y esto se refleja en las presentaciones y clases de los profesores, pero sin duda todavía nos falta más

En lo general me parece que es una experiencia positiva ya que ha sido un gran reto tanto para académicos como para alumnos adaptarnos a comunicarnos a distancia, sin embargo, uno de los puntos más débiles es que se tiene que mejorar la interacción durante las videollamadas puesto que hay ocasiones en las que los profesores hablan y ningún alumno contesta, lo que hace lenta y perezosa la clase; he encontrado que una forma de mejorar esto es mediante cursos asíncronos en los que los profesores dejan algunos materiales para que los alumnos los revisen previamente y posteriormente programar reuniones en Zoom para responder dudas, o bien, dar la teoría a través de Zoom y dejar ejercicios para responder en un tiempo determinado y después

poder expresar dudas, creo que esta forma de conducción hace que las clases tengan una mejor interacción porque los alumnos tienen dudas más puntuales.

Adicional, creo que BiDiUAM es una plataforma a la que se le podría sacar más provecho; los profesores podrían dar más bibliografía para que los alumnos pudieran tener un punto de inicio para de ahí ir expandiéndose a otras fuentes de información para mejorar su aprendizaje.

Comportamiento escolar

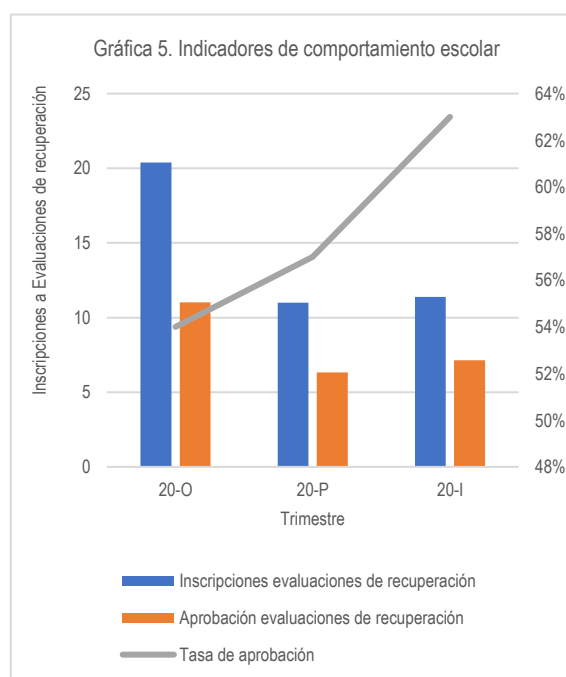
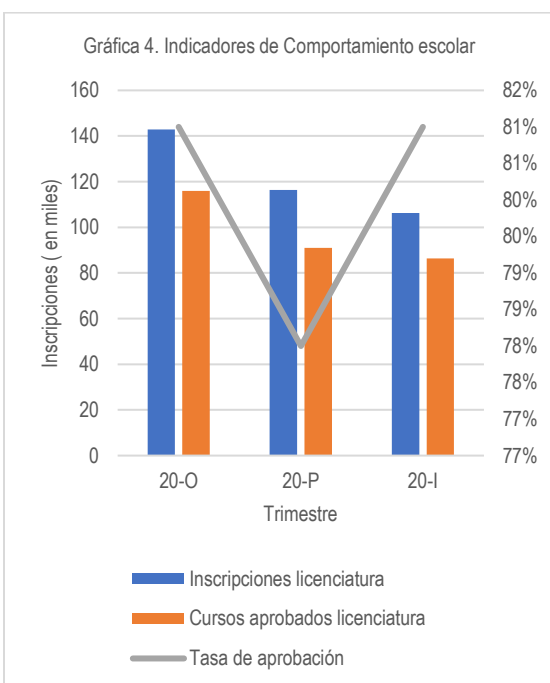
Se observa un aumento en inscripciones a licenciatura y se ha mantenido la tasa de aprobación de cursos. Destaca el incremento de alumnos que han dado de baja más de 3 UEA, así como aquellos que han optado por tramitar su baja definitiva de la Universidad.

Cuadro 2. Indicadores de comportamiento escolar (Global y descriptivo)			
	20-0	20-P	20-I
Licenciatura			
Inscripciones licenciatura	142,839	116,350	106,221
Cursos aprobados licenciatura	115,883	91,016	86,415
Tasa de aprobación	81%	78%	81%
Inscripciones evaluaciones de recuperación	20,374	10,997	11,390
Aprobación evaluaciones de recuperación	11,009	6,317	7,136
Tasa de aprobación	54%	57%	63%
Alumnos que presentaron baja a UEA	6,794	6,880	4,481
Alumnos que presentaron baja a más de 3 UEA	701	697	292
Bajas definitivas licenciatura	158	169	11
Posgrado			
Inscripciones posgrado		4,448	4,034

Aprobación posgrado		4,315	3,811
Tasa de aprobación		97%	94%
Examen de grado posgrado			

Fuente: Elaboración propia con base en datos estadísticos de la Dirección de Sistemas Escolares y la Encuesta de Percepción (alumnas y alumnos) aplicada en el trimestre 20-P.

La modalidad remota en la UAM que acumula tres periodos trimestrales y, a pesar de la presencia creciente de agotamiento y estrés, los indicadores de comportamiento escolar sugieren que sigue existiendo el compromiso del alumnado por continuar con su formación. Las inscripciones en cursos a nivel licenciatura han ido aumentando lo mismo que el número de aprobaciones mientras la tasa de aprobación refleja un ligero cambio. (Gráficas 4 y 5).



La experiencia de docentes y alumnos en la modalidad remota, así como el número de semanas del trimestre y los elementos estructurales externos a la Universidad están relacionados con la aprobación en evaluaciones globales y de recuperación.

Resalta el aumento de alumnos que decidieron dar de baja al menos una UEA, así como el aumento de aquellos que decidieron dar de baja más de 3 UEA, se trata de 701 jóvenes en el trimestre 20-O, 697 en

el 20-P y 292 en 20I. Por otro lado, el número de quienes decidieron darse de baja definitivamente es de 338 durante estos tres trimestres. En el contexto actual, es relevante conocer los motivos que originaron estas decisiones del alumnado, así como sus características socioeconómicas y de análisis de género.

Áreas de oportunidad

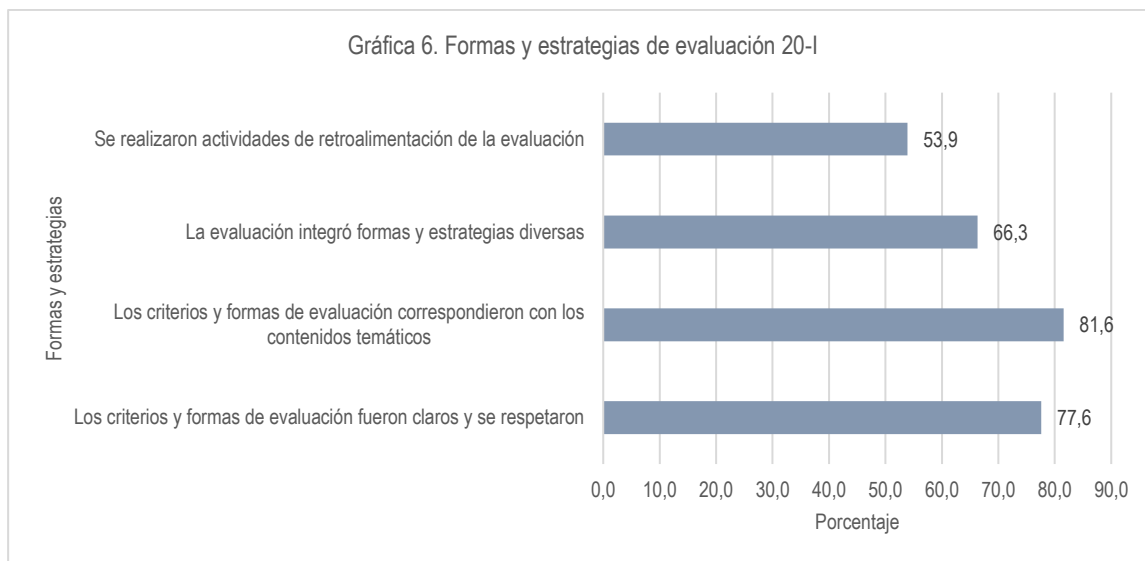
- Programas integrales de acompañamiento al alumnado.
- Sistema de información institucional que sistematice de manera global las decisiones y la trayectoria de los alumnos, tanto en el aspecto académico como en el cultural, deportivo y de salud.

Propuestas

- Fortalecer los programas de tutoría y acompañamiento académico, cultural y apoyo administrativo dirigidos a los alumnos
- Fortalecer la formación de académicos que participen en los programas de tutoría y acompañamiento.
- Fortalecer los espacios de apoyo académico como los cursos de educación continua, de seguimiento e intertrimestral.

En la información del trimestre 20-P se refleja un avance en algunas prácticas que son reconocidas por el alumnado como factores para su avance. Destaca el papel de colaboración con sus compañeros, la preparación del profesor y, sobre todo, su esfuerzo personal.

Un tema en constante debate refiere a las modalidades y mecanismos de evaluación. Durante el trimestre 20-I, la mayoría del alumnado encuestado señaló que los criterios y formas de evaluación correspondieron con los contenidos temáticos y además fueron claros y se respetaron. (Gráfica 6)



La permanencia en el trimestre como los resultados de la evaluación de la UEA son producto de una diversidad de factores que se entrelazan en el desarrollo del curso, entre ellos la claridad de los mecanismos de evaluación, la flexibilidad del profesor, la comunicación, así como las condiciones tecnológicas en las que se desarrolla el curso. A continuación, lo expresado por la comunidad durante el primer conversatorio que enfatiza los aspectos de la comunicación y consenso necesario para el desarrollo de las actividades académicas.

Sector académico

Estamos ante una situación de emergencia y por lo tanto no hay una sola respuesta sino tenemos varias y distintas, que no siempre están coordinadas.

Una primera cuestión que ha sido muy importante para mí es el intercambio que tuvimos como profesores y alumnos para poder decidir cuál estrategia seguir, qué plataformas utilizar y creo que logramos cierta coincidencia para que los alumnos no se confundieran entre estar utilizando distintas plataformas o distintos recursos. Una cuestión muy importante es crear o diseñar los cursos de tal manera que se tenga en cuenta que los estudiantes no tienen siempre la posibilidad de estar presentes en cada sesión, por lo que la creación de recursos, por ejemplo, la grabación de las sesiones en Zoom y la creación de un espacio de la División para conjuntar distintas sesiones o grabaciones para que los alumnos las puedan consultar ha sido importante.

El trabajo colaborativo, la comunicación entre profesores y alumnos. Yo comenté con mis alumnos que estamos experimentando algo que no estaba planeado, por lo que debemos trabajar conjuntamente, lo que ha resultado muy eficaz, crear la posibilidad de que los alumnos puedan, además de las sesiones Zoom, tener recursos elaborados previamente por los profesores para que los alumnos puedan prepararse para cada sesión, discutir entre ellos, organizar equipos, comunicarse entre los equipos, desarrollar la crítica y autoevaluación.

Creo que el diseño de los recursos, la posibilidad de mantener comunicación entre los propios alumnos y los alumnos con los profesores ha sido en el PEER una de las grandes enseñanzas para poder pensar en una cuestión mejor planeada y mejor integrada de manera institucional.

Sector del alumnado:

Las condiciones con las que he tenido que enfrentar la crisis del COVID y los consecuentes retos en la educación que ha enfrentado éste, son en general bastante buenas, y esas mismas condiciones son las que me han permitido observar que los esfuerzos y afectos que generamos en el trabajo en equipo, la colaboración en clase, en el aprendizaje en general y las distintas relaciones que implica la universidad no se han mantenido en todos los casos y no son ni pueden ser iguales. Primero, porque la presencia física permite establecer canales de comunicación más claros, comprensibles y sólidos que la presencia virtual. Segundo, porque no podemos medir o comparar esfuerzos como iguales cuando parten de condiciones desiguales. Por mi parte he tenido que mejorar mi sentido de responsabilidad, desarrollar mi capacidad autodidacta y, definitivamente, aprender a comunicarme de maneras distintas y lo más eficientes posibles. Puedo decir que valoro más el trabajo en equipo, la discusión e intercambio de ideas entre mis compañeros porque desafortunadamente estas no se han podido lograr con la misma fluidez y nutrición que permite la presencialidad.

Por otra parte, la experiencia universitaria no se reduce al aprendizaje académico, y en una Unidad como Cuajimalpa que insiste en este punto a través de la obligatoriedad de la movilidad, se ha descuidado tanto la toma de decisiones como la transmisión e información de las mismas. Esto claramente impacta en mi formación por cuestiones de regularidad, planes y condiciones de vida.

Así como la universidad no se puede reducir a los profesores, la educación o formación no se puede reducir a la enseñanza remota, entendida en el sentido de cómo atendemos a las clases. Por eso mismo, el Proyecto Emergente de Enseñanza Remota debe estar acompañado de una buena y fuerte comunicación entre los diferentes organismos administrativos que velen por la formación de calidad y el cumplimiento de manera eficaz y digna de cuestiones concebidas como derechos y obligaciones, tal como lo es la movilidad.

Finalmente, valoro el esfuerzo de los académicos que han sacado a flote el proyecto a través de las distintas dinámicas y la flexibilidad de evaluación, su coordinación con otros cursos y las consideraciones que han tomado pensando en las distintas condiciones de los alumnos.

Habilitación institucional para la enseñanza remota

El apoyo en el uso de la infraestructura es fundamental y tiene impactos inmediatos en la atención a los problemas técnicos o administrativos, así como sus consecuencias en el desarrollo de las actividades en la modalidad remota. Algunos efectos psicoemocionales que pueden presentarse, ante la imposibilidad de resolver un problema de naturaleza técnica o administrativa, son el estrés, la ansiedad y la frustración. Por lo anterior, es imprescindible que la comunidad conozca, use y contribuya a mejorar los servicios de apoyo y asistencia en la enseñanza remota.

Cuadro 3. Indicadores de Habilitación institucional para la enseñanza remota (Nivel descriptivo)		
	20-P	20-I
<i>Factor: Uso de infraestructura de apoyo a la docencia</i>		
Solicitud de asistencia técnica informática para alumnos	40%	40%
Satisfechos con la asistencia	34%	53%
Solicitud de formación en uso de tecnologías y recursos digitales	59%	53%
Satisfacción en la formación en el uso de tecnologías y recursos digitales	41%	57%
<i>Factor: Asistencia a la comunidad</i>		
Solicitud de asistencia administrativa	54%	44%
Satisfechos en la asistencia administrativa	43%	55%

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta de Percepción (alumnas y alumnos) aplicada en el trimestre 20 I y 20 P.]

En la encuesta de percepción aplicada en el trimestre 20-P destaca la disminución en la satisfacción tanto de asistencia técnica como en la formación en el uso de tecnologías y recursos digitales, en contraste, la satisfacción en la formación de uso de tecnologías y recursos digitales reflejó un aumento.

Más alumnos recurren a las instancias universitarias para solicitar asistencia, aunque el porcentaje solo sea de poco más del 50% de los encuestados; no obstante, en todos los casos la satisfacción disminuyó (Gráfica 7).

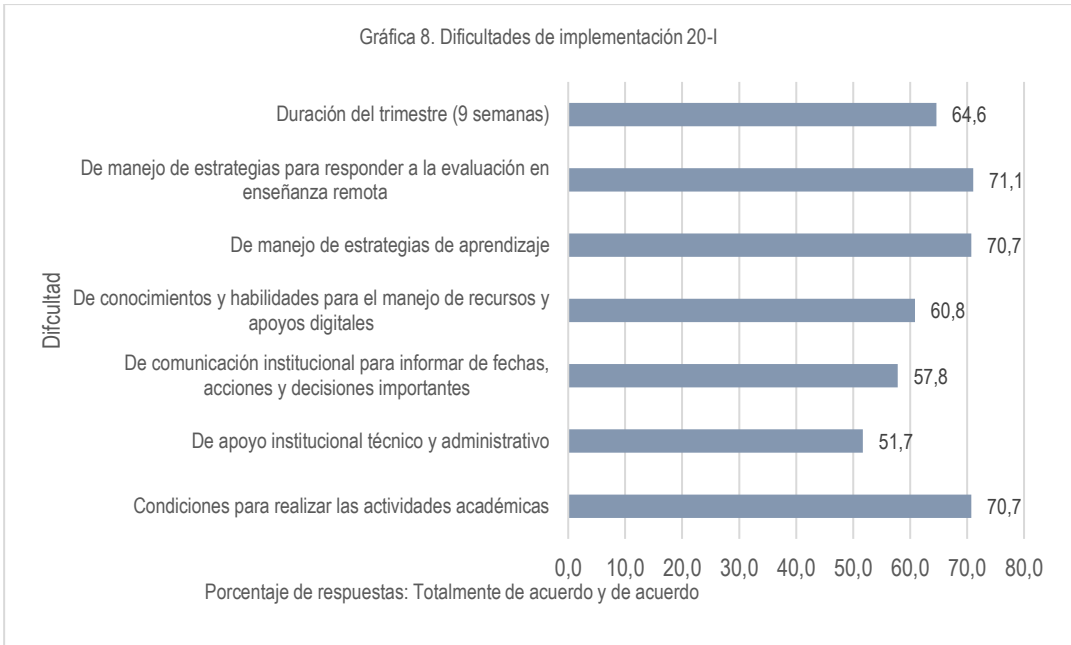
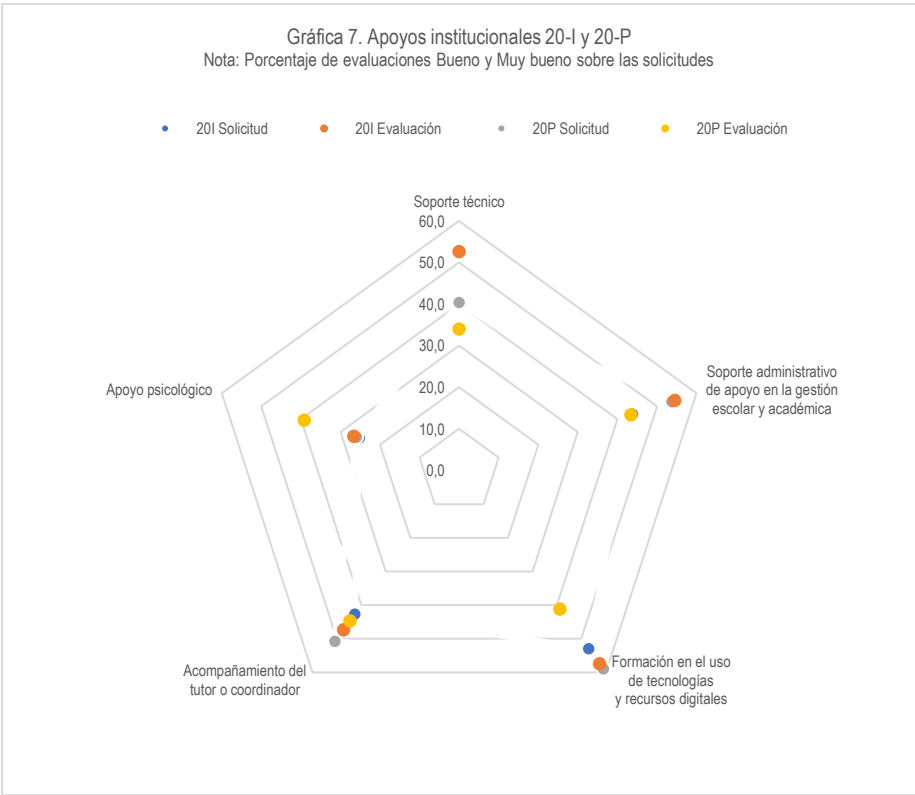
Áreas de oportunidad

- Sistemas de tecnología e innovación educativa.
- Programas integrales de acompañamiento.
- Comunicación institucional en las diversas modalidades y en diferentes canales y medios.

Propuestas

- Revisión y mejora de procesos administrativos destinados a la solución de una problemática o atención de un servicio dirigido al alumnado.
- Ampliar la infraestructura tecnológica destinada al ámbito académico.
- Fortalecer la atención a los alumnos mediante el uso de tecnologías digitales dinámicas y autónomas.
- Revisión y mejora de los canales de comunicación dirigidos al alumnado.

Durante el trimestre 20-I, el primero en modalidad remota, entre las principales dificultades en la implementación, el 52% del alumnado señaló al apoyo institucional técnico y administrativo, mientras que el 58% mencionó la comunicación institucional para informar de fechas, acciones y decisiones importantes, en contraste con su valoración sobre los aspectos académicos como el manejo de estrategias para responder a la evaluación en enseñanza remota o el manejo de estrategias de aprendizaje, con el 71% cada una (Gráfica 8).



El acompañamiento y la asesoría resultó fundamental en el contexto del PEER, el trabajo colaborativo, la disposición y empatía en el contexto de emergencia y las habilidades previas, así como la disposición a cambiar y a aprender formas nuevas de realizar las actividades académicas fueron fundamentales durante el contexto del PEER. En el conversatorio se expresaron estrategias que pueden ser punto de partida para las propuestas que atiendan soluciones a problemas concretos en materia de asistencia técnica, pedagógica y psicoemocional; también se expusieron problemáticas estructurales como la formación técnico-pedagógica y la capacidad de infraestructura disponible para la enseñanza.

