



# UNACHI

## SECRETARÍA GENERAL 2024

**CONSEJO ACADÉMICO No.12-2024**

**Sesión Ordinaria del 27 de agosto de 2024**

### **ACUERDOS**

1. **SE APROBARON** las modificaciones al Reglamento de Retiro / Inclusión de Asignaturas de la Universidad Autónoma de Chiriquí.
2. **SE APROBÓ** el Reglamento de Corrección de Calificación, de la Universidad Autónoma de Chiriquí.
3. **SE APROBÓ** el Calendario Académico 2025- 2026, de la Universidad Autónoma de Chiriquí.
4. **SE RATIFICÓ** la convalidación de la asignatura “Lenguaje y Comunicación” cursada en la Universidad de Panamá por la asignatura Expresión Oral y Escrita de la UNACHI, a la estudiante **Lynamaría González**, con cédula 4-785-474 de la Escuela de Medicina.
5. **SE APROBÓ** la Resolución No.12-2024, la cual modifica el acuerdo de Consejo Académico No. 10-2024 que resuelve el caso de los estudiantes que ingresaron al Programa de Profesorado en Educación Media en el Centro Regional de Chiriquí Oriente (CRUCHIO) con el título de Licenciatura en Educación Bilingüe Intercultural egresados de UDELAS, (ver Resolución No. 12-2024).
6. **SE APROBÓ** el Seminario “Implicaciones Prácticas de los Datos para la Producción Científica”, de la Facultad de Ciencias de la Educación; además, que se le otorguen los puntos que correspondan en todas las áreas de las diferentes unidades académicas de la UNACHI, de acuerdo al reglamento existente.
7. **SE APROBÓ** la modificación del Calendario del Programa de Profesorado de Segunda Enseñanza Grupo 2 – CRUTA, modalidad presencial.





# UNACHI

## SECRETARÍA GENERAL 2024

Consejo Académico No. 12-2024  
Sesión Ordinaria del 27 de agosto de 2024  
Pág. 2

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIRIQUI  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE TIERRAS ALTAS  
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA DE PROFESORADO EN SEGUNDA ENSEÑANZA  
GRUPO N. 02 2024-2025**

Horario de: **7:00 am a 2:25 pm** Día: **Domingo** Modalidad: **Presencial**  
PRIMER CUATRIMESTRE: Matricula 12 al 21 de agosto de 2024.  
Inicio de Clase: 18 de clases de 2024.

ASIGNATURAS	FECHAS
EDU 620 TEORIAS DE LA EDUCACION	18, 25, de agosto, 1, 8 de septiembre
EDU 622 INVESTIGACION EN EL AULA	15, 22, 29 de septiembre, 6 de octubre
EDU 624 EDUCACION DEL ADOLESCENTE	13, 20, 27 de octubre, 3 de noviembre
EDU 626 ENFOQUE DE APRENDIZAJE	10, 17, 24 de noviembre, 1 de diciembre

SEGUNDO CUATRIMESTRE: MATRICULA: 13 al 17 de enero de 2025.

ASIGNATURAS	FECHAS
EDU 628 DIDACTICA Y TECNOLOGIA	19, 26 de enero y 2, 9 de febrero
EDU 630 ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	1, 18, 25 de febrero y 3 de marzo
EDU 632 ANDRAGOGIA	10, 17, 24 de marzo y 7 abril
EDU 634 TEORIA Y PRATICA DE LA EVALUACION	27 de abril 4, 11, 18 de mayo

TERCER CUATRIMESTRE: MATRICULA: 19 al 23 de mayo de 2025

ASIGNATURAS	FECHAS
EDU 636 DOCENCIA Y ADMISTRACION ESCOLAR	25 de mayo y 1, 8, 15 de junio
EDU 638 CURRICULUM	22, 29 de junio 6, 13 de julio
EDU 640 PRACTICA DOCENTE	20, 27 de julio 3, 10, 17, 24, 31 de agosto y 7 de septiembre
➤ SEMANA DE INDUCCIÓN	20 de julio de 2025
➤ OBSERVACION	21-25 de junio de 2025
➤ PRACTICA INTENSIVA	Del 21 de julio al 22 de agosto de 2025
➤ SUSTENTACIÓN	7 de septiembre de 2025

