

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 018 /IESEMSF/DG/2023

Lima, 29 de mayo de 2023

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR “EDUCACIÓN MÉDICA SAN FERNANDO”, QUE SUSCRIBE,

VISTO:

El informe de elaboración de la GUÍA DEL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE PRESENCIAL (EVA) del IES “EDUCACIÓN MÉDICA SAN FERNANDO”, remitido para su aprobación.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley General de Educación N° 28044, Ley N° 30512-Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes y sus modificatorias, el Decreto Supremo N° 010-2017-MINEDU, Reglamento de la Ley N° 30512, Resolución Viceministerial 049-2022-MINEDU y Resolución Viceministerial N° 103-2022-MINEDU.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR la GUÍA DEL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE PRESENCIAL (EVA) del Instituto de Educación Superior Educación Médica San Fernando, que forma parte de la presente resolución, el mismo que regirá a partir del presente año 2023 hasta el año 2025.

SEGUNDO: Difundir la GUÍA DEL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE PRESENCIAL (EVA) a través de la página web www.institutosanfernando.edu.pe y físicos disponibles en recepción de la institución para consulta de la comunidad educativa

Regístrese, Comuníquese y Publíquese




Mg. Juan Orlando Huaman Gutierrez
DIRECTOR

GUÍA DEL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE PRESENCIAL (EVA)

INDICE

- 1. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO VIRTUAL DEL APRENDIZAJE**
- 2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA EL ACCESO AL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE: (HARDWARE Y SOFTWARE)**
- 3. MÓDULOS CORRESPONDIENTES A LA PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS, ASÍ COMO EL SEGUIMIENTO AL ESTUDIANTE**
- 4. TIPOS DE USUARIOS**
- 5. ROL SEGÚN TIPO DE USUARIOS Y FUNCIONALIDADES**
- 6. COMPONENTES Y MÓDULOS DEL SISTEMA**
- 7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DEL ESTUDIANTE**
- 8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DEL DOCENTE**
- 9. RESPONSABLE**

1. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO VIRTUAL DEL APRENDIZAJE

- Nuestra plataforma cuenta con un componente e-learning para la virtualización de los cursos y un espacio virtual en donde se le pueda compartir a los estudiantes, lecturas, vídeos, imágenes, tablas, enlaces, entre otros. Asimismo, se cuenta con recursos de foro, tareas y cuestionarios o exámenes virtuales. De igual forma nuestra plataforma cuenta con la opción de poder observar el detalle del rendimiento de cada uno de los estudiantes por medio de estadísticas que se alimentan de la participación del alumno en este módulo y de interactuar con ellos con el uso de anuncios para emitir comunicados o avisas a nivel general para los matriculados del curso, o con la utilización del foro como medio para las consultas o dudas de los estudiantes.
- Nuestra plataforma nos permite gestionar y tener el control de pagos de los estudiantes con respecto a sus matrículas, cuotas o cualquier tipo de producto que como institución se le haya vendido al estudiante. Asimismo, podremos controlar la morosidad de los alumnos, y ver medidas para reducir esta deuda. Además de contar con algunos informes para poder revisar estos estados y nivel de morosidad anteriormente mencionado, como los de cartera - pagos y cartera - créditos.
- La plataforma Q10 también cuenta con un CRM integrado, en el cual se podrá realizar la gestión comercial de los potenciales estudiantes. A través de esta alternativa se podrá realizar seguimiento y registrar las actividades de los asesores comerciales hacia los interesados en nuestros programas de estudio o cursos que ofrecemos. Además, se podrá obtener reporte de las comisiones de los vendedores, las ventas efectivas y nuestros canales de mayor afluencia de Leeds.
- Nuestra plataforma nos permite gestionar el recurso de ofertas laborales, en donde los estudiantes podrán postular a las distintas ofertas que registren los administrativos o empresas externas a través de un enlace que se les proporciona a dichas empresas. Asimismo, tienen la herramienta de encuesta que se puede enfocar para la recolección de datos o información por parte de los estudiantes, administrativos y docentes. Dentro de nuestra plataforma Institucional también se considera el de Solicitudes

Institucionales, en el cual se podrán gestionar los trámites documentarios y las solicitudes de los estudiantes, funcionamiento muy similar a una mesa de partes.

FUNCIONALIDADES DEL EVA					
MODULOS DEL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE	COMPONENTES		EVA PRESENCIAL	EVA SEMIPRESENCIAL	
	INSTITUCIONAL	Estudiantes		SI	SI
Docentes		SI	SI		
Administrativo		SI	SI		
Bienestar estudiantil		SI	SI		
Estructuración		SI	SI		
ACADEMICO	Evaluación		SI	SI	
	Estructuración		SI	SI	
	Educación Virtual	Contenido		SI	SI
		Foro		SI	SI
		Tarea		SI	SI
		Cuestionario		SI	SI
		Estadística		SI	SI
		Aula Virtual		NO	SI
INFORMES	Gestión Comercial		SI	SI	
	Gestión Académica		SI	SI	
	Gestión Financiera		SI	SI	

*Cabe resaltar que el uso del EVA en la modalidad presencial se utilizara exclusivamente de forma complementaria, ya que las clases sincrónicas se realizan de forma totalmente presencial en el aula de clase.

