

[CAD] Guía de Zoom



Contenido

Inconveniente o error para iniciar sesión.....	3
Motivo 1: Correo institucional de docente no ha sido creado	3
Motivo 2: Docente no ha iniciado sesión en Zoom por SSO.....	3
Motivo 3: Cuenta bloqueada por uso de contraseña incorrecta.....	5
Motivo 4: El usuario no está en el grupo de Zoom a nivel AD	5
Motivo 5: Contraseña vencida.....	7
Usuario sin licencia de Zoom	7
Motivo 1: Docente no tiene programación horaria vigente.....	7
Motivo 2: Coordinador utiliza cuenta administrativa	8
Agregar un anfitrión alternativo.....	8
Motivo 1: Docente co-dictante no tiene licencia	8
Motivo 2: Docente no sabe agregar a un anfitrión alternativo.....	9
Motivo 3: Docente externo invitado	9
Inconvenientes para iniciar o durante una reunión	9
Motivo 1: Tener la aplicación de Zoom desactualizada	9
Motivo 2: Docente anfitrión no inicia la sala	10
Motivo 3: No está ingresando con su cuenta de UTP en Zoom.....	10
Motivo 4: Orientación para crear grupos pequeños.....	11
Motivo 5: Datos personales incorrectos desde el perfil de Zoom.....	11
Inconvenientes con grabaciones	12
Motivo 1: No figura grabación en curso.....	12
Motivo 2: Error en la marca de agua de la grabación	13
Motivo 3: Docente no activó micrófono o cámara en clase.....	14
Motivo 4: Zoom tuvo inconvenientes en su plataforma.....	14
Motivo 6: Eliminar grabación	15
Programación de reuniones	15
Motivo 1: No figura programación correcta de sala en curso.....	15
Motivo 2: Figura mensaje de ID personal Deshabilitado.....	16
Motivo 3: Límite de salas programadas por 24 hrs.....	16
Motivo 4: Eliminar sala programadas	16
Motivo 5: Error al programar una sala de clase	16

Inconveniente o error para iniciar sesión

Motivo 1: Correo institucional de docente no ha sido creado

Todo docente que presenta inconveniente para iniciar sesión por SSO en Zoom, se recomienda primero verificar con el equipo de MDA; si el correo institucional ya ha sido creado o se encuentre activo.

Tener en cuenta que, si el docente no tiene correo institucional o lo tiene deshabilitado, no podrá acceder a Zoom por SSO.

Motivo 2: Docente no ha iniciado sesión en Zoom por SSO

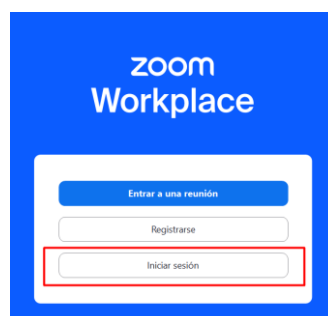
Todo docente debe iniciar sesión en cualquier plataforma de Zoom mediante la opción de SSO.

Caso contrario no figurará su cuenta en la administración de usuarios de Zoom y el sistema no podrá asignarle su licencia automáticamente para el uso del dictado de clases.

Se tiene un videotutorial sobre el inicio de sesión en Zoom por SSO: [Link](#)

Igualmente se comparte los pasos para iniciar sesión en Zoom por SSO:

1. Abrir aplicación de Zoom
2. Seleccionar la opción **“Iniciar sesión”**



3. Seleccionar la opción **“SSO”**

< Atrás

Correo electrónico o número de teléfono

Siguiente

o inicie sesión con



SSO



Google



Apple



Facebook



Microsoft

¿No tiene una cuenta? [Regístrese](#)

¿Necesita ayuda? [Chatee con nosotros](#)

- Ingresar en dominio: **utpvirtual** y luego en la opción “**Continuar**”

Iniciar sesión con SSO

Dominio de la compañía

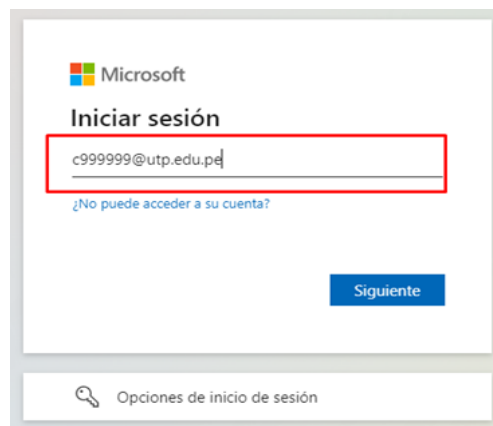
utpvirtual

.zoom.us

Continuar

[No conozco el dominio de la compañía](#)

- Luego cargará en el navegador la página de office 365 y se debe ingresar el correo institucional con la contraseña (**la misma que usa para ingresar a UTP+Class**)



