

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIRIQUI**  
**REGLAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO ACADÉMICO**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1:** El soporte técnico académico es un servicio que brinda asistencia y ayuda técnica a estudiantes, profesores y personal académico en el uso de tecnologías y herramientas digitales relacionadas con el ámbito educativo y las plataformas tecnológicas de la Universidad.

**Observación (Por verificar):** Este tipo de soporte puede incluir la resolución de problemas con software educativo, configuración de dispositivos relacionados con las plataformas de UNACHI, conectividad a redes, asesoramiento en el uso de plataformas educativas, entre otros servicios técnicos para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

**ARTÍCULO 2:** El objetivo de este reglamento es brindar el soporte, orientación y ayuda de los estudiantes, docentes y administrativos relacionados con los procesos académicos de la UNACHI mediados por la tecnología, así como cualquier otra herramienta o plataforma tecnológica aprobada para su uso en la universidad.

**ARTÍCULO 3:** La Universidad Autónoma de Chiriquí promueve y respeta el derecho de autor, por lo que la instalación de aplicaciones sin licencias o no autorizadas están prohibidas.

**ARTÍCULO 4:** Para efectos del entendimiento común de términos se definen los conceptos siguientes:

1. **Comisión de Soporté Técnico Académico (CSTA):** es un ente técnico designado que ofrece asesoría para la gestión del soporte técnico académico.
2. **Responsables del Soporte técnico académico:** son todos los responsables de coadyuvar en el servicio de soporte académico, tales como: docentes, unidad académica de cada facultad, Centros Regionales, Extensiones Universitarias, Dirección de Tecnología de la Información, Dirección de Tecnología Educativa, Vicerrectoría de Investigación y Posgrado, Vicerrectoría Académica, y cualquier unidad que ofrezca un servicio académico mediado por las tecnologías.
3. **Dispositivos:** Un dispositivo, en el contexto de la tecnología, se refiere a cualquier aparato o máquina que realiza funciones específicas mediante el uso de componentes electrónicos y/o mecánicos. Los dispositivos pueden ser de diferentes tipos y tamaños, desde dispositivos pequeños como teléfonos y relojes inteligentes, hasta dispositivos más grandes como computadoras, televisores y electrodomésticos.

4. **Software educativo:** El software de educación, también conocido como software de e-learning, incluye cualquier tipo de programa informático o aplicación diseñados para facilitar o mejorar los procesos de aprendizaje y enseñanza. Esto incluye una gran variedad de herramientas como: juegos educativos y simulación.
5. **Conectividad a redes:** La conectividad red es una capacidad de establecer una comunicación o crear un vínculo entre diferentes dispositivos, bien sea a través de dispositivos que se conectan a través de cables como también de manera inalámbrica, siendo una de las formas más comunes en la actualidad.
6. **Plataforma tecnológica:** es el conjunto de todas las aplicaciones y software que soportan los procesos académicos y administrativos de la Unachi.
7. **Moodle:** sistema de gestión de aprendizaje para la formación en cursos en línea, administrar contenido educativo, interactuar con los estudiantes y realizar un seguimiento del progreso del aprendizaje
8. **Plataformas de comunicación**

## **CAPÍTULO II**

### **DEL COMITÉ TÉCNICO ACADÉMICO**

ARTÍCULO 6: El Comité Técnico Académico (CSTA) es una unidad de asesoría técnica y normativa adscrita a la Vicerrectoría Académica, que orienta y apoya en situaciones que conciernen a la gestión del soporte técnico académico.

ARTÍCULO 7: El Comité Soporte Técnico Académico (CSTA) está integrado por un representante de las siguientes unidades: Vicerrectoría Académica, personal de soporte técnicos de facultades (Centros Regionales y extensiones) , Dirección de Tecnología y de la información y Vicerrectoría de investigación y Posgrados.

ARTÍCULO 8: Los representantes de las respectivas unidades académicas ante el CTL serán designados por el decano o director de cada unidad académica o administrativa.

ARTÍCULO 9: El CTA estará presidido por la vicerrectoría académica.