Sector de académicos:

Una de las grandes discusiones es la creación o seguimiento de plataformas institucionales que puedan tener variaciones según el departamento o instituciones, que podamos tener una mejor coordinación a través de esas plataformas para que tanto la producción y adaptación de los programas para la comunicación con los alumnos. Diría en ese sentido y para terminar que es muy importante la posibilidad de contar con asesorías y equipos especializados para asesoría remotas en este proceso en el que estamos.

Así que quisiera terminar repasando algunas de las cosas que he vivido en este proceso compré tecnología digital para apoyar mis clases compré equipo he iniciado he hecho inicié mi curso con una capacitación a los alumnos sobre lo que las plataformas así que una semana tuvimos que dedicamos a aprender esas plataformas no solamente para mí UEA si no para todas las UEA.

En mi caso yo quiero agradecer también a la división de CBI, a los profesores Oscar, Roberto, Jorge que nos dieron varios foros para enseñarnos a usar la plataforma Moodle que es la plataforma que tiene virtual en mi unidad gracias y con eso hemos podido estar en contacto con nuestros alumnos y ya la producción de material corre por nuestra cuenta

Tener que adaptarnos al uso de esas nuevas tecnologías, tener que trabajar desde casa donde las condiciones no son las adecuadas y las idóneas en muchos casos nos falta infraestructura nos faltan equipos para alumnos porque en una casa puede que haya una computadora, pero también mi papá también tiene que hacer home office o los hermanos tienen que utilizarla para el trabajo de la escuela entonces que se puede hacer contra eso.

Sector del alumnado

A quienes proporcionaron tabletas electrónicas, muchas veces dicen que no pueden concluir sus clases porque los gigabytes se agotan, por lo que se tienen que “colgar” del internet de los vecinos, comprar datos, etc. para poder cumplir.

Algunos profesores no tienen la capacidad o no cuentan con las aptitudes para dar una clase en línea de calidad, y aunque muchos otros si lo hacen, otros ni siquiera se toman la molestia de acceder a hacer videollamada con los alumnos y además mandan los ejercicios de clase o incompletos o mal hechos

En mi experiencia, acciones, es que, al dar las clases, subir temas o tareas en horarios y días fijos es menos pesado y más dinámico el estudiar, comprender y hacer preguntas al profesor, a comparación de, si nos dan todo de golpe o si suben temas todos los días a todas horas que solo provoca que nos estresemos, y no cubramos todo o entendamos correctamente los temas.

Contexto del aprendizaje

La realización de las actividades académicas se ha llevado a cabo en la modalidad remota imponiendo diversos desafíos que sin duda afectan el desempeño del alumnado y el personal académico. Esta dimensión se aborda en seis categorías y en todas ellas se da cuenta de la diversidad de escenarios existentes en la realización de las actividades académicas:

1. Tecnologías en la docencia utilizadas por los profesores
2. Tecnologías en la docencia utilizados con compañeros
3. Actividades prácticas. Esta categoría se incluyó en el instrumento del trimestre 20-P
4. Factores que afectan para el avance. En el instrumento del trimestre 20-P se agregaron los factores de servicio de internet deficiente y la realización de labores de asistencia
5. Apoyos didácticos

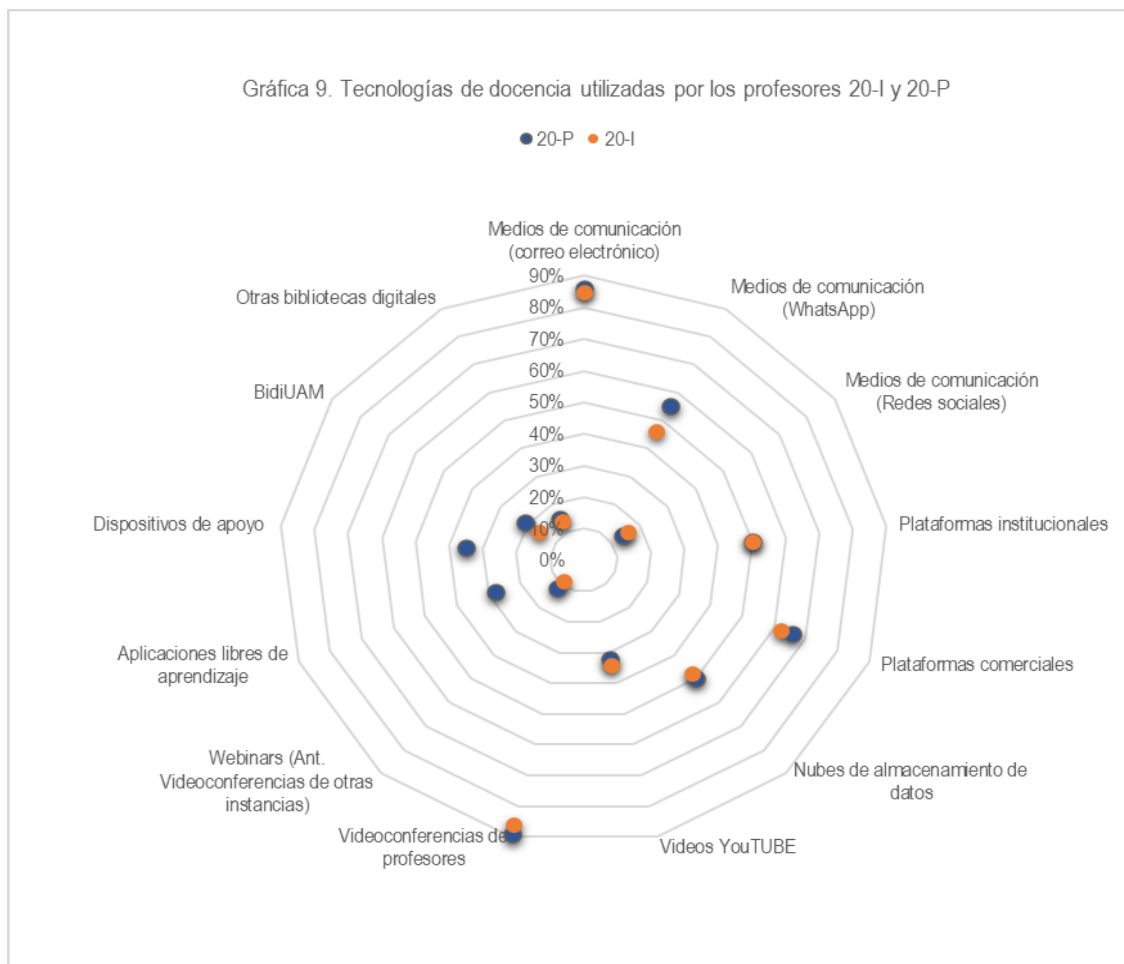
Cuadro 4. Contexto de aprendizaje (Nivel descriptivo)

	20-P	20-I
Tecnologías en la docencia utilizados por los profesores		
Medios de comunicación (correo electrónico)	86%	85%
Medios de comunicación (WhatsApp)	55%	46%
Medios de comunicación (Redes sociales)	14%	16%
Plataformas institucionales	50%	50%
Plataformas comerciales	66%	62%
Nubes de almacenamiento de datos	50%	48%
Videos YouTube	32%	34%
Videoconferencias de profesores	89%	86%
Webinars (Ant. Videoconferencias de otras instancias)	12%	9%
Aplicaciones libres de aprendizaje	28%	
Dispositivos de apoyo	35%	
BiDiUAM	21%	16%
Otras bibliotecas digitales	15%	14%
Tecnologías en la docencia utilizados con compañeros		
Medios de comunicación (correo electrónico)	64%	68%
Medios de comunicación (WhatsApp)	79%	73%
Medios de comunicación (Redes sociales)	25%	27%
Plataformas institucionales	30%	26%
Plataformas comerciales	43%	37%
Nubes de almacenamiento de datos	48%	47%
Videos YouTube	38%	36%
Videoconferencias de profesores	52%	
Webinars	52%	
Aplicaciones libres de aprendizaje	26%	
BiDiUAM	21%	17%
Otras bibliotecas digitales	18%	15%
Actividades prácticas		
Software especializado	16%	
Simuladores	8%	
Prácticas en casa	20%	
Videos Demostrativos	25%	
Análisis retrospectivos	16%	
Apoyos didácticos		
Apuntes, antologías	88%	68%
Documentales	92%	78%
Programas computacionales	59%	36%
Presentaciones dinámicas	79%	67%
Guías instruccionales	50%	31%
Software especializado	42%	23%
Infografías	54%	24%
Tutoriales	75%	38%

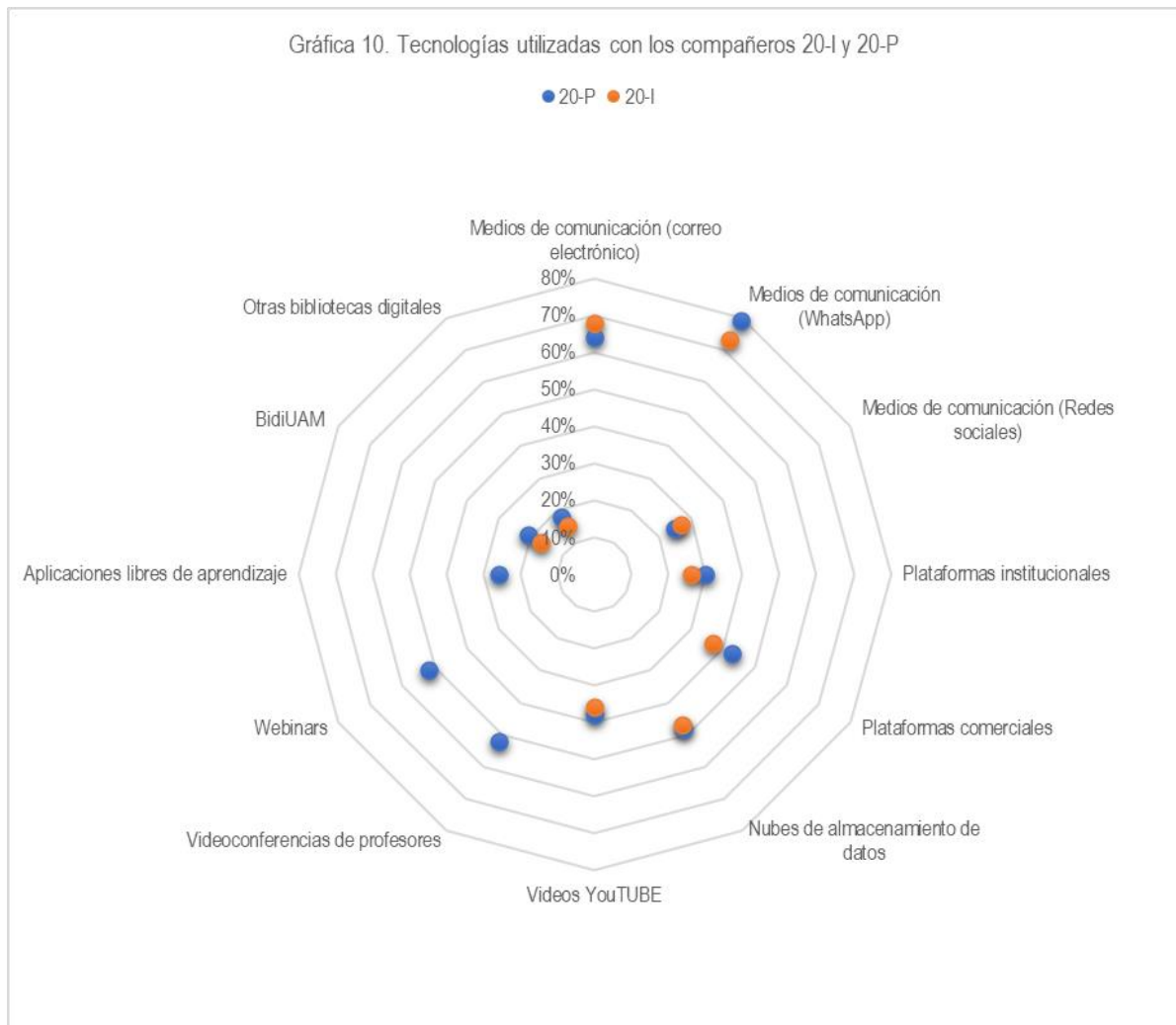
Aspectos que afectan las actividades académicas			
Ruidos y distractores externos		46%	50%
Ruidos y distractores internos		43%	45%
No contar con espacio privado		42%	45%
Compartir equipo		30%	29%
Servicio de Internet deficiente		48%	
Labores de asistencia		13%	
Labores domésticas		29%	39%
Laborar desde casa		17%	24%
Laborar fuera de casa		18%	18%
Factores que afectan para el avance			
Preparación del profesor		91%	73%
Formas y estrategias de enseñanza		83%	79%
Formas y estrategias de evaluación		82%	75%
Modalidad remota		57%	69%
Dedicación personal		91%	80%
Colaboración con compañeros		74%	
Asesorías extra-clase		64%	49%
Apoyo técnico institucional		63%	
Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta de Percepción (alumnas y alumnos) aplicada en el trimestre 20 I y 20 P.			

Las valoraciones en las diferentes dimensiones se reflejan cambios pequeños que en general refieren a una mayor utilización de recursos digitales. Para la segunda edición de la encuesta se integró una dimensión de actividades prácticas dada la importancia que tiene en la formación de algunas áreas de conocimiento, así como algunos aspectos estructurales ajenos a la universidad como es el servicio de Internet deficiente y las labores de asistencia en el hogar.

En las tecnologías en la docencia utilizadas por los profesores y entre alumnos durante los trimestres 20-I y 20-P, destaca que la preferencia por las plataformas comerciales es superior a las plataformas institucionales; también se refleja un aumento marginal BiDiUAM y otras bibliotecas digitales. En ambos casos los medios de comunicación se combinan entre el correo y WhatsApp. Por otro lado, el uso de dispositivos de apoyo y aplicaciones libres de aprendizaje reflejan un incipiente uso por parte de los profesores (Gráfica 9).



En el caso de las tecnologías utilizadas por el alumnado también se refleja un aumento en el uso de recurso, a excepción del correo electrónico y redes sociales. Destaca el acceso a webinars así como a videoconferencias del profesor. Aunque existe un aumento en el uso de plataformas institucionales para las actividades, éstas siguen siendo menores respecto de las plataformas comerciales. Un aspecto preocupante es el no aprovechamiento de recursos como la BiDiUAM y otras bibliotecas digitales. (Gráfica 10)

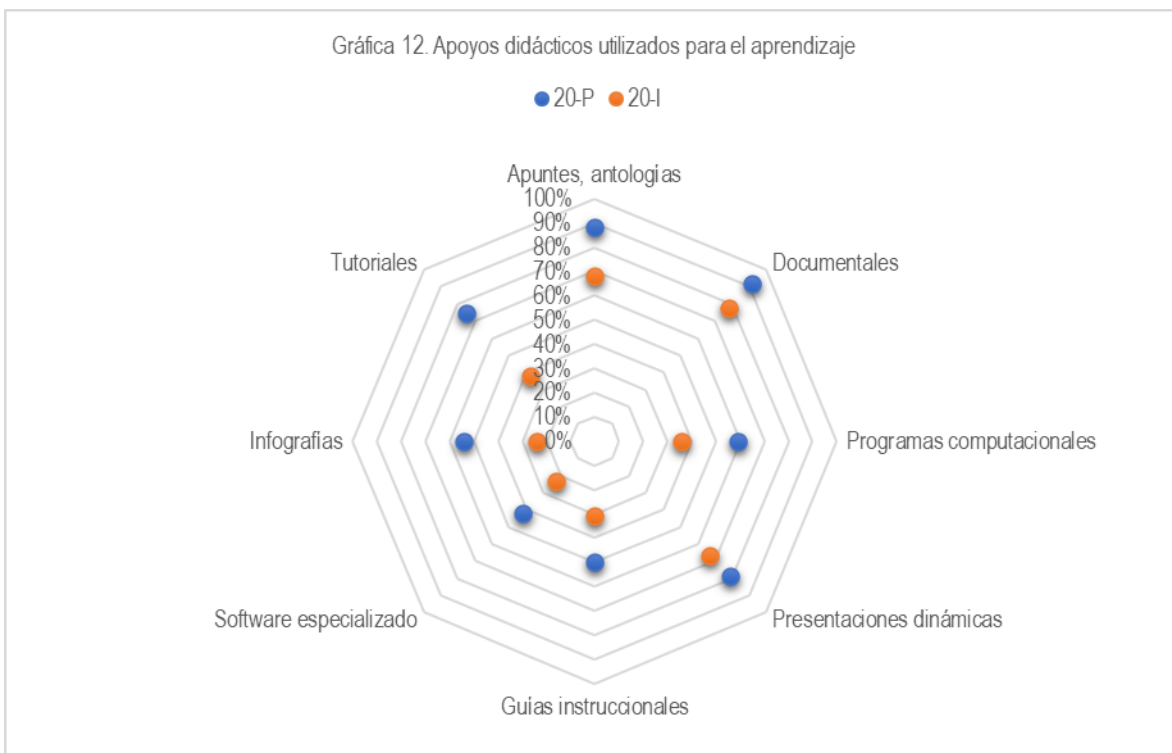
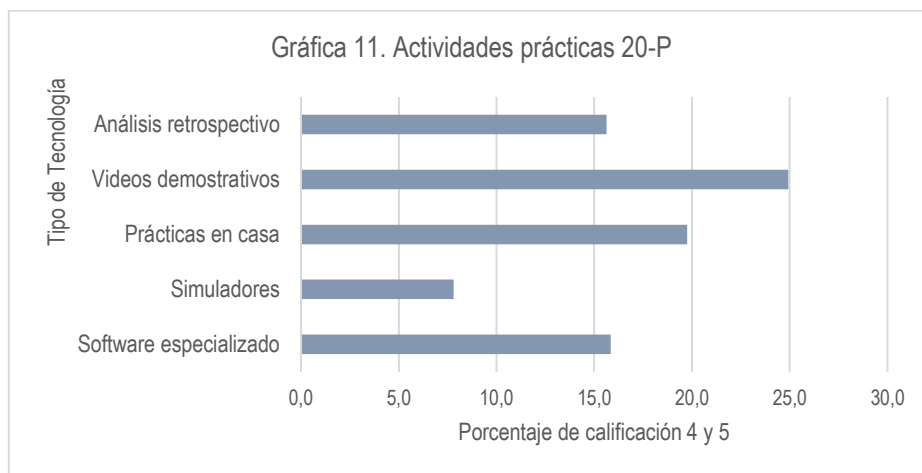


Se agregó un apartado para saber cómo se están atendiendo las actividades prácticas, las más utilizadas son los videos demostrativos y las menos utilizadas son los simuladores (Gráfica 11).

En cuanto a los apoyos didácticos existe un aumento en todos los elementos, siendo los tutoriales, seguidos de las infografías los que reflejaron mayor aumento en el uso por la comunidad de alumnos; mientras las presentaciones dinámicas son las más utilizadas, aunque tuvieron el menor incremento (Gráfica 12).