Microsoft
Iniciar sesión

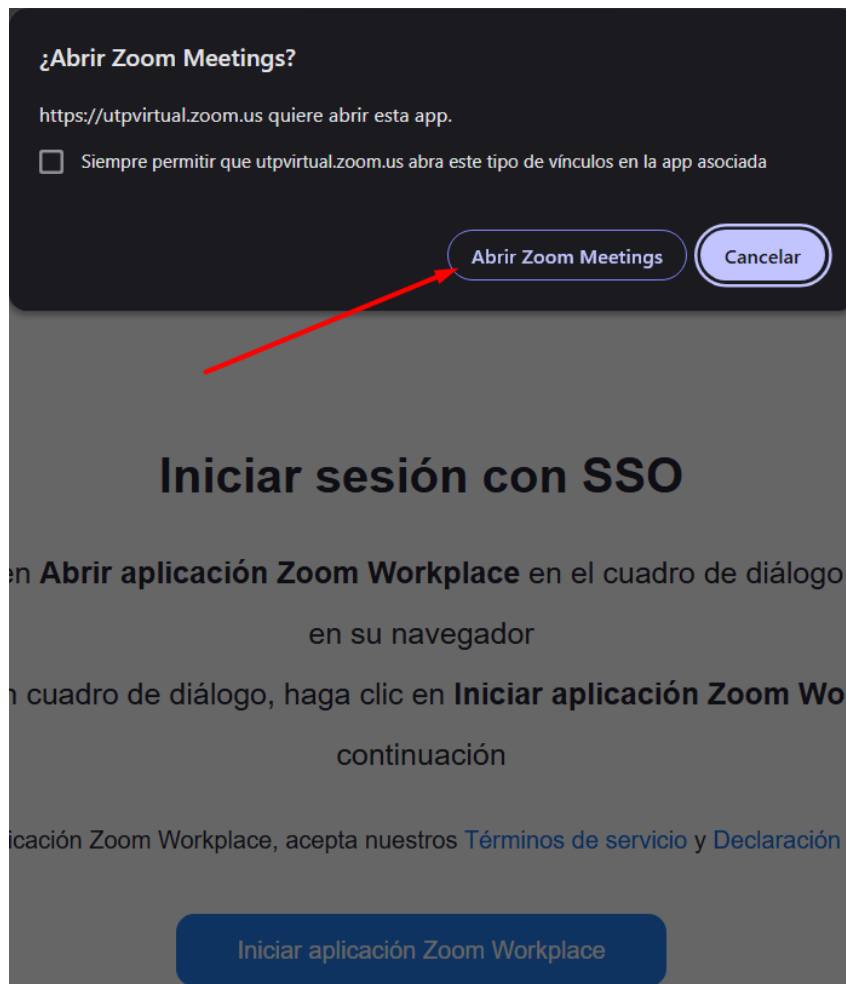
c999999@utp.edu.pe

¿No puede acceder a su cuenta?

Siguiente

Opciones de inicio de sesión

- Luego en la siguiente ventana debe hacer clic en “**Abrir Zoom Meetings**” y se abrirá la aplicación Zoom con la cuenta institucional.



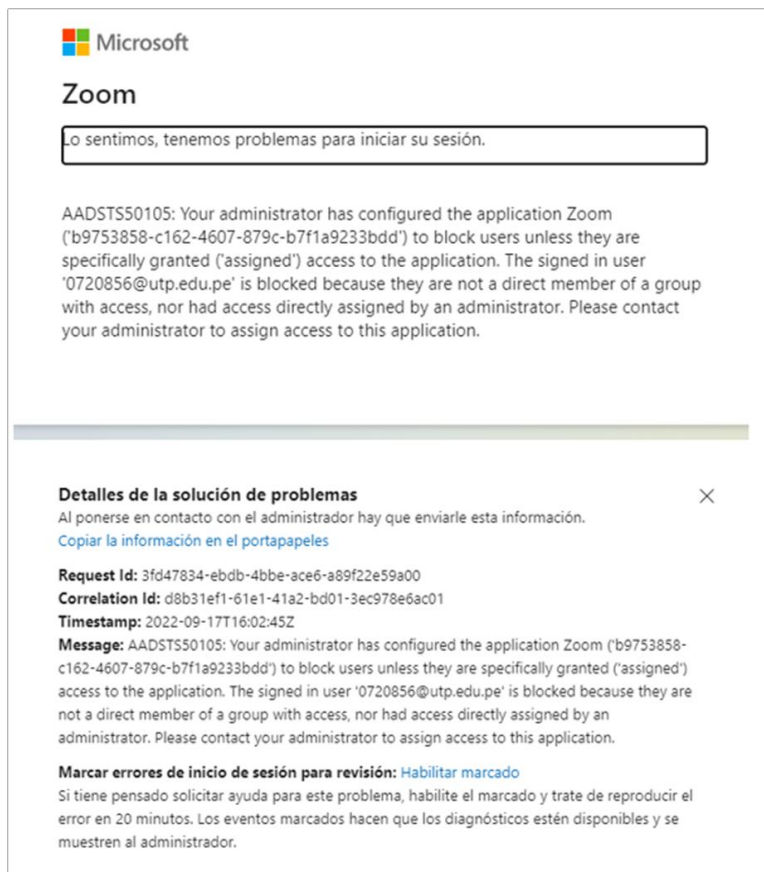
Motivo 3: Cuenta bloqueada por uso de contraseña incorrecta

En el caso que el docente ingrese de forma incorrecta su contraseña para iniciar sesión en Zoom (por método de SSO), le figurará que la cuenta se ha bloqueado.