2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA EL ACCESO AL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE: (HARDWARE Y SOFTWARE)

- Conexión a Internet: banda ancha con cable o inalámbrica.

- Auriculares con micrófono o parlantes incorporados en la computadora o notebook. Sugerencia en cámara HD: Logitech C930e u otras Cámaras web HD.
- Sistemas operativos compatibles: macOS X con macOS 10.9 o posterior Windows 10 (Los dispositivos con Windows 10, deben utilizar Windows 10 Home, Pro o Enterprise. El modo S no es compatible.) Windows 11, 10, 8 o 8.1, Windows 7, Ubuntu 12.04 o superior 8.1 o superior)
- Tabletas y teléfonos móviles compatibles: Dispositivos iOS y Android (Surface PRO 2 o Superior, con Windows 8.1 o superior)
- Tener en cuenta los navegadores compatibles: Windows: Internet Explorer 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+ macOS: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+ .
- Elija un lugar tranquilo y sin ruidos para participar de las clases.

Requisitos del Procesador y RAM

Los portátiles de doble núcleo y de un solo núcleo tienen una velocidad de tramas reducida al compartir la pantalla (alrededor de 5 fotogramas por segundo). Para un rendimiento óptimo en uso compartido de pantalla en portátiles, recomendamos un procesador de cuatro núcleos o superior.

	Mínimo	Recomendados
Procesador	Núcleo único de 1 GHz o superior	Doble núcleo de 2 GHz o Superiores (i3 / i5 / i7 o equivalente AMD)
RAM	N/D	4 Gb

El ancho de banda utilizado por Zoom se optimizará para lograr la mejor experiencia de uso en función de las características de la red del participante. Se ajustará automáticamente para entornos 3G, Wifi o con cable.

3. MÓDULOS CORRESPONDIENTES A LA PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS, ASÍ COMO EL SEGUIMIENTO AL ESTUDIANTE

- ✓ ESTRUCTURACION INSTITUCIONAL

Este módulo nos permite obtener reportes estadísticos a nivel general del estado de nuestra institución. Con esta información se puede apoyar la toma de decisiones con respecto al funcionamiento, la organización y manejo de nuestra organización. Alguno de estos informes como ejemplo son; Proyección de Recaudo, Estadística de Matrículas, Ingresos Básicos, Ingresos Detallados por Producto, Egresos, Oportunidades Comerciales.

✓ **ESTRUCTURACION ACADEMICA**

Este módulo nos permite realizar el cronograma y programación de los horarios de los cursos, la gestión de la información de las distintas secciones, el control y orden de las matrículas y retiros de los alumnos. Además de poder gestionar la malla curricular, cambios en las capacidades o la programación de carga académica de los docentes. Desde la plataforma se podrán obtener las nóminas y actas solicitadas por la DRELM como el Acta de Registro de Evaluación, Registro de Matrícula, Boleta de Notas y Acta de Unidad Didáctica. Además, se podrá gestionar el seguimiento a los egresados y el control de las convalidaciones, traslados, repitencias, estudiantes con dificultad y demás con las alternativas que se encuentra dentro del software.

✓ **INFORMES:**

En este módulo nos permite consultar informes tales como el de “plantilla de estudiantes” que es un formato imprimible del listado de estudiantes por curso que se tenga asignado, con campos para registrar las inasistencias que se presentan en la clase o la respectiva nota para esa sesión lo cual permite tener un mayor control respecto al avance del aprendizaje del alumno, así como sus resultados académicos el histórico de notas cada uno de ellos entre otros lo cual nos permite tener un óptimo seguimiento respecto al seguimiento de nuestros estudiantes así como de nuestros egresados, así mismo nos permite gestionar y tener el control de pagos de los estudiantes con respecto a sus matrículas, cuotas o cualquier tipo de producto que como institución se le haya vendido al estudiante.

4. TIPOS DE USUARIOS

La plataforma Q10 nos permite realizar gestiones a través de 3 tipos de usuarios:

- Administrativos
- Docentes
- Estudiantes

5. ROL SEGÚN TIPO DE USUARIOS Y FUNCIONALIDADES

ADMINISTRATIVOS

Las funcionalidades que nos permite encontrar dentro de este tipo de usuario son los siguientes:

