



## **1. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA VIRTUAL EDUCATIVA CUCVIRTUAL**

Versión 2

**Código:** PS-CETE-04

**Última actualización:** 08/12/2025

**Dependencia principal:** Centro de Tecnología Educativa

**Dependencias involucradas:** Tecnología Informática

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

### Objetivo

Proporcionar una plataforma educativa, con la finalidad que el docente pueda integrar toda la amplia gama de actividades y recursos acordes al modelo educativo centrado en el estudiante acorde con las nuevas tendencias educativas, esto con el fin de que se logre la incorporación de dichas herramientas como soporte complementario del proceso de enseñanza-aprendizaje presencial académico.

### Alcance

Dirigido a toda la comunidad institucional que requiera el uso de la plataforma.

## 3. TERMINOLOGÍA

### CUCVirtual

Plataforma web tipo CMS, Moodle orientada a la enseñanza virtual configurada a las necesidades académicas del CUC.

### Plataforma virtual de enseñanza

Son todas aquellas aplicaciones informáticas basadas en TIC`s orientadas a la ayuda pedagógica a distancia para el estudiante.

### Spam o correo no deseado

Son todos aquellos correos que no son conocidos por el servidor de correo, estos son enviados a un apartado especial del buzón de correo para su revisión a discreción por el usuario.

## 4. RESPONSABILIDADES

### El Solicitante debe:

1. Conservar respaldos de toda la información que se suba a la plataforma.
2. Cuidar su contraseña de acceso al CUCVirtual, por lo tanto, debe velar para que la misma no sea revelada a terceros.
3. Corroborar que los estudiantes matriculados en el curso sean los mismos que contiene la lista oficial de Registro.
4. Utilizar en todo momento un lenguaje respetuoso y utilizar las normas de Netiqueta a la hora de participar en actividades educativas de tipo colaborativo en la plataforma.
5. Reportar al correo [cete@cuc.ac.ci](mailto:cete@cuc.ac.ci) o por teléfono 2550-6269, cualquier anomalía o problema presentado durante la utilización de la herramienta.
6. Comprometerse a respetar los lineamientos emitidos por el CETE relacionados con la matrícula en el campus virtual, así mismo con los periodos definidos para la vigencia de los cursos, mantenimiento técnico de la plataforma y otros.
7. Respetar el tamaño (peso) de subida de archivos establecido por la administración del sitio, dependiendo de la necesidad del profesor se valora contra solicitud del profesor la subida de archivos pesados.

### La Jefatura(s) involucradas deben:

1. Liderar el equipo de trabajo indicando las nuevas tecnologías que se puedan brindar para mejorar el servicio.
2. Solicitar el presupuesto necesario para poder mantener el servicio en línea.
3. Queda prohibida la reproducción o transmisión total o parcial del "Sistema de Gestión de Calidad" bajo cualquier forma: electrónica, mecánica, almacenamiento en algún sistema de recuperación de información o grabado sin consentimiento de la Unidad de Gestión Organizacional.
4. Mantener comunicación con el proveedor del servicio de hosting, con el propósito de reportar incidentes que se presenten en la operación normal del servicio, así como plantear requerimientos especiales, cuando estos son requeridos.
5. Comunicarle al jefe de TI problemas de acceso al CucVirtual reportados por usuarios al utilizar la Plataforma en las redes de Internet institucionales, de manera que dicho

funcionario realice los ajustes correspondientes de forma oportuna garantizando acceso rápido y eficaz del sitio a nivel interno.

- Realizar oportunamente anuncios relacionados con el mantenimiento de la plataforma que puedan interferir con el uso normal de la misma.

#### El Asistente del CETE debe

- Es responsabilidad de los asistentes del CETE atender cualquier duda acerca de la plataforma dando asistencia a profesores y estudiantes, informándoles y orientándoles en la utilización de la plataforma.
- Es responsabilidad de los asistentes del CETE, velar por el buen funcionamiento y reportar cualquier anomalía relacionada con el sitio.

#### La Empresa que brinda el hospedaje del CUCVirtual debe:

- Garantizar un servicio de forma ininterrumpida.
- Comunicar en tiempo y forma, de toda mejora que proponga, así como cualquier tipo de problema que se presente y deberá ofrecer sin costo adicional la solución permanente o provisional.
- El contratista deberá garantizar a la Administración, las facilidades, cooperación y coordinación con la Administración, brindar la asesoría y documentación dentro del marco de buena fe, en caso de la resolución contractual por finiquito plazo contractual o rescisión del contrato de forma anormal.
- La empresa tendrá que brindar la atención técnica y administrativa requerida y en caso de ser necesario sus representantes, deberán apersonarse a la institución, cuando así lo amerite, para participar de reuniones bipartitas tendientes a la búsqueda de soluciones eficientes para los problemas que surgen en la operación normal del sistema.

#### El encargado de TI debe:

- Garantizar dentro de la institución una buena accesibilidad a la plataforma.
- Brindar un ancho de banda óptimo dentro de la institución para que la población docente y estudiantil puedan visualizar y utilizar dicha plataforma de manera inmediata y efectiva.