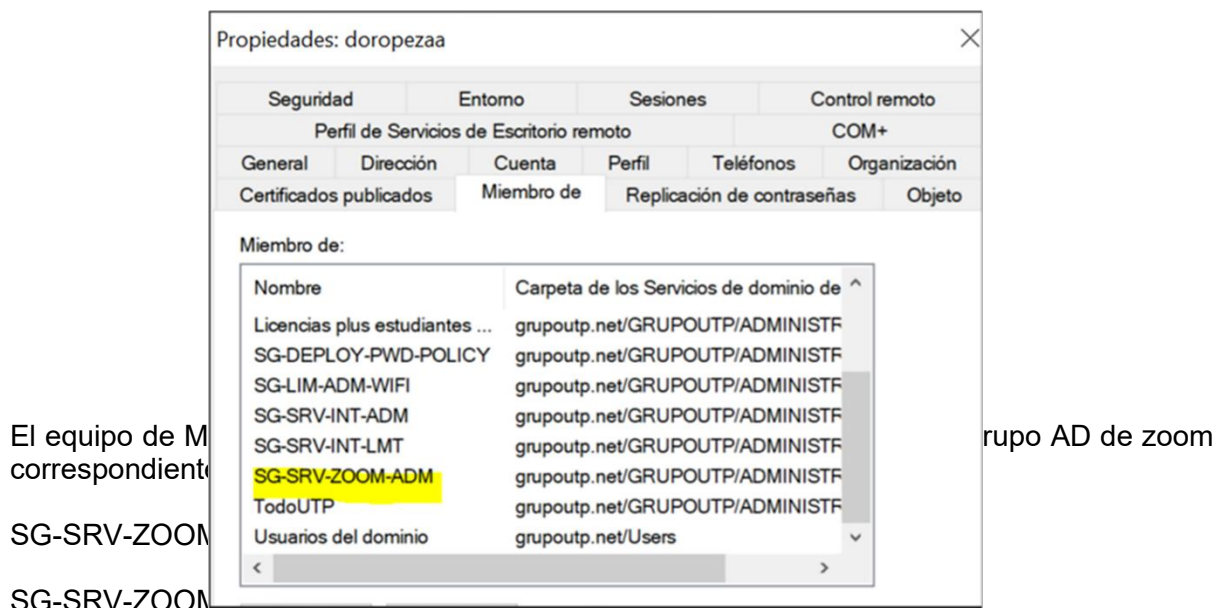
En este caso, informar al docente que **el desbloqueo de la cuenta es automatizado después de 30 minutos aproximadamente y mencionarle que su contraseña es la misma del correo institucional.**

Motivo 4: El usuario no está en el grupo de Zoom a nivel AD

Si el docente intenta ingresar a Zoom por SSO y le sale siguiente mensaje: "Lo sentimos, tenemos problemas para iniciar sesión."



El asesor de CAD debe enviar una solicitud a MDA y solicitar que puedan añadir la cuenta del usuario al grupo AD de Zoom correspondiente, por favor **poner en copia al Administrador de Zoom** (dcabrerac@utp.edu.pe).



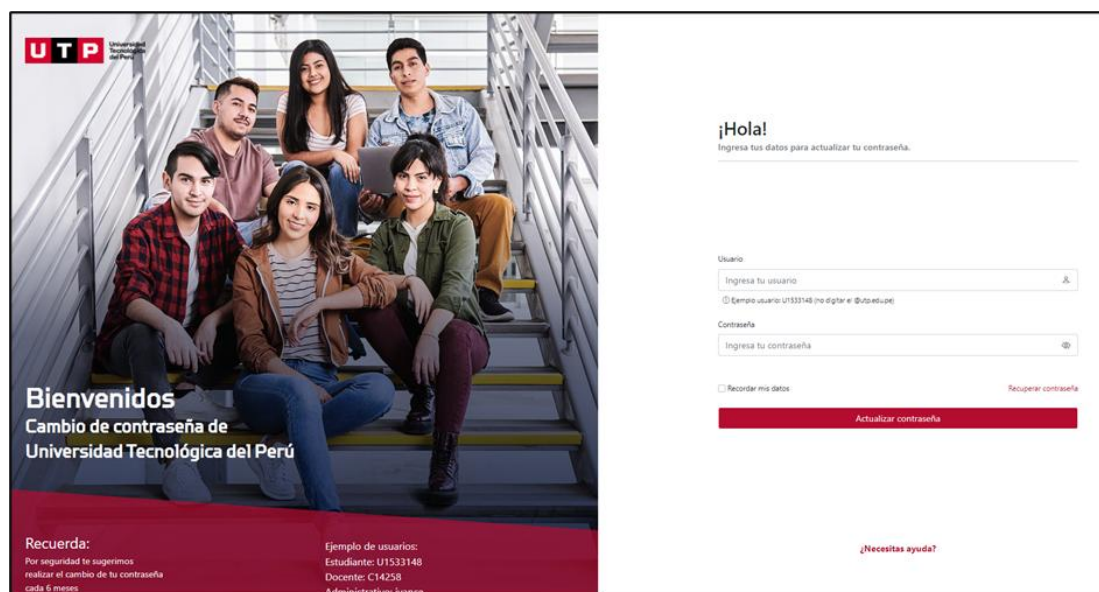
El equipo de M...
correspondiente
SG-SRV-ZOOM
SG-SRV-ZOOM

grupo AD de zoom

Luego de que MDA confirme que el usuario ya se encuentra en el grupo AD de Zoom, por favor **volver a validar en conjunto con el docente su inicio de sesión a Zoom por SSO.**

