



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 528 del Consejo Académico,
celebrada el 24 de febrero de 2025*

INSTRUCTIVO DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO Y OPERATIVO PARA REGULAR EL USO DE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DE LA COORDINACIÓN DE APOYO A LA EDUCACIÓN MIXTA Y VIRTUAL (VIRTUAMI) DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA, UNIDAD IZTAPALAPA (UAMI)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Coordinación de Apoyo a la Educación Mixta y Virtual (VIRTUAMI), tiene por objeto propiciar la incorporación y uso eficiente de las tecnologías de la información, la comunicación, el aprendizaje y el conocimiento en la función de docencia, investigación y preservación y difusión de la cultura, así como apoyar a las divisiones académicas, departamentos y coordinaciones de estudio, en el diseño, operación e implementación de planes y programas de estudio de licenciatura y posgrado, y cursos de educación continua en sus diversas modalidades en concordancia con el Modelo Académico de Construcción Colaborativa del Aprendizaje (MACCA).

VIRTUAMI está constituida por cinco áreas de trabajo, las cuales son:

- I. *Gestión de proyectos mediados por tecnología*, cuyo objetivo es desarrollar proyectos colaborativos con las divisiones, departamentos y coordinaciones de estudio para las modalidades sugeridas en el MACCA.
- II. *Diseño pedagógico y tecnológico* (diseño instruccional) que tiene como objetivo diseñar, virtualizar e impartir cursos de formación y actualización en el desarrollo de habilidades y saberes digitales para el profesorado como para el alumnado; así como apoyar en el diseño pedagógico y tecnológico de aulas virtuales, ello incluye, la planeación didáctica, el diseño de las actividades individuales y colaborativas, los Recursos Educativos Digitales (RED) y formatos que se propongan usar, los instrumentos y herramientas para la evaluación del aprendizaje.
- III. *Desarrollo de sistemas aplicados a la educación*, el cual tiene como objetivo principal planificar, administrar, implementar, actualizar, supervisar y evaluar los servidores, sistemas de Gestión de Aprendizaje (*Learning Management System* [LMS]) o ambientes virtuales de aprendizaje institucional, así como las plataformas, software y tecnología que se opere en la Coordinación.
- IV. *Diseño Web y producción de Recursos Educativos Digitales*, cuyo objetivo principal es producir, implementar y evaluar los recursos que se requieran para programas que se implementen en la Coordinación tanto para el profesorado como para el alumnado, en sus diversas modalidades de operación.
- V. Acorde con los proyectos y necesidades de la comunidad académica, adicionalmente VIRTUAMI, integra equipos de trabajo con los perfiles idóneos para cumplir con sus funciones.

En este Instructivo, el Consejo Académico de la Unidad Iztapalapa establece las disposiciones que permitirán a VIRTUAMI regular sus recursos.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 528 del Consejo Académico,
celebrada el 24 de febrero de 2025*

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente Instructivo contiene las disposiciones que regulan el funcionamiento interno y operativo; así como el uso de las instalaciones y los servicios que ofrece VIRTUAMI.

Artículo 2. Las disposiciones contenidas en el instructivo son aplicables de manera general y obligatoria para todas las personas usuarias internas y externas, así como para el personal que labora en VIRTUAMI.

CAPÍTULO II. DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 3.

I. Persona usuaria interna. Son todas las personas que forman parte de la comunidad universitaria de la Unidad Iztapalapa y comprenden:

- a) El alumnado de licenciatura y posgrado inscrito y alumnado de otras instituciones que se encuentre cursando un programa de corresponsabilidad académica;
- b) El personal académico y administrativo adscrito a la Unidad Iztapalapa;
- c) Las personas participantes en los cursos de actualización o diplomados o quienes realicen estancias posdoctorales;
- d) Las personas egresadas de la Unidad Iztapalapa con credencial vigente de egresado;
- e) El alumnado y personal académico de otras unidades universitarias y Rectoría General.

II. Persona usuaria externa. Son todas las personas que no se ubiquen en ninguno de los supuestos previstos en la fracción anterior y que necesiten utilizar alguno de los servicios que ofrece VIRTUAMI.

Las personas usuarias externas deberán presentar una identificación oficial vigente cuando se lo requiera el personal de VIRTUAMI.