8. **SE APROBÓ** la recomendación de la Comisión Académica para que la Facultad de Ciencias de la Educación oferte el profesorado de Segunda Enseñanza únicamente para graduados de la Licenciatura en Orientación Educativa y Profesional de manera que el título pueda salir como Profesorado en Segunda Enseñanza con Especialidad en Orientación Educativa y Profesional.



# UNACHI

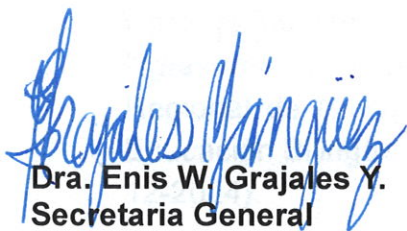
## SECRETARÍA GENERAL 2024

Consejo Académico No. 12-2024

Sesión Ordinaria del 27 de agosto de 2024

Pág. 3

9. **SE APROBÓ** el Diseño Curricular del Programa de Doctorado en Ciencias de la Educación, de la Facultad de Ciencias de la Educación.
10. **SE APROBÓ** la modificación Curricular del Plan de Estudio de la Maestría Profesional en Didáctica General para otorgar créditos a la opción de grado, de la Facultad de Ciencias de la Educación.
11. **SE APROBÓ** el nombramiento del profesor **Jonathan Ramos, con cédula No. 4-713-775, como coordinador** de los Programas de Posgrado de Especialización en Comunicación Estratégica Digital y Maestría Profesional en Comunicación Estratégica Digital y Maestría Profesional en Comunicación Estratégica Digital, de la Facultad de Comunicación Social.
12. **SE APROBÓ** el nombramiento de la profesora **Teresa Gallardo, con cédula No. 4-192-3, como coordinadora** de los programas de Posgrado y Maestría en Docencia Superior y Especialización en Supervisión y Dirección Educativa, de la Extensión Universitaria de Boquete.

  
**Dra. Enis W. Grajales Y.**  
**Secretaria General**

/Angie



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ  
SECRETARÍA GENERAL



REGLAMENTO DE RETIRO-INCLUSIÓN

El retiro-inclusión es el proceso que modifica una matrícula realizada en los diferentes niveles de pregrado, grado, postgrado, diplomados y profesorado en segunda enseñanza.

**Artículo 1:** El período de retiro-inclusión para pregrado y grado está establecido en el Calendario Académico y puede ser modificado por el Consejo Académico, según su consideración.

**Artículo 2:** Los estudiantes de pregrado, grado, diplomados, profesorado y postgrado, en un período académico, sólo podrán realizar un trámite de retiro-inclusión.

**Artículo 3:** Para realizar el trámite de retiro-inclusión de asignaturas, el estudiante debe tener cancelada la matrícula del período académico correspondiente.

**Artículo 4:** El estudiante sólo puede retirar asignaturas contempladas en el recibo de matrícula y que no estén calificadas.

**Artículo 5:** Las asignaturas a incluir, de tener prerrequisitos en el plan de estudio, este debe haberse aprobado previamente.

**Artículo 6:** Las asignaturas a incluir no deben tener choque de horario, con las demás asignaturas matriculadas por el estudiante, en el período académico.

**Artículo 7:** El trámite de retiro-inclusión puede ser prorrogado por el Consejo Académico, previa solicitud de las Unidades Académicas.

**Artículo 8:** Los trámites de retiro-inclusión tardío, tendrán un recargo debidamente establecido por la universidad y serán autorizados por el Secretario General, previa solicitud de la Unidad Académica.

**Artículo 9:** El estudiante de Postgrado podrá realizar un retiro e inclusión de materias hasta la segunda semana de cada asignatura de cada periodo académico (trimestre, cuatrimestre o semestre) del programa de estudios de posgrados que curse, se exceptúan los casos fortuitos. Este numeral se considerará para programas de profesorado en segunda enseñanza y diplomados.

