

## **FICHA DE SERVICIO:** Asistencia técnica para las clases presenciales y mixtas

### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El equipo de Asistencia TEC brinda atención técnica para el uso del aula en las siguientes unidades de la UP:

- ✓ Escuela de Pregrado
- ✓ Escuela de Postgrado (maestrías, Pacifico Business School, cursos especializados y programas corporativos)
- ✓ Escuela Pre-Universitaria
- ✓ Centro de Emprendimiento e Innovación
- ✓ Centro de Idiomas

El objetivo del servicio es asegurar la calidad técnica de los equipos tecnológicos, resolviendo incidencias en primera línea presentados durante el desarrollo de las clases presenciales y mixtas.

### **Alcance de Servicio**

El servicio es ofrecido para las clases presenciales y mixtas:

- Pabellón A
  - Pabellón B
  - Pabellón C
  - Pabellón E
  - Pabellón H
  - Pabellón J
  - Pabellón X
  - Pabellón Y
  - Pabellón Z
  - Sede Miraflores
  - Sede San Isidro
- 
- ✓ Se habilita los equipos tecnológicos en las aulas para el inicio de las clases.
  - ✓ Se realiza visitas inopinadas al aula y/o sesión de clase, verificando el óptimo funcionamiento de los equipos del aula y plataformas educativas.
  - ✓ Se guía a los usuarios en caso de presentar inconvenientes durante el desarrollo de la clase con las plataformas y equipos tecnológicos de la UP.

Además, en caso de que la sesión sea mixta (docentes o estudiantes en presencial y virtual):

- ✓ Docente debe crear la sesión virtual para poder habilitar la pantalla posterior con vista de estudiante.
- ✓ Se saluda al docente a través del chat de MS Teams 15 minutos antes del inicio de clases registrado en el sistema.

### **Restricciones**

- ✓ Acompañamiento permanente durante el desarrollo de la clase.
- ✓ Asumir el rol de organizador/anfitrión y sus funciones metodológicas.
- ✓ Asistencia técnica para clases en plataformas como Meets, Hangouts u otra que no forme parte del grupo de plataformas que utiliza la UP.
- ✓ Capacitación durante el desarrollo de la clase.
- ✓ Reemplazo de equipos asignados y configurados en las aulas y laboratorios por

- equipos personales. Ejemplo: Laptop asignada al podio y laboratorios.
- ✓ Modificaciones en la configuración del sistema operativo de equipos personales.

### **Perfil del solicitante**

- ✓ Docentes
- ✓ Estudiantes
- ✓ Personal Administrativo

Toda comunicación con el usuario final:

- Desde subsalas de la reunión MS Teams.
- A través del anexo 8804.
- A través del whatsapp [+51 965438747](https://wa.me/51965438747).

### **Requisitos para solicitar el servicio**

- ✓ El curso debe estar cargado y actualizado en el Powercampus.
- ✓ En caso de que la sesión sea mixta (docentes o estudiantes en presencial y virtual), el docente debe crear la sesión virtual para poder habilitar la pantalla posterior con vista de estudiante.

Recomendamos que el docente se capacite en el Uso de MS Teams para clases mixtas, puede reservar su capacitación en el siguiente enlace:

<https://outlook.office365.com/owa/calendar/UniversidadDelPacficoCapacitacione@up.edu.pe/bookings/s/mbAmFoVivUqLsvAkeuNtZA2>

### **Horario de atención**

De lunes a viernes: 07:00 - 21:30 hrs.

Sábados: 07:30 - 17:00 hrs.

### **Tiempos de atención del Servicio**

Tiempo de atención:

- ✓ Incidentes: menor a 1 hora.
- ✓ Requerimientos: menor a 48 horas.

Tiempo de respuesta: hasta 20 minutos.

### **Costo**

- ✓ Sin costo para el usuario.
- ✓ Asumido por T2D\*

*(\*) Con excepción de las clases que requieran soporte fuera del horario de atención, sujeto a disponibilidad de los especialistas. Costo asumido por la unidad solicitante.*