Motivo 5: Contraseña vencida

Puede darse el caso que la contraseña que utiliza el docente se encuentre vencida, en ese caso se debe brindar la orientación sobre el cambio de contraseña desde el link: <https://contrasena.utp.edu.pe/>



The image shows a banner on the left and a login form on the right. The banner features a group of students sitting on stairs, with the UTP logo in the top left. Text on the banner includes: "Bienvenidos Cambio de contraseña de Universidad Tecnológica del Perú". Below the banner, there are two columns of text: "Recuerda: Por seguridad te sugerimos realizar el cambio de tu contraseña cada 6 meses" and "Ejemplo de usuarios: Estudiante: U1533148 Docente: C14258 Administrativo: ivance". The login form on the right has the heading "¡Hola!" and the instruction "Ingresa tus datos para actualizar tu contraseña." It contains fields for "Usuario" (with a search icon) and "Contraseña" (with a visibility icon). Below these fields are checkboxes for "Recordar mis datos" and "Recuperar contraseña", a red "Actualizar contraseña" button, and a link for "¿Necesitas ayuda?".

Cualquier duda o si se presente algún inconveniente con respecto a este proceso, se deben comunicar con el equipo de MDA.

Usuario sin licencia de Zoom

Motivo 1: Docente no tiene programación horaria vigente

Tener en cuenta que todo docente que tenga su Programación Horaria (PH) en PeopleSoft (PS) para el ciclo vigente, el sistema le asignará automáticamente la licencia de Zoom respectiva. **Sólo si el docente no cuenta con PH en PS, debe informar a su Coordinador Académico para que pueda enviar el requerimiento por correo a los responsables** según la siguiente información:

- **Tutoría y Taller:** Debe coordinar con Julio Chanduvi (jchanduvi@utp.edu.pe)
- **Taller de Psicología:** Debe coordinar con Noyra Díaz (ndiazba@utp.edu.pe)
- **Taller de Servicios Universitarios:** Debe coordinar con Zoila Casas (zcasas@utp.edu.pe)
- **Clases PET y PIT:** Debe coordinar con Luis Montenegro (lmontenega@utp.edu.pe) con copia a Isaí Salinas (isalinas@utp.edu.pe)
- **Sustentaciones PET y PIT:** Debe coordinar con Angie Laveriano (alaveriano@utp.edu.pe) con copia a Isaí Salinas (isalinas@utp.edu.pe)
- **Tesis Regular:** Debe coordinar con Eduardo Chapa (echapa@utp.edu.pe) con copia a Isaí Salinas (isalinas@utp.edu.pe)

- **Actividad dominical** (custodia de curso): Debe coordinar con Eduardo Chapa (echapa@utp.edu.pe) e Isamara Quintana (jquintanal@utp.edu.pe) con copia a Rosario Lozano (rlozanoa@utp.edu.pe) y Cristian Carrillo (ccarrillor@utp.edu.pe)

De igual manera, cuando el **coordinador envía el correo al responsable mencionado**; debe **poner en copia al Administrador de Zoom (dcabrerac@utp.edu.pe)**.

- **Asesorías de Internado**: El DGA debe solicitar licencia al Administrador de Zoom (dcabrerac@utp.edu.pe), **brindando captura de PeopleSoft (PS) donde se visualice el registro del evento (tipo de internado) y el nombre del docente a cargo.**

En caso de que el docente **si cuente con Programación Horaria (PH) registrado en PeopleSoft (PS) para el ciclo vigente pero no tenga licencia Zoom**, enviar el caso al Administrador de Zoom (dcabrerac@utp.edu.pe) **con la captura de PS (se debe visualizar la sección como el nombre del docente a cargo) para la revisión.**

Motivo 2: Coordinador utiliza cuenta administrativa

En el caso que el **coordinador requiera licencia con su correo administrativo**, por favor de **orientar sobre el uso del servicio de Microsoft Teams** (tiene la misma funcionalidad de Zoom) **para sus actividades administrativas.**

Tener en cuenta que EL SERVICIO DE ZOOM ES EXCLUSIVO PARA EL DICTADO DE LAS CLASES ACADÉMICAS.

En caso de que Microsoft Teams no se ajuste a la necesidad del coordinador, puede enviar el requerimiento por correo al Administrador de Zoom (dcabrerac@utp.edu.pe) con la **justificación correspondiente y la aprobación de su jefatura, la cual estará sujeto a evaluación.**

Si el coordinador académico **tiene que dictar clase**, por favor validar que este **usando su cuenta de docente para acceder a Zoom por SSO**; puesto **la licencia sólo se encuentra asignada a cuenta de docente.**

Agregar un anfitrión alternativo a una reunión

Motivo 1: Docente co-dictante no tiene licencia

Tener en cuenta que sólo se puede asignar a un docente como anfitrión alternativo, sólo si este cuenta con licencia de Zoom. Caso contrario, en UTP+Class saldrá un error y no permitirá programar correctamente la sala de clase.

