

Protocolo de soporte de atención a los docentes y estudiantes de la plataforma virtual.

El área de Virtualidad es la responsable de administrar la Plataforma Educativa Virtual. Como tal, está obligada a brindar al estudiante el acompañamiento técnico ante cualquier consulta o soporte relacionado con el manejo de esta, a través de la designación de un funcionario para tal propósito.

El área de Virtualidad es la responsable de proporcionar los datos de acceso (usuario y contraseña) a las personas que cursarán actividades en modalidad virtual, una vez que se haya recibido del Departamento de Registro la lista de los estudiantes matriculados. Los datos de acceso son de uso exclusivo del área de Virtualidad, así como del estudiante y asumen de forma directa las consecuencias por un eventual uso indebido. El área de Virtualidad podrá cambiar el usuario y contraseña en el transcurso del curso, seminario, taller u otro por razones técnicas que lo ameriten, en caso de ser requerido.

El docente virtual es el encargado del proceso formativo (cursos, talleres, seminarios y otros de índole académico), es el responsable directo de brindar al estudiante el acompañamiento académico durante todo el periodo en el que se lleve a cabo la actividad formativa o de capacitación. El docente virtual deberá resguardar la calidad académica del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El área de Virtualidad es la responsable de realizar las capacitaciones a los docentes en su gestión de mediadores de la enseñanza y aprendizaje virtual, es decir, en su rol como docente virtual. La Dirección es la encargada de indicar los cursos y requisitos disponibles para certificar a un docente como mediador de la enseñanza y aprendizaje virtual.

El área de Virtualidad será el encargado de diseñar y brindar dichos cursos.

El área de Virtualidad mantendrá abiertas y disponibles todas las actividades realizadas en la modalidad virtual en la Plataforma Educativa Virtual hasta un mes después de su conclusión. Posterior a dicho periodo guardará respaldo íntegro de lo actuado en las aulas o entornos virtuales de aprendizaje a fin de garantizar la disponibilidad de lo actuado en todo tipo de cursos.

Los materiales didácticos terminados de un curso virtual deben ser autorizados y validados durante un proceso de revisión de calidad donde se revisa la redacción de ideas, citas, referencias bibliográficas y revisión de coincidencias de similitud de contenidos en el internet. Toda recomendación de mejora en los materiales didácticos debe ser trabajada por el encargado de producción de contenido educativo y verificada por el área de Virtualidad. Los materiales didácticos que se implementan en la Plataforma Educativa Virtual deben cumplir con un proceso de diseño gráfico que se ajusta a la línea gráfica del libro de marca de la institución.

Otras habilidades importantes para el ingreso son la capacidad de trabajo autónomo, conocimiento básico de plataformas virtuales y posibilidad de conexión a internet. En todos los casos se debe firmar una declaración jurada sobre el cumplimiento con todos los lineamientos o requerimientos que tenga la universidad en relación con la modalidad virtual. La institución dispondrá de un programa de capacitación a estudiantes con el fin de disminuir las brechas de acceso en asuntos tecnológicos.

El área de Virtualidad tiene las siguientes responsabilidades:

- a) Diseñar y crear cursos virtuales modelos, basados en un diseño instruccional ajustado al Modelo Educativo de la institución.
- b) Facilitar a las instancias solicitantes las plantillas que utilizarán los docentes productores de contenido.
- c) Montar los materiales didácticos y demás contenidos creados por los docentes productores de contenido en la Plataforma Educativa Virtual, una vez que se llevó a cabo la revisión de calidad.
- d) Crear los usuarios y contraseña de todos los estudiantes matriculados en los cursos según el listado que el Departamento de Registro facilita. e) Brindar soporte técnico a los docentes y estudiantes, con un tiempo de respuesta no mayor a las 48 horas de lunes a viernes en horario de oficina, para facilitar el desarrollo y avance dentro del curso virtual. Esto incluye problemas con el acceso a la Plataforma Educativa Virtual.
- e) Brindar y/o gestionar procesos capacitación de docentes y estudiantes en casos donde sea requerido, sobre aspectos relacionados al uso de las diversas herramientas y actividades, presentes en el entorno educativo de Plataforma Educativa Virtual y el entorno educativo del aula virtual.
- f) Contar con la asesoría técnica y procedimental por parte del área de Virtualidad para el desarrollo del proceso educativo.