

Universidad Estatal a Distancia
Vicerrectoría Docente
Dirección de Producción Material Didáctico
Programa de Aprendizaje en Línea



Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales
PUNED DPMD PAL 01



	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	2 de 21

Tabla de contenido

Participantes.....	3
1 Propósito	4
2 Alcance.....	4
3 Responsabilidades	4
4 Definiciones.....	4
5 Documentos Relacionados	5
6 Normativa relacionada	5
7 Abreviaturas	5
8 Descripción del Proceso.....	5
9 Implicación de las poblaciones de interés (opcional)	12
10 Control de Cambios.....	12
11 Anexos.....	12

	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	3 de 21

Participantes

Elaboración

Nombre	Puesto	Instancia
Cinthy Valerio Álvarez	Coordinadora	Programa de Aprendizaje en Línea
Olman Prendas Garro	Asistente Universitario 2	Programa de Aprendizaje en Línea
Dania Delgado Rodríguez	Productora Académica	Programa de Aprendizaje en Línea
José Pablo Ramos Ulate	Técnico en Artes Gráficas	Dirección de Producción de Materiales

Validación


Nombre	Puesto	Instancia	Fecha
Luis Fernando Fallas Fallas	Director	Dirección de Producción de materiales	13 de junio, 2024

Aprobación

Aprobación por parte de la vicerrectora docente Mildred Acuña Sossa, por medio de correo electrónico, el día 11 de julio, 2024.

Asesoría Técnica

Licda. Pamela Rodríguez Bolaños. Centro de Planificación y Programación Institucional.

	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	4 de 21

1 Propósito

Describir las actividades requeridas para la atención de consultas sobre los campus virtuales para personas estudiantes o personas funcionarias que lo requieran.

2 Alcance


Este documento debe ser de conocimiento de las personas funcionarias académicas, personas funcionarias de sedes universitarias y personas estudiantes.

3 Responsabilidades

- La persona productora estará dando asesoramiento antes y durante el proceso de construcción del entorno virtual del curso o asignatura, para ello dará orientación a la persona docente respecto aspectos de inclusión de los recursos y actividades planificados, así como la configuración requerida para el funcionamiento óptimo de los elementos agregados según el Sistema de Gestión de Aprendizaje que se esté empleando.
- La persona productora deberá notificar a la persona coordinadora del Pal en tanto se presente incumplimiento de los roles por parte de las personas involucradas.
- La persona docente deberá atender en tiempo y forma los plazos establecidos según requerimiento.
- En caso de cualquier atención sincrónica, la persona docente debe coordinar la asignación de un espacio de manera previa con la persona productora (para el caso de la asesoría abreviada y la asesoría completa).

4 Definiciones

- Asesoría técnica: Es un proceso de atención sobre temas particulares de la plataforma por lo que no representa la asignación de un productor en específico.
- Asesoría completa: Es un proceso donde se brinda un acompañamiento y orientación para la planificación, desarrollo y mediación de los cursos o asignaturas virtuales.
- Asesoría abreviada: Es un proceso de atención y apoyo al docente en la actualización o mejora de la mediación del curso o asignatura (cambio o actualización de las actividades evaluativas, integración de un nuevo recurso tecnológico, entre otros).
- Campus virtual: Plataforma de gestión de aprendizaje que aloja los entornos virtuales de los cursos y de las asignaturas de una oferta académica, y que utiliza herramientas integradas para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje del estudiantado.
- Entornos virtuales: Es el espacio dentro del campus virtual donde se desarrolla la actividad académica y se comparten los recursos educativos que requiere el estudiante para cumplir los objetivos de la asignatura o curso.
- Equipo base: Es el grupo de personas conformada por funcionarios del Programa Aprendizaje en Línea y la Dirección de Tecnología Información y Comunicación para atender imprevistos técnicos durante las actividades sincrónicas reportadas previamente al PAL.

	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	5 de 21

5 Documentos Relacionados

- FUNED DPMD PAL 01.00.01 Bitácora de Asistencia Técnica. (en línea)
- FUNED DPMD PAL 01.00.02 Solicitud de Asesoría
- FUNED DPMD PAL 01.00.03 Matriz de Organización y Diseño de la asignatura o curso virtual
- FUNED DPMD PAL 01.00.04 Bitácora de Asesoría
- FUNED DPMD PAL 01.00.05 Solicitud de Diseño Gráfico

6 Normativa relacionada

- No aplica

7 Abreviaturas

- PAL: Programa de Aprendizaje en Línea

8 Descripción del Proceso

8.1. Gestión de Soporte técnico

8.1.1. La persona funcionaria encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL recibe la consulta por parte de la persona usuaria (persona funcionaria académica, persona funcionaria de sede universitaria o persona estudiante) ya sea por teléfono, correo electrónico, redes sociales u otra plataforma habilitada por dicha dependencia.

