

CIRCULAR
UNA-VD-CIRC-026-2022
UNA-DTIC-CIRC-005-2022



FECHA: 25 de abril del 2022.

PARA: Decanatura de Centro de Estudios Generales
Direcciones de Unidades Académicas
Direcciones Académicas de Campus
Coordinación Académica de la Sede Interuniversitario de Alajuela
Coordinación de Carrera o Posgrado
Personal académico en general

DE: Vicerrectoría de Docencia y Dirección de Tecnología de Información y Comunicación.

ASUNTO: **Atención y seguimiento de eventos en el Aula Virtual Institucional (AVI).**

Estimados/as señores/as:

Como parte de las acciones de atención integral del Aula Virtual como sistema crítico de la docencia universitaria, la Vicerrectoría de Docencia y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) de la Universidad Nacional, nos permitimos informar las acciones para la atención y comunicación de incidentes en el Aula Virtual Institucional (AVI).

En la detección de un funcionamiento irregular del AVI se aplicarán los siguientes pasos:

1. Si el evento es originado en la plataforma tecnológica institucional, el personal del Centro de Gestión Informática (CGI) comunica a la Vicerrectoría de Docencia la existencia de un evento, el cual se notifica mediante un canal de Telegram y de forma conjunta trabajarán para identificar el fallo e implementar la solución.
2. Si el evento es originado en el servicio de Aula Virtual (Servidor o Sistema) el equipo humano tecnológico de la Vicerrectoría de Docencia identifica el fallo e implementa la solución.
3. Los canales internos de DTIC y Vicerrectoría de Docencia, para detectar los posibles fallos, son: la herramienta de monitoreo Nagios y Webmin y a nivel de usuarios del Aula, es a través del Whatsapp (grupo de académicos informantes) y el correo ticdocencia@una.cr.



4. Una vez identificado el fallo se determina la posible solución y tiempo estimado de restablecimiento del servicio, según se indica:
 - Si el tiempo estimado de solución es **menor o igual a 30 minutos**, la Vicerrectoría de Docencia comunica a: las Direcciones y Subdirecciones de Unidades Académicas, a las personas contactos de la población estudiantil, a los coordinadores de Posgrados y al Consejo de Rectoría.
 - Si el tiempo estimado de solución es **mayor o igual a 30 minutos**, la Vicerrectoría de Docencia comunica a la comunidad universitaria a través del correo electrónico vdocencia@una.cr y en redes sociales.
 - El comunicado debe tener como elementos base el posible fallo, las acciones que se están realizando, tiempo estimado de solución y canal de comunicación de consultas (tcdocencia@una.cr).
 - Si el tiempo de implementar la solución técnica es mayor al estimado, se comunica de nuevo a las partes.
 - Cuando el fallo dependa de una solución de personas o empresas externas a la Institución, el tiempo estimado varía y la Vicerrectoría de Docencia informará a la comunidad universitaria.

5. Una vez resuelto el fallo y restablecido el servicio:
 - Se documenta el fallo y la solución, esto se publicará a la comunidad universitaria en la página web de la Vicerrectoría de Docencia, donde además quedará la bitácora de incidencias del Aula Virtual, para que los docentes y estudiantes tengan una referencia de las posibles interrupciones del servicio y puedan realizar las adecuaciones necesarias de sus actividades académicas y evaluativas.
 - La Vicerrectoría de Docencia debe registrar el incidente en el sistema ITOP, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de gestión de incidentes [UNA-DTIC-MAPR-004-2018](#), actualizado el 22 de mayo del 2019, documentando al menos la duración, el impacto, la causa y la solución del incidente.
 - La DTIC y el personal informático de la Vicerrectoría de Docencia valorarán las posibles acciones preventivas futuras.
 - El equipo humano tecnológico de la Vicerrectoría de Docencia informa a la UEMITD, para que se comunique a las partes sobre el restablecimiento del servicio.



6. Mantenimientos preventivos:

La población estudiantil y los docentes pueden acceder a la información en relación con las fechas programadas por motivo de mantenimientos preventivos de la plataforma tecnológica de Aula Virtual, la cual se publicará en su momento, en la página de la Vicerrectoría de Docencia.

Atentamente,

M.Sc. Axel Hernández Vargas
Director
Dirección de Tecnologías de Información
y Comunicación

AHV/SCV/XPC/AQM

M.Sc. Randall Hidalgo Mora
Vicerrector de Docencia
Universidad Nacional