**Artículo 10:** La unidad académica debe remitir las solicitudes de retiro-inclusión a la Secretaría General, con la siguiente documentación:

- ✓ Original y copia del formulario oficial, establecido por Secretaría General.
- ✓ Recibo original del pago del formulario (costo establecido por la universidad).
- ✓ Copia del recibo de matrícula del respectivo período académico.

**Artículo 11:** El trámite de retiro o inclusión no será cobrado cuando sea producto de un error administrativo, cierre del curso o alguna disposición administrativa o académica.

Las disposiciones de este reglamento no son de carácter retroactivo.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ  
SECRETARÍA GENERAL**



## REGLAMENTO DE CORRECCIÓN DE CALIFICACIONES

La corrección de calificaciones o reclamo de nota, es la corrección que se hace a la calificación final que obtuvo el estudiante en una asignatura, durante el semestre, trimestre o cuatrimestre. Basándose en:

### EXAMEN DE REHABILITACIÓN (“D” o “F”)

- **Según el Artículo 197, Numeral 3 del Estatuto Universitario:** Se da un Examen de Rehabilitación, cuando su objeto sea sustituir en sus efectos un examen ordinario o extraordinario.

### EXAMEN EXTRAORDINARIO (Incompleto “I”)

- Cuando el examen se efectúe después del período oficial de exámenes (previa justificación comprobada), en fecha, hora o lugar distintos de los señalados para los equivalentes exámenes ordinarios.

### EXAMEN DE CONVOCATORIA (“D” o “F”)

- Es el llamado a examen, al estudiante que haya obtenido una calificación final de D o F en una asignatura con excepción de aquellas materias, que, a criterio de cada unidad académica, no deben ser sometidas a este tipo de examen.
- En este caso el porcentaje de asistencia debe ser mayor al 70%.

### NALO

- Cuando el estudiante no aparece en lista oficial o en el registro de calificaciones, por pago de matrícula tardía.

### OTRAS CORRECCIONES

- Cuando el docente comete equivocación al capturar la calificación en el registro de calificaciones, previa justificación y evidencias correspondientes.

### NORMATIVAS PARA EL EXAMEN DE REHABILITACIÓN:

**Artículo 1:** El estudiante que durante el período académico hubiese acumulado, según el artículo 166 un total de 45% como mínimo en sus calificaciones, sin considerar el examen final, tendrá derecho a presentar examen de rehabilitación en esa asignatura.

**Artículo 2:** Según el artículo 202 del Estatuto Universitario, los exámenes de rehabilitación se ajustarán a las siguientes normas:

- Serán solicitados al Decano, Director de Centro Regional Universitario, Coordinador de Extensión o subsede, por el estudiante que obtenga “D” o “F” como calificación final, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la culminación del período de exámenes finales.
- Serán autorizados por el Decano, Director de Centro Regional Universitario, Coordinador de Extensión o subsede cuando el profesor de la asignatura

haya confirmado que el estudiante obtuvo “D” o “F” y cumpla con lo dispuesto en el artículo 168 del Estatuto Universitario.

- Las Unidades Académicas establecerán un plan de exámenes de rehabilitación, al cual podrán optar quienes obtuvieron “D” o “F”, en una o dos asignaturas como máximo.
- Los exámenes de rehabilitación estarán basados en el mismo contenido del examen final que reemplazan.
- El examen será preferiblemente oral y ante un tribunal de tres profesores.
- El examen no interferirá con las clases regulares de los examinadores y examinados.
- El estudiante pagará por cada examen de rehabilitación que realice, la suma que establezca la Universidad para tal fin.

**Artículo 3:** Según el artículo 25 del reglamento de la facultad de Medicina, podrá ser rehabilitada la nota semestral de “D” en no más de tres asignaturas por semestre.

