

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

GUIA DE PROCESOS

CENTRO DE APOYO VIRTUAL

Creado		Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
20-01-2017				
Actualizado	Versión			
	1.0	Organización y Métodos	Vicerrectorado Académico	Vicerrectorado Académico



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Guía de Procesos

Sistema

Servicios en Línea

Módulo SIU

Centro de Apoyo Virtual

Tabla de contenido

I.	Introducción	3
II.	Referencia de pantallas y rutas	3
	Centro de Apoyo Virtual.....	3
1.	Trámites Estudiantiles.....	4
2.	Mesa de Ayuda.....	5
3.	Preguntas Frecuentes FAQ	6
III.	Lista de Distribución.....	8
IV.	Control de Cambios.....	8

Creado 20-01-2017	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Vicerrectorado Académico	Aprobado por: Vicerrectorado Académico	Página 2 de 8
Actualizado	Versión 1.0			

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Guía de Procesos	Sistema Servicios en Línea
	Centro de Apoyo Virtual	Módulo SIU

I. Introducción

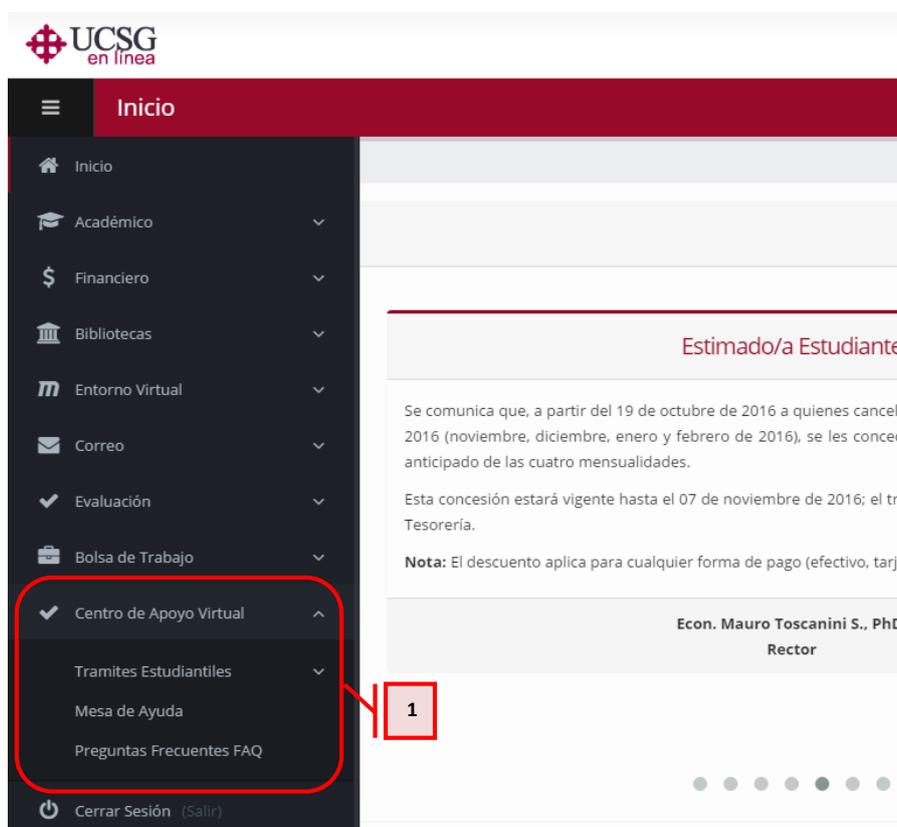
El siguiente manual ha sido diseñado como una guía que va a permitir interactuar a través de servicios en línea a los estudiantes del sistema d educación a distancia de la UCSG, en actividades relacionadas con el “**Centro de Apoyo Virtual**”.

Las pantallas citadas en esta guía, aparecerán según los niveles de acceso permitidos para cada persona de las Unidades Académicas y Administrativas que deban intervenir en el proceso.