- ✓ **INSTITUCIONAL:** En este módulo se tiene la opción de realizar las siguientes funciones:
 - **Administrar:** permite tener información relevante y reportes estadísticos respecto a la institución para la toma de decisiones tanto académicas. Financieras y comerciales
 - **Creación de usuarios:** Docentes y alumnos.
 - **Monitorear:** Permite realizar el seguimiento a los estudiantes respecto a sus solicitudes, encuestas, así como con el área de bienestar estudiantil donde se podrá colocar las ofertas laborales de la bolsa de trabajo institucional para el alumno.
- ✓ **ACADEMICO:** En este módulo se tiene la opción de realizar las siguientes funciones:
 - Creación de los Programas de Estudios
 - Creación de las unidades didácticas
 - Creación de los parámetros de Evaluación
 - Creación de los Horarios de clases
 - Asignación de docentes a cada Unidad Didáctica
- ✓ **TESORERIA:** En este módulo el personal responsable tendrá la opción de acceder a las siguientes opciones:

- **Facturación electrónica:** permite visualizar y tener un control de todas las boletas y facturas electrónicas emitidas en el sistema por concepto de pagos realizados por los alumnos.
- **Estructuración:** permite la creación del concepto de las formas de pago a realizar por parte de los estudiantes, la creación del concepto de los Ítems de cada producto con su respectiva asignación de costo, la creación de descuentos, así como la generación de las Series a utilizar en el sistema para la emisión de Boletas, Facturas y Notas de crédito.

DOCENTES

Las funcionalidades que nos permite encontrar dentro de este tipo de usuario son los siguientes:

- ✓ **INSTITUCIONAL:** En este módulo el docente tendrá la opción de acceder a las siguientes opciones:
 - **Estudiantes:** En esta opción el docente tiene dos ítems. El ítem “Observador de estudiante” la cual cumple la función de bitácora para que el docente registre comentarios de los alumnos que tenga asignados. Estos comentarios están agrupados en categorías que crea un usuario administrativo (puntualidad, trabajo en equipo, rendimiento académico, etc.). El ítem “Observador” cumple la función de bitácora para que el docente registre comentarios generales que tenga en cada una de las categorías creadas por el usuario administrativo.
 - **Bienestar Institucional:** En esta opción el docente puede responder las encuestas que tenga asignadas por el área administrativa de la institución.
- ✓ **ACADEMICO:** En este módulo el docente tendrá la opción de acceder a las siguientes opciones:
 - **Evaluaciones:** en esta opción el docente selecciona la sede y el turno que tiene asignado para dictar clases en un periodo académico, luego selecciona la unidad

didáctica que está impartiendo y el curso que hace referencia la misma. Una vez seleccionada la sede turno, la unidad didáctica y el curso, se despliega un cuadro informativo del curso que está dictando el docente, con la lista de estudiantes del mismo y los parámetros de evaluación establecidos por el área académica. Siendo la labor del docente es seleccionar cada uno de los criterios de evaluación que se tienen del curso e ir registrando las inasistencias, así como el registro de la justificación de las mismas o las notas que se vayan presentando para cada sesión del curso que se tenga programada.

- **Horarios:** en esta opción el docente puede ver la programación de su horario de clases por día, semana y mes, incluso de ser el caso puede imprimirlo.

ESTUDIANTES

Las funcionalidades que nos permite encontrar dentro de este tipo de usuario son los siguientes:

- ✓ **INSTITUCIONAL:** En este módulo el estudiante tendrá la opción de:
 - **Actualizar su información:** en esta opción podremos modificar nuestros datos personales, así como nuestra información académica, los idiomas que manejamos, entre otros
 - **Revisar las observaciones de sus docentes:** aquí podremos ver las observaciones que han realizado los administrativos o docentes sobre nosotros. Estas observaciones suelen ser académicas, para hacer seguimiento de nuestro rendimiento, por ejemplo.
 - **Responder encuestas de su centro de estudios:** desde aquí podremos responder las distintas encuestas que haga nuestra institución educativa. Pueden ser tanto de la satisfacción nuestra o sobre los profesores de los cursos que llevamos, como por ejemplo si se encuentran de acuerdo con que se aperturen

cursos de verano, las encuestas las definen los administrativos académicos de nuestro centro de estudios.

- **Aplicar a ofertas laborales:** en esta opción podremos aplicar a las distintas ofertas laborales que se hayan generado para nuestro usuario. Esto depende del puesto de trabajo propuesto, ya que muchas veces esta oferta laboral va dirigido a algunas carreras en específico.

- ✓ **ACADEMICO:** En este módulo el estudiante tendrá la opción de:
 - **Horario:** en esta opción el estudiante podrá ver su horario de clases. Podrá visualizar su horario con la proyección que desee (diaria, semanal, mensual).
 - **Pre-matrículas:** en esta opción el estudiante podrá aplicar a las unidades didácticas o asignaturas las cuales desee llevar el próximo período. Se matriculará de manera automática o no dependiendo de la política de su institución
 - **Educación Virtual:** en esta opción se podrá ver el componente y repositorio virtual de los cursos.

- ✓ **RESULTADOS DE EVALUACION:** En este módulo podremos ver las notas de los cursos en los cuales estemos cursando o nos hemos matriculado con anterioridad. Lo clasificamos por la carrera que estudiamos y el período el cual nos interesa conocer dichas notas.

- ✓ **ESTADO DE CUENTAS:** En esta opción podremos ver el detalle de los pagos y créditos establecidos para el estudiante.