CAPÍTULO III. DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y DIGITAL

Artículo 4. Las instalaciones físicas de VIRTUAMI están conformadas por las oficinas — el mobiliario, equipo y materiales que están bajo su resguardo — que permiten desarrollar sus objetivos y funciones. En las oficinas se desarrollan actividades propias, como son: actividades operativas, actividades de la comisión académica incorporada a VIRTUAMI, asesorías, actividades de formación del profesorado y del alumnado y reuniones de trabajo que se llevan a cabo de manera presencial o por medios digitales.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 528 del Consejo Académico,
celebrada el 24 de febrero de 2025*

Artículo 5. La infraestructura digital está conformada tanto por hardware como por software, la cual está bajo el resguardo de VIRTUAMI y es de uso exclusivo para desarrollar sus actividades.

Artículo 6. Las plataformas educativas digitales, sistemas informáticos y herramientas que VIRTUAMI evalúe y determine implementar, serán accesibles y usables para los usuarios internos y externos considerados en este instructivo.

CAPÍTULO IV. DE LOS SERVICIOS

Artículo 7. De acuerdo con el objeto de VIRTUAMI los servicios que se ofrecen se organizan en:

- I. Gestión y operación de las plataformas educativas que alojan las aulas virtuales y cursos en sus diversas modalidades.
 - a. VIRTUAMI desarrollará la gestión y operación de las plataformas educativas virtuales acorde con la función de la Coordinación, las necesidades académicas de la comunidad y con las innovaciones tecnológicas; buscando interoperabilidad, seguridad, robustez, flexibilidad, estabilidad e integridad, además de los estándares internacionales que permitan escalar y colaborar con otras instituciones de educación superior nacionales e internacionales.
 - b. Las plataformas educativas virtuales o sistemas de gestión de aprendizaje que operan en la Coordinación son de carácter institucional, en consecuencia, todos los proyectos de educación mediada por tecnología, como aulas virtuales que alojan las UEA de planes y programas de estudio de licenciatura o posgrado en sus diversas modalidades, deberán ser integradas en la Coordinación, evitando duplicar esfuerzos y recursos.
 - c. VIRTUAMI procurará que las plataformas institucionales operen las 24 horas del día, los siete días de la semana durante los trimestres lectivos del calendario escolar aprobado por el Colegio Académico. En periodos intertrimestrales se programan actualizaciones y mantenimiento.
- II. Formación tecnopedagógica para el uso de recursos e instrumentos para el desarrollo de habilidades y saberes de educación mediada por tecnología, fomento de la cultura digital, la investigación y apoyo a actividades de Educación Continua.
 - a. VIRTUAMI programará jornadas y días intertrimestrales y trimestrales de trayectorias, talleres, cursos, webinars y diversas actividades formativas, acordes con las necesidades del profesorado relacionadas con la implementación de modalidades mixtas y virtuales, con la incorporación y uso de las tecnologías de la información, la comunicación, el aprendizaje y el conocimiento, así como con temas relacionados con inteligencia artificial, realidad virtual u otras tecnologías emergentes en la función de docencia, investigación y preservación y difusión de la cultura.
 - b. VIRTUAMI mantendrá un programa permanente de formación y actualización de habilidades y saberes digitales para el alumnado de licenciatura y posgrado que será publicado periódicamente en la página web y redes sociales de la Coordinación.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 528 del Consejo Académico,
celebrada el 24 de febrero de 2025*