II. Referencia de pantallas y rutas

Centro de Apoyo Virtual

Los estudiantes del Sistema de Educación a Distancias a través de servicios en líneas, cuentan con una opción que permite realizar trámites estudiantiles, consultas varias y satisfacer sus inquietudes con mayor agilidad y eficiencia, esta es la opción de Centro de Apoyo Virtual **(1)**.

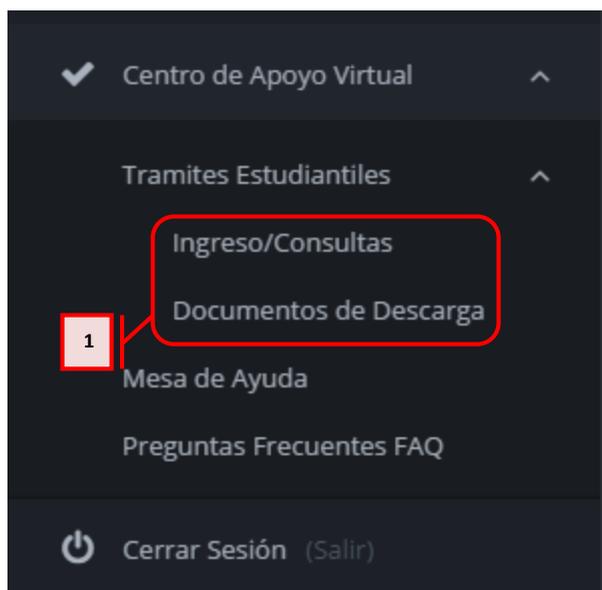


Dentro de las opciones de Centro de Apoyo Virtual, contamos con las siguientes:

Creado 20-01-2017	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Vicerrectorado Académico	Aprobado por: Vicerrectorado Académico	Página 3 de 8
Actualizado Versión 1.0				

1. Trámites Estudiantiles

En la opción de trámites estudiantiles el estudiante podrá (1):

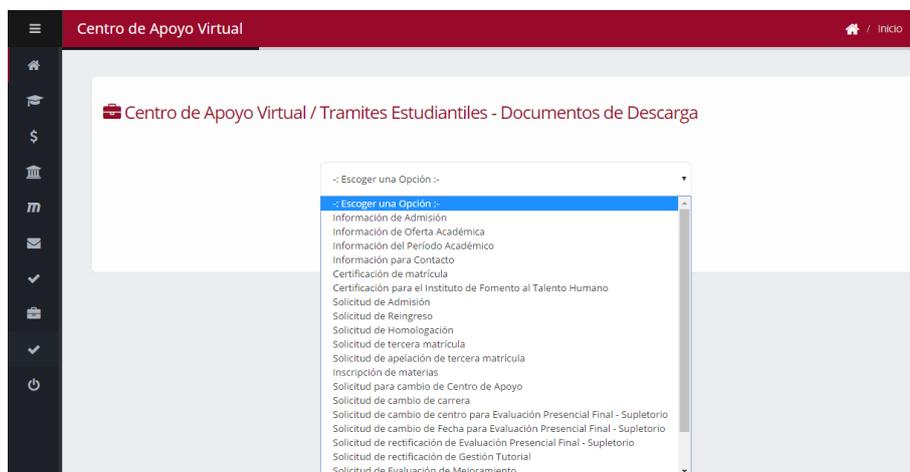


- a. En la opción **Ingreso/Consulta**: los estudiantes podrán realizar el ingreso de un trámite estudiantil o consultar el estado de los mismos (2).