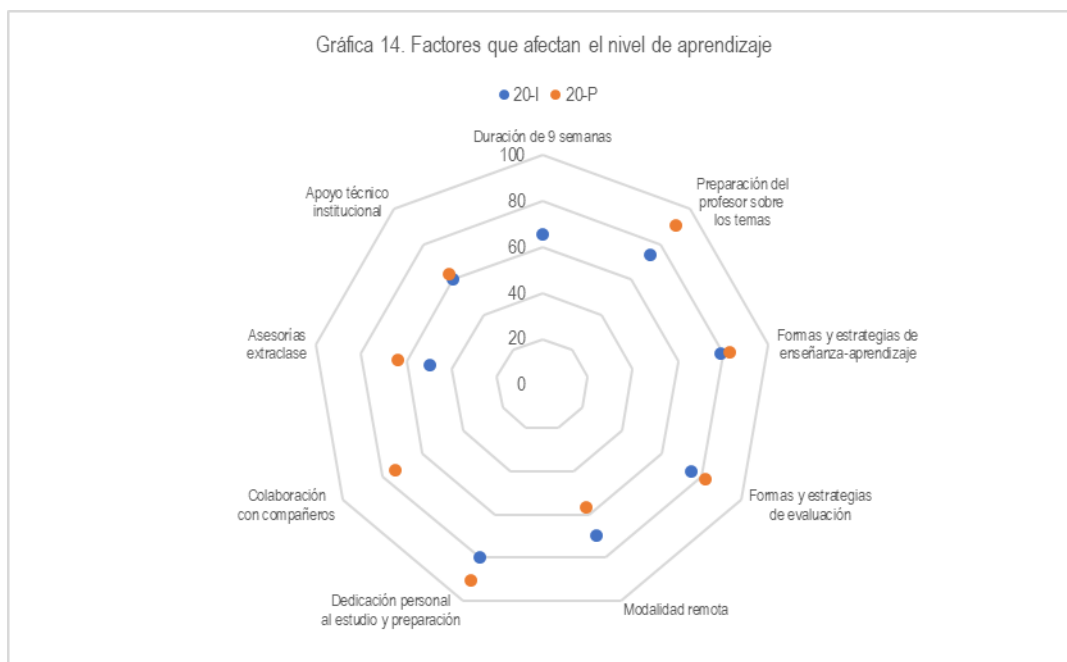
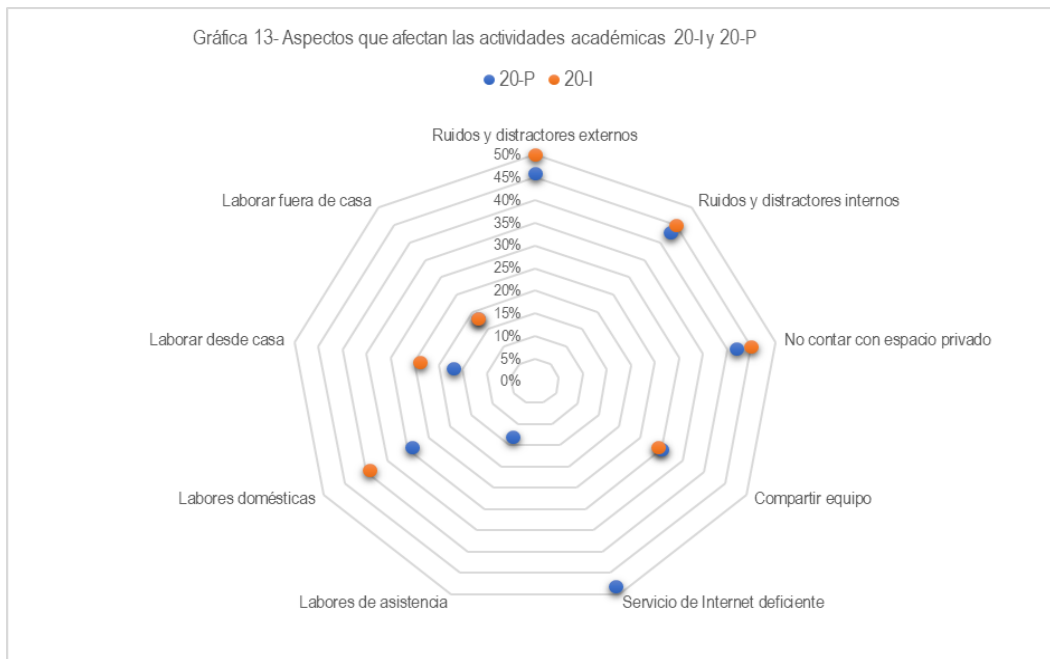
Los aspectos que afectan las actividades académicas refieren a elementos externos a la Universidad, en ellos se integró el servicio de internet deficiente y las labores de asistencia, aspectos mencionados por el alumnado en la encuesta anterior. Los alumnos refieren que el principal aspecto es el internet deficiente, seguidos por los ruidos y distractores tanto externos como internos, destaca que el 13% de los encuestados refieren que deben realizar labores de asistencia a la comunidad. Sobre el acceso a la tecnología, el 30%

señala que deben compartir el equipo con otros miembros de la familia. Finalmente, los alumnos que se encuentran en actividades laborales se observan constantes la cifras de quienes trabajan fuera de casa, mientras que aquellos que trabajan desde casa refleja una disminución al pasar del 24% en el trimestre 10-I al 17% en el trimestre 20 (Gráfica 13).



Entre los principales factores que afectan para el avance destacan la preparación del profesor, valorada en el mismo nivel que la dedicación personal por parte de los alumnos, en ambos casos aumentó

del trimestre 20-I al trimestre 20-P. Por su parte, las formas y estrategias de enseñanza y evaluación, así como las asesorías extra-clase y de apoyo técnico reflejan un aumento en su valoración; en contraste, la modalidad remota refleja una disminución como factor que afecte en el avance (Gráfica 14).



El desarrollo de las actividades académicas constituyó un crisol de imágenes que exponen la diversidad de las condiciones estructurales en donde la comunidad realizó sus actividades en el contexto del

PEER. Lo destacado por la comunidad refiere a las configuraciones que se constituyeron a partir de la combinación de aspectos estructurales externos, con las modalidades de conducción del aprendizaje y las condiciones particulares de la alumna, del alumno, de las y los académicos.

Sector académico

Yo comenté con mis alumnos que estamos experimentando algo que no estaba planeado, por lo que debemos trabajar conjuntamente, lo que ha resultado muy eficaz, crear la posibilidad de que los alumnos puedan, además de las sesiones Zoom, tener recursos elaborados previamente por los profesores para que los alumnos puedan prepararse para cada sesión, discutir entre ellos, organizar equipos, comunicarse entre los equipos, desarrollar la crítica y autoevaluación.

Algo que he detectado con mis alumnos, es no tener el tiempo ni la infraestructura suficiente ni necesaria para tener cómo afrontar este reto de la mejor manera.

Tener manejo de TIC, el diseño instruccional es algo muy importante que no debemos perder, es una manera de cómo se hace la educación a distancia y de alguna manera tenemos que aprovechar todas estas experiencias como alumnos y profesores para darle un mejor seguimiento en esta nueva etapa que tenemos en frente, que es el próximo trimestre que también se va a llevar de esta manera.

La conectividad está fuera del alcance de nosotros, que tiene que ver con empresas o proveedores, en lo que no podemos hacer mucho.

Sector alumnado

Uno de los puntos más débiles es que se tiene que mejorar la interacción durante las videollamadas puesto que hay ocasiones en las que los profesores hablan y ningún alumno contesta, lo que hace lenta y perezosa la clase; he encontrado que una forma de mejorar esto es mediante cursos asíncronos en los que los profesores dejan algunos materiales para que los alumnos los revisen previamente y posteriormente programar reuniones en Zoom para responder dudas, o bien, dar la teoría a través de Zoom y dejar ejercicios para responder en un tiempo determinado y después poder expresar dudas, creo que esta forma de conducción hace que las clases tengan una mejor interacción porque los alumnos tienen dudas más puntuales. (Por su importancia, este testimonio se retoma en esta sección)

Después de una cierta cantidad de reuniones de Zoom o Meet mi computadora se calienta y debo apagarla y esperar a que se enfríe, lo cual hace que pierda algunas reuniones o clases. Tuve que contratar dos líneas de internet debido a que una no me daba abasto para la parte síncrona.

De verdad lo intenté, traté de abordar cada materia con la misma responsabilidad y obligación, desafortunadamente no lo logré, por desmotivación, por falta de tiempo, por problemas extra escolares (como perder mi empleo y tener que buscar la manera de solventar mis gastos y sobrevivir a esta maldita pandemia), y por la mala adaptación tanto de la universidad, profesores y mía (o alumnos) en esta infraestructura de educación

El PEER permitió darle continuidad a mi quehacer universitario, pero sin fondo y/o un objetivo, como si fuera un cascarón que dentro no tiene nada. Alivió el estrés de tener que salir, correr de un lado a otro, pero lo trasladó al estrés de sentir que no estoy aprendiendo nada y no sé cómo solucionarlo al momento de entrar al mercado laboral.

En lo personal se me complica, ya que al tener que estar laborando igualmente desde casa. Aún así estoy completamente de acuerdo con el modelo del PEER.

Pues ha sido difícil en cuanto a poderse conectar y fallas con el internet en mi caso, pero en cuanto al grupo y maestros nos hemos acoplado.

Comentario del Chat vigente en la transmisión del primer Conversatorio

Las experiencias de todos y cada uno de nosotros son distintas porque van de acuerdo a nuestras necesidades y posibilidades, pero en general creo que en lo que todos coincidimos es que es una situación nueva para todos por lo cual hay deficiencia en varios puntos, pero es cuestión de adaptarnos, poner tiempo y esfuerzo y tener una actitud buena y de paciencia tanto de alumnos a docentes como de docentes a alumnos. No ha sido cuestión de hacer esto por gusto, todos estamos atravesando una situación de emergencia sanitaria y creo que lo más importante es tener paciencia y mucha empatía hacia todos, lejos de criticar creo que debemos comprender y ser empáticos por la situación que cada uno de nosotros podemos tener en casa, no es solo la situación escolar, muchos de nosotros enfrentamos situaciones económicas, de salud entre otras situaciones que conlleva la pandemia que enfrentamos actualmente.

Es evidente que este cambio ha generado disrupción en los procesos de enseñanza, a pesar de que el PEER ha sido un gran esfuerzo para que la comunidad universitaria no siguiera mermando su formación, aún existen diversas dificultades que se tienen que tomar en cuenta para mejorar.

Por ejemplo, sería muy importante que se tomen en cuenta los puntos de vista que generan resistencia a esta nueva modalidad de aprendizaje, ya que esto es, en lo particular, lo que incentiva la participación activa de los alumnos, debería analizarse cuál es la relación de los profesores con los alumnos en cuanto a la flexibilidad y motivación, pues esto es clave para una colaboración conjunta, lo cual repercutirá en el éxito del proyecto PEER.

Estoy de acuerdo con varios comentarios del chat. Es necesario adaptarnos al cambio. Sin embargo, creo que en muchos casos las clases se han resuelto por medio de una gran cantidad de lecturas y esto puede ser abrumador, así como, desmotivador. Yo propondría que los trabajos fuesen más integrales entre todas las UEA, se podrían realizar menos lecturas revisándolas con mayor detalle y a la vez se les de continuidad en las clases. No sólo que los profesores expongan lo mismo que ya se ha leído o solo realizar controles de lectura.

La flexibilidad en cuanto a la implementación del programa se debe tomar en cuanto a las circunstancias. El contexto económico-social nos muestra una vez más que tenemos que ser adaptativos. Pero, sin embargo, se debe reconfigurar la enseñanza algo que podría ayudar mucho para el dinamismo de las clases es la creación de cápsulas teóricas en vez de algunas secciones de zoom.

Resultados educativos

En el último grupo de indicadores destinados a los resultados en la modalidad remota, se observa un aumento en el número de alumnos que continúan con su formación, las tasas de aprobación reflejaron una disminución marginal en el trimestre 20-P y se recuperó en el 20-O. Por otro lado, la percepción de aprendizaje parcial o total por parte de los alumnos refleja un aumento.

Cuadro 5. Indicadores de resultados (Nivel global)

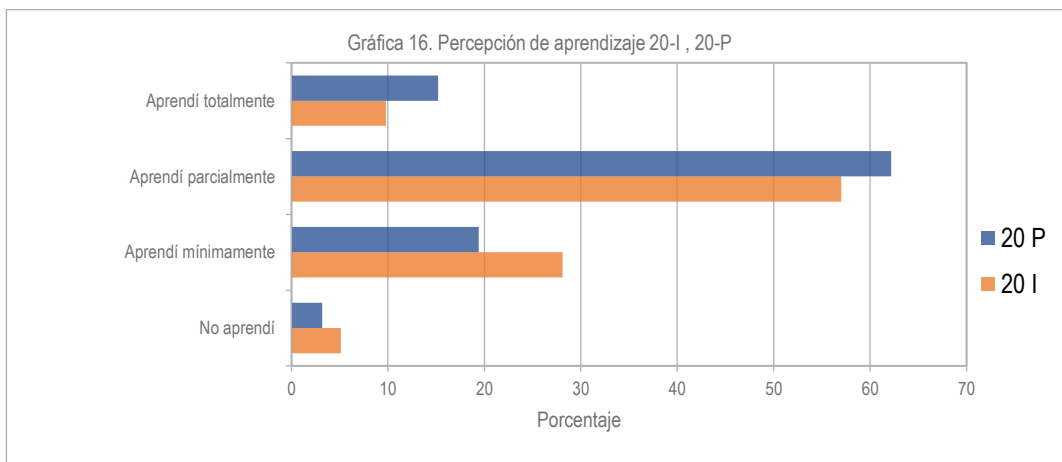
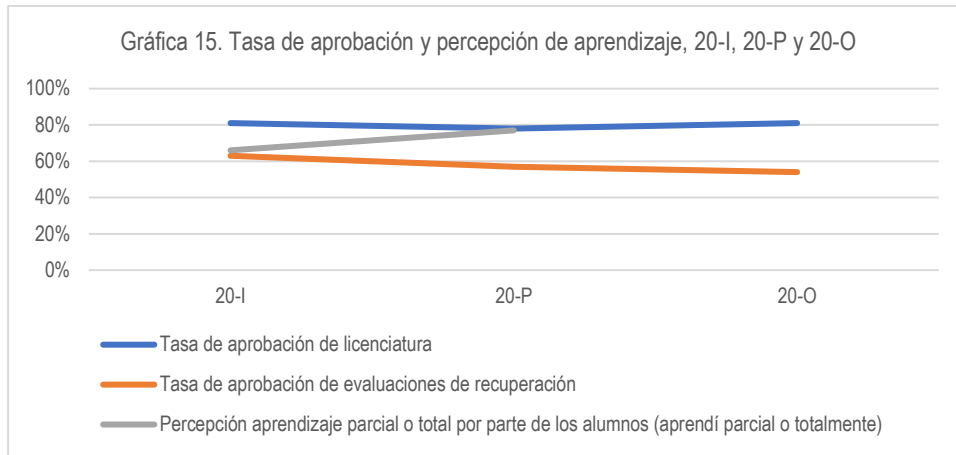
	20-0	20-P	20-I
Alumnos de licenciatura que continuaron	44,256	41,240	39,446
Alumnos de posgrado que continuaron	2,256	2,427	2,223
Inscripciones a grupo - licenciatura	145,839	116,350	106,221
Resultados aprobatorios de evaluación global	115,883	91,016	86,415
Tasa de aprobación de licenciatura	81%	78%	81%

Resultados aprobatorios en evaluaciones de recuperación	11,009	6,317	7,136
Tasa de aprobación de evaluaciones de recuperación	54%	57%	63%
Egresados licenciatura	976	2467	1856
Títulos entregados licenciatura		996	
Títulos entregados posgrados		35	
(Nivel descriptivo) Percepción aprendizaje parcial o total por parte de los alumnos (aprendí parcial o totalmente)		77%	66%
Oportunidades y habilidades en la enseñanza remota (Nivel descriptivo)			
Fortalece el uso de medios y tecnologías		59%	52%
Aprender por cuenta propia		70%	64%
Trabajar y colaborar con compañeros		38%	29%
Comunicación efectiva y respetuosa		70%	61%
Desarrollo de pensamiento crítico y reflexivo		51%	
Desarrollo de creatividad e innovación		47%	
Reflexionar y enfrentar circunstancias actuales		66%	
Comprometerme con la sociedad a estudiar desde casa			52%
Adaptarme a las circunstancias actuales			57%

Las tasas de aprobación de exámenes de recuperación y de evaluaciones globales reflejan una estabilidad, no obstante, destaca que el número absoluto de inscripciones ha aumentado, lo que refleja dos aspectos: primero, el interés de los alumnos en mantenerse en su formación y, segundo, aprovechar el criterio de flexibilidad para continuar a pesar de las circunstancias que enfrentan. Comparando las tasas de aprobación con la percepción del aprendizaje que se obtuvo de la encuesta, se observa que existe una correspondencia en términos porcentuales (Gráfica 15).

Adicionalmente, se observa un incremento favorable en la percepción del aprendizaje del alumnado (Gráfica 16).

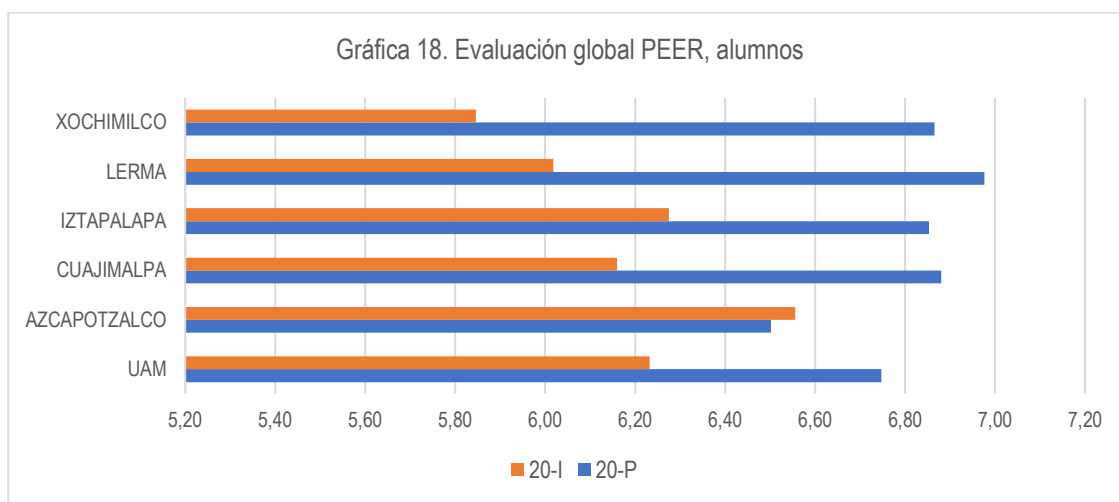
Sobre las principales oportunidades y habilidades en la enseñanza remota, los alumnos consideran la autonomía y la comunicación efectiva y respetuosa como las más importantes, seguidas de reflexionar sobre las circunstancias actuales que enfrenta la comunidad (Gráfica 17).



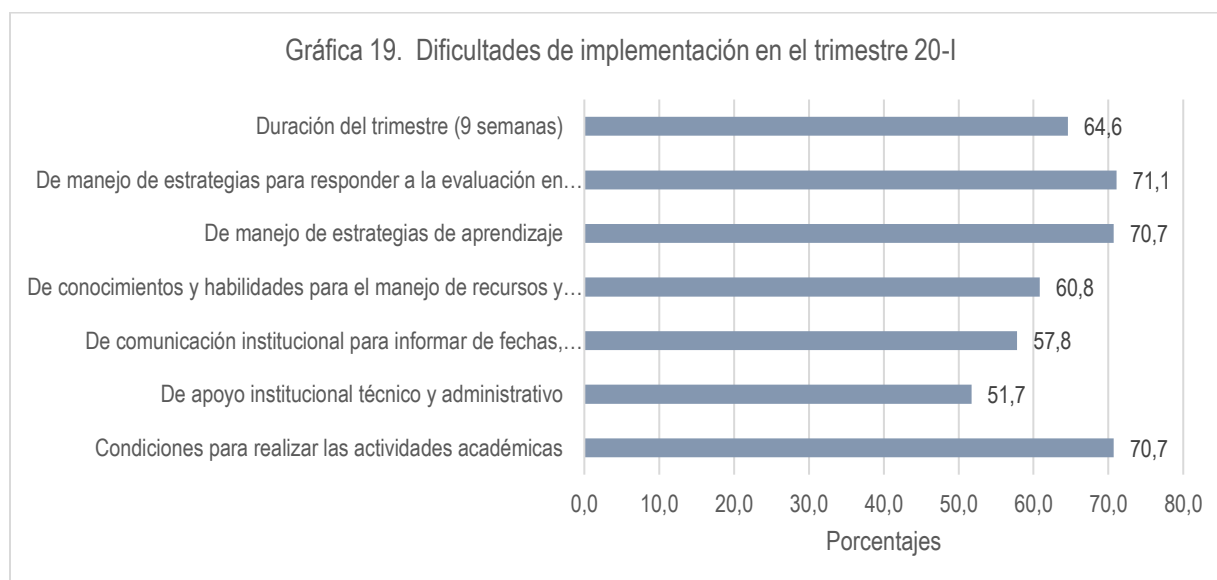
Gráfica 17. Oportunidades y habilidades en la modalidad remota 20-I y 20-P



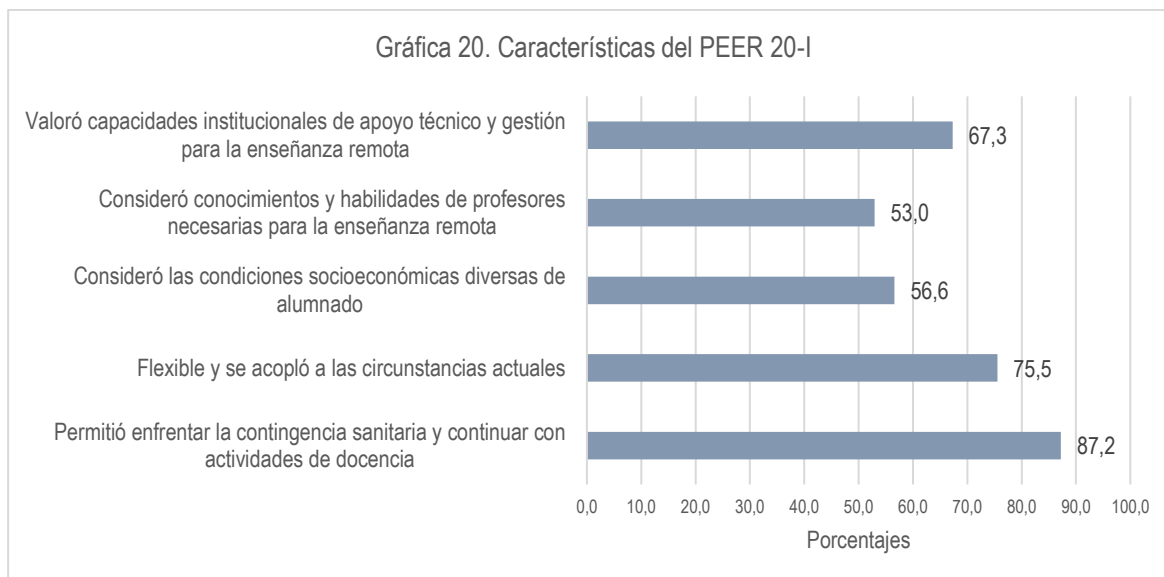
Adicionalmente, en la evaluación que hizo el alumnado al PEER, destaca que una mejor evaluación en trimestre 20-P, al pasar de 6.23 a 6.75 (Gráfica 18).