6. COMPONENTES Y MÓDULOS DEL SISTEMA

- ✓ **INSTITUCIONAL**
 - **Estudiantes:** permite la creación de todos alumnos en la plataforma, así como la generación de sus accesos.

- **Docentes:** Permite la creación de los docentes, así como visualizar su información personal (nombres, correo, numero de contacto, etc.) y la generación de sus accesos a la plataforma, así como a cada uno de sus cursos.
- **Administrativos:** permite la creación de cada uno de los colaboradores según corresponda el área y así poder asignar los permisos correspondientes para su función en el sistema (Secretaría académica, Tesorería, Documentación, etc.)
- **Bienestar estudiantil:** permite la creación de las Ofertas Laborales, así como de Practicas a las cuales el alumno puede aplicar a través de su plataforma. De igual forma permite la generación de encuestas y poder administrar los resultados de los estudiantes para la toma de decisiones.
- **Estructuración:** permite la creación de las sedes y turnos con la que cuenta la institución para el dictado de las clases, la creación de la cantidad de ciclos académicos a cursar por programa de estudio, así como los periodos de estudios que se llevaran a cabo.

✓ ACADEMICA

- **Evaluación:** permite visualizar y hacer seguimiento al aprendizaje de los alumnos, así como de sus asistencias en cada uno de cursos asignados.
- **Estructuración:** permite la creación de cada uno de los Programas de estudios, así como de las unidades didácticas a cursar en cada uno de los Programas de Estudios cada uno de ellos con su parámetro de evaluación respectivamente, de igual forma permite asignarle a cada uno de los cursos un rango de horario determinado para cada uno de ellos, así como asignarle un docente a cargo según corresponda cada uno de los cursos.
- **Educación Virtual:** permite la visualización de los cursos virtuales a dictar por cada docente asignado en el Periodo académico vigente correspondiente a cada uno de los Programas de Estudios, así como de los cursos Ligeros (Cursos Libres).

Buscar cursos virtuales... Exportar Búsqueda a

Periodo: 2015-I Carrera: Todos

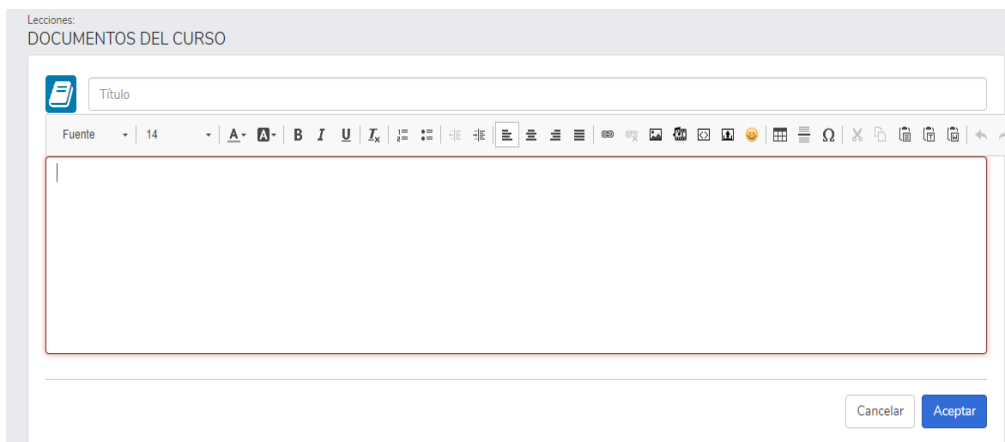
Cursos asignados al docente para el periodo académico

Por cada curso asignado que tenga el docente, éste puede crear una plantilla virtual para el curso. Ésta plantilla virtual contiene una serie de recursos para interactuar con los estudiantes como contenidos, foros, tareas, evaluaciones en línea. Además se pueden compartir documentos y videos

Curso	Periodo	Asignatura	Docente	Estado	Acciones
Ambiente y Desarrollo (VIRTUAL)	2015-I	Ambiente y Desarrollo (VIRTUAL)	Astrid Samira Palacios Gomez	Disponible	+
Laboratorio de Sistemas	2015-I	Laboratorio de Sistemas	Astrid Samira Palacios Gomez	En Progreso	⊗ x
Matemática Aplicada	2015-I	Matemática Aplicada	Astrid Samira Palacios Gomez	En Progreso	⊗ x
Motores de Combustión Interna Otto	2015-I	Motores de Combustión Interna Otto	Astrid Samira Palacios Gomez	Disponible	+
Organización de la Producción	2015-I	Organización de la Producción	Astrid Samira Palacios Gomez	Disponible	+
Organización de la Producción	2015-I	Organización de la Producción	Astrid Samira Palacios Gomez	Disponible	+
Pastelería Avanzada	2015-I	Pastelería Avanzada	Astrid Samira Palacios Gomez	Disponible	+
Práctica de Taller	2015-I	Práctica de Taller	Astrid Samira Palacios Gomez	Disponible	+
Prevención de Riesgos	2015-I	Prevención de Riesgos	Astrid Samira Palacios Gomez	Disponible	+

Dentro de los cursos virtuales contamos con 5 componentes o criterios para su desarrollo:

- **Contenido:** En este recurso se puede registrar contenidos como: temarios, materiales académicos a utilizar en una lección bajo una hoja en digital (Word, Excel PDF, etc.) o información relevante respecto al curso.