**Artículo 4:** Según el artículo 26 del reglamento de la facultad de Medicina, la rehabilitación en cada materia se realizará por medio de un examen que se presentará dentro de los cinco primeros días hábiles siguientes al término de catorce días calendario después del último examen semestral. El cual se hará una sola vez.

**Artículo 5:** Según el artículo 27 del reglamento de la facultad de Medicina, las fechas de los exámenes de rehabilitación serán anunciadas oportunamente por el Decano.

**Artículo 6:** Según el artículo 28 del reglamento de la facultad de Medicina, la nota definitiva en la asignatura motivo de rehabilitación no podrá ser mayor a “C” ni menor a “D”, en los ciclos preclínicos y clínicos.

**Artículo 7:** Según el artículo 30 del reglamento de la facultad de Medicina, el estudiante no podrá rehabilitar una nota final de “D” si tiene una nota final de “F” en el mismo semestre que cursa.

**Artículo 8:** Según el artículo 22 del Reglamento General de Estudios de Posgrados el estudiante tendrá derecho a solicitar una corrección de calificación (reclamo de nota) hasta un período académico (trimestre, cuatrimestre o semestre) posterior.

Este numeral se considerará para programas de profesorado en segunda enseñanza y diplomados.

#### **NORMATIVAS PARA EL EXAMEN DE CONVOCATORIA:**

**Artículo 9:** Se establece el examen de convocatoria, en adición a lo establecido en el estatuto de la universidad, exceptuando de este examen las Facultades de medicina y los estudios de postgrado, por tener su propio reglamento. Según el artículo 31 del reglamento de la facultad de Medicina, no existe el examen de convocatoria como forma de aprobación en una asignatura.

**Artículo 10:** El examen de convocatoria comprenderá todo el contenido programático oficial de la asignatura del semestre. El llamado a convocatoria incluirá un temario, con la bibliografía correspondiente, que servirá de base para el examen, el cual será fijado en los murales de las respectivas escuelas con antelación de un mínimo de diez (10) días hábiles. El examen de convocatoria se realizará a más tardar dentro del semestre siguiente al de la obtención de la calificación.

**Artículo 11:** Las convocatorias se harán una vez por semestre y serán anunciadas por la Secretaria Administrativa de cada Unidad Académica, por instrucción de los Decanos o Directores de Centro Regional Universitario, previo acuerdo con los

Directores de Escuela y Departamentos o los Coordinadores Académicos de los Centros Regionales Universitarios, Extensiones o subsedes.

**Artículo 12:** No podrán presentarse exámenes de convocatoria de las materias fundamentales definidas en cada Facultad, en las carreras respectivas, ni en las materias en que el estudiante hubiese presentado examen de rehabilitación. Se hará un solo examen de convocatoria en cada asignatura. Este examen se realizará en fecha posterior a las fechas establecidas para el examen de reahabilitación.

**Artículo 13:** Los exámenes de convocatoria, cuando procedan, serán presentados por los estudiantes en las circunstancias siguientes:

- Que hubiera obtenido calificación semestral de D o F, en la asignatura correspondiente al examen.
- Que se inscriba en la Escuela dentro del período fijado en el calendario que trata los artículos 11 y 12 de este Reglamento.
- Que no excedan de dos (2) asignaturas en las que se presentará examen.
  - ✓ Que haya pagado el valor correspondiente a cada examen de convocatoria y presentar el recibo de pago al momento del examen.
  - ✓ Para reclamos de convocatoria se debe observar que el porcentaje de asistencia debe ser mayor a 70%.
- Los directores de Departamentos designarán una comisión conformada por tres profesores del departamento que, preferiblemente dicten o hayan dictado la asignatura objeto de la convocatoria, uno de ellos presidirá la comisión.
- La comisión definirá el tipo de examen y el procedimiento de calificación, el que se registrará en un formulario que firmarán todos los miembros de la misma, la que será remitida a Secretaría General con el formulario de corrección de calificaciones.
- La calificación obtenida en el examen reemplazará la previamente obtenida en la asignatura, y deberá ser entregada a más tardar siete (7) días hábiles después de realizado el examen.
- La convocatoria se realizará independientemente del número de estudiantes que se presenten a la misma.
- Las situaciones especiales que surjan posteriormente y que no están contempladas en este Reglamento, deberán ser remitidas al Consejo Académico para su discusión y aprobación.