La evaluación del PEER debe considerarse a partir de la experiencia de la comunidad en el contexto de su implementación (Gráfica 19).



En el caso de la percepción de las características propias del PEER en cuanto a proyecto para continuar con la trayectoria del alumnado, destaca el reconocimiento de que permitió enfrentar la contingencia sanitaria y continuar con las actividades de docencia, seguida de su cualidad de flexibilidad y de haber valorado las capacidades institucionales de apoyo técnico y gestión para la enseñanza y el aprendizaje (Gráfica 20).



Al igual que las dimensiones anteriores, la valoración sobre los resultados, la implementación y puesta en operación del PEER resulta en un desafío mayúsculo. Los indicadores cuantitativos, tanto de la información estadística como de la encuesta de percepción, sólo permiten delinear un boceto en tonalidades de grises de la compleja realidad que enfrentó la comunidad universitaria en el contexto de la emergencia sanitaria. Recuperamos algunos aspectos enunciados a manera de resultados, desafíos y oportunidades que han dejado ya cuatro trimestres de actividades académicas en la modalidad remota.

Resultados.

Se implementen estrategias para realizar prácticas por medios virtuales.

Se ha tratado de impulsar el programa de tutorías para estar más cercanos con los alumnos para que se sientan más apoyo.

Hay avance en el dominio de plataformas, aunque existen brechas entre profesores (Académico)

Incrementa habilidades como alumna, se ha vuelto autodidacta y no gasta en pasajes.

Nos convertimos en autodidactas y es un gran reto.

Más crítica y reflexiva sobre el PEER, mayor flexibilidad, alumnos han adoptado estrategias de mejoramiento de trabajo, autodidactas, nuevas formas de trabajo y nuevos aprendizajes.

Los programas de becas, particular la beca en especie debe continuar, porque ha sido fundamental para compañeros alumnas y alumnos para seguir su formación.

La flexibilidad ha estado presente en muchos profesores que ayudan y dan asesorías e incluso en horarios fuera de clases, aunque hay algunos que no.

Se ahorra en dinero, tiempo y seguridad, además de evitar riesgos (Alumnos)

Aplicar el proceso de enseñanza aprendizaje modular adaptándolo en la modalidad a distancia integrando, se pudo adaptar en procesos autogestivos, dialógicos, abriendo con los estudiantes una estructura horizontal en las clases a partir de la participación de los alumnos, borrar la frontera de las pantallas y volverlas cálidas, utilizar un modelo híbrido interconectividad de varias redes sociales.

Aprendizajes colectivos en foros y encuentros en modalidad remota. “Conocernos y reconocernos” como comunidad que comparte los desafíos, el agotamiento, las pérdidas, y otras cosas, la pregunta ¿qué tanto estamos preparados para apoyarnos entre nosotros?.

Desafíos

Hay avance en el dominio de plataformas, aunque existen brechas entre profesores.

Los efectos de las tecnologías no se han medido del todo. Se ha demostrado que el uso excesivo de las tecnologías digitales puede crear estragos en la salud, con especial acento en lo mental y

lo emocional. La tecnología tiene sus efectos, tanto positivos y negativos. Estamos estudiando bajo un esquema de riesgo.

El trabajo en casa se ha duplicado. La escuela se convierte en una prioridad secundaria, dado que muchos han tenido que convertirse en cabeza de familia.

La salida a campo se ha sacrificado.

Los académicos notan que los alumnos tienen pánico y no se ha logrado tener el mismo contacto y las estrategias no siempre funcionan por las condiciones que viven los alumnos en su hogar.

No hay condiciones ideales para trabajar en casa.

Los espacios (tiempos) de recuperación física y mental se han visto afectados.

Los limitantes que nos trae la educación en línea, no solo lo académico, sino en lo social. Se ha perdido la ilusión de aprender y los profesores han perdido las ganas de compartir su conocimiento. Aprovechar las redes sociales para fomentar las convivencias. Mientras no nos encontremos en igualdad de condiciones no vamos a tener la misma calidad de educación.

El trabajo en caso ha aumentado. Tenemos retos pedagógico, tecnológico y administrativo.

La falta de contacto social genera dificultad porque genera que no nos desenvolvamos y desarrollamos nuestras habilidades, y nos genera estrés.

Hay que darle seguimiento a la calidad, pero ¿cómo medirla?, no tenemos la presencia del alumno para medir muchas cosas. Debemos adecuar los programas para la educación a

distancia y debemos combinar las actividades presenciales con las híbridas porque tiene que ver con el futuro de la universidad, de la sociedad y del planeta.

Alumnos de posgrado no fueron considerados para el apoyo de tabletas, que no tienen becas Conacyt.

Hay dos extremos de profesores, los que dan toda la dinámica como si fuese presencial y otros que manejan sistemas híbridos, ¿hacer una evaluación sobre la combinación?.

Ha aumentado la desigualdad.

Implementar cursos o seminarios de posgrados.

Cursos para recuperar las habilidades y conocimientos que hemos perdido.

Ha aumentado el rezago educativo.

Se requiere acceso a plataformas y no se da el suficiente apoyo técnico, se ha recurrido a otras opciones cuando la universidad si lo puede hacer.

Alumnos y académicos ya tienen acumulada gran nivel de ansiedad.

Desgaste emocional de todos, no hay acompañamiento a los profesores, ni estrategias de comunicación entre pares.

Desgaste del equipo de cómputo y no hay estrategia para apoyar en el retorno. Desgaste emocional tanto de académicos como alumnos.

Mejor acompañamiento a alumnas y alumnos, brechas digitales tanto en académicos y alumnos, cansancio y desgaste, talleres y cursos de naturaleza práctica.

Cómo atender la falta de practica en algunas disciplinas que requieren de laboratorios, talleres, prácticas de campo.

Se implementó el PEER, ahora la adaptación es un gran desafío. El PEER ya no debe ser emergente, debemos pensar en el futuro, atendiendo los grandes desafíos de los cursos prácticos y donde compartimos el espacio de la escuela en nuestras casas.

Oportunidades

Diseñar estrategias de enseñanza y aprendizaje para socializar con los alumnos y ellos socialicen entre ellos.

Poner el acento en lo crítico en lo que estamos viviendo. La universidad debe tener como propósito incorporar el pensamiento crítico a la sociedad, está bien, ha habido muchos avances pero también hay efectos nocivos.

Poner en un lugar central a la docencia como función sustantiva de la universidad, donde fortalecer a los docentes, así como en infraestructura y métodos de aprendizaje.

Hacer un diagnóstico y pensar en un regreso escalonado, construir estrategias y tratar de integrar los aspectos de investigación.

Sanar brechas que existen entre instrumentación y estrategias de aprendizaje.

Flexibilidad sobre los laboratorios.

Incremento de apoyo para alumnos, estrategias de apoyo psicoemocional .

Se requiere mayor divulgación sobre las herramientas y paqueterías, actualizar la información de las evaluaciones y dar seguimiento a los comentarios para mejorar como docente.

Es importante ser crítico y observar las relaciones asimétricas, las brechas que existen y los procesos de exclusión que tienen.

Se ha puesto mucho énfasis en lo técnico y no en lo relacional. ¿Cómo vamos a atenuar los impactos que esta modalidad tenga en nuestras vidas?. Tenemos una población que está reclamando espacios propios. Pasamos de la respuesta a la adaptación, ahora estamos en una etapa de tratar de tomar control y mirar a futuro.

Mayor comunicación entre las divisiones e incluso entre otras unidades.

Sugerencia para organizar talleres sincrónicos y asincrónicos de sobre tanatología.

Implementar aplicaciones para servicios administrativos.

Medir el impacto en los resultados académicos, incidencia psicológicos, contar con un plan para el regreso, ¿hacia dónde?.

Impulsar convocatorias para mayor apoyo al desarrollo de material didáctico audiovisual

Actualización de la información sobre las encuestas y comentarios de los alumnos ya que permiten mejorar.

Incorporar espacios físicos, algo que los haga moverse. Cuidar la salud física, alimentación, etc.

No hay otra forma de seguir adelante, están esta invasión, traslape de espacios (alumnos)

Incorporemos lo aprendido.

Si vamos a un plano híbrido donde hay una serie de ventajas, el sistema modular permite un aspecto de horizontalidad que lo hace cálido. Debemos formar una masa crítica a partir de una participación colectiva en el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades. No vamos a volver a una situación ideal.

Extraño a mis alumnos, es bueno tener pensamiento crítico sin olvidar la propuesta. Recuerden que nadie se salva solo, todos nos salvamos juntos.

Retomar el diálogo, buscar la comunicación.

Crisis es cambio y cambio es oportunidad para mejorar.

Hay que replantearse varias cosas, sobre todo en las evaluaciones. No hemos visto cambio en las formas de evaluar. Hay muchos profesores que no han cambiado la forma en que dan sus clases. Es importante hacer cosas nuevas para resanar el vínculo de comunidad estudiantil porque es un vínculo muy importante para la salud emocional de todos.

Proyectos en proceso

En la dimensión de seguimiento y propuestas de mejora, la comisión ha venido participando activamente con las diferentes unidades académicas en proyectos específicos de mejoramiento del PEER. Por su naturaleza y complejidad, su desarrollo requiere mayor tiempo del correspondiente a este informe. Los impactos favorables de estos proyectos serán muy importantes no sólo bajo el marco del PEER, sino que posibilitarán fortalecer la comunicación y atención a nuestra comunidad. Por ello, es fundamental contar con el compromiso institucional para lograr su conclusión en los siguientes meses, por lo cual se entregará el adendum correspondiente a esta fase.

Se trata de tres proyectos que se consideran fundamentales.

1. Proyecto chatbot al servicio de los alumnos. Aunque ya existían esfuerzos de la institución para fortalecer los medios de asistencia y comunicación con la comunidad de alumnos, éstos han sido insuficientes, sobre todo en el complejo contexto de la pandemia. Por un lado, la creciente incertidumbre del contexto generó una necesidad de información inmediata, por el otro, el servicio de atención a la comunidad se traspasa formalmente al correo generando una saturación del servicio. Ante ello, los alumnos en el trimestre 20-P desarrollaron un primer chatbot colaborativo con el objetivo de integrar la información más relevante, concisa y certera que busca el alumnado. Derivado de ello, se impulsó desde la subcomisión el desarrollo de chatbot para fortalecer las capacidades de comunicación que atiendan las necesidades de información del alumnado. El proyecto está coordinado por el Dr. Enrique de la Colina y la alumna colegiada, la Srita. Carla Garzón.
2. Proyecto de Acompañamiento. Derivado de la necesidad expresada por los alumnos en los diversos conversatorios sobre el acompañamiento de un tutor, durante el trimestre 20-P se inició el trabajo de indagación sobre la diversidad de programas de tutorías, asesorías, mentorías y acompañamientos que existen en la UAM. También se realizó una revisión a la normatividad y, finalmente se contactó a personas externas que pudieran apoyar en la comprensión de esta dimensión en la formación universitario. Considerando su trascendencia en la formación integral y reconocimiento la trascendencia en el contexto actual, en mayo de 2021 se realizó el primer foro de Acompañamiento en la formación universitaria y bienestar integral. Aquí se presenta el proyecto de continuidad a tan

importante tema para la comunidad universitaria. El proyecto está coordinado por el Dr. Fernando Contreras y la alumna colegiada, la Srita. Alia Balam.

3. Proyecto de Indagación cualitativa. La vida de la comunidad universitaria se ha transformado, todavía está lejana la construcción de una nueva normalidad en un contexto de múltiples desafíos. Derivado de ello, se estimó pertinente la realización de una indagación cualitativa que contribuyera a conocer a partir de conversaciones con la comunidad los elementos que son fundamentales en su relación con la Universidad. El proyecto se diseñó y planificó durante el trimestre 20-0 e inició el proceso de entrevistas durante el trimestre 21-I. La coordinadora del proyecto es la Dra. Lilia Rebeca Rodríguez Torres.

A continuación, se presenta el estado de avance de cada uno de ellos.

Proyecto Chatbot

A inicios del trimestre se realizaron conversaciones con los secretarios de unidad para presentar el proyecto de Chatbot. La comisión propuso un acompañamiento en el proceso de implementación con base en una propuesta de trabajo desarrollada por el Dr. Enrique de la Colina y la alumna Carla Garzón y con el seguimiento de los responsables operativos en las Unidades.

Planteamiento inicial.

Crear un **sistema de información** bajo técnicas colaborativas con interacción **mediante chatbots y encuestas dinámicas**, que permita una comunicación más cercana con la comunidad y obtener parámetros para evaluar el programa PEER.

Como meta se planteó el desarrollar capacidad institucional de comunicación digital con la participación activa de la comunidad universitaria. Se trata de participación colaborativa donde la misma comunidad identifica, informa e interactúa con las oficinas principales de la UAM

Resumen

En este proyecto los distintos grupos conformados por integrantes de la UAM, han puesto en operación chatbots basados en menús que se encuentran operativos en las distintas unidades académicas y que, gracias a la capacitación brindada a diversos grupos de trabajo, se está desarrollando una plataforma que permita la consulta, no solo basada en menús, sino haciendopreguntas directamente a un chatbot que atiende preguntas hechas a las Coordinaciones de Sistemas Escolares.

La formación de grupos de interés en la investigación, desarrollo y puesta en operación de plataformas digitales que ayuden a la UAM en la administración y en las funciones sustantivas de la universidad, fue también un logro significativo en el desarrollo del chatbot, sentando las bases de un proyecto sin precedentes, donde alumnado, académicos y personal administrativo participaron en un desarrollo de una plataforma digital para servicio de la comunidad UAM.

Justificación

La presencia de la universidad en el mundo digital es un cambio de paradigma en términos de la interacción con la comunidad y representa el primer paso de un proyecto que evolucionará, gracias a que fue pensado con características colaborativas y es fundamental que la comunidad lo sienta como propio para que mejore la comunicación en un entorno digital.

Objetivos

- Proveer información a la comunidad UAM sobre el PEER.
- Establecer un mecanismo de comunicación más cercana con la comunidad UAM.
- Medir desempeño y determinar posibles mejoras e identificar oportunidades de cambio de forma colaborativa.
- Promover la presencia de la universidad en el mundo digital es un cambio de paradigma en términos de la interacción con la comunidad.

Contexto Chatbot

La presencia de la universidad en el mundo digital es un cambio de paradigma en términos de la interacción con la comunidad y representa el primer paso para que la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) incorpore herramientas digitales que puedan ayudar en tareas administrativas y docentes. La UAM al no estar diseñada para la enseñanza remota ha tenido que ir aprendiendo como resolver problemas

administrativos y docentes. Como resultado de la falta de presencialidad han surgido iniciativas que en muchos casos son parte de un cambio generacional y de la incorporación de nuevas herramientas digitales en la vida diaria.

También, la colaboración entre miembros de la comunidad universitaria ha sido fundamental para entender nuevos procesos que se han suscitado a partir del distanciamiento y de la aprobación del Programa Emergente de Educación Remota (PEER) por parte del Colegio Académico de la UAM, donde se ha propiciado el intercambio de ideas de las diferentes unidades, mediante el diálogo generado en comisiones creadas por Rectoría General y las diferentes Rectorías de Unidad. Estas comisiones han sido creadas con la finalidad de atender las necesidades de la comunidad en la situación emergente, sin embargo, también ha favorecido el diálogo entre los distintos actores como es la interacción entre administrativos, docentes y alumnos que han aportado ideas para resolver las dinámicas del PEER de distintas formas y enfoques.

A partir de estos diálogos surgió entre otras múltiples ideas multidisciplinarias, el aprovechar lo que algunos consejeros estudiantiles ya estaban utilizando con la finalidad de resolver dudas de compañeros alumnos de la universidad. La ingeniosa idea de compartir experiencias en las redes sociales, en particular Facebook no es nueva, pero eso dio lugar, a que una alumna de licenciatura en computación sugirió el uso de un chat para interactuar con sus colegas e incorporar elementos de interacción digital con personas expertas que atiendan los chats, acompañados con algunas técnicas de respuesta automática como lo son los chatbots. Dicha alumna, Carla Garzón de la UAM Iztapalapa, propuso el uso del chat que ya de alguna manera estaba utilizando por algunos consejeros estudiantiles de las distintas unidades.

Otra herramienta que ya se había propuesto en las comisiones, es el semáforo a la distancia¹, con el propósito de involucrar a la comunidad universitaria a través de encuestas dinámicas y que muestren los resultados de forma continua y en el momento en el que se están gestando. Además, que permitan a la comunidad UAM poder observar el comportamiento del PEER desde la perspectiva de la misma comunidad UAM. Una herramienta colaborativa que hace alusión a un código semáforo de mensajes con banderas para proporcionar señales o indicadores de cómo se comporta un sistema, en este caso nuestra casa

¹ Semáforo a la distancia, PEER UAM. <http://pcyti.izt.uam.mx/opinionpeer/>

abierta al tiempo. Esta idea ya se utiliza en diversas aplicaciones cotidianas, como, por ejemplo, en el Google Maps o el Waze para indicar el tráfico en la ciudad y proporcionar rutas alternativas de comunicación.

A partir de la fusión de estas dos ideas principales, producto del diálogo de miembros de las comisiones y subcomisiones y, con la iniciativa de establecer un vínculo cercano con la comunidad, surge la idea de un chatbot, ahora llamado UAMbot, que se alimenta de las opiniones vertidas en el semáforo para que se pueda instruir con técnicas de aprendizaje maquina en un futuro cercano. Esto dio lugar a la creación de un proyecto que busca una comunicación actual, cercana y digital con la comunidad universitaria, que en una primera etapa se centra más en la atención a alumnos pero que poco a poco incluirá a toda la comunidad universitaria. Este proyecto sigue y seguirá evolucionando en diseño y funciones automatizadas donde se incorpora rápidamente a la idea de crear un tutor digital como parte de UAMbot y que se compone de una parte de atención personalizada donde existe un proyecto en la Unidad Xochimilco ya avanzado en ello, y con su complemento, que es el diseño de una herramienta tecnológica que incluya aprendizaje maquina y técnicas de inteligencia artificial.

El uso de chatbots con inteligencia artificial no es algo nuevo desde los primeros experimentos de la Universidad Tecnológica de Georgia en USA, en el cual, Jill Watson era tan buena maestra que hasta un estudiante la iba a nominar como mejor profesora de la Universidad², sin saber que detrás había un robot contestando preguntas e inquietudes de los estudiantes. Actualmente varias universidades cuentan con estas herramientas y el incorporarlas a la UAM proporciona grandes ventajas en la incorporación de nuevas formas de interacción digital.

Finalmente hay que considerar que es un proyecto que evolucionará con distintas etapas, que considera como parte de su esencia plataformas colaborativas y es fundamental que la comunidad lo sienta como propio para que siga una trayectoria de mejora en la comunicación con la comunidad en el entorno digital. Con este proyecto se aprovechan de forma participativa y activa elementos que promueven el diseño, investigación y desarrollo tecnológico creado por la comunidad universitaria y a servicio de la UAM.

² Jill Watson, El Mundo, consultado 1 de julio 2020
<https://www.elmundo.es/tecnologia/2016/05/17/573aca4f268e3ee75c8b457a.html>

Etapas de desarrollo

Las etapas de desarrollo fueron diseñadas pensando en proponer una implementación que sea ágil, de poco presupuesto, participativa y colaborativa entre las distintas unidades de la UAM. Además de que pueda a mediano plazo desarrollar conocimiento, investigación y apropiación tecnológica por parte de la UAM. La integración de los equipos de trabajo por unidad se propone que sea compuesta por: al menos 3 becarios por unidad (alumnos de servicio social), un profesor responsable por unidad, un responsable de servicios de cómputo, un responsable de la Coordinación de Sistemas Escolares (CSE) de cada unidad y deseable un gestor de los recursos y la difusión también por cada unidad.

Primera Etapa. Puesta en operación de un asistente digital basado en menús

Replicar el modelo de chatbot en todas las unidades implementado en la UAM Iztapalapa que atiende a la CSE. Uno de los beneficios inmediatos esperados son el reducir significativamente las consultas por correo electrónico a CSE.

La primera etapa consta de las siguientes actividades:

- A. **Diseño** de la estructura del chatbot que permita interactuar con la comunidad estudiantil principalmente.
- B. **Creación** de un primer chatbot que interactúe con encuestas dinámicas para obtener parámetros de desempeño del PEER.
- C. **Crear la estructura** de un chatbot basado en menús con preguntas y respuestas que incluya información de la Coordinación de Sistemas Escolares (CSE) de cada unidad.
- D. **Propuesta de un esquema** de trabajo que pueda replicarse en las unidades para desarrollar el chatbot.
- E. **Puesta en operación** de un chatbot basado en menús para dar respuesta a las inquietudes de los alumnos sobre trámites de la CSE.

Avance y logros de la Primera Etapa

- A. Se completó un diseño de chatbot operando basado en la herramienta “SnatchBot”
- B. Se terminó un primer prototipo de chatbot que interactúa con encuestas dinámicas y muestra resultados de opiniones sobre el PEER. Se encuentra operativo en: <http://pcyti.izt.uam.mx/opinionpeer/> Los resultados de las encuestas dinámicas se pueden observar en las gráficas de la página web antes mencionada.
- C. Se terminó el diseño de una estructura genérica de menús con preguntas y respuestas que incluye información de la CSE, se utilizó como modelo la información de la CSE de la Unidad Iztapalapa. <http://escolaresbot.izt.uam.mx/>, Se encuentra operativo y desde su puesta en operación el 17 de agosto ha disminuido el número de correos electrónicos recibidos por la CSE.
- D. Se propuso un esquema de trabajo basado en el chatbot de la Unidad Iztapalapa. Este modelo se presentó en una reunión de JURESEDI y posteriormente en dos reuniones con las distintas unidades de la UAM. En la última reunión se estableció el equipo de trabajo recomendado y se acordó que cada unidad de la UAM sería responsable de integrar la información que se requiere para completar los menús de la estructura proporcionada. Asimismo, la Subcomisión, ahora de Mejora, se comprometió a dar acompañamiento a las unidades en el proceso. En las reuniones también se les proporcionó una lista de requerimientos y una ficha técnica para que fueran familiarizándose con el modelo a seguir.