- III. Asesoría individual o grupal para la incorporación y uso eficiente de las tecnologías de la información, la comunicación, el aprendizaje y el conocimiento en la función de docencia, investigación y preservación y difusión de la cultura.
 - a. Por una parte, involucran la participación del profesorado especialista en los temas y, por otra parte, de personas expertas en el diseño pedagógico, tecnológico y multimedia para implementar una metodología eficaz, que considere, el análisis y pertinencia de la modalidad mediada por tecnología; el diseño comunicativo, pedagógico y tecnológico; estrategias de aprendizaje activas y centradas en el alumnado; producción, curación de contenidos y recursos de aprendizaje; evaluación sumativa, formativa y retroalimentación continua; acompañamiento del alumnado y del profesorado. Los equipos de trabajo serán conformados de acuerdo al objetivo y necesidades de cada proyecto y acorde con la disponibilidad de personal con el que cuente VIRTUAMI.
- IV. Apoyo a las divisiones, departamentos y coordinaciones de estudio, en el diseño, operación e implementación de planes y programas de estudio de licenciatura y posgrado, y cursos de educación en sus diversas modalidades. VIRTUAMI implementará programas de apoyo a las divisiones, departamentos y coordinaciones de estudio para:
 - a. Desarrollo y actualización de aulas virtuales acorde con el modelo académico institucional.
 - b. Diseño e integración de recursos educativos digitales a plataformas institucionales que el profesorado ha realizado en otras plataformas con la finalidad de recuperar el esfuerzo individual y colectivo de diseño y gestión de materiales educativos.
 - c. Implementación de la modalidad extraescolar o remota; virtual o en línea, a distancia o mixta en UEA y en planes y programas de estudio de licenciatura y posgrado actuales y de nueva creación.
 - d. Admisión a especializaciones y posgrados a través de una plataforma online de registro que apoye las distintas etapas de las convocatorias de ingreso a los posgrados que gestionan las divisiones de la Unidad.
 - e. Otros que deriven de las necesidades de la comunidad.

CAPÍTULO V. GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS VIRTUALES

Artículo 8. La apertura de las aulas virtuales y la inscripción del alumnado en las plataformas institucionales, se realizará cada trimestre lectivo conforme a la programación de las divisiones, departamentos y coordinaciones de estudios. El profesorado deberá solicitar la apertura o habilitación de un aula virtual a través de la mesa de ayuda y formulario disponible en la página web de la coordinación: <https://virtuami.izt.uam.mx>



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 528 del Consejo Académico,
celebrada el 24 de febrero de 2025*

Artículo 9. El personal académico podrá solicitar un aula virtual para:

- a) Desarrollar el diseño previo a la planeación escolar;
- b) Aplicar evaluaciones de recuperación;
- c) Impartir UEA en otras divisiones o unidades académicas;
- d) Brindar tutoría o asesoría para proyectos de licenciatura y posgrado;
- e) Crear redes de investigación;
- f) Difundir la cultura;
- g) Atender alumnado de movilidad;
- h) Realizar colaboraciones con otras universidades, siempre y cuando la normatividad o reglamento lo permita y se tenga un convenio, y
- i) Realizar actividades extracurriculares y de educación continua.

Artículo 10. El personal académico podrá solicitar la apertura de un aula virtual y el registro del alumnado para un curso extracurricular o de apoyo académico, a través de un formulario que proporcionará VIRTUAMI, para ello deberá contar con el visto bueno de la persona titular de la jefatura del departamento o de la persona titular de la coordinación de estudios.

Artículo 11. El alumnado que esté inscrito en una UEA de licenciatura o posgrado de otra unidad universitaria deberá registrarse en la plataforma de dicha unidad. Se pondrá a disposición del alumnado una guía de apoyo accesible en la misma plataforma.

Artículo 12. Si el usuario tiene alguna incidencia de acceso o problema en la plataforma deberá abrir un ticket en la mesa de ayuda que estará disponible en la página de VIRTUAMI. La respuesta del ticket será conforme al orden de las solicitudes y se procurará que el tiempo de respuesta no sea mayor a 72 horas.

Artículo 13. El profesorado podrá solicitar, a través del correo de VIRTUAMI, una constancia que acredite la existencia del aula virtual en la plataforma institucional, así como, el acceso a invitados.

CAPÍTULO VI. ASESORÍAS.

Artículo 14. VIRTUAMI dispondrá de un calendario para agendar de manera digital asesorías individuales y colectivas para el acompañamiento y apoyo al profesorado y al alumnado respecto a la adopción de la tecnología educativa. Las asesorías podrán solicitarse a través del sistema de agenda digital, de manera presencial o por videocomunicación.

Las asesorías se confirman con 72 horas de anticipación y su duración no será mayor de 1 hora. Los horarios de atención de las asesorías serán los días hábiles del calendario escolar aprobados por el Colegio Académico de la UAM en el horario de 9:00 a 18:00 horas.