8.1.2. La persona funcionaria encargada de atender consultas¹ de los campus virtuales del PAL solicita el número de identificación y algún otro dato de validación (fecha de nacimiento, cursos matriculados, entre otros) a la persona usuaria para que esta pueda ser atendida.

8.1.2.1. Si la persona usuaria provee los datos solicitados.

8.1.2.1.1. Si la persona usuaria no se encuentra en la base de datos


8.1.2.1.1.1. Si la persona funcionaria encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL localiza a través del Sistema Consultas PAL, ésta solicita la inclusión a la persona funcionaria analista del PAL. Pasa 8.1.3

8.1.2.1.1.2. Si la persona usuaria no se encuentra en la base de datos de los campus virtuales ni en Sistema Consultas PAL. **Fin de proceso.**

8.1.2.1.2. Si la persona usuaria se encuentra en la base de datos, la persona funcionaria encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL atiende lo requerido. Pasa 8.1.3

8.1.2.2. Si la persona usuaria no provee los datos solicitados. **Fin de proceso**


¹ Consultas para el ingreso a los campus, problemas con el ingreso a las actividades evaluativas

 <p>UNED UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Instituto Benemérito de las Américas</p>	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	6 de 21

- 8.1.3. La persona funcionaria encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL analiza el tipo de consulta
- 8.1.3.1. Si la consulta refiere al proceso de montaje del campus, redirecciona la consulta a la persona funcionaria asesora del PAL. **Pasa sección 8.2**
- 8.1.3.2. Si la consulta refiere algún error técnico o de acceso al campus
- 8.1.3.2.1. Si la consulta se puede resolver de manera inmediata² la persona funcionaria encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL remite información o bien, de acuerdo con el medio en que se esté brindando la consulta. Pasa 8.1.5
- 8.1.3.2.2. Si la consulta no se puede resolver de manera inmediata, la persona encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL solicita a la persona usuaria un correo electrónico de contacto, para remitir respuesta a la consulta en el momento en que se resuelva por la persona funcionaria académica responsable del curso.
- 8.1.3.2.2.1. Si la persona académica no resuelve³, la persona encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL remite la consulta a la persona directora de escuela para que solvente o de respuesta a la situación. La persona encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL envía la notificación vía correo electrónico de la resolución de la consulta en el momento en la que esta sea atendida. Pasa 8.1.4.
- 8.1.3.2.2.2. Si la persona académica resuelve, la persona encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL envía la notificación vía correo electrónico de la resolución o respuesta de la consulta. **Pasa a la sección 8.4.**
- 8.1.4. La persona funcionaria asesora del PAL se pone en contacto, de forma inmediata, persona usuaria por medio virtual o telefónica para dar respuesta a la consulta.
- 8.1.4.1. En caso de que la persona funcionaria asesora del PAL le pueda dar respuesta inmediata a la consulta. Pasa 8.1.5
- 8.1.4.2. En caso de que la persona funcionaria asesora del PAL no le pueda dar respuesta inmediata a la consulta, le indica a la persona usuaria que se hará una revisión o investigación para poder dar la respuesta requerida en un plazo máximo de 1 día hábil. En el momento en que la persona funcionaria asesora del PAL tenga el resultado del análisis, se pone en contacto con la persona usuaria para dar respuesta. Pasa 8.1.5

² Inducción para ingreso al campus, cambios en las credenciales, entre otros.

³ Se hace la excepción cuando no se localice la persona académica encargada de la asignatura y la consulta sea un error técnico en la herramienta "Cuestionario" la cual debe estarse ejecutando en el periodo en el que se estableció el equipo base, la persona encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL corregirá el error técnico y posteriormente le notificará a la persona académica encargada de la asignatura.

	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	7 de 21

8.1.5. La persona encargada de atender consultas de los campus virtuales del PAL registra las consultas en el formulario digital FUNED DPMD PAL 01.00.01 **Bitácora de Asistencia Técnica**.

Fin se sección

8.2. Gestión de asesoría en diseño de entornos virtuales

8.2.1. La persona encargada de cátedra, coordinadora de carrera o programa⁴ solicita la asesoría para el diseño de entornos virtuales. La asesoría puede ser completa, abreviada.