La capacitación que se les brindó a los alumnos de las distintas unidades por parte de la alumna Carla Garzón y el alumno Sergio Javier Álvarez se concluyó con éxito y se terminó la carga de la información concluyendo así la primera etapa de desarrollo y teniendo en operación desde el trimestre 200 prácticamente todos los chatbots por menús de las distintas unidades de la UAM.

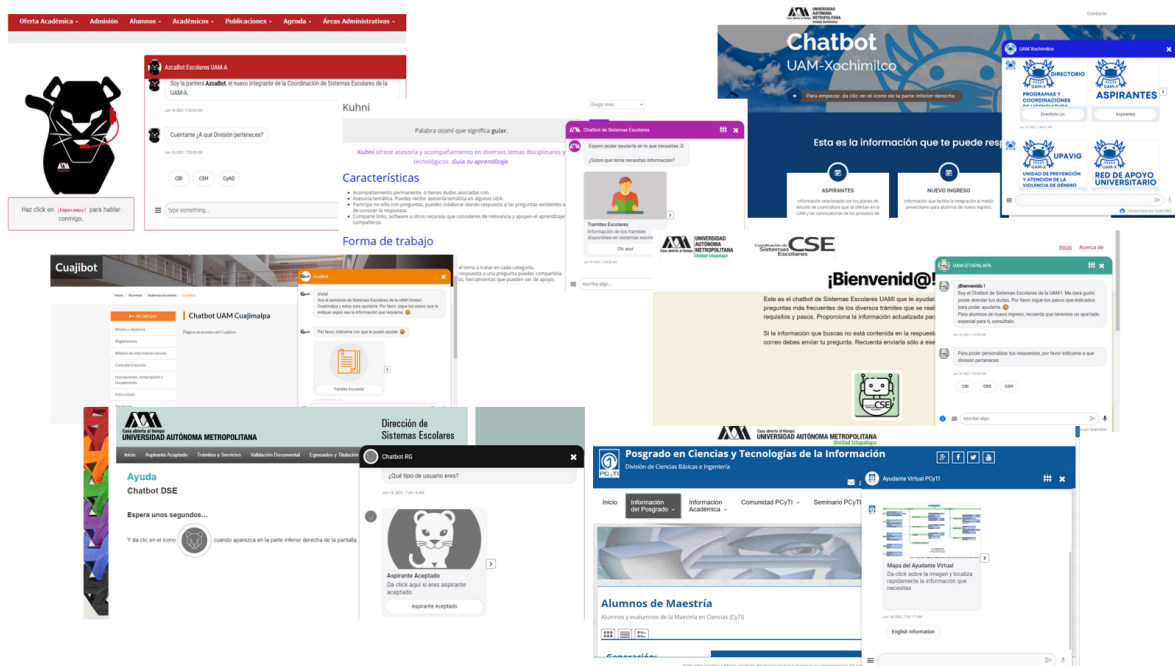
Comentarios generales de la Primera Etapa

La Etapa I del chatbot se concluyó con éxito y ya se encuentran operativos los distintos chatbots. (Cuadro 6 y Figura 2). Se acordó dar continuidad al proyecto chatbot con el inicio de la segunda etapa, para que ya no solo sea ver un menú, sino que se empiece a cargar información que se puede consultar de manera más dinámica mediante Programación de Lenguaje Natural (PLN). El reto es tener la segunda etapa concluida para el próximo trimestre (21P).

Cuadro 6. Primera etapa de la implementación de chatbot concluida

Unidad	Dirección electrónica donde se encuentran los chatbots desarrollados en la primera etapa
Azcapotzalco	https://chatcse.azc.uam.mx/
Cuajimalpa	http://hefesto.cua.uam.mx/alumnos/sistemas-escolares/cuajibot
Lerma	http://kuhni.ler.uam.mx/wordpress/
Iztapalapa	http://escolaresbot.izt.uam.mx/
Xochimilco	https://chatbot.xoc.uam.mx/
Rectoría General	https://dse.uam.mx/index.php/ayuda-y-contacto/chatbot-dse
Opinión PEER	http://pcyti.izt.uam.mx/opinionpeer/
Asistente Virtual Posgrado CyTI	http://pcyti.izt.uam.mx/wordpress/?page_id=209

Figura 2. Chatbots operando en las diferentes Unidades Académicas



Cabe destacar que se recibió apoyo de alumnos y exalumnos de licenciatura y posgrado en todas las unidades para el desarrollo y puesta en operación de la plataforma de chatbot y el semáforo a la distancia utilizado al inicio del programa PEER.

Se cuenta con material de apoyo para la capacitación en la instalación del chatbot utilizando la herramienta “Snachtbot”. Dicho material está disponible en un Drive de Google para su consulta en:

<https://drive.google.com/drive/folders/11AWu-Ck66-1sUKsgVG-lkXV9DljRSpFv?usp=sharing>

Segunda Etapa. Tecleo de información basado en Programación de Lenguaje Natural

El propósito es evolucionar en una plataforma digital que se integre para todas las unidades: chatbots, encuestas dinámicas colaborativas y tutor digital. Los beneficios inmediatos esperados son, el brindar información oportuna a la comunidad, atención a alumnos con robots que agilicen los trámites.

La segunda etapa consta de las siguientes actividades:

- A. Respuesta de las consultas basada en Programación de Lenguaje Natural (PLN)
- B. Diseño de una herramienta independiente de SnatchBot
- C. Estructura y creación de un grupo de investigación en el tema para crear un chatbot que incorpore elementos de inteligencia artificial y aprendizaje maquinal

Avance y logros de la Segunda Etapa

- A. Se encuentra en proceso la carga de información necesaria para poner en operación la captura de información que permite obtener información tecleando preguntas. Esto se está haciendo mediante la Programación de Lenguaje Natural que se tiene incorporada en la herramienta del chatbot.
- B. Se han explorado programas desarrollados con software de licencia libre principalmente con programación en Lenguaje Python para el desarrollo y programación de una herramienta independiente de SnatchBot y que incorpore elementos desarrollados en la UAM.
- C. Se tiene un grupo de trabajo inicial basado en dos alumnas de maestría del programa en

Ciencias y Tecnologías de la Información de la UAM Iztapalapa para desarrollar una arquitectura de chatbot independiente de plataformas ya hechas y que incorpore desarrollo diseñado en la UAM. Además, de las dos alumnas del proyecto de investigación se cuenta con la participación de tres académicos de la UAM.

Comentarios generales de la Segunda Etapa

Ya se encuentra en proceso la carga de información necesaria para poner en operación la captura de información tecleando preguntas. Esto se está haciendo mediante la Programación de Lenguaje Natural que se tiene incorporada en la herramienta del chatbot. Muy importante enfatizar que se tiene un grupo multidisciplinario para el diseño de la Etapa III.

Etapa 3. Desarrollo 100% UAM, para procurar la investigación en plataformas digitales

Se busca evolucionar en la creación de entornos digitales mediante un programa de desarrollo multidisciplinar, con la finalidad de crear nuevas herramientas digitales basadas en inteligencia artificial y aprendizaje maquina para ayudar en los procesos de enseñanza aprendizaje de los alumnos y explorar la apropiación tecnológica en la UAM, fomentando y fortaleciendo la investigación existente en este ámbito.

Pensando en un modelo que permita dar continuidad al proyecto hasta la etapa tres, que consiste en incluir más funciones y un desarrollo en Lenguaje Python con el desarrollo y pruebas de algoritmos de inteligencia artificial que puedan ser más efectivos e independientes de plataformas ya hechas, se requiere de la formación de grupos de investigación al respecto que integren grupos de trabajo multidisciplinarios para generar nuevo desarrollo de plataformas digitales en la UAM.

Para la tercera etapa ya se plantearon dos proyectos de maestría donde ya están incorporadas dos alumnas del Programa en Ciencias y Tecnologías de la Información de la UAM Iztapalapa Areli Anzures Villarreal y Alma Rosa Córdova Aguilar que tienen como asesores del proyecto de investigación a los profesores Eric Rincón García y Enrique Rodríguez de la Colina. Uno de los proyectos tiene un enfoque centrado en la programación de una arquitectura que nos lleve a un desarrollo UAM y el otro proyecto de investigación tiene como propósito incursionar en el desarrollo de un modelo educativo con herramientas digitales que es asesorado además por el Dr. Pablo Cesar Cerrito.

Bajo una línea de desarrollo de plataformas digitales relacionadas al chatbot, también se está considerando el desarrollo de un Agente Virtual para el auxilio de personas en casos de urgencia y emergencia a través de un Proyecto Terminal de Licenciatura de la alumna Carla Garzón que empezó en el trimestre actual (211) y que está basado en uno de los proyectos aprobados por la División de Ciencias Básicas e Ingeniería de la UAM Iztapalapa desde hace 3 años aproximadamente.

La tercera etapa consta de las siguientes actividades:

- A. Diseño de arquitectura propia de la UAM y que pueda incorporar elementos personalizados en el desarrollo de plataformas digitales para chatbots.
- B. Incorporar en el chatbot elementos de ayuda académica y no solo administrativa
- C. Desarrollo de plataformas digitales para el apoyo a la comunidad incorporando toma de decisiones de dispositivos autónomos como agentes virtuales.

Avance y logros de la Tercera Etapa:

- A. El diseño de la tercera etapa considera las arquitecturas actuales existentes en los chatbots y agentes virtuales, y será programado para que puedan incorporarse nuevos elementos de desarrollo independientes de plataformas preestablecidas.
- B. Se está trabajando en un diseño educativo que atienda un tema en particular pero que sirva de base para desarrollar herramientas de apoyo a la enseñanza remota en general.
- C. Diseño de nuevas herramientas con agentes virtuales que puedan dar apoyo a la comunidad universitaria en diversas situaciones.

Comentarios generales de la Segunda Etapa

Es importante considerar el diseño de una arquitectura propia de la UAM para el desarrollo de plataformas digitales en las que puedan incorporarse elementos personalizados y fomentar la apropiación del desarrollo tecnológico.

Para la etapa tres al igual que en las anteriores es importante mantener e incorporar alumnos en los distintos niveles educativos, que hasta el momento han realizado el importante trabajo de la carga de

información y han apoyado en el diseño e implementación de un chatbot para la UAM y que a su vez sean los impulsores de nuevos proyectos e iniciativas que incorporen y fortalezcan a la UAM en el desarrollo e implementación de nuevas herramientas digitales.

Resultados del proyecto chatbot

Se tienen chatbots basados en menús operativos en las distintas unidades de la UAM con la capacitación de diversos grupos de trabajo, que están desarrollando una plataforma que permita la consulta, no solo con menús sino haciendo preguntas directamente al chatbot.

Se ha logrado la formación de grupos de interés en la investigación, desarrollo y puesta en operación de plataformas digitales de forma colaborativa que ayuden a la UAM en la administración y en las funciones sustantivas de la universidad.

Acompañamientos para la formación universitaria y bienestar integral

Construida a partir de la iniciativa de la representación estudiantil como parte de las inquietudes y expresiones de nuestra comunidad, la propuesta de Acompañamientos pretende ofrecer e invitar a su revisión y, en su caso, a la adopción y sobre todo adaptación considerando factores cruciales en todo momento de la vida institucional, frente a la austeridad gubernamental actual y la consiguiente limitación de los recursos materiales y humanos así como los aspectos de contingencia, inclusión, multi-tecnología y flexibilidad planteados en el PEER.

La propuesta se propone la máxima consideración y valoración de los esfuerzos realizados por cada una de las unidades de la Universidad, en los últimos años por lo cual se planteó como una línea estratégica de gran calado en el ámbito del conjunto de acompañamientos que esta iniciativa engloba como tales, a saber: apoyos, mentorías, asesorías y las tutorías que son las bases potenciales de máxima utilidad conforme a sus necesidades, posibilidades y decisiones.

Antecedentes

Como tal, las tutorías existen en la actualidad académica de la UAM como trabajos con diversidad de origen, estructural implementación y trabajo de una larga trayectoria a lo largo de décadas en que ha tenido diversas concepciones, prácticas e implementaciones acordes a su contexto y su temporalidad, así como a las necesidades que se han considerado en su momento dentro de las particularidades de cada Unidad. En tanto programas institucionales, las tutorías buscan propiciar la formación integral de los estudiantes y al fortalecimiento de habilidades de estudio y aprendizaje para mejorar la calidad de su proceso formativo.

Las asesorías, a su vez, mediante su adopción específica son un medio que por definición considera apoyos puntuales sobre problemas particulares, tales como los aspectos tecnológicos y que en circunstancias de exceso o falta de información, de incertidumbre social o institucional, de impacto social y psicológico, entre otros factores emergentes, pueden ofrecer apoyos y certidumbres no solo necesarios, sino imprescindibles, fundamentales y definitorios de los destinos de la vida estudiantil, en lo colectivo y lo individual.

Por ello es necesario considerar la utilización de estrategias de atención coordinada, para contribuir de este modo al cumplimiento de los objetivos de la institución mediante el refuerzo del seguimiento y apoyo a estudiantes en su formación académica, lo mismo si es en la resolución de alguna duda administrativa o si la necesidad emana de alguna situación personal anómala o atribuible al contexto social, económico o sanitario.

Un activo importante en el caso de las tutorías ha sido la búsqueda por incrementar la motivación hacia el aprendizaje de los estudiantes de la UAM y potenciar el desarrollo de sus capacidades a través de la atención personalizada durante el proceso educativo.

Asimismo, orientar al estudiante al uso adecuado y al aprovechamiento de los servicios de apoyo universitarios y el desarrollo de actividades extracurriculares para mejorar el sentido de pertenencia a la Institución.

El activo principal de este tipo de apoyos es la preeminencia por la consideración de la red social, la posibilidad de potenciar la creación de redes de conocimiento a partir de comunidades virtuales de aprendizaje, por ejemplo, no solo virtual sino efectivamente humana, sensible y solidaria como un aporte desde las instituciones de educación superior a la sociedad como una forma de retorno social en donde el

tejido social se ve en posibilidades de ser reconstituido, aspecto mucho más sentido y valioso en tiempos de crisis en el contexto inmediato, sin mencionar su impacto en tanto la crisis es de hecho de impacto mundial.

Justificación

A casi año y medio de contender con la pandemia por Covid-19, que impactó de manera devastadora e inéditamente en múltiples áreas de nuestras vidas con dimensiones que apenas estamos dilucidando, el ámbito educativo no se ha sustraído a dicho fenómeno, en términos sociales e individuales. Todo lo anterior nos ha confrontado en cuanto a las necesidades de preservar por un lado la integridad y la salud, y por otro lado los significados de la vida como actividad humana y en el caso de las instituciones de educación superior, en la necesidad de procurar la continuidad académica.

Esta situación ha conllevado entre otras cuestiones a la imperativa necesidad de desplegar el conjunto de los apoyos institucionales en todas sus capacidades y de ofrecer apoyo para encontrar soluciones a problemas concretos de tipo práctico, operativo, técnico o más complejos como el surgimiento de problemas personales de índole económica, familiar o psicoemocional que en la suma de sus partes y a lo largo de la trayectoria académica requiere atención diversificada, y en su caso al ser una forma de atención planificada, organizada y hasta escalonada conforme a la necesidad y posibilidad de respuesta.

El PEER ha supuesto un muy valioso esfuerzo y aporte que, con la mayor oportunidad posible, ha buscado aglutinar en una sola estrategia, salir al paso de las problemáticas complejas y diversas, de tal suerte que su espectro de acción ha procurado visualizar y abarcar todo lo posible y lo previsible como parte de su planteamiento innovador. El seguimiento al aseguramiento por el mejor funcionamiento y la calidad del proyecto requiere no pocos esfuerzos lo más articulados posible, provenientes de las instancias y personas a cargo de diversos procesos.

Son muchas e importantes las razones que de fondo atiende y atendería una forma institucional de acompañamientos a que obedece esta iniciativa:

- La necesidad de lograr una suficiente atención, orientación y apoyo al alumnado, mucho más en el caso de la enseñanza remota, para el seguimiento y para mitigar en todo lo posible la sensación de abandono, lejanía, aislamiento, insolvencia, ineffectividad, falta de autoeficacia y motivación, lo mismo en el caso de los escenarios de educación combinada o híbrida que en lo presencial.

- La mitigación y evitación del fenómeno del abandono escolar y deserción exacerbado en tiempos de vulnerabilidad social, laboral, económica y desde luego de la integridad de la salud y el riesgo de pérdida de la vida.
- La posibilidad de generar, reforzar y coadyuvar a la resiliencia individual y social, mediante la red social comunitaria académica que disminuyan las sensaciones de incertidumbre, frustración y reclamo en la comunidad universitaria y específicamente en el sector estudiantil por la sobre-exigida capacidad de respuesta, interacción y servicio por parte de las autoridades y el personal administrativo y docente.
- La necesidad de generación de acciones estratégicas concertadas desde la institución en general y desde las unidades en particular, para ofrecer respuestas en sinergia y espíritu de colaboración, en red, comprometido y concertado, evitando duplicidades o pérdida de los seguimientos y respuestas a la población de alumnas y alumnos, así como el desaprovechamiento de las capacidades institucionales, materiales, humanas, creativas e intelectuales.

Mediante esta propuesta se propone conjuntar aportaciones y esfuerzos llevados a cabo durante muchos años, desde lo que se hizo en lo inmediato frente a la contingencia, a veces de forma dispersa, desarticulada, dentro de las unidades de nuestra institución, y por el contrario con la oportunidad de conocer y reconocer pero aprovechar lo que ya se hace dentro de las unidades de manera mucho más organizada, articulada e incluso contendiente de manera efectiva contra los efectos de la pandemia en el entorno de la comunidad universitaria.

De este modo, los avances sustanciales que la evaluación comparativa entre unidades y frente a la experiencia de otras instituciones puede reportar enormes aprendizajes institucionales para aprovechar nuestros recursos, activos, capacidades, posibilidades y alcances como institución.

Asimismo y frente a la coyuntura, es de suma importancia fortalecer todas las vías de apoyo en los ámbitos que son por sí mismos colindantes: la tutoría entendida como ese acompañamiento que proporciona un ente o espacio en particular con capacidad de atender a las personas dentro del colectivo por medio de estrategias específicas que posibiliten dar cobertura al mayor número de alumnos que sea posible en el largo plazo; el papel de la asesoría mediante la modalidad de apoyo puntual para resolver inconvenientes tecno pedagógicos que sobrevienen al esfuerzo general de la continuidad académica; y las mentorías, que como parte de los esfuerzos de apoyo representan en la comunidad formas autogestivas de regularizar, de mejorar

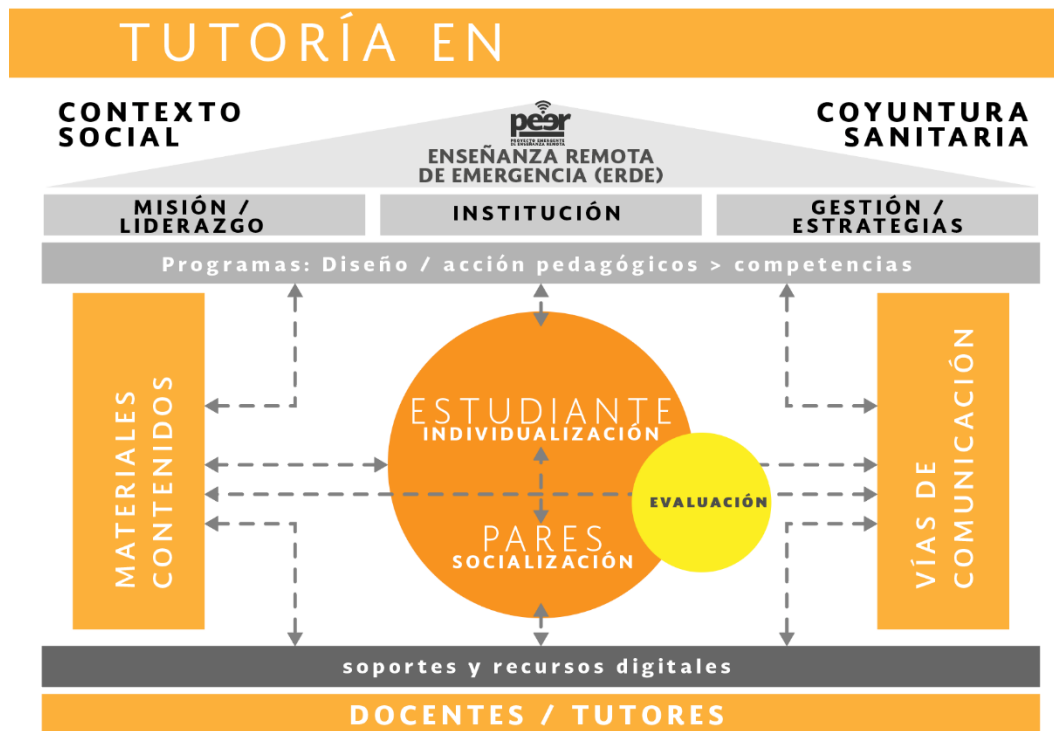
el rendimiento académico e incluso de lograr una mayor adherencia a la actividad del estudio apoyado por pares, alumnas y alumnos que la comunidad ha procurado inclusive en aras de evitar la deserción escolar y el abandono. A todo ello se suma la enorme necesidad del acompañamiento para aspectos de salud física y psicoemocional de tan sentida demanda en tiempos de pandemia y distanciamiento físico y a veces social.