Motivo 2: Docente no sabe agregar a un anfitrión alternativo

En UTP+Class, se debe de realizar el proceso durante la programación de una sala.

Ejemplo:

The screenshot shows a web form for creating a Zoom meeting. At the top, it says 'TÍTULO SALA EN ZOOM' and 'CURSOS CICLO MARZO 2023 - 20085'. Below that is a text area for 'DESCRIPCIÓN SALA EN ZOOM (OPCIONAL)'. There are two dropdown menus for 'FECHA DE PUBLICACIÓN' (set to 24 ene, 2024) and 'DURACIÓN DE LA SALA' (00 hrs, 00 min). At the bottom, there is a section for 'DOCENTES INVITADOS (OPCIONAL)' with a text input field containing 'ejemplo1@utp.edu.pe'. A red arrow points to this field with the text 'Colocar el correo institucional del docente co-dictante'. There are 'Cancelar' and 'Finalizar' buttons at the bottom.

Motivo 3: Docente externo invitado

En este caso, por favor informar al docente que debe llenar su solicitud con tiempo de anticipación. Tener en cuenta que el tiempo de atención hasta 48 hrs laborables aproximadamente.

Para registrar la solicitud debe ingresar al link: <https://forms.office.com/r/Lkq0m2CLmp>

Inconvenientes para iniciar o durante una reunión

Motivo 1: Tener la aplicación de Zoom desactualizada

De acuerdo con lo recomendado por la empresa Zoom, se debe tener la aplicación de escritorio de totalmente actualizada.

Con ello, se puede asegurar el óptimo desempeño de la herramienta como de tener acceso al servicio de forma estable. Algunos de los inconvenientes comunes que se presentan al tener la aplicación desactualizada son:

- No abre la aplicación (es decir si se hace clic, no se inicia la aplicación de escritorio)
- Error al iniciar sesión (muestra mensaje de usuario o contraseña incorrecta)
- Cierre inesperado o sucesivo de la sala de reunión
- No se puede activar algún botón con funcionalidad (micrófono, cámara, compartir pantalla, etc)
- No se puede reconocer los periféricos de E/S (cámara y micrófono)
- No se puede escuchar o visualizar a los participantes

Ante estos casos, se debe recomendar que se descargue e instale la versión más reciente desde este enlace oficial: [Link](#)

Motivo 2: Docente anfitrión no inicia la sala

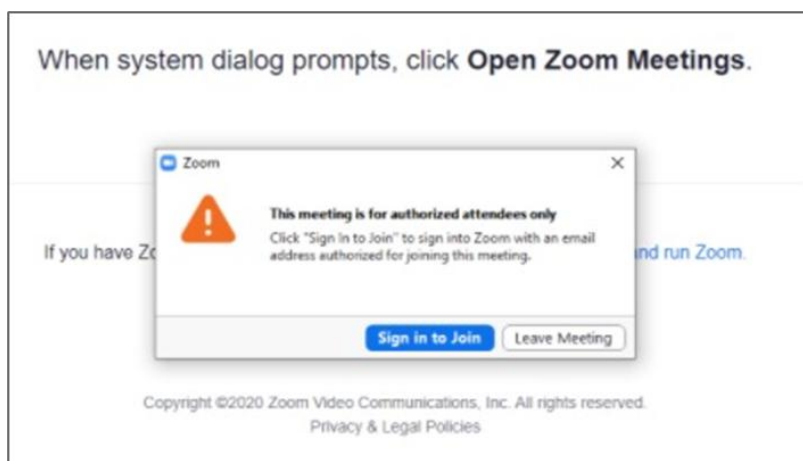
Tener en cuenta que todo usuario que programa o le crearon a su nombre una reunión, se le denomina anfitrión de la misma. En ese sentido, cuando un docente intenta iniciar una sala y le figura el mensaje “Esperando que el anfitrión inicie la reunión”, es porque dicho docente no es el anfitrión.

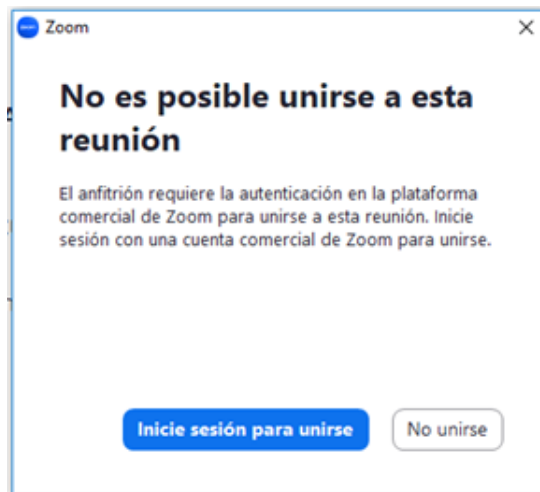
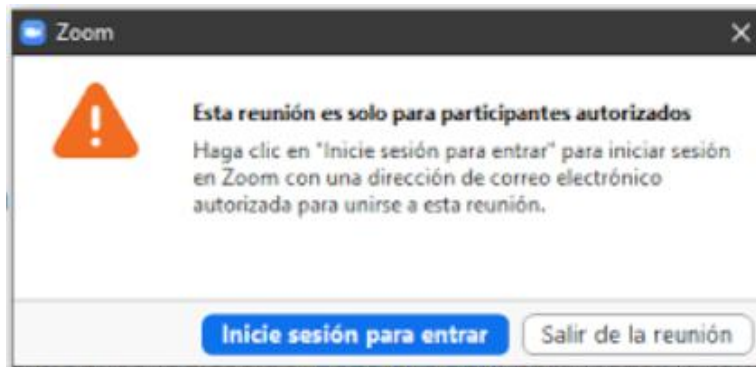