*Parágrafo: Se requiere que las unidades académicas logren la entrega de calificaciones a tiempo para conocer la situación de los estudiantes y preparar las convocatorias.*

**Artículo 14:** Según el artículo 174 del Estatuto Universitario, los estudiantes de pregrado y grado tienen como plazo máximo para solicitar la corrección de calificaciones, dos periodos académicos inmediatamente posterior al de la calificación en cuestión.

*Parágrafo: No se considerará el período de verano, dentro de los dos períodos académicos.*

**Artículo 15:** El trámite de corrección de calificaciones puede ser prorrogado por el Consejo Académico, previa solicitud de las Unidades Académicas.

**Artículo 16:** Las solicitudes de corrección de calificaciones serán tramitadas considerando:



- Verificar que se cumpla lo reglamentado para exámenes de rehabilitación, convocatoria, así como el período para realizar el trámite.
- Llenar el formulario para tal fin, verificando que los datos estén correctos.
- Cada solicitud para el trámite de reclamo de nota debe poseer:
  - ✓ Formulario de corrección de calificaciones.
  - ✓ Copia del recibo de matrícula.
  - ✓ Pago del reclamo de nota (costo estipulado por la universidad)
  - ✓ Copia del registro de calificaciones. (profesorado, diplomados y postgrado)
  - ✓ Registro de calificaciones corregido.
  - ✓ En caso de rehabilitación y convocatoria debe ir anexado el examen y el recibo de pago (costo estipulado por la universidad).
  - ✓ En caso de NALO o error del docente, agregar nota de justificación del docente y las evidencias correspondientes.

**Parágrafo:** Este reglamento entrara en vigencia a partir de su aprobación y deroga cualquier otra norma que le sea contraria. Para uso de todas las unidades académicas en los niveles de pregrado, grado, profesorado, diplomados y postgrados.



# CALENDARIO ACADÉMICO 2025/26



ACTIVIDAD	PRIMER SEMESTRE 2025	SEGUNDO SEMESTRE 2025	VERANO 2026
MATRÍCULA	Del 3 al 16 de marzo	Del 4 al 17 de agosto	2 de enero
INICIO DE CLASES	Lunes 17 de marzo	Lunes 18 de agosto	5 de enero
RETIRO E INCLUSIÓN	Del 17 al 28 de marzo	Del 18 al 29 de agosto	Primera semana de clases
ÚLTIMO DÍA DE CLASES	Domingo 6 de julio	Domingo 7 de diciembre	Domingo 1 de marzo
PERÍODO DE EXÁMENES	Del 7 al 20 de julio	Del 9 al 21 de diciembre	Del 2 al 8 de marzo

## DÍAS FERIADOS

San José De David:  
19 de marzo

Fundación  
de la UNACHI:  
1 de abril

Semana Santa:  
17 al 20 de abril

Día del Trabajo:  
1 de mayo.

Día del Estudiante:  
(Día cívico laborable)  
27 de octubre

Día de Los Difuntos:  
2 de noviembre

Fiestas Patrias:  
3, 4, 5, 10, y 28 de nov.

Día de la Madre:  
8 de diciembre

Día de Duelo  
Nacional:  
20 de diciembre

Día de los mártires  
9 de enero

Carnavales:  
16 y 17 de febrero

Miércoles de ceniza:  
18 de febrero

## VACACIONES DOCENTES ENERO 2026

### OBSERVACIONES:

**MATRÍCULA:** Se habilita sábado y domingo para las Facultades, Sedes y Subsedes, Centros Regionales y Extensión Universitaria.

**DÍAS FERIADOS:** Para el distrito de David, Centros Regionales, Extensión Universitaria, Sedes y Subsedes, se considerarán días feriados los que establezcan las autoridades locales.