Artículo 15. Las asesorías son de carácter tanto tecnológico como pedagógico y pueden ser:

- a) Integración de la tecnología relacionada con el desarrollo de la docencia la investigación y en la difusión y preservación de la cultura;
- b) Desarrollo de aulas virtuales como apoyo a la modalidad presencial;
- c) Migración y desarrollo de contenidos educativos a un aula virtual institucional;
- d) Implementación de modalidades educativas mediadas por tecnología, y



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 528 del Consejo Académico,
celebrada el 24 de febrero de 2025*

- e) Admisión en línea a programas de estudio de licenciatura o posgrado u otros temas relacionados con la tecnología educativa.

CAPÍTULO VII. APOYO A LAS DIVISIONES ACADÉMICAS, DEPARTAMENTOS Y COORDINACIONES DE ESTUDIO.

Artículo 16. Bajo solicitud, las divisiones, departamentos y coordinaciones de estudio podrán solicitar a VIRTUAMI actividades de formación docente relacionadas con el diseño, operación e implementación de planes y programas de estudio de licenciatura y posgrado, cursos de educación curricular o extracurricular para las modalidades mediadas por tecnología u otros temas afines.

Artículo 17. Las divisiones, departamentos y coordinaciones de estudio, podrán solicitar apoyo a VIRTUAMI para el análisis, diseño, implementación y seguimiento de planes y programas de estudio de licenciatura o posgrado mediados por tecnología.

CAPÍTULO VIII. ALMACENAMIENTO, SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS

Artículo 18. VIRTUAMI deberá realizar de manera periódica y sistemática el respaldo de las bases de datos, contenidos en las plataformas, aulas virtuales, sistemas informáticos y herramientas digitales, asegurando su resguardo y fácil recuperación.

Artículo 19. Dado que en cada trimestre escolar al reiniciar las aulas virtuales por parte de VIRTUAMI o, en su caso, por el profesorado, se borran las interacciones y evaluaciones del alumnado, se establece que el profesorado será responsable de respaldar la actividad y evaluaciones del alumnado sí así lo decide, con fines exclusivamente académicos o de investigación, siempre salvaguardando la privacidad y uso de datos personales de acuerdo con el aviso de privacidad de la UAM.

Artículo 20. Todos los usuarios que usan las plataformas educativas y sistemas informáticos VIRTUAMI deberán firmar el aviso de privacidad y uso de datos personales avalado por la Unidad de Transparencia de la UAM.

Artículo 21. La autenticación de acceso a las plataformas educativas que operan en VIRTUAMI es a través del correo electrónico institucional u otros medios que permiten corroborar la identidad de los usuarios.

Artículo 22. Las aulas virtuales y contenidos en plataformas educativas que no hayan tenido actividad durante los últimos cinco años serán respaldadas por VIRTUAMI y dejarán de ser públicas.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 528 del Consejo Académico,
celebrada el 24 de febrero de 2025*

CAPÍTULO IX. DERECHOS DE AUTOR

Artículo 23. Los contenidos y recursos que se integren en las plataformas educativas, sistemas informáticos y herramientas digitales deberán ser de acceso libre. Los contenidos de creación propia deberán tener un licenciamiento (se recomienda la licencia *Creative Commons* con Reconocimiento y No Comercial).

Artículo 24. Los contenidos y recursos creados por el personal académico, alumnado o personal administrativo, alojados en las plataformas educativas, son propiedad de la universidad y podrán ser empleados para proyectos académicos de la institución, siempre reconociendo la autoría de las personas creadoras.

Artículo 25. La solicitud del profesorado para que un aula virtual deje de ser pública, deberá ser comunicada a la coordinación y autorizada por la persona titular de la jefatura departamento, mediante el llenado del formulario específico para ese efecto.

El aula será archivada en VIRTUAMI.

Artículo 26. El uso de las aulas virtuales y sus recursos didácticos debe apegarse al Código de Ética de la institución y el profesorado deberá fomentar dicha conducta.