Tener en cuenta que únicamente el **docente que ha creado o le crearon a su nombre la sala, es el único que puede iniciarla**. Sin embargo, el anfitrión puede volver a configurar su sala creada y registrar al anfitrión alternativo para que pueda iniciar la sala sin que el anfitrión esté presente en la misma.

Motivo 3: No está ingresando con su cuenta de UTP en Zoom

Si figuran los siguientes mensajes de error: “Inicie sesión para entrar”, “Sign in to Join” o “Inicie sesión para Unirse”.





El docente debe ingresar al botón azul y debe iniciar sesión por SSO en Zoom.

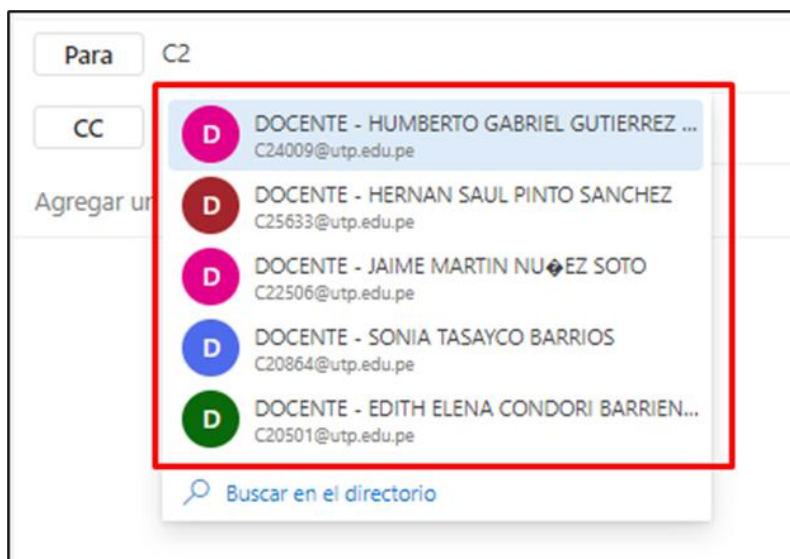
Motivo 4: Orientación para crear grupos pequeños

Se debe brindar la orientación al docente sobre el uso de la herramienta para que pueda crear un grupo dentro de su sesión de Zoom, para ello revisar los pasos mencionados por Zoom:

<https://support.zoom.us/hc/es/articles/206476093-Habilitaci%C3%B3n-de-salas-para-grupos-peque%C3%B1os>

Motivo 5: Datos personales incorrectos desde el perfil de Zoom

Si el docente reporta que sus datos personales no figuran correctamente en el perfil de Zoom, primero se debe revisar como figuran los mismos desde Outlook web:



En el caso, que los datos personales también figuran de forma incorrecta desde el Outlook; se debe reportar el inconveniente con el equipo de MDA para la gestión correspondiente.

Tener en cuenta que en Zoom figurará los datos como figuran en el correo UTP, esto incluye: las mayúsculas, minúsculas, acento, etc.

Luego que MDA confirme la corrección de datos, **es IMPORTANTE que el docente vuelva a iniciar sesión por SSO**, para que se refleje la actualización de datos.

Inconvenientes con grabaciones

Motivo 1: No figura grabación en curso

Tener en cuenta que sólo existirá grabación si el anfitrión (docente que programa o crean a su nombre) de la reunión ha iniciado la sala y tiene licencia de Zoom.

En ese sentido, se recomienda **primero validar que el docente cuente con licencia** y si es conforme, luego verificar desde la administración de grabaciones (desde el portal web de Zoom) si existe la grabación con el ID de la reunión programada.

Reuniones	Selecciona un grupo	🔍 Buscar por tema o ID de reunión	🔍 Buscar texto en la transcripción	Búsqueda avanzada	
Seminarios web	Tema	ID	Asífrón	Hora de inicio de la reunión	Tamaño del archivo
Contactos personales					
Pizarras	S018-01-EXAMEN FINAL	878 1324 7250	C22824@utp.edu.pe	28 jul 2023 12:16 p. m.	Procesando grabación...
Grabaciones	Roberto Daniel Martín Delgado García (DNI 4614837-26/07/2003-12:00 PM)	842 5808 1305	clasesmoderout@utp.edu.pe	28 jul 2023 12:14 p. m.	Procesando grabación...
Configuración					
Programador	ESTADICA (25847) SESIÓN 18	815 4011 2602	c24723@utp.edu.pe	28 jul 2023 12:12 p. m.	Procesando grabación...
Reportes	Reunión Rosemary Ramos	873 2567 9122	C17329@utp.edu.pe	28 jul 2023 12:12 p. m.	Procesando grabación...
Administrador					
Administración de usuario	MEDICINA DEL TRABAJO (54078) SIB.41	854 8548 6520	C19514@utp.edu.pe	28 jul 2023 12:11 p. m.	Procesando grabación...
Administración de Cuenta	CLASE EN VIVO				
Perfil de cuenta	INTRODUCCIÓN A LA VIDA UNIVERSITARIA: INGENIERÍA DE MINAS (8863) 18 ENTREGA DE CASO	856 0270 4950	C19688@utp.edu.pe	28 jul 2023 12:11 p. m.	Procesando grabación...
Administración de grabaciones	EDICIÓN DE AUDIO DIGITAL (52618)	893 7605 8215	C23973@utp.edu.pe	28 jul 2023 12:10 p. m.	Procesando grabación...