Resultan fundamentales y de la más alta consideración los esfuerzos y logros realizados por cada una de las unidades a lo largo del tiempo por todo lo cual esta propuesta se propone concertar un proceso para el crecimiento, la homologación de directrices fundamentales acordes a los valores institucionales para cualquiera de nuestras unidades sea que tengan o no una trayectoria en el ámbito de la asesoría y la tutoría. Por ende, se ha buscado generar un esquema adaptable y flexible para construir un espacio de apoyo a la comunidad estudiantil que eventualmente podría y debería considerar a la comunidad docente, a partir de un esfuerzo centralizado desde la Rectoría General que pueda suceder de manera diferenciada y paulatina: es decir considerando primero la construcción de asesoría en vías de una tutoría, mediante capacidad ya instalada. Esto mismo puede servir de difusión de un modelo de buena práctica que cada unidad puede adoptar y adaptar conforme a sus necesidades, posibilidades y decisiones.

Figura 3. Esquema de plan de trabajo. Proyecto de Acompañamientos.



Figura 4. Esquema de tutoría en propuesta. Proyecto de Acompañamientos.



Objetivo general

Compartir y analizar las experiencias institucionales de la UAM y de otras instituciones y procesos de acompañamientos para construir un conjunto de propuestas que contribuyan a la formación académica y el bienestar integral del alumnado al recuperar las experiencias realizadas y procurando un enlace integrado y sinérgico dentro de las unidades.

Ofrecer apoyos específicos en el corto, mediano y largo plazo para orientar a la comunidad estudiantil en los ámbitos tecnológicos, pedagógicos, administrativos y en general sobre la información institucional general y por unidad para procurar el mejor seguimiento para la continuidad académica a nivel de problemática específica.

Objetivos particulares

- Generar e impulsar un proceso dentro de la UAM orientado al apoyo, la homologación de términos.
- Garantizar comunicación a través de un medio de comunicación institucional.

- Generar lineamientos y un esquema adaptable y flexible para encaminar un proceso constructivo entre los actores de todas las unidades de la UAM, expertos a cargo de programas y sistemas de tutoría con el apoyo de la instancia de Rectoría General.
- Atender mediante respuestas efectivas las necesidades académicas o administrativas de los estudiantes.
- Generar certidumbres comunicacionales efectivas y adaptables para reforzar la capacidad de respuesta a alumnas y alumnos frente a la diversidad de sus necesidades de apoyo y orientación
- Impulsar la construcción de un modelo institucional propio a partir de las buenas prácticas que cada unidad requiere, utiliza y puede adoptar y adaptar conforme a sus necesidades y decisiones.
- Aglutinar esfuerzos realizados por las unidades y sus actores en el proceso de implementación del PEER.
- Reforzar la capacidad de solvencia institucional necesaria para la continuidad académica frente a las posibilidades diversas e inciertas de escenarios de educación combinada o híbrida.
- Ofrecer la posibilidad de un modelo exitoso de apoyo a estudiantes adaptable que aproveche la capacidad humana y tecnológica instalada.

Foro interunidades sobre Acompañamientos para la formación universitaria y bienestar integral

Se organizó y llevó a cabo un Foro interunidades el día 29 de abril del año en curso con la participación de 3 expertos externos de alto nivel y 3 expertos de la UAM, para intercambiar experiencias y perspectivas sobre la formación integral y bienestar del alumnado como un objetivo dispuesto a través de un conjunto de procesos diversos incluyendo los marcos sociales e institucionales, la construcción de identidades y lazos, los diálogos de esfuerzos entre instancias de apoyo y otros vinculados.

A partir de ese proceso y evento se ha generado un espacio de reflexión, intercambio y enriquecimiento sobre las potencialidades de los diversos programas, sus características, sus aprendizajes y dificultades en la vida institucional pero frente a la pandemia y el distanciamiento físico, para abonar particularmente al fortalecimiento de la actividad académica, el vínculo social y la identidad de nuestra comunidad universitaria.

Se discutieron problemáticas orientadas a la ampliación de las capacidades institucionales para la atención de aspectos puntuales que: fortalezcan la vinculación de alumnas y alumnos con la institución, que detecten situaciones adversas para la salud psicoemocional; que ofrezcan apoyo y seguimiento para aspectos académicos, tecnopedagógicos, administrativos; que, mediante el apoyo de los procesos de aprendizaje, se habiliten para detectar posibles riesgos la trayectoria académica de nuestra comunidad de alumnos y alumnos (Figura 5. Aspectos académicos de los acompañamientos).

Figura 5. Aspectos académicos de los acompañamientos



Figura 6. Propuesta de Taller /mesas de trabajo. Proyecto de Acompañamientos.

(Corto plazo)

Estructura propuesta para un Taller / mesas de trabajo

Acompañamientos para la formación universitaria y bienestar integral

Organización del evento

PREPARATIVOS Y CONSIDERACIONES PREVIAS

Insumos PREVIOS a la realización del Taller /mesa de trabajo:

- Antecedente del Foro del 29 de abril
- Carpeta con documentos curados sobre tema
- Difusión e introducción de los trabajos al tema, previos y al evento



Insumos para la realización propiamente del Taller / mesa de trabajo:

- Facilitación
- Inclusión de colegas de la subcomisión
- Coconstrucción de la metodología con expert@s
- Tiempo considerado: 2-4 horas
- Provisión de material previo



Planteamiento de desarrollo del taller / mesas de trabajo:

Organización del evento

FLEXIBILIDAD
METODOLÓGICA



- Formato Break Rooms, Zoom
- Plenaria inicial
- Se establecerán de manera flexible directrices / temas, a reserva de ser replanteados por participantes
- Mesas líneas de acción en el corto y largo plazo
- Plenaria final. Presentación del trabajo en mesas
- Cierre



Cada mesa de trabajo deberá contar con:

- Un/a facilitador/a (modera, guía el curso del tema dentro del desarrollo, observa tiempos)
- Expertos en tema (1 por unidad)
- Representación del alumnado (máximo 3 de diferentes unidades)
- Representación académica (máximo 3 de diferentes unidades)
- Representación administrativa (máximo 3 de diferentes unidades)
- Representación de subcomisión, apoyo logístico, relatores (1 por tema)

Propuesta de desarrollo temático

Integrar conocimiento y experiencia de voces expertas de miembros de la comunidad mediante las siguientes mesas de trabajo:

EXPERIENCIAS universitarias sobre acompañamientos y tutorías académicas



- Inventario de programas de acompañamiento y tutorías
- Mecanismos de comunicación y herramientas de apoyo para la atención y cercanía
- Gestión universitaria de los acompañamientos existentes

EL PLAN DE TRAYECTORIA ACADÉMICA y la vida universitaria en la UAM

[Decisiones de trayectoria](#)



SERVICIOS universitarios que fortalezcan la trayectoria académica



- La inducción a la vida universitaria, la cultura, el deporte y otros servicios académicos de apoyo a la formación
- Trámites y servicios: salud, convivencia, servicio social
- Bienestar y salud integral

LEGISLACIÓN universitaria y proyectos de institucionalización (tema **TRANSVERSAL** a todas las mesas)

- Marco normativo
- Vinculación con normatividad exterior



Proyección de la iniciativa Acompañamientos para la formación universitaria y bienestar integral en la Universidad Autónoma Metropolitana

Visión ANUIES 2000-2020 sobre Acompañamientos (tutorías). Es de particular importancia hacer referencia que diversas e importantes instituciones de educación superior han transitado por un proceso de reingeniería de articulación en torno a los acompañamientos, en aras de:

Adopción de modelos innovadores de aprendizaje y de enseñanza, para alcanzar altos grados de calidad académica y pertinencia social.

- Atender la formación de sus estudiantes, con apoyo de programas integrales, previos al ingreso y tras su egreso para procurar su permanencia, desempeño y pleno desarrollo.
- Destaca (de entre los programas de atención o apoyo) el de tutoría / acompañamiento, de carácter personalizado, hacia su formación integral, con una perspectiva humanista.
- Significa atender y formar a los estudiantes en aspectos que promueven su proceso de maduración personal: conocimientos, actitudes, habilidades, valores, desarrollo emocional y ético.

En oposición a ello existe e incluso prevalece una visión limitada de los acompañamientos, (meramente orientada a mejorar indicadores de desempeño):

- Propuesta más amplia y de visión estratégica.
- Cambio real en las condiciones de formación: estructura institucional, procesos específicos y actores de la educación superior.

Desde hace más de una década en las IES se ha estado trabajando en modelos de articulación de esfuerzos, que implican:

- Cooperación de todos los agentes educativos institucionales:
- Elaboración de directrices para quienes promueven y ofrecen programas y servicios de apoyo, con base en una normativa institucional.
- Procesos periódicos de evaluación sobre su pertinencia y funcionalidad.

Consideraciones para un programa institucional de acompañamientos

Es una consideración de esta subcomisión de trabajo que existe una enorme necesidad por parte de la comunidad para llevar a cabo un esfuerzo institucional vigoroso que impulse el trabajo de los Acompañamientos dentro de la UAM de una manera mucho más integrada y con el sello institucional que homologue sus características y estándares para generar autoevaluaciones, por ejemplo. Esta es una necesidad expresa por parte de los actores expertos que están a cargo de programas y sistemas de acompañamiento y que requiere la asesoría experta de las autoridades en los aspectos de legislación como de planeación y gobierno universitario. El objetivo es el logro de un trabajo institucional estratégico de forma sinérgica de manera que se consolide de los esfuerzos de apoyo que se realizan en favor de la comunidad

Al ser esta propuesta de la subcomisión de mejora parte de una iniciativa que surge de la propia comunidad estudiantil, es de particular relevancia la consideración de su enorme potencialidad y utilidad, así como de los esfuerzos que se requieren en el corto mediano y largo alcance para dirigirla, ofrecer un sentido y revestirla de los elementos relevantes y pertinentes que sean acorde a las necesidades propias de nuestra institución. Es una consideración muy importante el tomar nota de que nuestra institución no puede rezagarse con relación al trabajo e impulso necesarios que demanda una iniciativa de este tipo en virtud de los trabajos que se han hecho en otras instituciones de educación superior para el refuerzo de sus propios programas de acompañamiento en función de su capacidad estratégica, pertinencia, relevancia y de su impacto institucional en la comunidad universitaria.

Indagación cualitativa

Dado el impacto social atribuido a la pandemia del Covid-19 en el último año, la Subcomisión de mejora del PEER valoró la necesidad de conocer con mayor profundidad la experiencia de alumnos y docentes en torno al PEER, relevando la experiencia personal en el contexto del confinamiento sanitario durante los trimestres 20-I, 20-P, 20-O y 21-I; por ello, surge la iniciativa de generar a partir de metodologías cualitativas una indagación entre el alumnado y las y los docentes de cada División en las cinco unidades académicas de la UAM.

Objetivo

Reconocer en la experiencia de miembros de la comunidad universitaria, la relación *sujeto/universidad* en torno al PEER como alternativa a la continuidad de la vida universitaria y del proyecto de vida de las y los informantes, en el marco de la pandemia del Covid-19.

Metodología de la indagación

Dada la situación disruptiva que ha supuesto el despliegue de la pandemia, el método a considerar han sido *las Historias de vida*, cuya reconstrucción se da a través de la narrativa producida en entrevistas semiestructuradas a partir de los siguientes ejes temáticos:

- A. Trayectorias iniciales ligadas a la universidad
- B. Disrupción de las trayectorias de vida
- C. Reencauzamiento de las trayectorias en el marco institucional (UAM-PEER)
- D. Revaloración del contexto, la UAM y el proyecto de vida

Aplicación de entrevistas:

Al grupo original de trabajo, fueron sumándose nuevos colaboradores y colaboradoras con la finalidad de participar en la aplicación de entrevistas a través de la plataforma Zoom, las conversaciones han tenido una duración aproximada de 90 minutos, sin correspondencia entre quien entrevista y quien da testimonio, dentro de la misma Unidad. A la fecha presentamos el siguiente cuadro de avance:

Cuadro 7. Avance proyecto de Indagación Cualitativa			
Unidad del entrevistado	División Académica	Condición del entrevistado	Estatus de la entrevista
UAM-A	Ciencias Sociales y Humanidades	Académico	Realizada y transcrita
UAM-A	Ciencias y Artes para el Diseño	Académico	Por realizar
UAM-A	Ciencias Básicas e Ingeniería	Académico	Por realizar
UAM-A	Ciencias Sociales y Humanidades	Alumno	Realizada

UAM-A	Ciencias y Artes para el Diseño	Alumno	Realizada
UAM-A	Ciencias Básicas e Ingeniería	Alumno	Por realizar
UAM-C	Ciencias de la Comunicación y Diseño	Académico	Realizada y transcrita
UAM-C	Ciencias Naturales e Ingeniería	Académico	Realizada
UAM-C	Ciencias Sociales y Humanidades	Académico	Realizada y transcrita
UAM-C	Ciencias de la Comunicación y Diseño	Alumno	Realizada
UAM-C	Ciencias Naturales e Ingeniería	Alumno	Realizada y transcrita
UAM-C	Ciencias Sociales y Humanidades	Alumno	Realizada
UAM-I	Ciencias Sociales y Humanidades	Académico	Realizada y transcrita
UAM-I	Ciencias Básicas e Ingeniería	Académico	Realizada y transcrita
UAM-I	Ciencias Biológicas y de la Salud	Académico	Realizada y transcrita
UAM-I	Ciencias Sociales y Humanidades	Alumno	Realizada y transcrita
UAM-I	Ciencias Básicas e Ingeniería	Alumno	Realizada y transcrita
UAM-I	Ciencias Biológicas y de la Salud	Alumno	Realizada y transcrita
UAM-L	Ciencias Básicas e Ingeniería	Académico	Realizada y transcrita
UAM-L	Ciencias Biológicas y de la Salud	Académico	Realizada y transcrita
UAM-L	Ciencias Sociales y Humanidades	Académico	Realizada y transcrita
UAM-L	Ciencias Básicas e Ingeniería	Alumno	Por realizar
UAM-L	Ciencias Biológicas y de la Salud	Alumno	Por realizar
UAM-L	Ciencias Sociales y Humanidades	Alumno	Por realizar
UAM-X	Ciencias Biológicas y de la Salud	Académico	Realizada y transcrita
UAM-X	Ciencias Sociales y Humanidades	Académico	Realizada y transcrita
UAM-X	Ciencias y Artes para el Diseño	Académico	Realizada y transcrita
UAM-X	Ciencias Biológicas y de la Salud	Alumno	Realizada y transcrita
UAM-X	Ciencias Sociales y Humanidades	Alumno	Realizada y transcrita
UAM-X	Ciencias y Artes para el Diseño	Alumno	Realizada y transcrita

Análisis de la información

Una vez transcritas las entrevistas, se procederá al análisis de la información con vistas a aplicar los resultados en dos sentidos:

- a) Tener una mayor comprensión del impacto que ha tenido la pandemia en la comunidad estudiantil y docente de la UAM, a través de descripciones sobre la identificación de las y los informantes con la Universidad, la experiencia disruptiva de la pandemia, la valoración de las acciones ligadas al PEER y la proyección a futuro, a partir de diferentes voces y,
- b) Acceder a información relevante para la nueva gestión, mediante la obtención de testimonios constitutivos de una *memoria colectiva* enmarcada en la *historia institucional*.

Edición de testimonios

Se procederá a una selección de segmentos testimoniales, con la finalidad de ofrecer una narrativa que, dando cuenta de la polifonía, ofrezca la referencialidad constitutiva de una identidad comunitaria, ligada a la experiencia de la pandemia y cómo fue encarada por nuestra Universidad.

Ejemplo preliminar de selección de testimonios para la conformación de una *memoria colectiva*

... aunque sí utilizo en Zoom esto de hacer grupos para tener en el taller, no he logrado todavía esa interacción entre los muchachos, generalmente cuando entro al grupo de Zoom están callados, entonces les digo cómo van, si tienen alguna duda y pues que casi casi que les tengo que decir a ver fulanito dime qué han hecho, no pues todo bien, después de un año todavía no logro que haya esa interacción que sí tengo con ellos en el salón de clases...

Docente de CBI, UAM-Iztapalapa

Ya tiene mucho tiempo que no veo a mis amistades e incluso amigos que yo consideraba grandes amigos pues ya no lo son tanto porque algunos ya se dieron de baja, otros pues ya no hemos coincidido en grupos y el hablarte en una cámara con el profesor en la misma cámara no es la misma comodidad ni es la misma cordialidad que podemos tener entre amigos. Y después de ahí ni modo de decirle Vuélvete a conectar a Zoom. Entonces creo que este aspecto social, sí he dejado muchas cosas pendientes...

Alumna de CSH, UAM-Xochimilco

Pues yo creo que vale la pena explorar.... una vez resuelto la cuestión tecnológica vale la pena crear como conversatorios de experiencias docentes en donde la gente comparta sus casos de éxito o de no éxito este... en la forma de dar clases a través de estos medios para ir construyendo aún digamos... un conocimiento de qué hacer para futuras ocasiones que se presenten tener como claro cuáles son las acciones a partir de... no partir de cero sino hacer uso de esa experiencia acumulada y además otra cosa es que estoy completamente convencido de que esta

experiencia de dar clases en este formato, aun regresando a lo presencial ya no va a ser lo mismo nos tiene que transformar, nos tiene que servir de algo, nos tiene que servir para dar digamos un seguimiento más... más cercano a un medio... medio de acercamiento extra a la presencialidad y debemos de aprovechar lo aprendido en esta circunstancia para potenciar nuestras clases presenciales.

Docente de CCD, UAM-Cuajimalpa

Otra cosa difícil del PEER, que no todas las materias te las dan, por ejemplo, el primer trimestre que iniciamos el PEER metí cuatro materias, de esas cuatro me dieron una, el segundo metí otras cuatro y dije necesito ya ponerme al corriente y me dieron una otra vez, en este trimestre llevo tres materias, ya me dieron más por lo menos pero sí ha sido complicado ¿No?, porque, algunas han sido constantes las materias, otras de plano me dicen es que ya no hay cupo o el profesor al final no va a dar el curso porque tiene problemas, se enfermó o cualquier cosa, pero te dicen hay problemas y no van a dar el curso, ahí se va una materia menos, te quedas y ¿ahora qué hago?, ¿cómo aproveché?, por eso es que te decía al principio, ya no sé ni en qué trimestre voy.

Alumno de CSH, UAM-Iztapalapa

Yo creo que el primer trimestre fue un desastre, ¿no? el segundo, ya como que le agarré la onda, el tercero, pues, me dio Covid entonces, lo terminé, no sé cómo, no sé cómo, no sé cómo pude porque ahí sí, o sea, lo hice de noche, ¿no? O sea, me acuerdo que, no me acuerdo muy bien, de hecho, o sea, lo daba, pero ya por inercia, porque lo sabes hacer y todo. Y ahorita que estoy ya, que ya reconozco mi fatiga, reconozco mi cansancio que no antes, como que no lo podía ubicar...

Docente de CSH, UAM-Azcapotzalco

Monitoreo de proyectos en las unidades

Múltiples fueron los esfuerzos desarrollados por la institución, tanto en Rectoría General como en cada una de las unidades académicas. La pertinencia y relevancia de las temáticas abordadas por expertos y autoridades fue evidente, entre ellos podemos mencionar los siguientes:

Lo anterior explica el incremento de las actividades de gestión, así como las de investigación y difusión de la cultura, las cuales se focalizaron tanto en la comprensión de la pandemia y sus efectos, como en la reflexión y generación de propuestas para la atención de las problemáticas emergentes y vinculadas a la crisis sanitaria, entre ellas, la salud mental. Entre ellos destacan:

1. Primera Semana Universitaria de Bienestar Comunitario y Salud Mental: Respuestas ante la COVID-19. Realizada del 26 al 30 de octubre de 2020.
2. Foros académicos: La investigación presente ante la pandemia
3. Foros metropolitanos, acciones para su atención
4. Foros desafíos a la Política PostCovid. Educación superior en tiempos de emergencia. Pensando el futuro inmediato
5. Foro Agua y Covid -19
6. Conversatorio: Oportunidades para la enseñanza remota en licenciatura
7. Conversatorio: Oportunidades para la enseñanza remota en posgrado
8. Serie UAM Radio. Salud mental

En el caso de los proyectos institucionales desplegados por las unidades destacan los siguientes.