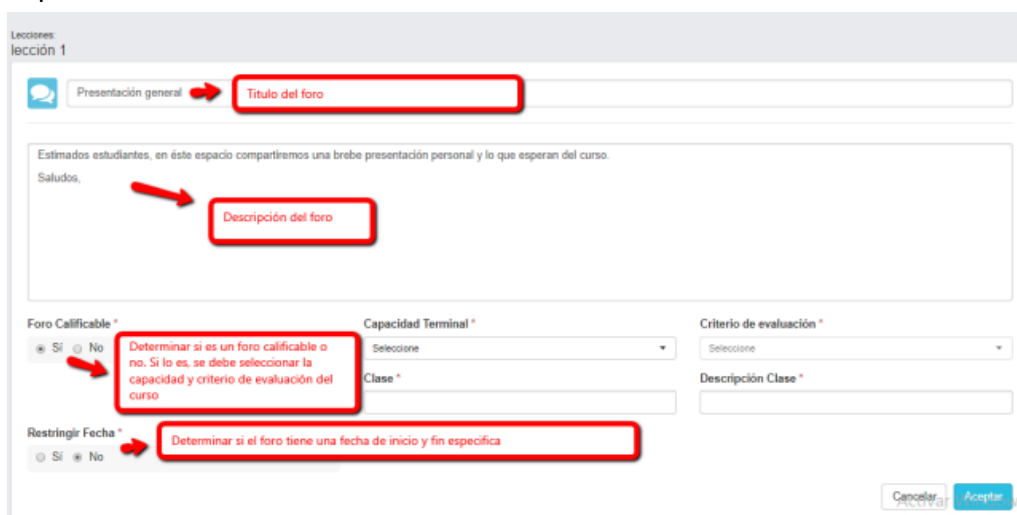
Lecciones:
DOCUMENTOS DEL CURSO

Título

Fuente 14

Cancelar Aceptar

- **Foro:** este recurso sirve para crea una interacción directa entre el docente y los alumnos del curso para realizar una presentación o para discutir de un tema específico.



Lecciones:
lección 1

Presentación general → Titulo del foro

Estimados estudiantes, en éste espacio compartiremos una breve presentación personal y lo que esperan del curso.
Saludos, → Descripción del foro

Foro Calificable * Sí No → Determinar si es un foro calificable o no. Si lo es, se debe seleccionar la capacidad y criterio de evaluación del curso