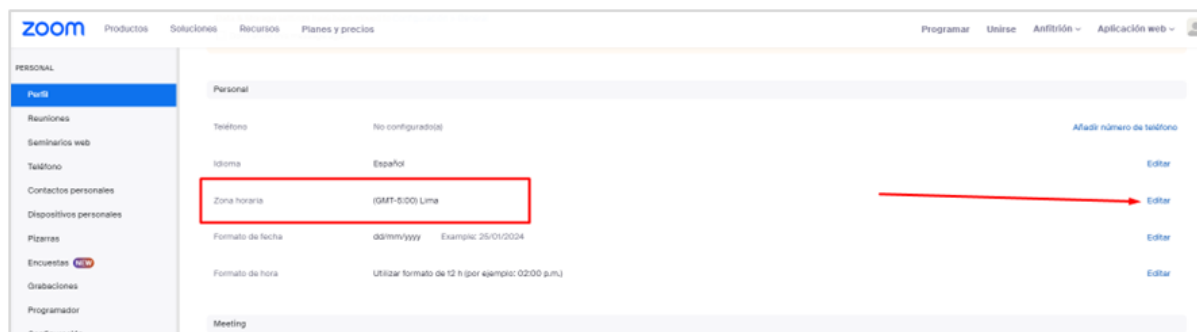
Este escenario puede presentarse de la siguiente manera:

- Si desde el administrador de grabaciones de Zoom figura que el ID buscado figura como **“Procesando grabación”**, se tiene que esperar que culmine dicho proceso para que luego se sincronice con UTP+Class. Cabe mencionar que este proceso es parte del servicio del propio Zoom, por lo que **no existe forma de agilizarlo**.
- Si el curso es dictado por UTP+Class y no figura la grabación, es porque el docente no inició la sala programada en dicha plataforma.
- Si el docente brinda un link de grabación, pero no figura en su sección en la plataforma UTP+Class, es porque el docente creó la reunión desde Zoom. Sólo en este caso particular, teniendo el link como evidencia se puede solicitar la auditoría al Administrador de Zoom mediante el ticket generado en Zendesk.

En caso de que el docente no tenga licencia, no existirá ninguna grabación. Si figura “Unassigned with Zoom Meetings Basic” o “Unassigned without Zoom Meetings Basic” en la columna Licenses, significa que el usuario no podrá programar una sala ni generar ninguna grabación.

Motivo 2: Error en la marca de agua de la grabación

En el caso de que la marca de agua de una grabación muestra la fecha o hora distinta a la programada desde PS, se debe a que la cuenta del docente figura en otra zona horaria.



Tener en cuenta que, para evitar esos inconvenientes, la zona horaria debe estar como: (GMT-5:00) Lima. En el caso que figure distinto, orientar al docente de como realizar el cambio de la zona horaria.

Sin embargo, teniendo en cuenta que la actualización será reflejada en las futuras grabaciones, **no se modificarán las grabaciones anteriores al cambio.**

Motivo 3: Docente no activó micrófono o cámara en clase



Si la grabación no tiene audio o video es porque el docente no activó el micrófono o la cámara respectivamente, desde el entorno de la reunión en Zoom. Asimismo, si existe **algún inconveniente con el grabado** como que se **muestra una pantalla verde** o que si **se escucha entrecortado la voz del docente**.

En este caso **se debe identificar**, si se trata de un:

Curso virtual: se debe informar al coordinador para que revise el motivo con el docente del curso, con la finalidad que no se vuelva a presentar el inconveniente para lo posterior.

