

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>SOPORTE A DOCENTES Y ESTUDIANTES VIRTUALES</b>		AP-GV-PR-01
			Versión 5
			15/11/2018
	Elaborado por: Director UAC virtual	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Vicerrector (a) Docencia

## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

### SOPORTE A DOCENTES Y ESTUDIANTES VIRTUALES

### AMBIENTES INNOVADORES DE APRENDIZAJE

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>SOPORTE A DOCENTES Y ESTUDIANTES VIRTUALES</b>		AP-GV-PR-01
			Versión 5
			15/11/2018
	Elaborado por: Director UAC virtual	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Vicerrector (a) Docencia

## 1. OBJETO

Brindar soporte técnico a la comunidad universitaria virtual, sobre la correcta utilización de los recursos tecnológicos y servicios asociados a la plataforma.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades desarrolladas por la comunidad universitaria virtual, que involucra tanto el proceso de enseñanza aprendizaje a través de los cursos virtuales como el control y seguimiento de las acciones que en ella se realicen.

## 3. RESPONSABLES

Es responsable por el correcto desarrollo del proceso, en cada una de sus fases:

- **Director de UAC virtual**, por controlar y evaluar el correcto desarrollo de las actividades, asegurar el cumplimiento y efectividad de los procedimientos.
- **Áreas institucionales**, Corresponden a las áreas funcionales de la Universidad Autónoma del Caribe, que tienen bajo su responsabilidad procesos de tipo académico o administrativo y se relacionan con los estudiantes matriculados y docentes en programas virtuales.
- **Docente Tutor**, por orientar, hacer acompañamiento y retroalimentar las distintas actividades a través de las Aulas Virtuales, resolver dudas e inquietudes de los estudiantes en un periodo no mayor a 24 horas, llevar a cabo el seguimiento y valoración de los estudiantes, emitir informes al programa y a UAC virtual.
- **Estudiante**, por desarrollar de manera autónoma, honesta y responsable, las actividades de aprendizaje y compromisos académicos establecidos en el curso virtual. Haciendo preguntas en los foros de dudas e inquietudes cuando se le presentan dificultades en la comprensión de un tema en particular.
- **Ingeniero de soporte**, por brindar el soporte técnico a la plataforma de trabajo y software sobre la cual se desarrollan las actividades de aprendizaje y del presente procedimiento. Por brindar soporte técnico en línea de manera sincrónica y asincrónica a la comunidad educativa virtual, resolviendo problemas e inquietudes de tipo tecnológico y haciendo seguimiento a través del LMS.

## 4. DEFINICIONES

**4.1 UAC virtual:** Es la unidad que administra el modelo de Educación virtual de la Universidad Autónoma del Caribe para la prestación de servicios de educación a los programas virtuales, a través de infraestructura tecnológica y servicios de comunicación.

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>SOPORTE A DOCENTES Y ESTUDIANTES VIRTUALES</b>		AP-GV-PR-01
			Versión 5
			15/11/2018
Elaborado por: Director UAC virtual	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Vicerrector (a) Docencia	

**4.2 Áreas institucionales,** Son áreas funcionales de la Universidad Autónoma del Caribe, que responden por procesos de tipo académico o administrativo y se relacionan con la comunidad académica en los programas virtuales. Por ejemplo: Secretaria General, Crédito y Cartera, Dirección de Programa, entre otras.

**4.3 Ingenieros de Soporte:** Profesionales adscritos a UAC virtual, encargados de velar por el oportuno servicio de plataforma, soporte y apoyo en el manejo de herramientas tecnológicas y solicitudes de los estudiantes y profesores virtuales.

**4.4 Plataforma de trabajo:** Conjunto de aplicaciones y herramientas software que brindan soporte al proceso de enseñanza en ambientes virtuales, conocida también como LMS (Learnig Manager System). En el caso de la Universidad Autónoma del Caribe la plataforma de trabajo utilizada es el MOODLE, la cual a su vez se apoya en herramientas de trabajo colaborativo.

**4.5 Sistema de Acompañamiento Virtual – SAV:** Permite la interacción con las diferentes áreas de la universidad, de tal forma que utilices un canal único para realizar todas las solicitudes de tipo administrativo. Cada solicitud realizada, se le asigna un número único de ticket que puedes utilizar para conocer el progreso y la respuesta dada.

## 5. DESARROLLO

- 1. Recepción de solicitudes e incidencias** El área de atención y soporte, de UAC virtual hace la recepción de las solicitudes de estudiantes matriculados y profesores relacionadas con aspectos académicos, administrativos o tecnológicos a través del Sistema de Acompañamiento Virtual (SAV), con el fin de darle trámite y responder dando soluciones a los usuarios,
- 2. Respuesta de solicitudes:** El área de atención y soporte de UAC virtual una vez procesada las solicitudes de usuario, da respuesta a las solicitudes y requerimientos de los mismos según corresponda. En caso que ésta no sea de su competencia, traslada a la persona o área institucional que sea requerida para dar la respuesta o atención requerida.
- 3. Evaluación de satisfacción de usuarios:** El área de atención y soporte de UAC virtual hace seguimiento a los tickets abiertos y evalúa el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de soporte requerido y queda registrado en SAV.

## 6. REFERENTES NORMATIVOS

Norma ISO 9001:2015

 <b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</b>	<b>SOPORTE A DOCENTES Y ESTUDIANTES VIRTUALES</b>		<b>AP-GV-PR-01</b>
			<b>Versión 5</b>
			<b>15/11/2018</b>
	<b>Elaborado por: Director UAC virtual</b>	<b>Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</b>	<b>Aprobado por: Vicerrector (a) Docencia</b>

## 7. ANEXOS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
N.A	Bitácora de Confirmación de actividades tutoriales	Electrónico	Restringido	Base de datos	Coordinador de UAC virtual	2 años	