Capacidad Terminal * Seleccione

Criterio de evaluación * Seleccione

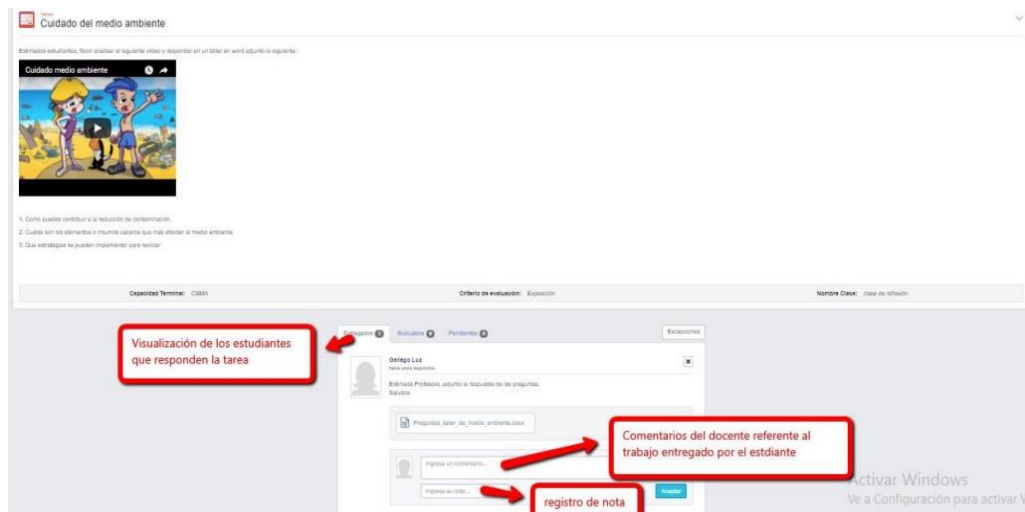
Clase *

Descripción Clase *

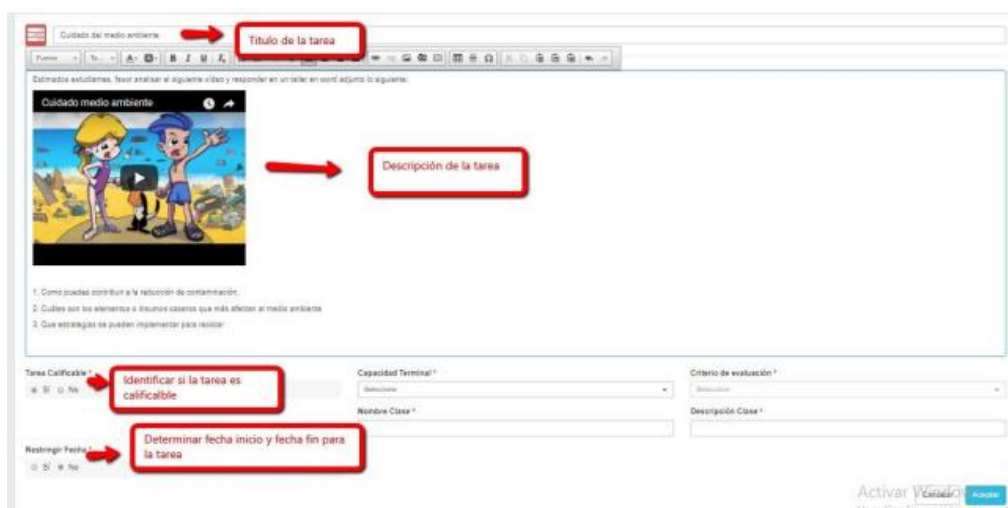
Restringir Fecha * Sí No → Determinar si el foro tiene una fecha de inicio y fin específica

Cancelar Aceptar

- **Tarea:** en este recurso, el docente puede compartir los parámetros de una tarea para que el alumno presente una tarea y la adjunte a través de la plataforma. En esta sección el docente también puede compartir videos formativos a sus estudiantes:



En la sección de la tarea, el docente puede verificar quienes han sido los estudiantes que han entregado la tarea, los que han sido evaluados y los que están pendientes:



- **Cuestionario o evaluación en línea:** en esta dependencia el docente puede configurar sus exámenes en línea para que el alumno responda desde su plataforma ingresando a través de su computadora, Tablet o celular, con su

usuario y contraseña asignado. Estos exámenes se configuran para que tengan una duración específica, día, hora y fecha para realizarlo, número de intentos, visualización de respuestas una vez el alumno envía su examen, número de preguntas que puede visualizar el estudiante por página, que las preguntas se muestren de forma aleatoria y que el alumno pueda devolverse para revisar las preguntas que está respondiendo

Una vez configurados los elementos del examen en línea, se deben estructurar las preguntas. El sistema ofrece varias opciones de preguntas: Verdadero / falso, Selección única respuesta, Selección múltiple respuesta, rellene los espacios, apareamiento, descriptiva e importar desde un banco de preguntas en donde se va creando un repositorio o back up de varias preguntas que se han creado previamente.

- **Estadística del curso:** Esta opción permite visualizar el detalle de los alumnos inscritos en el curso que tiene interacción virtual, la cantidad de recursos que hay en el avance progresivo de cada uno de los estudiantes.

Ambiente y Desarrollo (VIRTUAL)						Usando 0.0 B de 100 MB 0%
Estudiante	Contenidos	Foros	Tareas	Cuestionarios	Tiempo Total	Acciones
Ernesto Carlos	1	1	1	1	0 segundos	👁
Gallego Luz	1	1	1	1	1.02 horas	👁
Jaramillo Roberto	1	1	1	1	0 segundos	👁
Lopera Patricia	1	1	1	1	0 segundos	👁
Zea Daniel	1	1	1	1	0 segundos	👁

Al dar clic en un estudiante, se puede observar el último acceso del estudiante, tiempo de conexión y el avance progresivo en cada uno de los recursos del curso virtual.