CAPÍTULO X. DE LOS DERECHOS, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Artículo 27. Son derechos de las personas usuarias:

- I. Ser atendidas con respeto y cordialidad y recibir la información en un lenguaje adecuado y comprensible;
- II. Recibir, conforme al presente instructivo, los servicios que presta VIRTUAMI en forma puntual, eficaz, oportuna, con calidad, eficiencia y libre de cualquier tipo de discriminación;
- III. Recibir atención, información, asesoría sobre los servicios que proporciona VIRTUAMI, y
- IV. Presentar iniciativas, opiniones y sugerencias constructivas sobre los servicios que presta VIRTUAMI.

Artículo 28. Son responsabilidades de las personas usuarias:

- I. El uso adecuado del usuario y contraseña de acceso a las plataformas educativas, sistemas informáticos y herramientas digitales, es de carácter personal e intransferible;
- II. El uso adecuado de material y recursos educativos alojados en las plataformas digitales y aulas virtuales de las que hace uso, y
- III. Conducir su comunicación e interacción acorde con el Código de Ética de la Universidad.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 528 del Consejo Académico,
celebrada el 24 de febrero de 2025*

Artículo 29. Son obligaciones de las personas usuarias:

- I. Utilizar las instalaciones y los servicios para el fin al que están destinadas.
- II. Mostrar la credencial institucional vigente para identificarse cuando le sea requerido y para recibir los servicios contemplados en el presente instructivo;
- III. Tratar con respeto y cordialidad al personal de VIRTUAMI y a las demás personas usuarias;
- IV. Atender las indicaciones que el personal de VIRTUAMI realice con la finalidad de mantener el orden y la seguridad digital;
- V. Utilizar de manera adecuada y hacer buen uso de las instalaciones e infraestructura tecnológica, los equipos y los recursos digitales que proporcione VIRTUAMI;
- VI. No realizar actividades de comercio dentro de cualquiera de las instalaciones y en las plataformas educativas de VIRTUAMI;
- VII. Respetar la normatividad vigente concerniente a los derechos de autor;
- VIII. No vulnerar la seguridad informática, modificar o borrar software o recursos digitales que se presentan en las plataformas educativas de VIRTUAMI;
- IX. No permitir la suplantación de identidad para solicitar algún servicio de VIRTUAMI;
- X. Notificar de manera inmediata a VIRTUAMI el robo de identidad o extravío de datos de acceso;
- XI. Utilizar los servicios de VIRTUAMI únicamente para actividades académicas y de apoyo institucional;
- XII. No tomar fotografías o videos de las instalaciones o de las personas usuarias sin previa solicitud a la persona titular de la Secretaría de la Unidad y el consentimiento de las personas usuarias involucradas, y
- XIII. No incurrir en manifestaciones de indisciplina o actos de violencia física o digital, ni provocarlas.

CAPÍTULO XI. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

Artículo 30. Las personas usuarias que reciban los servicios y que por primera ocasión incumplan las disposiciones contenidas en el presente instructivo serán apercibidas para no volver a hacerlo. En caso de reincidencia perderán de forma definitiva el derecho de uso de los servicios y actividades de VIRTUAMI.

Si se trata de una incidencia que vulnera la integridad de las personas y la seguridad informática, causará baja inmediata de todos los accesos y servicios.

Artículo 31. Los casos relacionados con posible violencia de género digital, serán canalizados a la Unidad para Atender la Violencia por Razones de Género, conforme al Protocolo para Atender la Violencia por Razones de Género de la Universidad.

Artículo 32. Las situaciones no previstas en el presente Instructivo podrán ser resueltas por la persona titular de VIRTUAMI. En caso de encontrarse fuera de su ámbito de competencia, se turnará al órgano o instancia correspondiente para su resolución definitiva.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 528 del Consejo Académico,
celebrada el 24 de febrero de 2025*

CAPÍTULO XII. DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 33. De manera periódica VIRTUAMI realizará de manera electrónica las encuestas de satisfacción relacionadas con el uso de los servicios.

Artículo 34. Cuando las personas usuarias tengan alguna queja o sugerencia respecto a la atención recibida en VIRTUAMI o en cuanto a la prestación de los servicios, podrán enviarla al correo electrónico de la coordinación (virtuami@xanum.uam.mx) con copia a CODAI (codai@xanum.uam.mx)

Transitorios.

ÚNICO. El presente instructivo entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo Académico y será publicado en el Boletín Informativo de la Unidad.

CONSEJO ACADÉMICO IZTAPALAPA