



Acuerdos y Políticas de servicio de Aulas Virtuales

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

DIRECCIÓN ACADÉMICA





1.0 Propósito y alcance.

- 1.1. **Propósito.** Definir las políticas y los acuerdos de nivel de servicio que normaran la prestación del servicio de Aulas Virtuales para los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH).
- 1.2. **Alcance.** Las políticas y acuerdos del presente instrumento aplican para otorgar el servicio de Aula Virtual (WebEx) al personal académico y administrativo de la UACH y a los asesores externos que prestan servicios en la Coordinación de Educación Continua, Abierta y a Distancia (CECAD).

2.0 Definiciones y terminología.

Aula Virtual	Herramienta para la educación a distancia mediado por las tecnologías donde los maestros y estudiantes disponen de diversas herramientas y recursos digitales para el desarrollo de los procesos de aprendizaje. El aula virtual de la Universidad es la plataforma WebEx.
Plataforma WebEx	Plataforma de video-comunicación a través de Internet que permite la conexión de hasta 199 participantes en un aula virtual para compartir audio, video y datos.
Calendario de Eventos	Calendario en el cual se registra cada evento que es solicitado por el usuario dentro de la fecha y horario correspondiente.
Acuerdos y Políticas de Servicio	Es el documento que establece formalmente de manera clara y puntual las condiciones de prestación de los servicios de Tecnologías de Información proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información.
Usuario	Persona que utiliza los servicios de WebEx.



3.0 Acuerdos y políticas.

3.1. Generales.

- 3.1.1. A toda solicitud de servicio se le asignará un número de identificador único, el cual se le proporcionará al usuario para su posterior seguimiento.
- 3.1.2. El servicio no tiene costo directo para el usuario.
- 3.1.3. Las solicitudes deberán ser realizadas con anticipación de 24 horas laborales a la fecha del evento, de lo contrario **NO** se garantiza la prestación del servicio en tiempo y forma.
- 3.1.4. El horario laboral del CECAD es de lunes a viernes de las 08:00 horas a las 20:00 horas, excepto los días inhábiles marcados por el calendario escolar universitario vigente.
- 3.1.5. Todos los eventos se programarán con la zona horaria de la montaña.
- 3.1.6. Para los estudiantes, maestros y empleados que pertenezcan a la Universidad solo se les aceptará las solicitudes con la cuenta de correo institucional.
- 3.1.7. Solo se aceptarán solicitudes para la programación de eventos en un rango máximo de seis meses.
- 3.1.8. En periodos vacacionales y días inhábiles no se proporcionará el servicio WebEx.
- 3.1.9. Todos los eventos que se realicen serán grabados, por lo que es importante seguir las recomendaciones del manual de buenas prácticas y rúbrica de aula virtual.
- 3.1.10. Es responsabilidad del presentador conocer el uso del aula virtual institucional (WebEx).

3.2. Canales de comunicación.

- 3.2.1. Los canales para que el usuario solicite el servicio de WebEx podrá ser a través de:
 - 3.2.1.1. Mediante el correo electrónico videoconferencias@uach.mx.
 - 3.2.1.2. Vía telefónica al número 01(614)439 1812 extensión 1712.
 - 3.2.1.3. De manera personal en la Unidad de planeación del CECAD en el campus universitario I edificio del CECAD.

3.3. Usuarios y/o solicitantes.

- 3.3.1. Los usuarios que podrán solicitar el servicio de WebEx son:
 - 3.3.1.1. Todo el personal docente y/o administrativo perteneciente a las diferentes facultades y Unidad Central de la UACH.
 - 3.3.1.2. Cualquier alumno inscrito en los programas educativos virtuales de la UACH.

3.4. Propietario del servicio.

- 3.4.1. El responsable de administrar y gestionar las sesiones a través de WebEx es el CECAD.

3.5. Tipos de solicitudes.

- 3.5.1. El usuario podrá realizar los siguientes tipos de solicitudes de este servicio:
 - 3.5.1.1. Llevar a cabo clases de asignaturas
 - 3.5.1.2. Capacitación
 - 3.5.1.3. Conferencia
 - 3.5.1.4. Foros
 - 3.5.1.5. Panel
 - 3.5.1.6. Cursos de educación continua
 - 3.5.1.7. Reuniones de trabajo



3.6. Solicitudes de servicio.

3.6.1. Para la prestación del servicio de WebEx se llenara el formato de "Solicitud de servicio de WebEx" que corresponda de acuerdo a su categoría para el control interno de solicitudes.