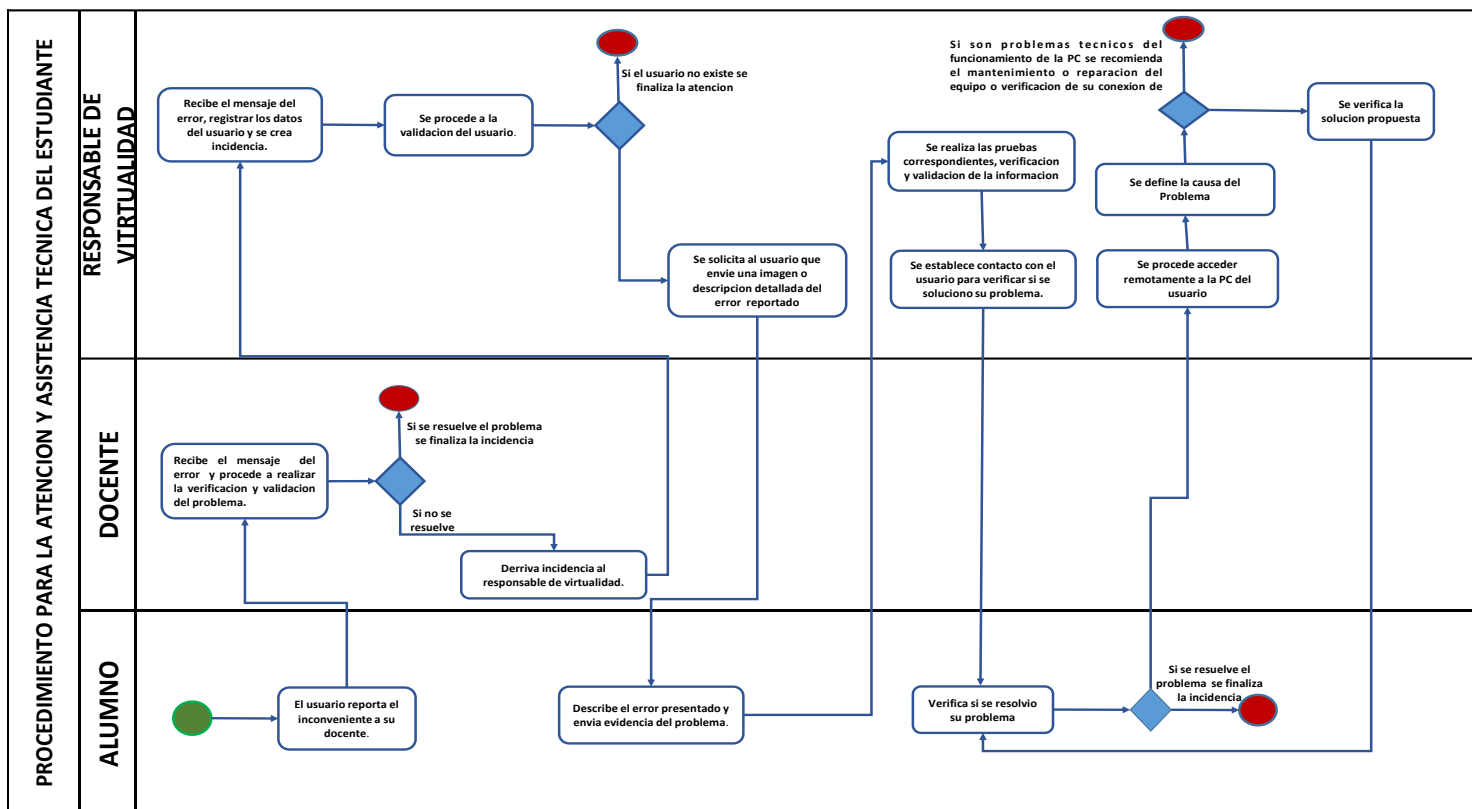
✓ INFORMES

La plataforma Q10 nos permite ente este módulo estratégico extraer reportes de toda la gestión a través de un sistema integral en todas las áreas relacionadas con los procesos académicos y administrativos para una eficiente toma de decisiones para un mejor desarrollo de los periodos académicos a realizar.