# UNACHI

## SECRETARÍA GENERAL 2024

**CONSEJO ACADÉMICO NO.12-2024**  
**Sesión Ordinaria, del 27 de agosto de 2024**  
**Resolución No. 12-2024**

Por la cual se aprueba la Resolución No.12-2024, la cual modifica el acuerdo de Consejo Académico No. 10-2024 que resuelve el caso de los estudiantes que ingresaron al Programa de Profesorado en Educación Media en el Centro Regional de Chiriquí Oriente (CRUCHIO), con el título de Licenciatura en Educación Bilingüe Intercultural egresados de UDELAS.

**CONSIDERANDO:**

- Que en el Consejo Académico No. 10-2024, sesión extraordinaria del 12 de julio de 2024, se aprobó por excepción otorgar la orden para el pago de diploma a estudiantes del Profesorado en Educación Media que ingresaron con el título de Licenciatura en Educación Bilingüe Intercultural egresados de la Universidad Especializada de las Américas, únicamente para este período académico 2024.
- Que los analistas de Secretaría General han solicitado modificar el Acuerdo de Consejo Académico; agregando **los nombres de los estudiantes** que ingresaron al Programa de Profesorado en Educación Media en el Centro Regional de Chiriquí Oriente (CRUCHIO) y eliminar la línea que dice: **“únicamente para este período académico 2024”**.

**RESUELVE:**

**1.** Aprobar, la modificación del Consejo Académico No. 10-2024, sesión extraordinaria del 12 de julio de 2024 de la siguiente manera:

*1.1 “Por excepción otorgar la orden para el pago de diploma a los estudiantes que ingresaron al Programa de Profesorado en Educación Media en el Centro Regional de Chiriquí Oriente (CRUCHIO) con el Título de Licenciatura en Educación Bilingüe Intercultural egresados de la Universidad Especializada de las Américas. Los estudiantes que ha detectado Secretaría General son:*

- **Eloy Pinilla Jiménez, con cédula No. 9-741-1814**
- **Miriam Pinilla Jiménez, con cédula No. 9-734-730**
- **Diógenes Pinilla Jiménez, con cédula No. 9-750-2486**
- **Sabina García Carpintero, con cédula No. 4-804-2342**
- **Marina Miranda Jiménez, con cédula No. 4-755-2167”**.

...Continua

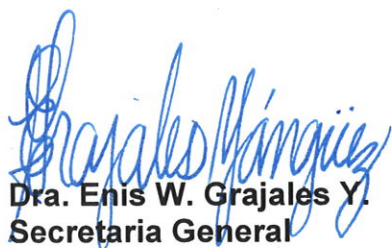
Resolución No. 12-2024  
Consejo Académico No. 12-2024 (Sesión Ordinaria)  
Pag. 2

**1.2 "Eliminar la línea que a la letra dice: "únicamente para este período académico 2024".**

*1.3 La Facultad Ciencias de la Educación, Sede, Centros Regionales, Extensiones y Sub-Sedes realizarán en conjunto, un informe de los casos pendientes que no cumplen con el Título exigido para ingresar al programa y se comprometen a no permitir el ingreso de nuevos participantes que no cuenten con los requisitos de ingreso al Programa de Profesorado en Educación Media.*

**1.4 Remitir la presente Resolución al Consejo Académico para su respectiva aprobación.**

Dada en la Universidad Autónoma de Chiriquí a los 28 días de agosto de 2024.

  
**Dra. Enis W. Grajales Y.**  
**Secretaria General**

  
**Mgtr. Etelvina de Bonagas**  
**Rectora**



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIRIQUI**  
**REGLAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO ACADÉMICO**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1:** El soporte técnico académico es un servicio que brinda asistencia y ayuda técnica a estudiantes, profesores y personal académico en el uso de tecnologías y herramientas digitales relacionadas con el ámbito educativo y las plataformas tecnológicas de la Universidad.

