

*“Nos transformamos juntos por una educación digital de calidad”*

# PROTOCOLO DE INCIDENCIAS AULA DE ESTUDIANTES

*XI Encuentro de Docentes Líderes  
Febrero 2021*



**COMPROMETIDOS**  
*CON LA EDUCACIÓN*

UN PROGRAMA DE:



***Comprometidos  
con la educación.***

## **PROPOSITO DEL TALLER**

Explicar el proceso para la resolución de incidencias técnicas en el aula virtual de estudiantes de fundación telefónica.

UN PROGRAMA DE:

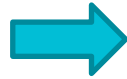


## Comprometidos con la educación.

### FLUJO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN LA PLATAFORMA DE ESTUDIANTES



Estudiantes y padres notifican la incidencia al docente de aula o DL



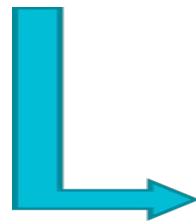
El docente líder llena la incidencia en el formulario del drive completando todas las columnas.



El MC revisa el formulario y define si la incidencia será derivada al equipo de soporte según el grado de complejidad.



El equipo de soporte recibe la incidencia y la soluciona, el tiempo de respuesta depende del grado de complejidad, máximo 3 días hábiles.



El equipo de soporte responde el correo del MC comunicando la resolución de la incidencia.



El MC envía el correo electrónico con el detalle de la incidencia al correo [vanessa.luna@educared.pe](mailto:vanessa.luna@educared.pe) del equipo de soporte



UN PROGRAMA DE:



## **Comprometidos con la educación.**

### **PROCESO DE RESOLUCION DE INCIDENCIAS**

Para solucionar eficientemente las incidencias enviadas, es importante seguir el siguiente proceso:

1. Revisar las incidencias en el formulario del drive y llenar el campo de monitor.

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1dVytHNrILF2luAK4YUeWhgSwm1XcdzKJTa74oK8WUrA/edit#gid=1068807024>

2. En la columna de INCIDENCIA, colocar SI o NO, si es que lo enviado califica como incidencia, ya que, por ejemplo, el proceso de actualización y eliminación NO es una incidencia, es parte del envío de la información que hace cada monitor, lo que es distinto a corrección de alguna data.
3. Si la incidencia califica como tal, contactarse con el equipo de soporte ([vanessa.luna@educared.pe](mailto:vanessa.luna@educared.pe)) y llenar la columna de solución.
4. Finalmente, comunica la solución a la persona que envió la incidencia por medio de un correo, copiando a tu coordinador

**Nota: Recaltar que las incidencias deben tener la información correcta para solución al enviar el correo al equipo de soporte, por ejemplo, si es corrección o problema de acceso: Nombre, usuario, contraseña, I.E., grado y sección.**

UN PROGRAMA DE:



***Comprometidos  
con la educación.***

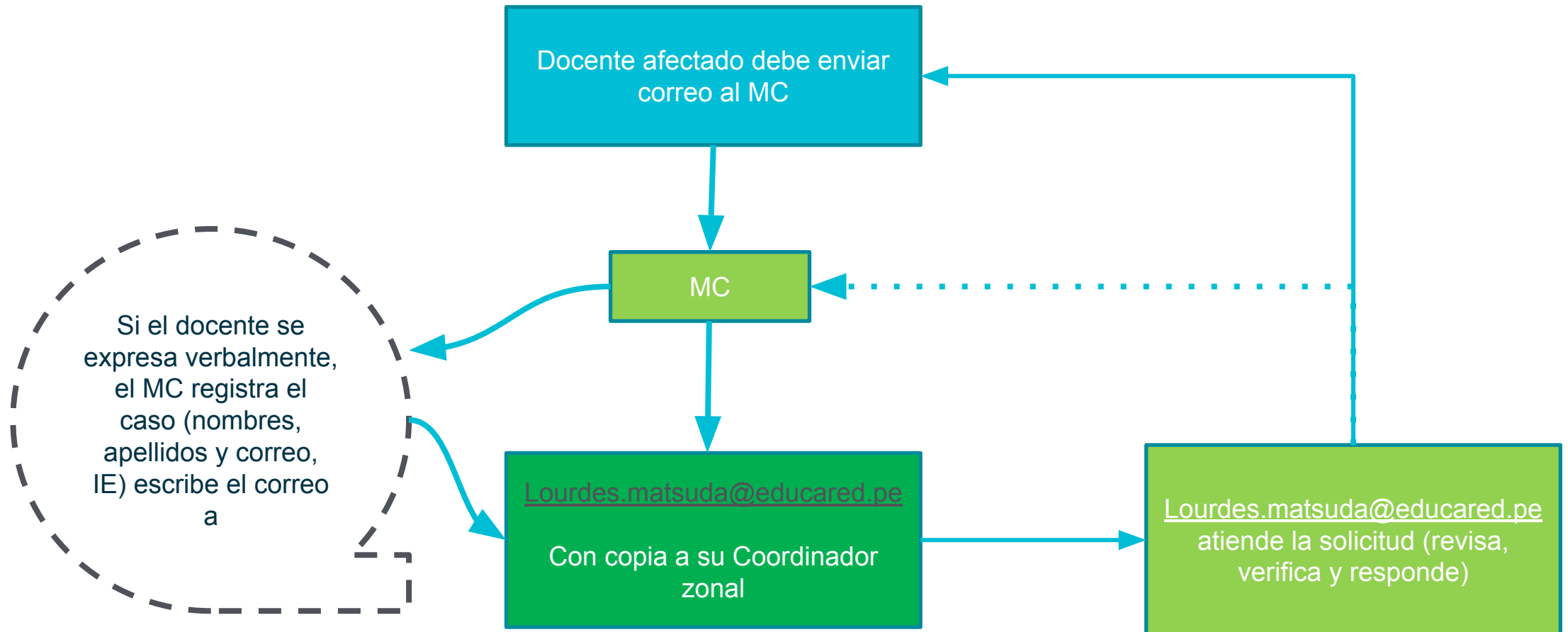
# **CONSULTAS O INCONFORMIDAD DEL DESARROLLO EN LOS CONTENIDOS DEL AULA VIRTUAL DE ESTUDIANTES**

UN PROGRAMA DE:



**Comprometidos  
con la educación.**

## FLUJO DE INCIDENCIAS DEL CONTENIDO DEL AULA VIRTUAL DE ESTUDIANTES



# *Comprometidos con la educación.*



UN PROGRAMA DE:

*Telefonica*  
FUNDACIÓN