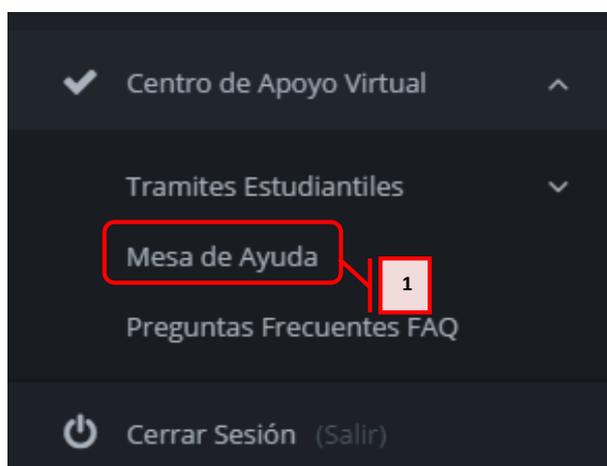
- b. En la opción **Documento de Descarga**: los estudiantes podrán encontrar todos los formatos y archivos que necesite para sus trámites, de igual forma podrá acceder a información de gran utilidad para su vida estudiantil.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	<h1>Guía de Procesos</h1>	Sistema Servicios en Línea
	<h2>Centro de Apoyo Virtual</h2>	Módulo SIU



2. Mesa de Ayuda

La opción de **Mesa de Ayuda (1)** permite a los estudiantes realizar cualquier consulta a través de servicios en línea, la cual será atendida en el menor tiempo posible, para brindar al estudiante una respuesta oportuna.



El estudiante podrá visualizar las consultas realizadas y el estado de las mismas, así como también podrá ingresar nuevas consultas **(2)**.

Creado 20-01-2017	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Vicerrectorado Académico	Aprobado por: Vicerrectorado Académico	Página 5 de 8
Actualizado Versión 1.0				

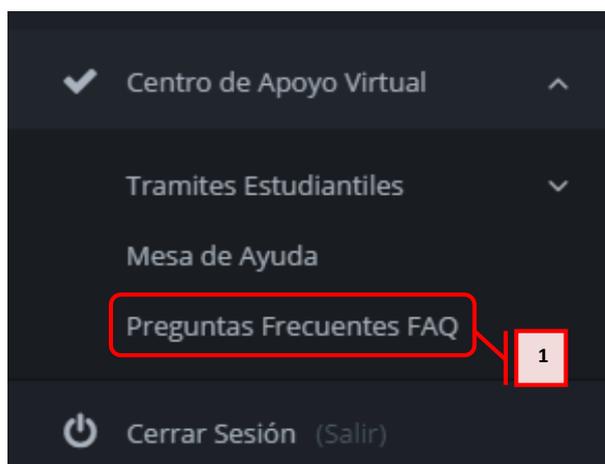
 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	<h2 style="color: white;">Guía de Procesos</h2>	Sistema Servicios en Línea
	<h3 style="color: black;">Centro de Apoyo Virtual</h3>	Módulo SIU