**Observación (Por verificar):** Este tipo de soporte puede incluir la resolución de problemas con software educativo, configuración de dispositivos relacionados con las plataformas de UNACHI, conectividad a redes, asesoramiento en el uso de plataformas educativas, entre otros servicios técnicos para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

**ARTÍCULO 2:** El objetivo de este reglamento es brindar el soporte, orientación y ayuda de los estudiantes, docentes y administrativos relacionados con los procesos académicos de la UNACHI mediados por la tecnología, así como cualquier otra herramienta o plataforma tecnológica aprobada para su uso en la universidad.

**ARTÍCULO 3:** La Universidad Autónoma de Chiriquí promueve y respeta el derecho de autor, por lo que la instalación de aplicaciones sin licencias o no autorizadas están prohibidas.

**ARTÍCULO 4:** Para efectos del entendimiento común de términos se definen los conceptos siguientes:

1. **Comisión de Soporté Técnico Académico (CSTA):** es un ente técnico designado que ofrece asesoría para la gestión del soporte técnico académico.
2. **Responsables del Soporte técnico académico:** son todos los responsables de coadyuvar en el servicio de soporte académico, tales como: docentes, unidad académica de cada facultad, Centros Regionales, Extensiones Universitarias, Dirección de Tecnología de la Información, Dirección de Tecnología Educativa, Vicerrectoría de Investigación y Posgrado, Vicerrectoría Académica, y cualquier unidad que ofrezca un servicio académico mediado por las tecnologías.
3. **Dispositivos:** Un dispositivo, en el contexto de la tecnología, se refiere a cualquier aparato o máquina que realiza funciones específicas mediante el uso de componentes electrónicos y/o mecánicos. Los dispositivos pueden ser de diferentes tipos y tamaños, desde dispositivos pequeños como teléfonos y relojes inteligentes, hasta dispositivos más grandes como computadoras, televisores y electrodomésticos.

4. **Software educativo:** El software de educación, también conocido como software de e-learning, incluye cualquier tipo de programa informático o aplicación diseñados para facilitar o mejorar los procesos de aprendizaje y enseñanza. Esto incluye una gran variedad de herramientas como: juegos educativos y simulación.
5. **Conectividad a redes:** La conectividad red es una capacidad de establecer una comunicación o crear un vínculo entre diferentes dispositivos, bien sea a través de dispositivos que se conectan a través de cables como también de manera inalámbrica, siendo una de las formas más comunes en la actualidad.
6. **Plataforma tecnológica:** es el conjunto de todas las aplicaciones y software que soportan los procesos académicos y administrativos de la Unachi.
7. **Moodle:** sistema de gestión de aprendizaje para la formación en cursos en línea, administrar contenido educativo, interactuar con los estudiantes y realizar un seguimiento del progreso del aprendizaje
8. **Plataformas de comunicación**

## **CAPÍTULO II**

### **DEL COMITÉ TÉCNICO ACADÉMICO**

ARTÍCULO 6: El Comité Técnico Académico (CSTA) es una unidad de asesoría técnica y normativa adscrita a la Vicerrectoría Académica, que orienta y apoya en situaciones que conciernen a la gestión del soporte técnico académico.

ARTÍCULO 7: El Comité Soporte Técnico Académico (CSTA) está integrado por un representante de las siguientes unidades: Vicerrectoría Académica, personal de soporte técnicos de facultades (Centros Regionales y extensiones) , Dirección de Tecnología y de la información y Vicerrectoría de investigación y Posgrados.

ARTÍCULO 8: Los representantes de las respectivas unidades académicas ante el CTL serán designados por el decano o director de cada unidad académica o administrativa.

ARTÍCULO 9: El CTA estará presidido por la vicerrectoría académica.