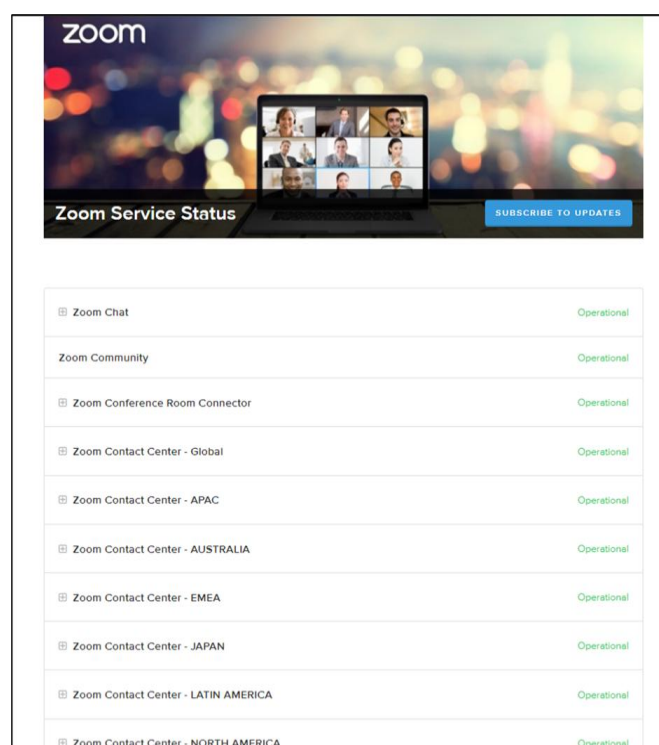
Curso presencial: se debe solicitar por correo al equipo de Soporte TI de la sede con copia al equipo de MDA, la revisión de los componentes informáticos del aula donde se dictó la clase reportada.

Con la finalidad de tener un seguimiento de este suceso, **poner en copia en la gestión al Administrador de Zoom** (dcabrerac@utp.edu.pe).

Tener en cuenta que no se puede añadir audio o video a una grabación de una clase.

Motivo 4: Zoom tuvo inconvenientes en su plataforma

En el caso que Zoom presente caídas o degradaciones de servicio, entonces las grabaciones o clases tendrán inconvenientes, ello se debe verificar desde el link: <https://status.zoom.us/>



Motivo 5: Grabaciones del ciclo anterior

Tener en cuenta que **las grabaciones sólo serán visualizadas en UTP+Class, durante el ciclo vigente en el que se dicta el curso**, luego serán eliminadas.

Motivo 6: Eliminar grabación

Este tipo de solicitudes debe contar con las aprobaciones de: Coordinador del curso y de Rosario Lozano.

Con dichas aprobaciones, la solicitud debe ser derivada a la bandeja de Gestión Académica mediante Zendesk.

Programación de reuniones

Motivo 1: No figura programación correcta de sala en curso

Se recomienda consultar al Coordinador del curso sobre la creación de salas Zoom, si es responsabilidad del docente o si es por parte de la Universidad. En el caso que:

La creación de salas es responsabilidad del docente:

Las salas figuran en UTP+Class, una vez que el docente termine la programación en esta plataforma.

Si el docente programa desde Zoom, dichas salas no podrán ser visualizadas desde UTP+Class.

La creación de salas es responsabilidad de la Universidad:

Estas salas sólo figurarán una vez que culmine el proceso de automatización de creación. En ese sentido, si se presenta los siguientes inconvenientes sobre:

- Las salas aún no figuran en el curso
- Duplicidad de salas con una misma hora o fecha
- No llega notificación de confirmación sobre grabación al docente
- Figura la sala con nombre de un docente distinto al que está a cargo según PS
- Las salas están programadas con hora o fecha distinta a la PH del curso según PS
- No figuran salas con el nombre del nuevo docente (tema de cambio o reemplazo)

El caso debe ser escalado con el equipo de Gestión Académica, para que evalúe y realice las gestiones correspondientes con el equipo de Sistemas.

Considerar que el equipo de Plataformas Educativas no programa o modifica ninguna programación de salas Zoom.

Motivo 2: Figura mensaje de ID personal Deshabilitado

Es un mensaje informativo, no ocasiona ningún inconveniente al momento que el docente programe alguna sala.

El mensaje se refiere, que se encuentra deshabilitada dicha opción para garantizar que los ID de cada reunión no se repitan entre sí. Es decir, cada ID generado durante su programación es único.

Motivo 3: Límite de salas programadas por 24 hrs

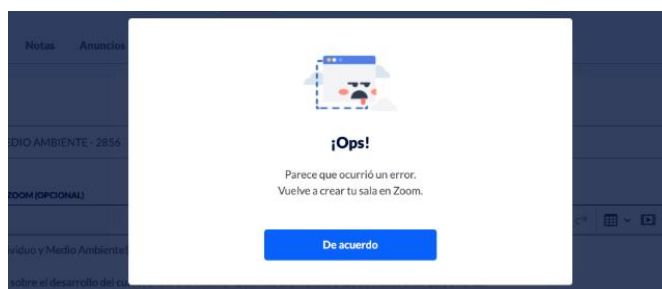
Tener en cuenta que Zoom como servicio, sólo permite crear o agendar un aproximado de 100 salas en 01 día. Si se supera el límite, sólo se debe esperar 24 hrs para continuar con la programación.

Motivo 4: Eliminar sala programadas

Para links creados por el proceso automatizado (links creados por UTP), se debe escalar con Gestión Académica para la gestión correspondiente.

Motivo 5: Error al programar una sala de clase

Si el docente reporta que no puede crear una sala de clase en la plataforma UTP+Class y le figura el siguiente mensaje: “¡Ops!”



Es posible que el docente aún no ha iniciado sesión en Zoom por SSO, por lo cual deben realizar las validaciones correspondientes.

Otro escenario, es que la cuenta del docente no cuente con licencia Zoom y es que el sistema no le brindará licencia automáticamente si no tiene programación horaria registrada en PS.