



# DISPOSICIONES GENERALES PLATAFORMAS DIGITALES ACADEMICAS

ESTE DOCUMENTO REGULA EL USO DE LAS PLATAFORMAS  
DIGITALES ACADÉMICAS, SEGÚN LO ESTIPULA EL REGLAMENTO  
ESTUDIANTIL EN EL ARTÍCULO 33, INCISO D.

## SOBRE EL USO GENERAL DEL SERVICIO DE SOPORTE A PLATAFORMAS

**1.**El horario de atención del Servicio de Soporte a Plataformas Digitales es, de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 7:00 p.m. (excepto feriados).

**2.**Una vez recibida la solicitud por parte del estudiante o profesor, el tiempo de respuesta es de un máximo de **12 horas hábiles**.

**3.**Se atienden únicamente las consultas recibidas por medio del correo soporteplataformas@centrocultural.cr. Para verificar la recepción de la solicitud, el interesado recibe una conformación por correo electrónico con un número de caso asignado. En caso de no recibir dicha confirmación, es importante verificar que el correo electrónico haya sido enviado a la dirección correcta.

**4.**Las solicitudes se procesan en el orden en que fueron recibidas y con base en el Reglamento Estudiantil y estas Disposiciones Generales.

**5.**Toda solicitud recibida después del día viernes o antes de un día no hábil después las 7:00 p.m., será procesada el día lunes siguiente o el día hábil siguiente a las 10:00 a.m.

**6.** Con el fin de brindar asistencia de forma expedita, toda solicitud debe ir acompañada de una fotografía en donde se muestre el error, problema o inconveniente que se presentó, por lo que es necesario que al finalizar el trabajo de cada bloque de contenidos, el estudiante tome una fotografía donde se muestre: a) todos los ejercicios que comprenden el bloque en la pestaña de "Assignments", b) las notas obtenidas, c) el nombre del estudiante y d) el código del curso asignado. Esta fotografía sirve de respaldo al estudiante en caso de que se presente algún inconveniente.

**7.** En caso de que no se muestre algún contenido, el estudiante debe reportarlo mientras el set de contenidos correspondiente se encuentre habilitado. Además, el estudiante debe adjuntar una fotografía donde se muestre: a) los contenidos habilitados en la pestaña de “Assignments”, y donde se muestre la ausencia de los contenidos, b) el nombre del estudiante, c) el código del curso asignado y d) la fecha en la que se tomó la fotografía. Es responsabilidad del estudiante verificar que todos los contenidos se encuentran habilitados según el calendario de asignación, cada semana.

**8.** Una vez vencida la fecha máxima establecida para cada bloque, no se habilita nuevamente, salvo por las siguientes excepciones debidamente certificadas por la autoridad competente: a. Incapacidad de la CCSS por al menos 3 días.

b. Situación laboral de fuerza mayor por al menos 3 días.

c. Enfermedad o fallecimiento de familiar en primer o segundo grado de consanguinidad.

## **ESTRUCTURA GENERAL DE LA PLATAFORMA.**

**9.** Las fechas en las que cada set de contenidos está disponible, se comunican al inicio de cada período por medio del profesor o por correo electrónico, durante la primera semana de clases.

**10.** Los contenidos están ordenados de forma alfabética en orden descendente, por lo que su orden no necesariamente tiene relación con la fecha máxima para su entrega. Es responsabilidad del estudiante verificar la fecha máxima de cada set de contenidos.

**11.** La Institución vela porque el acceso a la plataforma esté disponible durante todo el tiempo que los sets de contenidos estén habilitados, no obstante, es importante que sea de conocimiento que no es posible garantizar el 100% del tiempo. Por esta razón es responsabilidad del estudiante contemplar aspectos técnicos que puedan surgir con su equipo, conexión a internet, fluido eléctrico o intermitencia típica de un servicio en línea, ya que en estos casos no se habilitan contenidos vencidos.