3.6.1.1. El solicitante deberá proporcionar los siguientes datos:

3.6.1.1.1. Indicar el tipo de evento.

3.6.1.1.2. Indicar un Nombre o Tema para su evento.

3.6.1.1.3. Indicar la fecha o periodo que requiera para la prestación del servicio.

3.6.1.1.4. Indicar el horario para la prestación del servicio. Hora de inicio y hora de término.

3.6.1.1.5. Nombre completo y correo electrónico del presentador o maestro.

3.6.1.1.6. Nombre (s) completo (s) y correo (s) electrónico (s) de asistente (s) o alumno (s).

3.6.1.1.7. Indicar si desea el posterior envío de liga del material de la sesión en formato digital.

3.6.1.2. En caso de que la solicitud esté incompleta se le informará al solicitante para que complete la información y pueda registrarse.

3.6.1.3. Si la solicitud no cuenta con toda la información, no se llevará a cabo el evento.

3.6.2. Los servicios registrados dentro del calendario de eventos se llevarán a cabo conforme la programación del calendario de eventos.

3.6.3. Personal del CECAD dará inicio a cada uno de los eventos y pasará el control al presentador del mismo.

3.6.4. Durante el evento de WebEx personal del CECAD estará disponible, en caso de falla, se le deberá notificar el problema presentado al teléfono 439 1812 ext. 1712 para que realice las acciones necesarias, dentro de las posibilidades físicas y técnicas, para corregir la misma y después registrará la falla en la "Bitácora de Incidentes".

3.7. Cambios y Cancelación de eventos.

3.7.1. Si el solicitante requiere hacer algún cambio o la cancelación de su evento, este deberá enviar un mensaje por correo electrónico al Administrador de Servicios WebEx a la dirección videoconferencias@uach.mx, indicando los ajustes que requiera o la cancelación del evento.

3.7.2. Las cancelaciones o cambios deberán realizarse con una anticipación mínima de 12 horas previas al evento.

3.7.3. El tiempo de tolerancia para el inicio de cada evento será de un máximo de 20 minutos, en caso de no presentarse el responsable este se cancelará.

3.8. Tolerancias de horarios.

3.8.1. El usuario y todos los participantes deberán respetar el tiempo asignado para su evento no excediendo de la hora establecida para el término de su evento.

3.8.2. De no acatarse el punto anterior el personal del CECAD podrá dar por terminada la sesión sin notificación alguna.

3.9. Requerimientos específicos.

3.9.1. En el caso de una solicitud de capacitación, el horario y fechas serán acordadas entre el usuario y el Dueño del servicio de WebEx.

3.9.2. Las actualizaciones de eventos serán registradas dentro del calendario de eventos.

3.9.3. Si el usuario requiere una copia de la grabación del evento, deberá proporcionar los medios necesarios para entregarle una copia, estos medios pueden ser memoria USB o dirección de correo.

3.9.4. El tiempo de facilitación de la liga de la grabación del evento, en caso de haberse solicitado dentro del formato, será de 24 horas hábiles posteriores a la conclusión del mismo.

3.9.5. La vigencia de la liga dentro del repositorio WebEx será de únicamente 7 días naturales, posteriores a la realización del evento.



3.10. Tiempos de respuesta.

3.10.1. El tiempo de respuesta a una solicitud de servicio será en un máximo de 24 horas hábiles a partir de la fecha y hora de asignación de la solicitud.

3.10.2. En caso de que el usuario no proporcione la información completa para el registro de su solicitud el tiempo de respuesta se detendrá hasta que el usuario complete la información, una vez que se proporcione la información necesaria los tiempos de respuesta reiniciarán.

4.0 Manejo de excepciones.

4.1. Urgencias o Solicitudes con Prioridad Crítica: Son solicitudes que se pueden realizar con dos horas de anticipación y solamente la pueden realizar jefes de departamento y directivos de Facultades y Unidad Central.

4.2. Solicitudes de servicio no resueltas: Son las que se registran en la bitácora de incidencias.

5.0 Responsabilidades.

5.1. Del Usuario.

5.1.1. Solicitar el Servicio a través de correo electrónico, llamada telefónica o personalmente en el CECAD.

5.1.2. Realizar su solicitud de servicio con anticipación de 24 horas hábiles antes del inicio de su evento.

5.1.3. Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.

5.1.4. Proporcionar una descripción clara de sus requerimientos.

5.1.5. Colaborar con el personal del Servicio de WebEx para la atención de su solicitud.

5.1.6. Informar con anticipación de cualquier cambio en los requerimientos de su solicitud.

6.0 Formatos.

6.1. Formato de solicitud del servicio

6.2. Formato de bitácora de incidencias

6.3. Calendario de eventos

7.0 Vigencia.

Del: 30 de enero de 2017

Al: 31 de diciembre de 2017