ARTÍCULO 10: Son funciones del CTA las siguientes:

1. Definir, revisar y actualizar políticas y parámetros que regulen el soporte técnico académico.

2. Ofrecer asesoría de tipo tecnológico en proyectos emprendidos por las unidades académicas o la Universidad, en todos los aspectos relacionados con el soporte técnico académico.
3. Establecer procedimientos y mecanismos de control que garanticen el correcto servicio de soporte técnico académico.
4. Obtener información estadística actualizada de los soportes técnicos realizados, clasificados por unidad académica y tipo de soporte técnico académico realizado.
5. Promover las prácticas correctas de soporte a todos los involucrados en ofrecer un servicio de soporte técnico académico. (acceso a manuales, video tutoriales)

### **CAPÍTULO III**

#### **ARTÍCULO 11. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DEL SOPORTE TÉCNICO ACADÉMICO**

Para atender los casos de soporte técnico se utilizará un sistema de soporte técnico con escalamiento el cual es un proceso en el que se involucran múltiples niveles de soporte técnico para resolver un problema o una consulta de un cliente. Este sistema involucra 3 niveles:

##### **Nivel 1.**

El usuario contacta al primer nivel de soporte técnico, que generalmente es un equipo de atención al cliente o un centro de ayuda, o un docente que atiende a sus estudiantes.

El personal de este nivel intenta resolver el problema inicial del cliente. Muchas consultas y problemas comunes se resuelven en este nivel.

##### **Nivel 2.**

Si el problema no se resuelve en el primer nivel, se escala al segundo nivel de soporte técnico con más conocimiento. Este nivel suele ser más técnico y especializado: Personal de soporte técnico de las Unidades Académicas (Facultades, Centros Regionales, Extensiones).

Los técnicos del segundo nivel tienen un conocimiento más profundo y están capacitados para abordar problemas más complejos.

##### **Nivel 3.**

En casos en los que el problema aún no se resuelve, puede ser necesario un escalamiento adicional a niveles superiores de soporte técnico: Personal de DETIC, Dirección de Tecnología Educativa, u cualquier otro personal experto.

Reglamento de Soporte Técnico Académico

Aprobado en el Consejo Académico No. 10-2024, Sesión Extraordinaria del 12 de julio de 2024

Esto podría implicar involucrar a ingenieros especializados, desarrolladores de software o expertos en la materia para encontrar una solución.

El objetivo del soporte técnico con escalamiento es garantizar que los problemas de los clientes se resuelvan de manera eficiente y efectiva, utilizando el nivel adecuado de conocimientos y recursos en cada etapa. El proceso de escalamiento asegura que los problemas complejos sean abordados por personal especializado, lo que mejora la satisfacción del cliente al proporcionar soluciones más rápidas y precisas.

#### 1. Docentes:

- Orientación y dirección sobre las particularidades del curso.
  - Orientación de acceso y uso a las diferentes plataformas (Sistema universitario, correo electrónico, Moodle, otras plataformas de comunicación, etc.)
  - Las solicitudes de soporte que no puede responder el docente serán escaladas al departamento correspondiente.
- Departamentos y Facultad:
    - Atender las solicitudes escaladas por los docentes.
    - Los casos relacionados con el campus virtual serán escalados directamente a Dirección de Tecnología Educativa.
    - Puede atender directamente las solicitudes relacionadas con los accesos y uso a las diferentes plataformas (Sistema universitario, correo electrónico, Classroom, Moodle, otras plataformas de comunicación, etc.)
    - La Facultad o Departamento determinará qué casos deben ser solucionados a través de la Secretaría General, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría Académica o Investigación y Postgrado.
    - Preparar un listado de los tipos de soporte técnico que se pueden resolver en ese nivel.
  - Dirección de Tecnología de información y Comunicación
    - Atiende los casos que provienen de Secretaría General, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría Académica o Investigación y Postgrado.
    - Bloqueo de cuentas de correos, cursos no creados en Moodle, usuarios no matriculados automáticamente, admiración de cuentas de administrativos.

- Dirección de Tecnología Educativa
  - Atender los casos relacionados con el Campus virtual y nuevas tecnologías educativas.
  - Sistema de cursos de rotación clínica
  - Plataforma Moodle
  - Sistema universitario