



PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN FRENTE A DIFICULTADES EN AULA VIRTUAL DE APPODERADO.CL

EQUIPO GESTIÓN, COLEGIO ALBERT EINSTEIN, JULIO 2020.

***Documento en permanente revisión. Sujeto a cambios.**

Para el adecuado funcionamiento de las clases virtuales, se indican a continuación dos **protocolos de actuación** frente a posibles dificultades que pueden ocurrir en el aula virtual.

Las dificultades o situaciones posibles son:

- 1- Sistema de aula virtual no funciona, por dificultades técnicas de la plataforma (o en el servidor), impidiendo el inicio y desarrollo de la clase.
- 2- Dificultades técnicas por parte del docente, impidiendo la realización de la clase virtual.
- 3- Dificultades técnicas por parte del estudiante, generando retraso en su ingreso al aula virtual o dificultades en la permanencia en esta.

1

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A:

- DIFICULTADES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA AULA VIRTUAL
- DIFICULTADES TÉCNICAS POR PARTE DE DOCENTES



Cuando estas situaciones ocurran y no logren resolverse en **15 minutos posterior al horario de inicio, la clase se suspenderá y se reprogramará en calendario de clases** (respetando la cantidad máxima de clases al día y dependiendo de la organización de cada docente). La suspensión de la clase se realizará para evitar que se provoque angustia o estrés en los estudiantes y en los docentes, por no poder realizar la sesión.

Por lo anterior, ante situaciones de esta índole, se sugiere el siguiente protocolo de actuación:

El o la docente deberá:

-Reportar la dificultad de acceder al sistema de forma inmediata a Encargada de Enlaces, asimismo, deberá utilizar la sección "¿Necesitas ayuda?", donde se solicitará asistencia a encargados de plataforma.

-Si ya han pasado 15 minutos, desde la hora de inicio de la clase, y no hay solución, se debe enviar comunicación (mediante la sección de comunicaciones en appoderado.cl) a los estudiantes indicándoles que la clase se suspenderá y se realizará una reprogramación de esta. De igual forma, si él o la docente, tiene contacto directo con estudiantes o apoderados, puede enviar información por vía WhatsApp.

El o la estudiante y su familia:

-Deberán esperar como máximo 15 minutos posterior al tiempo de inicio de la clase. Durante esos 15 minutos, se espera se mantengan conectados en el aula virtual.

-En caso de que la clase se suspenda, recibirán una notificación de esto.

-Se solicita comprensión frente a esta situación, pues, la decisión de suspender se toma para promover la tranquilidad de los estudiantes, sus familias y los docentes, quienes no siempre pueden resolver las dificultades que ocurran al hacer las clases en aula virtual.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A:

-DIFICULTADES TÉCNICAS POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES

Cuando estas situaciones ocurran se recomienda realizar las siguientes acciones:

-Verificar las conexiones de internet: intentando optimizar el uso, cerrando otras ventanas u otros programas que puedan estar utilizando internet.

-Solicitar ayuda en la sección ¿Necesitas ayuda?, ubicada en el extremo inferior derecho de la pantalla en el aula virtual. Igualmente se puede llamar a los siguientes teléfonos: 45 2405725 - 45 2405220. Además, de ser necesario, se puede enviar correo a la siguiente dirección: contacto@appoderado.cl

-Realizar un test de velocidad de internet (se indica posteriormente un manual sobre esto). Como es sabido, muchas compañías de internet han presentado diferentes problemas y esto dificulta que los estudiantes ingresen a la clase o se mantengan en esta durante toda la sesión.

**Frente a dificultades técnicas, es recomendable que él o la estudiante, envíen un mensaje por el chat de la clase (en caso de que se pueda) o un correo electrónico al profesor(a), reportando la situación ocurrida.*

MANUAL PARA REALIZAR TEST DE VELOCIDAD DE INTERNET

Para realizar el test de velocidad debemos:

1. Ingresar a la página www.google.cl, y en el buscador escribir test de velocidad.
2. Existen varias páginas que realizan test de velocidad, podemos elegir <https://www.speedtest.net/es>.
3. Debemos **realizar el test** de velocidad **cerca del router**, y si es posible, con la menor cantidad de obstáculos posible. Si hacemos la prueba, debemos asegurarnos de que hay solo **un dispositivo conectado**, que será a través del que se mide la velocidad, ya que, si conectamos más soportes al mismo tiempo, el ancho de banda se distribuye y, por tanto, disminuye.
4. Antes de apretar el botón de inicio, revisar el servidor más cercano al lugar donde está ubicado, escogiendo la opción cambiar de servidor.



5. Una vez encontrado un servidor adecuado, dar click en INICIO.

6. Los test de velocidad **miden tres características:** La **tasa de ping**, la **velocidad de descarga y la de subida**. La **primera**, también llamada **latencia**, es muy útil, ya que determina la rapidez con la que un equipo envía datos a otro y el tiempo que tarda en recibirlos. Con la **velocidad de descarga**, se mide la frecuencia (normalmente en megabits), a la que nuestro equipo recibe datos de Internet. Con la **subida**, se cuantifica justamente lo contrario, la potencia a la que el soporte en cuestión es capaz de subir sus propios datos a otros espacios como la nube.