7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DEL ESTUDIANTE

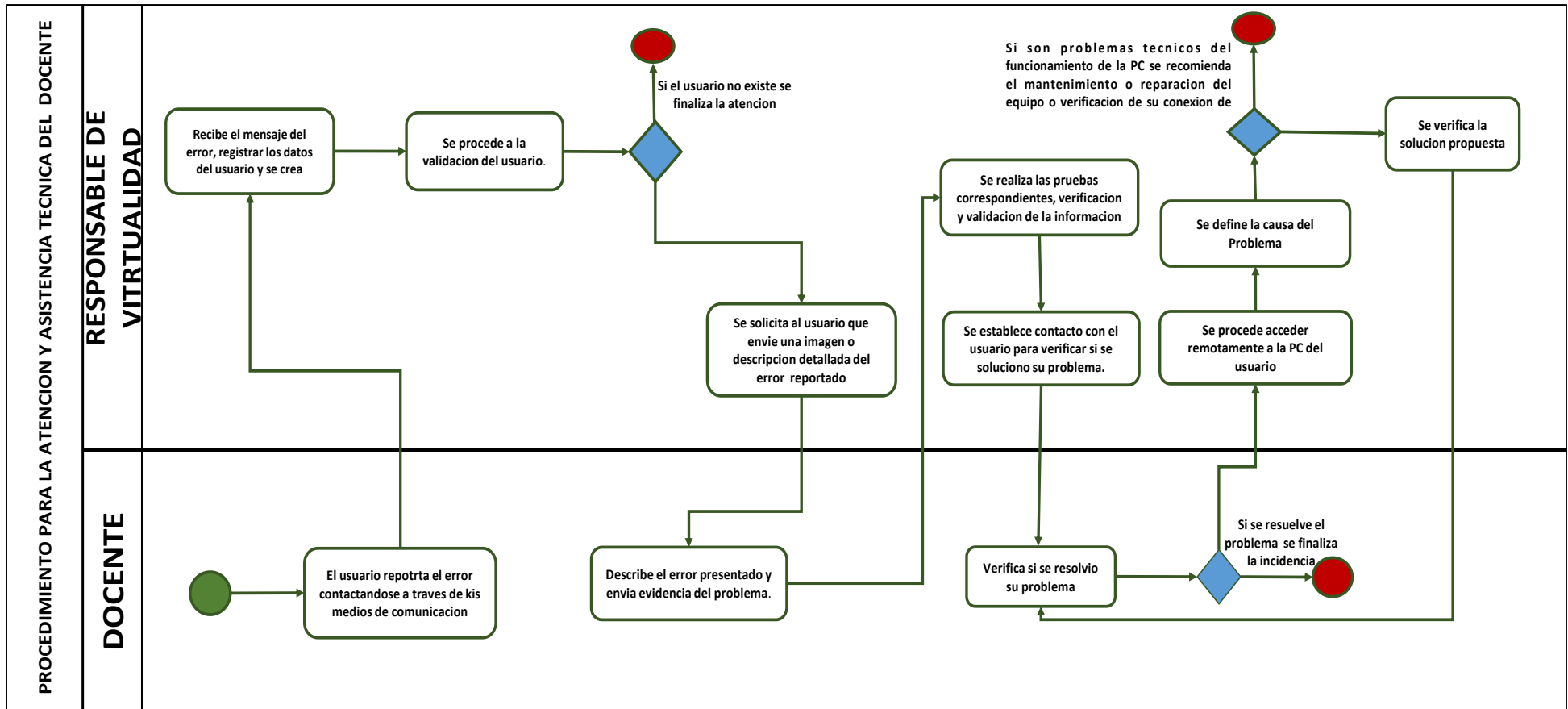
PASO	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1°	Alumno	El usuario reporta el inconveniente a su docente.
2°	Docente	Recibe el mensaje del error y procede a realizar la verificación y validación del problema.
3°	Docente	Si se resuelve el problema se finaliza la incidencia caso contrario Deriva incidencia al responsable de virtualidad (vía telefónica o correo electrónico).
4°	Asistente de virtualidad	Recibe el mensaje del error, registrar los datos del usuario y se crea incidencia.
5°	Asistente de virtualidad	Procede a la validación del usuario.

6°	Asistente de virtualidad	Solicita al usuario que envíe una imagen o descripción detallada del error reportado.
7°	Alumno	Describe el error presentado y envía evidencia del problema.
8°	Asistente de virtualidad	Realiza las pruebas correspondientes, verificación y validación de la información.
9°	Asistente de virtualidad	Se establece contacto con el usuario para verificar si se solucionó su problema.
10°	Alumno	Verifica si se resolvió su problema.
11°	Asistente de virtualidad	Si se resuelve el problema se finaliza la incidencia caso contrario se procede acceder remotamente a la PC del usuario.
12°	Asistente de virtualidad	Define la causa del Problema.
13°	Alumno	Verifica la solución propuesta.
14°	Asistente de virtualidad	Resuelve el problema. (FIN DEL PROCESO)



8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DEL DOCENTE

PASO	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
1°	Docente	Reporta el error contactándose a través de los medios de comunicación establecidos
2°	Asistente de virtualidad	Recibe el mensaje del error, registrar los datos del usuario y se crea incidencia.
3°	Asistente de virtualidad	Procede a la validación del usuario.
4°	Asistente de virtualidad	Solicita al docente que envíe una imagen o descripción detallada del error reportado.
5°	Docente	Describe el error presentado y envía evidencia del problema.
6°	Asistente de virtualidad	Realiza las pruebas correspondientes, verificación y validación de la información
7°	Asistente de virtualidad	Establece contacto con el usuario para verificar si se solucionó su problema.
8°	Docente	Verifica si se resolvió su problema
9°	Asistente de virtualidad	Si se resuelve el problema se finaliza la incidencia caso contrario se procede acceder remotamente a la PC del docente.
10°	Asistente de virtualidad	Define la causa del Problema.
11°	Docente	Verifica la solución propuesta
12°	Asistente de virtualidad	Resuelve el problema. (FIN DEL PROCESO)



9. RESPONSABLE

La persona encargada del EVA es el asistente de virtualidad, el cual su vez le reporta al Jefe de Unidad Administrativa. Asimismo, el soporte que nos da la empresa responsable de Q10 es ilimitado, permanente y en línea, con altos niveles de servicio que se garantizan en horarios de oficina. Adicionalmente, se cuenta con los canales tradicionales de comunicación como apoyo complementario al uso e implementación de la plataforma (vía celular, vía telefónica, e-mail, acceso remoto).

Existen los siguientes medios para reportar los errores técnicos y consultas sobre el Sistema de información Q10.

ENCARGADO	CELULAR	CORREO	USUARIOS		
			ESTUDIANTE	DOCENTE	ADMINISTRATIVO
RESPONSABLE DE VIRTUALIDAD	960655033	sopORTE@institutosanfernando.edu.pe	X	X	X

