



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 normarán 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) y (ZOOM) 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 son las plataformas WebEx y ZOOM. |
| Plataforma WebEx | Plataforma de video-comunicación a través de Internet que permite la conexión de hasta 1000 participantes en un aula virtual para compartir audio, video y datos. |
| Plataforma ZOOM | Plataforma de video-comunicación a través de Internet que permite la conexión de hasta 300 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 aula virtual proporcionado por la Coordinación de Educación Continua, Abierta y a Distancia (CECAD). |
| Usuario | Persona que utiliza los servicios de aula virtual. |



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 48 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 15:00 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 o local (Chihuahua, Chih., México).
- 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 de aula virtual.
- 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.

3.2. Canales de comunicación.

- 3.2.1. Los canales para que el usuario solicite el servicio de aula virtual 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 aula virtual son:
 - 3.3.1.1. Coordinadores virtuales de las diferentes facultades de la UACH.
 - 3.3.1.2. Personal docente y/o administrativo que asigne el Director de cada una de las facultades mediante oficio titular del CECAD.
 - 3.3.1.3. Jefes de departamento de las distintas dependencias de unidad central.
 - 3.3.1.4. Personal administrativo que designe el director o coordinador general de cada una de las dependencias de unidad central mediante oficio al CECAD.
 - 3.3.1.5. Asesores académicos adscritos al CECAD.

3.4. Propietario del servicio.

- 3.4.1. El responsable de administrar y gestionar las sesiones a través de aula virtual 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 aula virtual se llenará el formato de "Solicitud de servicio de aula virtual" 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 o se entregarán los accesos para habilitar los eventos.
- 3.6.4. Durante el evento de aula virtual 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 aula virtual 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 aula virtual.
- 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 solicitarlo y 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 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 aula virtual 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 2021
- Al:** 31 de diciembre de 2021