ARTÍCULO 10: Son funciones del CTA las siguientes:

1. Definir, revisar y actualizar políticas y parámetros que regulen el soporte técnico académico.

2. Ofrecer asesoría de tipo tecnológico en proyectos emprendidos por las unidades académicas o la Universidad, en todos los aspectos relacionados con el soporte técnico académico.
3. Establecer procedimientos y mecanismos de control que garanticen el correcto servicio de soporte técnico académico.
4. Obtener información estadística actualizada de los soportes técnicos realizados, clasificados por unidad académica y tipo de soporte técnico académico realizado.
5. Promover las prácticas correctas de soporte a todos los involucrados en ofrecer un servicio de soporte técnico académico. (acceso a manuales, video tutoriales)

### **CAPÍTULO III**

#### **ARTÍCULO 11. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL SOPORTE TÉCNICO ACADÉMICO**

Para atender los casos de soporte técnico se utilizará un sistema de soporte técnico con escalamiento el cual es un proceso en el que se involucran múltiples niveles de soporte técnico para resolver un problema o una consulta de un cliente. Este sistema involucra 3 niveles:

##### **Nivel 1.**

El usuario contacta al primer nivel de soporte técnico, que generalmente es un equipo de atención al cliente o un centro de ayuda, o un docente que atiende a sus estudiantes.

El personal de este nivel intenta resolver el problema inicial del cliente. Muchas consultas y problemas comunes se resuelven en este nivel.

##### **Nivel 2.**

Si el problema no se resuelve en el primer nivel, se escala al segundo nivel de soporte técnico con más conocimiento. Este nivel suele ser más técnico y especializado: Personal de soporte técnico de las Unidades Académicas (Facultades, Centros Regionales, Extensiones).

Los técnicos del segundo nivel tienen un conocimiento más profundo y están capacitados para abordar problemas más complejos.

##### **Nivel 3.**

En casos en los que el problema aún no se resuelve, puede ser necesario un escalamiento adicional a niveles superiores de soporte técnico: Personal de DETIC, Dirección de Tecnología Educativa, u cualquier otro personal experto.

Reglamento de Soporte Técnico Académico

Aprobado en el Consejo Académico No. 10-2024, Sesión Extraordinaria del 12 de julio de 2024

Esto podría implicar involucrar a ingenieros especializados, desarrolladores de software o expertos en la materia para encontrar una solución.

El objetivo del soporte técnico con escalamiento es garantizar que los problemas de los clientes se resuelvan de manera eficiente y efectiva, utilizando el nivel adecuado de conocimientos y recursos en cada etapa. El proceso de escalamiento asegura que los problemas complejos sean abordados por personal especializado, lo que mejora la satisfacción del cliente al proporcionar soluciones más rápidas y precisas.

#### 1. Docentes:

- Orientación y dirección sobre las particularidades del curso.
  - Orientación de acceso y uso a las diferentes plataformas (Sistema universitario, correo electrónico, Moodle, otras plataformas de comunicación, etc.)
  - Las solicitudes de soporte que no puede responder el docente serán escaladas al departamento correspondiente.
- Departamentos y Facultad:
    - Atender las solicitudes escaladas por los docentes.
    - Los casos relacionados con el campus virtual serán escalados directamente a Dirección de Tecnología Educativa.
    - Puede atender directamente las solicitudes relacionadas con los accesos y uso a las diferentes plataformas (Sistema universitario, correo electrónico, Classroom, Moodle, otras plataformas de comunicación, etc.)
    - La Facultad o Departamento determinará qué casos deben ser solucionados a través de la Secretaría General, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría Académica o Investigación y Postgrado.
    - Preparar un listado de los tipos de soporte técnico que se pueden resolver en ese nivel.
  - Dirección de Tecnología de información y Comunicación
    - Atiende los casos que provienen de Secretaría General, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría Académica o Investigación y Postgrado.
    - Bloqueo de cuentas de correos, cursos no creados en Moodle, usuarios no matriculados automáticamente, admiración de cuentas de administrativos.



- Dirección de Tecnología Educativa
  - Atender los casos relacionados con el Campus virtual y nuevas tecnologías educativas.
  - Sistema de cursos de rotación clínica
  - Plataforma Moodle
  - Sistema universitario