## 5. REFERENCIAS

#### Referencias internas

- Lineamientos y directrices para uso de la Plataforma CUCVIRTUAL.

#### Referencias externas

No aplica

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO	RESPONSABLE
Gestión de Instalación, configuración de hosting, configuración Inicial y DNS	2 días.	Asistente CETE
Gestión de usuarios <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de cuenta de usuario.</li> <li>▪ Restablecimiento de contraseñas.</li> <li>▪ Soporte en matriculación.</li> </ul>	15 min. 5 min. 10 min.	Usuario Usuario / Asistente del CETE Asistente del CETE
Gestión de Seguridad <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizaciones periódicas de Moodle y plugins.</li> <li>▪ Configuración de HTTPS y certificados SSL.</li> </ul>	2 horas. 2 horas	Asistente CETE Asistente CETE / Proveedor
Gestión de Apertura de Cursos <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llenar formulario de apertura</li> </ul>	5 min.	Solicitante

<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de rol de profesor</li> <li>Apertura de curso</li> </ul>	10 min. 2 días hábiles.	Asistente CETE Asistente del CETE
Gestión de Reinicio y Formateo de Cursos	2 días hábiles.	Asistente del CETE
Gestión de Respaldos <ul style="list-style-type: none"> <li>Base de datos</li> <li>Archivos Moodle</li> <li>Migración a servidor local</li> </ul>	2 días hábiles. 2 días hábiles. 3 días hábiles.	Asistente del CETE Asistente del CETE Asistente del CETE
Gestión de problemas técnicos del sitio <ul style="list-style-type: none"> <li>Escalar a jefatura</li> <li>Escalar al proveedor de hosting si es necesario.</li> </ul>	30 min Depende de cada caso	Asistente CETE Proveedor del servicio

## 7. ANEXOS

Formulario FS-CETE-06 "Formulario apertura de curso para profesor en línea".

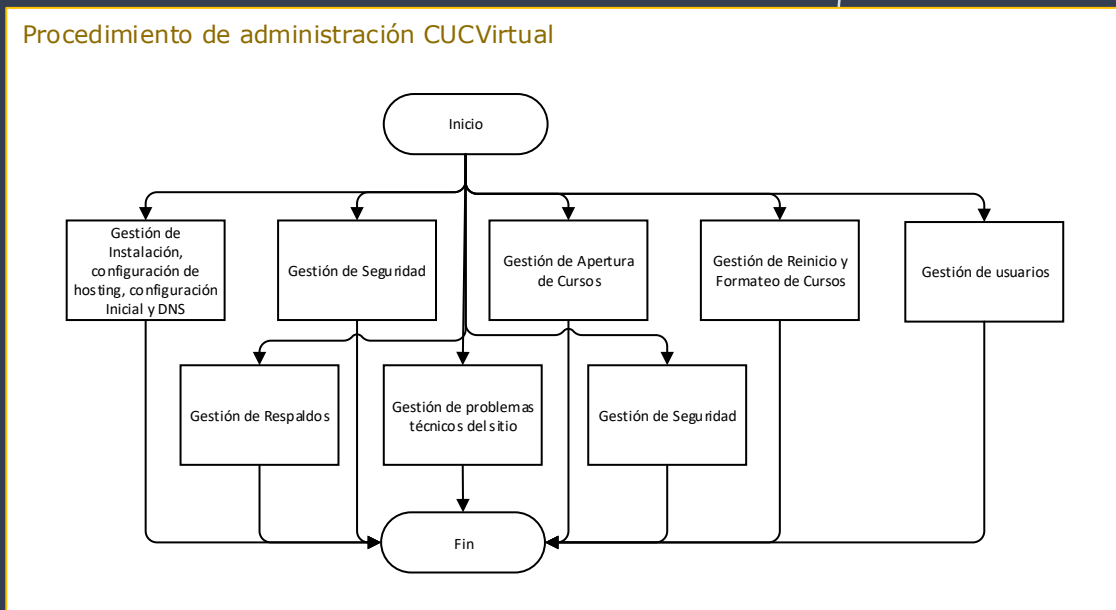
## 8. RIESGOS ASOCIADOS

Posible pérdida de documentos por parte de los docentes  
Posible corrupción si un estudiante logra ver las evaluaciones previas a que salgan por perdida de una clave de un profesor.  
Posibles problemas con entregas de evaluaciones que el estudiante indique que si la cargo pero no lo hizo.

## 9. PRODUCTO RESULTANTE

Plataforma educativa en línea para los docentes

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO



## 11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Avalado por
11/12/2025	Actualización de procedimiento	Christian Sanabria <b>Encargado CETE</b>

## 12. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Funcionario	Firma Digital
Creado o Modificado	Álvaro Alfaro Barquero <b>Funcionario CETE</b>	
Revisado	Roberto Soto Morales <b>Encargado Oficina Gestión Organizacional</b>	
Avalado	Christian Sanabria Coto <b>Encargado del CETE</b>	
Aprobado	Cristian Castro Camacho <b>Director Académico</b>	