Azcapotzalco

La creatividad, innovación e imaginación que es propia de todo espacio universitario no se detuvo con el cierre de las instalaciones escolares. Con base en los principios que guían el compromiso y la responsabilidad de la Universidad y teniendo como referente el PEER, se establecieron acciones que

[3 https://www.uam.mx/actividaduam/bcsm/](https://www.uam.mx/actividaduam/bcsm/)

generaron certidumbre dentro y fuera de la Universidad. En el contexto inédito, excepcional y de emergencia de la pandemia, mantener la actividad universitaria representó un gran desafío. Por ejemplo, el proyecto UAMedia de la UAM Azcapotzalco articula los esfuerzos del alumnado, académico y personal administrativo de todas las áreas para desarrollar proyectos de docencia, investigación, vinculación, de servicio social y de otras actividades dirigidas a impactar directa y favorablemente a organizaciones públicas, sociales o privadas o a sectores de la sociedad que se encuentren en condiciones de fragilidad debido a la pandemia del SARS CoV2 (COVID 19). Se trata de un proyecto de mantener abiertas las puertas a la sociedad. [4](https://uamedia.org/)

UAMedia de la Unidad Azcapotzalco potenció el uso de las herramientas digitales para el impacto social de la institución, como respuesta a los efectos nocivos que la pandemia generó. Nacido de un proyecto de investigación del Departamento de Administración, ahora UAMedia interactúa con Divisiones, Departamentos y Secretaría Académica de la Unidad, así como con la propia Rectoría General a través de su Coordinación General de Vinculación y Desarrollo Institucional; mediante el fomento de intervenciones estratégicas, a través de diversos proyectos de apoyo a la sociedad y a la propia comunidad universitaria en modalidades digitales que son operadas en su mayoría por los propios alumnos de la institución que ya suman más de 300. Se tiene registro de haber impactado en cerca de 25 mil usuarios internos y externos en menos de un año desde que empezó a funcionar en junio de 2020 y en él participan como asesores 14 miembros del personal académico.

UAMedia buscó aprovechar la estrategia del PEER y retoma el carácter digital, flexible y sensible, añadiendo la dimensión gratuita para acercar la universidad a la sociedad, a través de cursos en línea gratuitos impartidos que la fecha han impactado a más de 10mil personas, UAMedia MIPYME 4.0 que ha apoyado a cerca de 2mil pequeños productores, microempresas, personas físicas con diferentes oficios, cooperativas y asociaciones civiles; proyectos interinstitucionales como el que se tiene como la CONDUCEF y el Diplomado en Educación Financiera que congregó a una comunidad cercana a los 3 mil usuarios; UAMedia Idiomas y Cultura que ha llevado no sólo enseñanza gratuita de lenguas a una comunidad cercana a los 6 mil usuarios, sino un potente proyecto intercultural que rebasa fronteras; UAMEDIA Digital que comienza a explotar firmemente el carácter asíncrono de la educación digital con más de 1500 usuarios a pocos meses de su creación o UAMedia Tu empresa que ha apoyado a más de 300 microempresas con un impacto en mismo número de familias. Finalmente, en su modalidad más reciente UAMedia internacional ha logrado consolidar

[4 https://uamedia.org/](https://uamedia.org/)

una red internacional digital en más de 10 países de América Latina, junto con Canadá impulsando los propios proyectos del programa UAMedia y la fecha se cuenta ya con un impacto de más de 300 personas entre estudiantes y personal académico de Latinoamérica, participando activamente en los proyectos de Cursos y Talleres, UAMIPYME contra el COVID y movilidad digital interinstitucional.

Finalmente, el desarrollo de UAMedia durante la pandemia ha permitido consolidar un grupo de alta habilitación digital de alumnos y alumnas, egresados y egresadas que junto con académicos de la UAM atiende proyectos y actividades interinstitucionales y a más de 20 proyectos de vinculación actualmente con instituciones de gran trascendencia nacional e internacional como FONATUR, BIRMEX, Secretaría del Bienestar y 34 Universidades de México, Canadá, Colombia, Chile, Perú, Ecuador, Paraguay, Bolivia y Brasil.

Cuajimalpa

- Cuenta desde antes de la pandemia con el programa PUERTAS, proyecto universitario para alumnos saludables, en colaboración con el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz y el World Mental Health International College, de la Universidad de Harvard, que cuenta con una plataforma para la atención de problemas de índole psicológica en línea.
- Actualmente, la Unidad cuenta con una psicóloga, una nutrióloga, una sexóloga, un psiquiatra y una tanatóloga, quienes imparten talleres en línea para atender aspectos vinculados con el bienestar de la comunidad y la salud mental. Se ha abierto la posibilidad de trabajar con la población de su zona de influencia.

Lerma

- Se implementó la estrategia de involucrar a todas sus instancias académicas en los esfuerzos por generar las mejores condiciones posibles para el bienestar de su comunidad.
- Se desarrolló una estrategia de comunicación social de medidas sanitarias y de prevención, dirigida a alumnos, profesores y trabajadores administrativos.

Iztapalapa

Modelo Académico para la Construcción Colaborativa del Aprendizaje (MACCA)

El MACCA es un modelo en construcción, propuesto por un grupo de académicos comisionados para su elaboración por la Rectoría de Unidad en agosto de 2020. Basado en las Políticas Operativas de Docencia de la Unidad Iztapalapa, el Plan de Desarrollo Institucional 2011-2024 y el modelo educativo de la UAM, el modelo académico de la UAMI tiene como propósito guiar la práctica docente en los tiempos actuales, pero busca abarcar, incluso, el futuro de mediano plazo.

Es un modelo centrado en el alumno inmerso en una comunidad de aprendizaje y en el cual el aula física o virtual se transforma de un espacio de construcción de conocimientos, donde se aprende a pensar y a resolver problemas de manera colaborativa, conservando el derecho a disentir.

Se pretende mediante este modelo la conformación de una comunidad de aprendizaje multicultural e inclusiva que dé cabida a la educación para la incertidumbre, promueve el uso de estrategias de aprendizaje innovadoras, la vinculación de la investigación con la docencia, y la planificación y evaluación educativas para fortalecer el aprendizaje. El modelo enfatiza la educación mediada por tecnologías (EMT) en un continuo de modalidades que van desde la presencialidad hasta la educación totalmente virtual, que se abre a la reflexión de la comunidad académica para definir su incorporación y alcance en el proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA).

Este modelo no es solamente un planteamiento de ideas estructuradas, sino que también pretende ser un marco general de acción, en el cual se plantean y desglosan puntualmente objetivos, proyectos, líneas de acción y responsables para su consecución.

Xochimilco

Un esfuerzo de colaboración entre las diferentes instancias de apoyo destaca por su sensibilidad y compromiso con la comunidad universitaria. Se trata de la Red de Apoyo Universitario⁵ creada por la necesidad

⁵ <http://apoyoabiertoaltiempo.xoc.uam.mx/landing/app/>

de generar un abanico de posibilidades para procurar el bienestar físico y emocional de alumnas, alumnos, personal académico y administrativo que se encuentre en una situación psicoemocional delicada. El proyecto opera en dos ejes:

1er eje: **Atención social comunitaria**, encaminado a generar participación colectiva a través de distintos programas preexistente y adaptados a las necesidades derivadas de la situación de resguardo domiciliario en la pandemia, como lo son la promoción de la salud física y emocional mediante el taller "Vivir la pandemia" llevado a cabo en línea, dentro del Programa Urbano de Salud, la implementación de consultorios virtuales de nutrición, el taller "Construyendo Redes de Autoprotección" ofrecido por la oficina de Acompañamiento a las Trayectorias Académicas de los Alumnos; la difusión de problemáticas situadas a través de las emisiones del programa radiofónico "Radio abierta" que ha devenido en "Radio Abierta te escucha", Talleres online, webinarios de cineclub y material infográfico realizado por la Unidad de Prevención y Atención a la violencia de Género (UPAVIG) y una oferta cultural creada desde la Coordinación de Extensión Universitaria que inició con actividades integradoras como círculos de lectura, espacios de intercambio fotográfico y literario para producir narrativas desde el confinamiento, taller de canto en línea y paulatinamente más actividades culturales alineadas con las políticas institucionales que han colocado la difusión cultural en espacios digitales multimedia, empleando sitios web y plataformas de transmisión y difusión de contenidos en redes sociales institucionales como Facebook o canales de YouTube, lo que permite la participación colectiva y el fortalecimiento del vínculo solidario.

2do eje: **Atención Psicológica** a través del trabajo coordinado entre la sección de Servicio Social y Orientación educativa de la Coordinación de Docencia y la Licenciatura en Psicología y el postgrado Psicología social de grupos e instituciones, dando paso al Programa Emergente y a Distancia de Atención Psicológica consistente en que estudiantes del último año de la licenciatura en Psicología, asesorados por profesores de la carrera, ofrecen escucha telefónica para miembros de la comunidad universitaria. Por su parte, la sección de Orientación establece comunicación electrónica y escrita"

Apoyo y asistencia orientadas a la Salud

La Universidad ha enfrentado emergencias que han implicado adaptaciones en diferentes áreas que impactan en el quehacer universitario, con consecuencias directas en la vida diaria de las personas. Se trata de un principio fundamental en la conducción de la Universidad para generar las mejores condiciones posibles para la formación integral de los alumnos en el contexto de la pandemia.

Como comunidad, con la colaboración de alumnos, personal académico, trabajadores administrativos, órganos personales y colegiados, la UAM ha encontrado alternativas de respuesta ágiles, responsables y pertinentes.

Se presentan algunos de los principales impulsos de acciones institucionales orientadas a la atención integral a la comunidad, que vinculan la atención psicoemocional, cercanía académica y apoyos de movilidad.

Entre ellos está la creación de una Comisión interinstitucional de prevención ante la pandemia del coronavirus Covid-19; así como una subcomisión que implementó la Red de Salud Mental con la finalidad de atender la dimensión de salud emocional y manejo de estrés.

Comisión interinstitucional de prevención ante la pandemia del coronavirus Covid-19

Esta comisión se constituyó en los primeros días de marzo, la cual tuvo oportunidad de celebrar su primera reunión de forma presencial.

La Comisión —conformada fundamentalmente por académicas y académicos de las unidades Iztapalapa y Xochimilco, de las divisiones de Ciencias Biológicas y de la Salud, de Ciencias Sociales y Humanidades y de Ciencias Básicas e Ingeniería— impulsó la creación de las “Redes de salud UAM”, internas y externas, donde se contempla atención psicológica, orientación médica y apoyo en casos de violencia de género. Asimismo, se integró la Subcomisión de salud mental, que coordinó y organizó la *Primera semana universitaria de bienestar comunitario y salud mental*. Hoy como nunca, la cohesión de las unidades universitarias se convirtió en un elemento de primer orden para ver y hacer valer la trascendencia del papel de la Universidad ante un momento extraordinariamente complejo.

Como consecuencia de la cuarentena impuesta para frenar la pandemia, millones de personas están sufriendo estrés, irritabilidad o ansiedad, cuadros que se ven acompañados de síntomas físicos como insomnio, pérdida de apetito y cambios bruscos en el estado del ánimo.

Es una realidad que las acciones institucionales para eliminar las afectaciones psicológicas y psicosociales de la población universitaria son disímiles. La pandemia por Covid-19 ha interrumpido nuestras rutinas y ha trastornado toda actividad desde prácticamente cualquier punto de vista. Ha durado más de siete meses en nuestro país, con una alta probabilidad de prolongarse.

La Universidad, desde las unidades y la Rectoría General ha realizado diversos esfuerzos, coincidiendo en la importancia de construir y sostener espacios académicos de reflexión en beneficio del bienestar comunitario en el tema de la salud mental, los cuales han sido de notable interés de la comunidad, particularmente de alumnos, lo que se puede constatar en el alto número de audiencia en los eventos, preguntas durante el desarrollo de estos y la reproducción de los videos.

Antes de la pandemia había importantes resistencias al funcionamiento vía remota, tanto en términos de docencia como de gestión, y para muchas instituciones parecía un proceso marginal, lejano en el tiempo. Hoy, esto se ha convertido en lo cotidiano; y aunque para algunos la docencia, la investigación, la difusión de la cultura e incluso la gestión vía remota, más allá de sus beneficios, siguen significando procesos complicados; sin embargo, en general la comunidad ha dado un salto cualitativo en favor de la innovación educativa y seguimos avanzando.

No obstante, y esto debe subrayarse, persisten los efectos negativos del confinamiento, como la ausencia de vida social, el temor al contagio y la incertidumbre económica para millones de mexicanos. Como sabemos, la salud mental es importante en todas las etapas de la vida, así como en el bienestar emocional, psicológico y social, pues afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. Además, nos ayuda manejar el estrés, determina la manera en que nos relacionamos con los demás y la forma en que tomamos decisiones.

La adolescencia es una etapa única y formativa. Los múltiples fenómenos físicos, emocionales y sociales que se experimentan durante este periodo, sobre todo si existe una condición de vulnerabilidad, como pobreza, abuso o violencia, pueden hacer que los adolescentes sean propensos a padecer algún problema de salud mental. Promover el bienestar psicológico de los adolescentes y protegerlos de experiencias adversas y factores de riesgo que puedan afectar su potencial desarrollo es esencial tanto para su bienestar como para su salud física y mental en la edad adulta.

La misma OMS ha reconocido el *burnout* o “síndrome de estar quemado” sentimiento de estar agotado debido al desgaste laboral o profesional, como una enfermedad que parece mostrar incrementos importantes durante el confinamiento. Estos dos aspectos, aunados a los temores, la incertidumbre y las dificultades cotidianas derivadas de la contingencia sanitaria, así como el cambio radical en las dinámicas académicas y los procesos de enseñanza-aprendizaje, lo que necesariamente modificó nuestras rutinas de años, pueden aumentar el riesgo de padecer algunos trastornos o exacerbar sus efectos, como puede

ser el surgimiento de cuadros de estrés repetitivo o de ansiedad. Nuestros alumnos y profesores, así como nuestros especialistas en salud mental, han expuesto todo esto en distintos espacios. Y nadie es inmune. Por el contrario, parece ser otra pandemia, pues está aquejando a la sociedad en general y, en el caso concreto de la UAM, puede afectar a autoridades, personal administrativo, académicas y académicos, alumnas y alumnos y, desde luego, a nuestras familias.

Primera Semana Universitaria de Bienestar Comunitario y Salud Mental.

En las unidades universitarias de la UAM se han impulsado iniciativas de impacto para mitigar el impacto de la pandemia en la salud de la comunidad UAM e incluso se ha contemplado la atención a la ciudadanía de su entorno social directo. Todas las unidades han implementado acciones de atención psicológica (ansiedad, depresión, violencia de género, entre otros), para alumnos, exalumnos, y trabajadores académicos y administrativos. Se imparten numerosos talleres y conferencias a distancia en temas como relaciones sanas y afrontamiento de estrés, entre muchas otras acciones.

Iztapalapa:

- La Coordinación de Servicios Integrados para el Bienestar agrupa diversos servicios de apoyo especializados para atender el bienestar comunitario y la salud mental, entre ellos, el Programa de Apoyo y Orientación Psicológica.
- En esta Unidad opera la Línea UAM de atención psicológica (ansiedad, depresión, violencia de género, entre otros), para alumnos, exalumnos, y trabajadores académicos y administrativos.
- Se imparten numerosos talleres y conferencias a distancia en temas como relaciones sanas y afrontamiento de estrés.

Xochimilco:

- Se implementó un programa de acompañamiento emocional y psicológico, que forma parte de una red de apoyo universitario. La propuesta de intervención consiste en el desplazamiento de la tradicional atención clínica para la atención psicosocial, en un intercambio activo de escucha y acompañamiento, con la participación de profesores y alumnos de último año de la licenciatura en Psicología Social, que ofrece apoyo, facilita la expresión de las emociones y fomenta la comunicación, vía telefónica y, si se detecta alguna crisis, se propone una derivación interna al

área de orientación educativa, o al exterior, mediante convenios que se mantienen con instituciones especializadas.

Ampliación de los apoyos institucionales

Existe una diversidad de estrategias que tienen la finalidad de generar las mejores condiciones para el desempeño académico de alumnos y alumnas. Aquí presentamos algunas que nos parecen fundamentales para avanzar en un proyecto institucional integral con miras a la continuidad del PEER en el contexto de creciente incertidumbre, teniendo como punto central la atención de la comunidad universitaria.

Cabe recordar que en el Conversatorio de la comunidad organizado el trimestre 20-I resaltaron aspectos como avanzar en la modalidad semipresencial considerando la problemática de la movilidad y la realidad que viven alumnas y alumnos en sus entornos familiares.

Algunas de las múltiples estrategias implementadas y que fueron conocidas por la Comisión son las siguientes:

Azcapotzalco

Experiencia: “Cuida el ambiente... te presto una bici”, del Programa “La UAM va por la sustentabilidad”, es un proyecto de movilidad mediante el préstamo de bicicletas de la Unidad Azcapotzalco.

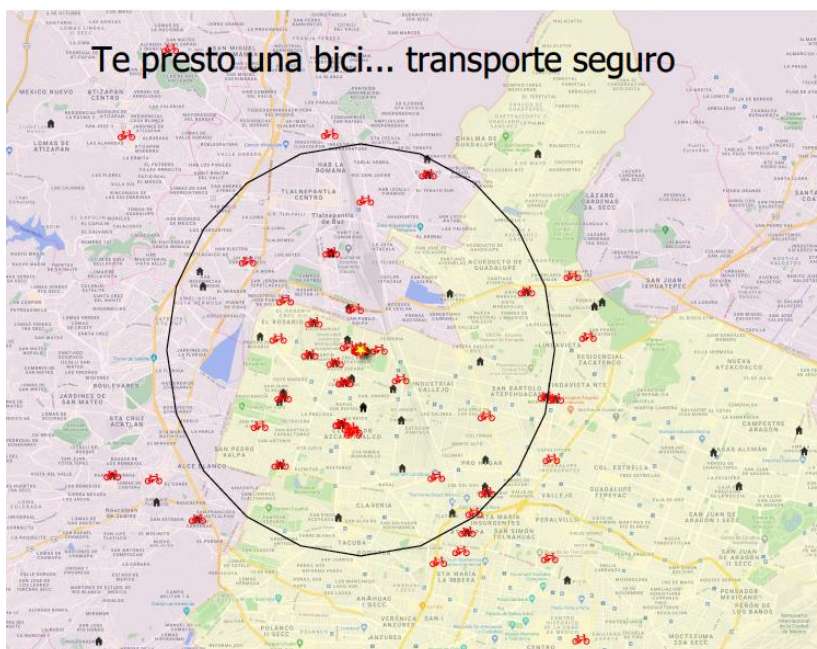
Permite a las y los beneficiarios utilizar una bicicleta para realizar los trayectos cotidianos casa-universidad-casa a lo largo de un trimestre. Las y los alumnos tienen que participar en las convocatorias de selección y cumplir con los requisitos, así como con los lineamientos y pautas de conducta para ser merecedores de dicho beneficio.

Dado que hoy día vivimos una situación extraordinaria y que las y los alumnos toman clases de forma remota, el Proyecto se amplía durante la contingencia para brindar de manera prioritaria una forma de transporte que favorezca las condiciones de salud de la comunidad estudiantil que por su necesidad utiliza transporte público incrementando su probabilidad de contagio.

Durante la primera convocatoria (trimestre 19-O) se entregaron 85 bicicletas, con lo cual se estima que se logró reducir la huella de carbono en aproximadamente cinco toneladas de CO₂ en el trimestre, y se estima que la reducción de emisiones contaminantes será de aproximadamente cuatro toneladas de CO_{2e} al trimestre en la segunda convocatoria (trimestre 20-P).

En la convocatoria actual (trimestre 20-P), se entregó un total de 127 bicicletas. A diferencia de trimestres anteriores, se está haciendo un estimado de las distancias que recorren con mayor frecuencia las y los beneficiarios del Proyecto, porque se considera que la principal contribución del programa será brindar una alternativa de transporte sin los riesgos de contactos y contagios que se tienen en los transportes públicos. En el siguiente mapa están localizados los orígenes y destinos de los y las alumnas beneficiadas por el Proyecto en esta última convocatoria (Figura 7. Geo-referenciación apoyo vial. Unidad Azcapotzalco).

Figura 7. Georreferenciación apoyo vial. Unidad Azcapotzalco



Cuajimalpa

Experiencia. Cuenta desde antes de la pandemia con el programa PUERTAS, proyecto universitario para alumnos saludables, en colaboración con el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz y el World Mental Health International College, de la Universidad de Harvard, que cuenta con una plataforma para la atención de problemas de índole psicológica en línea.

Actualmente, la Unidad cuenta con una psicóloga, una nutrióloga, una sexóloga, un psiquiatra y una tanatóloga, quienes imparten talleres en línea para atender aspectos vinculados con el bienestar de la comunidad y la salud mental.

Por su parte, desde el inicio del PEER en mayo de 2020, el cuerpo directivo de la División de Ciencias Sociales y Humanidades (Director, Secretario Académicos, jefa y jefes de Departamento, coordinadoras y coordinadores de las cuatro licenciaturas y del Posgrado) ha mantenido una preocupación permanente no sólo por la impartición de la UEA, sino también por las condiciones tanto materiales como psicosociales que están viviendo nuestras alumnas y alumnos. En este sentido, se les ha consultado para conocer sus condiciones personales en esta contingencia sanitaria, así como sus posibilidades de acceso a Internet.

Se realizaron consultas con el apoyo de representantes del alumnado, quienes han sido el puente para conocer más sobre su experiencia durante la pandemia. En particular, dos encuestas sobre acceso tecnológico, una tercera para recopilar información cualitativa sobre la experiencia del PEER en el trimestre 20I. Está en circulación una cuarta encuesta para evaluar la experiencia en el trimestre 20-P, así como las condiciones personales que están viviendo. Adicionalmente, las coordinaciones están realizando reuniones con alumnas y alumnos.