**12.** La plataforma puede ser accedida desde cualquier parte de mundo con una conexión a internet. De esta forma, no se toma por justificación válida que el estudiante se encuentre fuera del país, salvo en aquellos casos en que por su ubicación remota no se cuente con acceso a internet.

**13.** El uso de la plataforma se debe hacer desde una computadora, con acceso a internet y con el programa Adobe Flash Player instalado en el navegador que se utilice para acceder. Es necesario que el estudiante se asegure de que la página cuenta con los permisos para ejecutar Adobe Flash Player. El navegador recomendado es Google Chrome.

**14.** El acceso a la plataforma y la ejecución de ejercicios desde dispositivos móviles (tablets o celulares) no es permitido. Cualquier inconveniente que derive del acceso a la plataforma por estos medios, será responsabilidad del estudiante. No se habilitan contenidos vencidos por aspectos relacionados con uso de dispositivos móviles.

**15.** En caso de discrepancia entre las fechas y horas máximas de entrega que se muestran en la plataforma y las que se comunicaron a inicios del período, prevalecen las que se comunicaron a inicios del período o aquellas que sean comunicadas de forma posterior.

**16.** Únicamente se toman por válidos los contenidos y ejercicios llevados a cabo en la plataforma que es regulada por el CCCN. Para estos efectos, cuando el estudiante ingresar a su plataforma debe asegurarse de que se muestre el nombre del profesor y las fechas de inicio y final del curso. Cualquier progreso llevado a cabo accediendo a una plataforma no regulada por el CCCN se tomará como no completado.

**17.** Para cada ejercicio el estudiante cuenta con 3 intentos. No obstante, la plataforma toma la nota del último intento (y no necesariamente el más alto) realizado para cada ejercicio para calcular la nota final.

**18.** La nota de plataforma no corresponde al porcentaje de ejercicios completados por el estudiante (la barra de progreso que se muestra al ingresar a la cuenta del estudiante) sino al promedio ponderado de las notas de cada uno de todos los ejercicios.

**19.** Algunos ejercicios requieren que el estudiante ingrese información mediante el uso del teclado. La plataforma toma por incorrectos los siguientes casos: la diferencia entre mayúsculas y minúsculas, espacios innecesarios al principio o al final de una palabra u oración, signos de puntuación duplicados o ausentes, o el uso de un carácter incorrecto para el apóstrofo.

**20.** Algunos ejercicios requieren que el estudiante seleccione más de una opción correcta, por lo que al solo seleccionar una, la plataforma toma el ejercicio como incorrecto. Para su conveniencia, cada ejercicio cuenta con instrucciones en las que se indican cuántas opciones deben ser seleccionadas.

## GENERALIDADES

**21.** El estudiante es responsable de custodiar su contraseña, por lo que debe asegurarse de que esta funcione con normalidad regularmente. En caso de que por alguna razón la olvide o esta no funcione, puede solicitar una nueva mediante la opción de “He olvidado mi contraseña” en la plataforma Cl@ssroom o solicitando una reposición al correo soporteplataformas@centrocultural.cr. Es importante tomar en cuenta que, por casos relacionados con la contraseña, no se habilitan contenidos vencidos.

**22.** Es responsabilidad del estudiante mantenerse al día con sus pagos en el CCCN. El estudiante debe conocer que cuando no se encuentre al día, su acceso a la plataforma es suspendido temporalmente hasta que su situación de pago sea normalizada. El tiempo que el acceso a la plataforma esté suspendido, no podrá recuperarse, ni tampoco se habilitarán contenidos vencidos por este motivo.

**23.** Es responsabilidad del estudiante adquirir el(los) libro(s) correspondiente al nivel matriculado desde el primer día de clases. El estudiante debe conocer que cuando no se adquiriera(n) el(los) libro(s) correspondiente(s) oportunamente, su acceso a la plataforma es suspendido temporalmente hasta que el(los) libro(s) sea(n) adquiridos. El tiempo que el acceso a la plataforma esté suspendido, no podrá recuperarse, ni tampoco se habilitarán contenidos vencidos por este motivo.



***Centro Cultural***  
***Costarricense-Norteamericano***