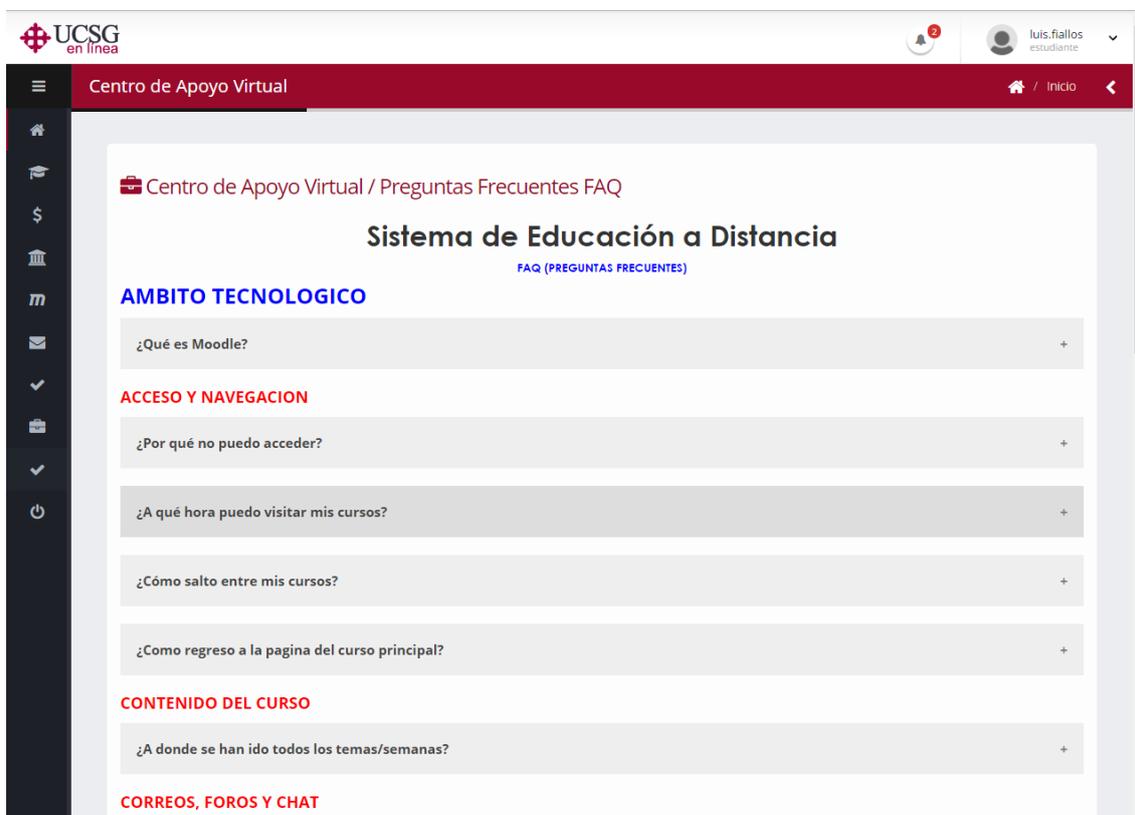
Entre los tipos de consultas que podrá realizar el estudiante están: Administrativo/Financiero, Académico y Tecnológico

3. Preguntas Frecuentes FAQ

La opción de **Preguntas Frecuentes (1)** permite a los estudiantes tener información al instante sobre los temas varios y más consultados por todos



Creado 20-01-2017		Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Vicerrectorado Académico	Aprobado por: Vicerrectorado Académico	Página 6 de 8
Actualizado	Versión 1.0				



El Sistema de Educación a Distancia cuenta con las opciones de gestión y seguimiento de los requerimientos realizados por los estudiantes, estos se encuentran en el Sistema Integrado Universitario y son las siguientes:

1. Trámites Estudiantiles:

a. Ruta: Procesos/Revisión de Trámites

2. Mesa de Ayuda:

a. Ruta: Ingresos/Registro de Respuestas

b. Ruta: Consultas y Reportes/Requerimientos Ingresados

3. Preguntas Frecuentes:

a. Ruta: Consultas y Reportes/Reporte preguntas frecuentes

Creado 20-01-2017	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Vicerrectorado Académico	Aprobado por: Vicerrectorado Académico	Página 7 de 8
Actualizado	Versión 1.0			

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Guía de Procesos	Sistema
	Centro de Apoyo Virtual	Servicios en Línea Módulo SIU

III. Lista de Distribución

Guía de proceso Centro de Apoyo Virtual	
Orden	Unidad o Subunidad
01	Vicerrectorado Académico
02	Sistema de Educación a Distancias
03	Carreras Bimodales

IV. Control de Cambios

Guía de proceso Centro de Apoyo Virtual				
Versión	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
1.0	Desarrollo e implementación de la Guía "Centro de Apoyo Docente "	Jefe de O&M	Jefe de O&M	
		20-01-2017		

Creado 20-01-2017	Elaborado por: Organización y Métodos	Revisado por: Vicerrectorado Académico	Aprobado por: Vicerrectorado Académico	Página 8 de 8
Actualizado Versión 1.0				