El objetivo es sistematizar la información sobre estas últimas consultas para difundir los resultados a los y las colegas de la DCSH como insumo para diseñar estrategias y atender situaciones particulares que viven nuestros alumnos y alumnas.

Iztapalapa

El Sistema Integral de Información y Planeación de la UAM Iztapalapa (SIPI) tiene como objetivo proporcionar una herramienta que facilite el acceso de manera integral a información útil y necesaria en la labor académica en la Universidad para los profesores, y en el tránsito como alumno o alumna para ellos. Proporciona una comunicación estructurada entre profesores y el alumnado, así como en los grupos de UEA. También tiene una sección de Tutorías, en la cual el tutor puede enviar a los alumnos que tiene asignados mensajes individuales o colectivos, planear reuniones, generar el reporte de tutorías, recibir mensajes de los tutorados y conocer información sobre su trayectoria académica. Por su parte, el tutorado sabe quién es su tutor, puede ponerse en contacto con él enviándole mensajes directamente desde el sistema. Para ambos hay bandejas de mensajes anteriores, indicadores de nuevo mensaje, y llegan

notificaciones de esos mensajes al correo electrónico registrado. Adicionalmente, el alumno puede subir información sobre su estado de salud, ver su información del CELEX, trámites de servicio social, recibir material de sus profesores, entre otros. Al sistema se accede desde el portal de la UAM Iztapalapa o directamente con el URL del sistema.

Las guías de uso se pueden consultar en:

Alumnos: <http://contingencia.izt.uam.mx/index.php/guia-siipi-alumnos/> (tutoría, pág. 25)

Profesores: <http://contingencia.izt.uam.mx/index.php/guia-siipi-profesores/> (tutoría, pág. 15)

La Coordinación de Servicios Integrados para el Bienestar agrupa diversos servicios de apoyo especializados para atender el bienestar comunitario y la salud mental, entre ellos, el Programa de Apoyo y Orientación Psicológica.

Finalmente, es importante resaltar que la página UAMVirtu@!, espacio de convergencia (<https://www.uam.mx/educacionvirtual/uv/>) ha incrementado sus recursos digitales que ofrecen a la comunidad universitaria información relevante tanto para su vida académica, trámites institucionales y de relevancia para el contexto de la emergencia sanitaria (Figura 9).

Figura 9. UAM virtu@! Espacio de convergencia



Propuestas de mejora para la enseñanza remota

La pandemia de Covid-19, acaecida en el mundo entero a partir de comienzos del año 2020, ha traído como consecuencia cambios importantes y vertiginosos en nuestra forma de vida y en nuestras prácticas sociales. El campo de la Educación, como elemento fundamental en el desarrollo de nuestra sociedad, no ha sido ajeno a estos cambios. Por el contrario, quienes laboramos en este ámbito hemos sido testigos y protagonistas de la rapidez con la que los educadores hemos tenido que reaccionar con el fin de no interrumpir las labores formativas de nuestras alumnas y nuestros alumnos, mediante la creación de un Programa Emergente de Educación Remota (PEER).

Tomando como base la experiencia del PEER y su evaluación en el transcurso de los trimestres anteriores, este documento tiene el propósito de formular una serie de recomendaciones que tienen la intención de generar mejoras y subsanar posibles deficiencias que, debido a la premura en el diseño del plan emergente, pudieran haberse cometido durante su implantación.

Este escenario impulsó iniciativas en torno a las propuestas orientadas al fortalecimiento del aprendizaje práctico y conocimiento aplicado, así como la ampliación de actividades de formación, asesoría y acompañamiento en el uso de tecnologías aplicadas a la enseñanza remota. Se conformó un grupo de trabajo focalizado en mejorar la enseñanza remota del PEER, en su informe, la comisión presenta las condiciones preliminares de la experiencia de la enseñanza remota en el contexto pandémico, agrupa las recomendaciones específicas en cinco grandes temas (Figura 8).

1. Comunicación social
2. Didáctico pedagógico
3. Recursos institucionales
4. Habilidades docentes
5. Normatividad en el uso de la tecnología

Se propone una estrategia general con el triple propósito de difundir, consensuar y buscar estrategias que permitan hacer posible la propuesta. (Ver <https://www.uam.mx/educacionvirtual/uv/doc/peer/iges/Anexo-12.pdf>)

Figura 8. Dimensiones para la mejora de la enseñanza remota.



En ese sentido, la estrategia implicaría presentar las propuestas con diferentes actores a fin de recibir retroalimentación, hacer los ajustes pertinentes a la misma y, finalmente, definir las instancias que se encargarían de instrumentarla. La estrategia propuesta está constituida por tres momentos.

1. Presentar la propuesta a la Subcomisión para recibir retroalimentación y enriquecerla.
2. Una vez integradas las recomendaciones de la subcomisión, solicitar cita con el Rector General a fin de presentarle la propuesta, recibir recomendaciones de su parte y, en caso de que el Rector General esté de acuerdo, acordar con él la estrategia para hacer la presentación de la propuesta en la siguiente reunión de la JURESEDI.
3. De la presentación de la propuesta en la JURESEDI y de la retroalimentación recibida, se acordará la forma en la que cada Unidad abordará la ejecución de las recomendaciones, a través de la conformación de diferentes equipos de trabajo. Como apoyo al desarrollo de las propuestas, se proporcionarán rúbricas que permitan dar seguimiento a los trabajos de los equipos de las unidades.

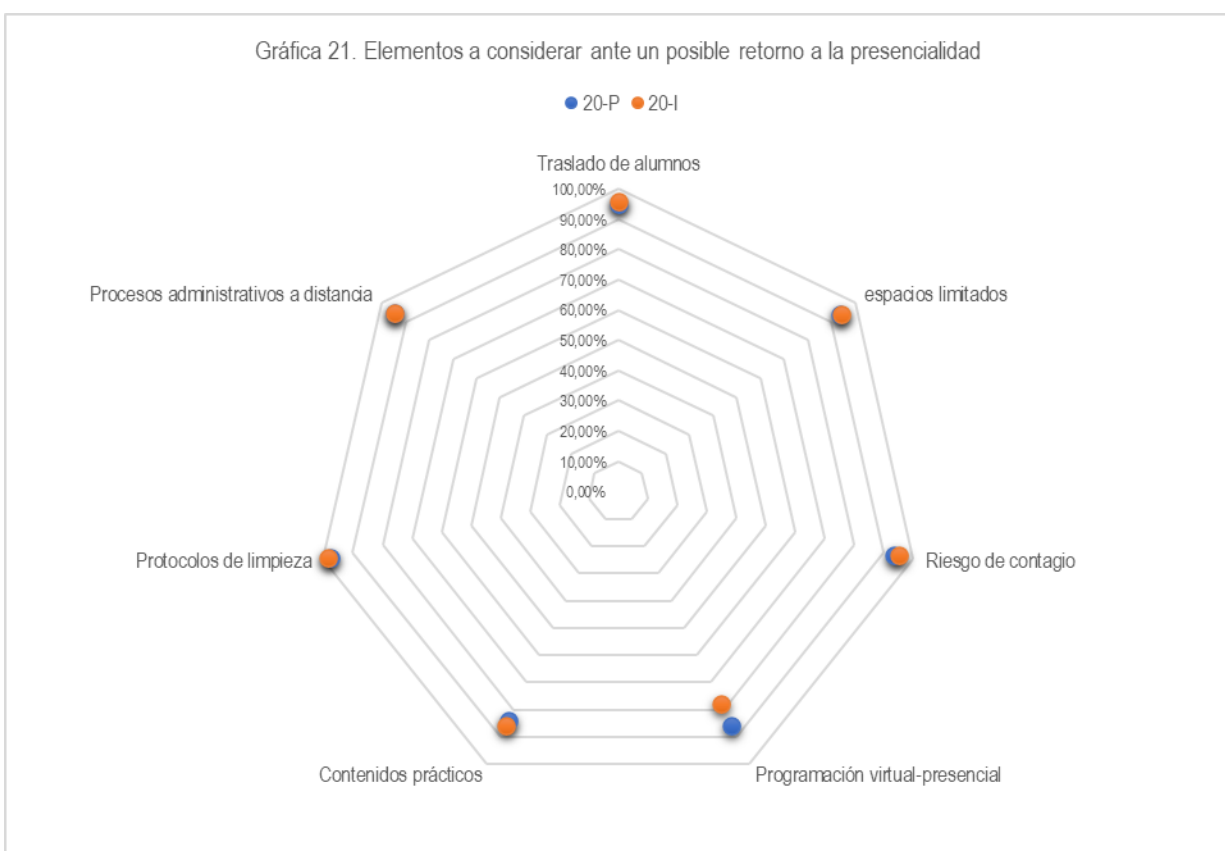
Así mismo, se planeará una agenda de revisión de avances en la que las distintas unidades presenten sus logros y dificultades, así como nuevas recomendaciones.

Esta información se complementa con dos elementos, el primero refiere al Conversatorio entre coordinadores de estudios tanto de nivel licenciatura como de posgrado (Anexo 1), donde se destacan las siguientes preocupaciones:

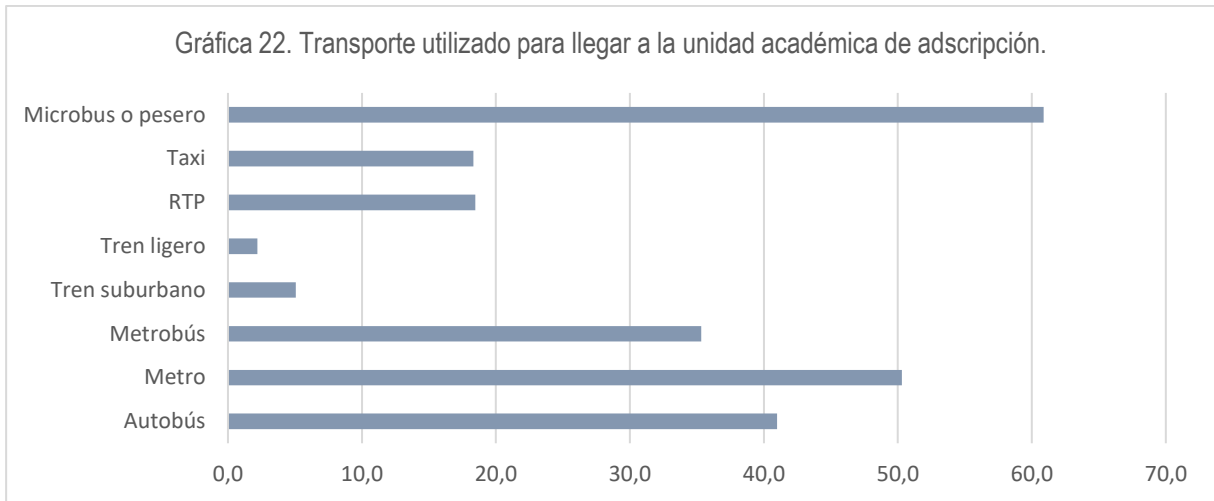
1. Continuar fortaleciendo la capacidad de la UAM para implementar la enseñanza remota;
2. Crear una plataforma institucional para evaluar el impacto de las asesorías en línea;
3. Realizar capacitaciones constantes a profesores para la enseñanza remota;
4. Incentivar la interacción y retroalimentación fluida entre profesores, alumnos y alumnas;
5. Promover entre la planta docente la sensibilización para con los alumnos, ante las diversas dificultades que ellos pueden estar enfrentado;
6. Aprovechar las redes sociales para establecer comunicación fluida con los alumnos;
7. Priorizar los objetivos de enseñanza-aprendizaje. No se puede impartir todo el curso como en la modalidad presencial;
8. Innovar en la docencia, en los contenidos de las UEA y tener mayor interacción con los alumnos;
9. Planear la logística de cada examen: plataforma a usar, número de preguntas y tiempo destinado a cada evaluación; Compartir buenas prácticas para conocer mejores formas de evaluación (herramientas prácticas);
10. Aprovechar y fortalecer la experiencia y reconocimiento que la UAM está teniendo en cuando a la creación e implementación de cursos virtuales;
11. Promover en los profesores sensibilizarse ante la situación de cada alumno, brindando material asíncrono para seguimiento a sus clases;
12. Reconocer la capacidad de adaptación de toda la comunidad UAM para adaptar sus labores en esta nueva realidad;
13. Crear instructivos para los alumnos sobre cómo usar algunas plataformas tecnológicas a usar en las UEA. No dar por hecho que los alumnos tienen dominio de todas las herramientas tecnológicas;

14. Aplicar en mayor medida una evaluación formativa, evaluando todo el proceso de aprendizaje a partir del uso de diversas plataformas tecnológicas;
15. Fijar rúbricas de evaluación claras y precisas en concordancia con los objetivos de aprendizaje establecidos.

Adicionalmente se presentan lo señalado en la encuesta al alumnado sobre sus preocupaciones frente al retorno, donde destacan el traslado, los protocolos de limpieza y el riesgo de contagio (Gráfica 21).

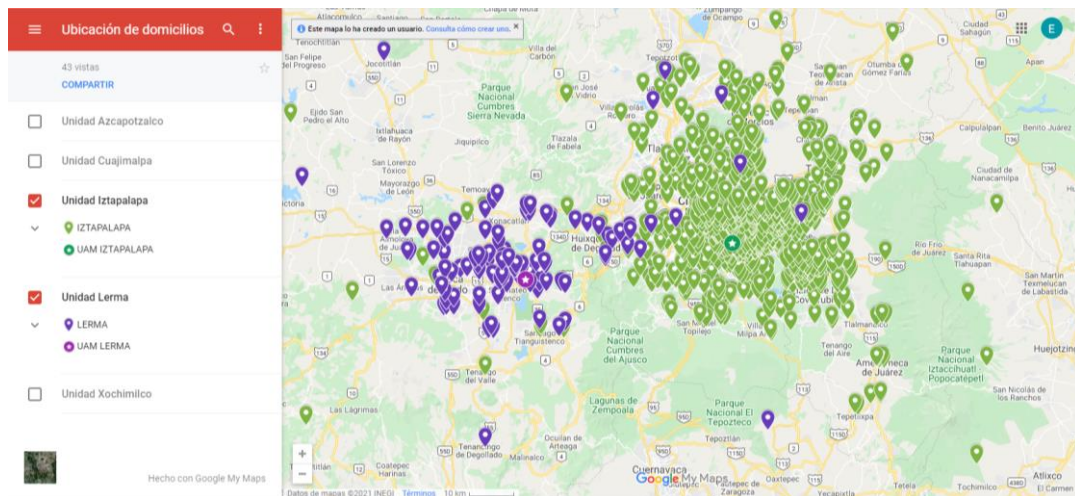


Se integró en la encuesta un apartado sobre movilidad, en donde se podrá observar que el alumnado utiliza mayoritariamente transporte público, en muchos casos más de un transporte, para llegar a la unidad académica de adscripción. (Gráfica 22).



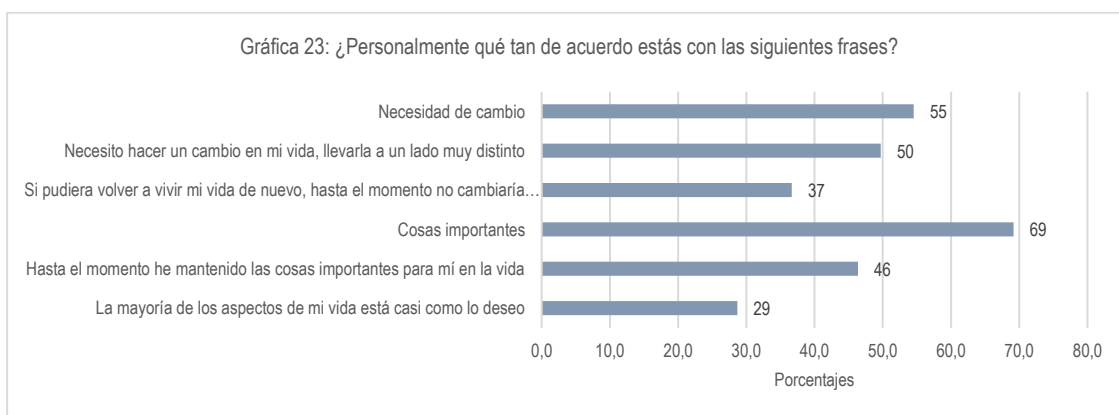
Con la finalidad de apoyar a las Unidades académicas a contar con información valiosa para su planeación, en la encuesta se solicitó el dato de ubicación de origen del traslado hacia la unidad académica. Esta información puede ser consultada, como se muestra en la figura 8, en el siguiente sitio <https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1bE87X23RCTNzAYsQQTPpNs79vAdAsMOB&ll=19.340485277869124%2C-99.17582979134875&z=10> (Figura 9. Georreferenciación encuesta 20-P).

Figura 9. Georreferenciación, encuesta 20-P



Finalmente, pero no menos importante, la comisión expone una preocupación por la salud psicoemocional de la comunidad universitaria y, en particular, de alumnas y alumnos. Por ello, se integró en la encuesta un apartado sobre **Experiencias, perspectivas y alcances** para realizar un acercamiento exploratorio sobre el bienestar subjetivo de los encuestados. El instrumento fue propuesto por expertos en

salud emocional quienes, además, realizaron la validación estadística de la encuesta. La encuesta fue aplicada en los inicios del trimestre 20-O, ya con dos trimestres de experiencia en la modalidad remota del PEER. El contexto de la pregunta fue el siguiente: Considerando lo que han sido los **últimos doce meses en su conjunto**, con sus aspectos malos, regulares y buenos, ¿personalmente qué tan de acuerdo estás con las siguientes frases? (Gráfica 23).



La segunda pregunta de este aspecto refiere a explorar su sentir emocional en el momento de la pregunta. El contexto que se planteó fue: “Considerando sólo las últimas dos semanas, y más allá de las pequeñas variaciones y cambios, ¿personalmente qué tan de acuerdo estás con las siguientes dos frases?”. Se destaca que un gran número de nuestros alumnos la estaba pasando muy mal en esos momentos.



Agradecemos a toda la comunidad; alumnas y alumnos; académicas y académicos, así como al personal administrativo el habernos apoyado y acompañado en la realización de las actividades de la comisión. Toda la información ha sido de gran valor para la conformación del presente informe. Los grandes desafíos que se han delineado en las páginas anteriores deberán ser afrontados con el pleno reconocimiento del mosaico de las experiencias expuestas, con el compromiso colectivo demostrado durante estos largos meses de distanciamiento y con la gran participación de todas y de todos.

Actividades realizadas

1. Desarrollo de matriz de indicadores.
2. Análisis de información de la encuesta de percepción.
3. Organización del primer *Conversatorio Virtual Comunidad UAM. Cuéntame tu ExPEERiencia*, con el fin de generar un espacio de reflexión sobre las diferentes experiencias en el contexto del Proyecto Emergente de Enseñanza Remota (PEER) -particularmente para conocer las experiencias de alumnos y personal académico en la forma en que enfrentan los desafíos de la modalidad remota, los aciertos y las oportunidades que tiene el PEER. Se realizó el 29 de junio de 2020 con la participación de todas las unidades y divisiones académicas.
4. Actualización y organización de la segunda encuesta de evaluación del PEER dirigida a la comunidad de alumnas y alumnos. Se realizaron cambios en aspectos del contexto del aprendizaje, uso de medios digitales para el aprendizaje, entre otras. Se adicionaron dos apartados, bienestar subjetivo y consideraciones para un retorno a la presencialidad.
5. Organización del segundo *Conversatorio Virtual Comunidad UAM. Comparte tu ExPEERiencia*. Propuso temáticas orientadas a construir cercanías y reflexionar sobre las preocupaciones que se advierten en la comunidad, realizado el 18 de febrero de 2020.
6. Organización del primer *Foro Acompañamientos para la formación universitaria y el bienestar integral*, realizado el 29 de abril de 2020. A esta actividad le antecede una indagación sobre los diferentes programas de acompañamiento vigentes en la Universidad y diversas entrevistas y consultas con los órganos responsables.
7. Propuestas de mejora para la educación remota.
8. Puesta en marcha del *proyecto piloto Chatbot* para la atención del alumnado en los diferentes servicios universitarios y escolares.
9. Indagación cualitativa mediante entrevistas a miembros de la comunidad universitaria para conocer la experiencia en el contexto del PEER.

Fuentes

1. Datos estadísticos de la Dirección de Sistemas Escolares.
2. Datos de las encuestas de percepción sobre la valoración del PEER aplicadas en los trimestres 20-I y 20-P.
3. Información proporcionada por órganos de gestión en las diferentes unidades académicas.
4. Informe del Comité de Becas Especiales
5. Informe de la subcomisión de Mejora en la enseñanza remota.
<https://www.uam.mx/educacionvirtual/uv/doc/peer/iges/Anexo-12.pdf>
6. Expresiones de los conversatorios Comunidad UAM. Cuéntanos tu ExPEERiencia
<https://www.youtube.com/watch?v=02iJaw9I5wE>
<https://www.youtube.com/watch?v=zW0TGqQWmUE>
7. Foro de acompañamientos
https://www.youtube.com/watch?v=hdCHpbg_dbl
4. Conversatorios virtuales para licenciatura
<https://www.youtube.com/watch?v=RcxdLf5kxuk>
https://www.youtube.com/watch?v=KAR_nxMsaMw
<https://www.youtube.com/watch?v=K6mcIWzECr4>
<https://www.youtube.com/watch?v=x7vqM-CT4TY>