8.2.1.1. En caso de que sea asesoría completa, la persona encargada de cátedra, coordinadora de carrera o programa completa el formulario **FUNED DPMD PAL 01.00.02 Solicitud de Asesoría** en el tiempo establecido por la persona coordinadora del PAL, la cual lo comunica previamente a las Escuelas y Extensión. Pasa 8.2.2.

8.2.1.2. En caso de que sea asesoría abreviada la persona encargada de cátedra, coordinadora de carrera o programa completa el formulario **FUNED DPMD PAL 01.00.02 Solicitud del de Asesoría** en el tiempo establecido por la persona coordinadora del PAL, la cual lo comunica previamente a las Escuelas y Extensión. **Pasa sección 8.4**

8.2.2. La persona coordinadora del PAL coordina una sesión de trabajo con las personas productoras para analizar las solicitudes de servicio recibidas y definir el tipo de asesoría que se le va a ofrecer.

8.2.2.1. En caso de que las solicitudes sean aceptadas, la persona coordinadora del PAL asigna a las personas productoras que van a atender cada una de las solicitudes y la persona encargada en el PAL le comunica a la persona solicitante y a la persona funcionaria a la que se le va a brindar el servicio (persona usuaria en adelante), la información necesaria (cronograma, datos de la persona productora, documentos que se deben presentar, y orientación académica, entre otros) para iniciar el proceso. Pasa 8.2.3


8.2.2.2. En caso de que las solicitudes no sean aceptadas, la persona encargada en el PAL le comunica a la persona solicitante la justificación de la no prestancia del servicio. **Fin de proceso.**

8.2.3. La persona usuaria coordina la reunión inicial con la persona productora en un plazo máximo de 8 días naturales

8.2.3.1. Si la persona usuaria no se comunica con la persona productora en un plazo máximo de 8 días naturales, la persona productora le envía una notificación para que atienda el cronograma establecido.

8.2.3.1.1. Si la persona usuaria atiende la notificación. Pasa 8.2.4

⁴ Se considera a los cursos de grado, posgrado y extensión

	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	8 de 21

8.2.3.1.2. Si la persona usuaria no atiende la notificación, la persona productora le comunica la finalización del proceso por falta de respuesta. **Fin de proceso.**

8.2.3.2. Si la persona usuaria se comunica con la persona productora en un plazo máximo de 8 días naturales. Pasa 8.2.4.

8.2.4. En la reunión inicial, la persona productora asesora a la persona usuaria, de acuerdo con las necesidades que tiene con respecto al curso o asignatura, relacionado con planificación, recursos didácticos recomendables, organización, requerimientos de diseño gráfico, documentos de ejemplos para la formulación de las actividades, entre otros, requeridos para la elaboración **FUNED DPMD PAL 01.00.03 Matriz de Organización y Diseño de la asignatura o curso virtual** que la persona usuaria debe elaborar, además la persona productora debe considerar completar y tener al día el **FUNED DPMD PAL 01.00.04 Bitácora de Asesoría** con los avances e insumos producto de dicha asesoría.

8.2.4.1. En caso de que el curso o asignatura se oferte por primera vez, no cuente con diseño gráfico o que haya requerido un rediseño curricular o del plan de estudios, la persona usuaria completa el formulario **FUNED DPMD PAL 01.00.05 Solicitud de Diseño Gráfico** y lo remite a la persona productora para su revisión.

8.2.4.1.1. Si el formulario contiene la información correcta y completa, la persona productora lo remite a la persona diseñadora gráfica. **Pasa sección 8.3**

8.2.4.1.2. Si el formulario no contiene la información correcta y completa, la persona productora lo remite a la persona usuaria para que haga la corrección respectiva. Pasa 8.2.4.1

8.2.4.2. En caso de que el curso o asignatura que se oferte ya cuente con diseño gráfico. Pasa 8.2.5

8.2.5. La persona usuaria elabora y envía la **FUNED DPMD PAL 01.00.03 Matriz de Organización y Diseño de la asignatura o curso virtual** a la persona productora en un plazo máximo de 15 días naturales, para su revisión.

8.2.5.1. En caso de que la persona usuaria remita la matriz


8.2.5.1.1. En caso de que la matriz de organización y diseño del curso o asignatura virtual requiera modificación, la persona productora remite las observaciones para su consideración

8.2.5.1.1.1. En caso de que la persona usuaria no considere las observaciones debe enviar una justificación de la no incorporación, a la persona productora. pasa 8.2.6


8.2.5.1.1.2. En caso de que la persona usuaria considere las observaciones. Pasa 8.2.6

8.2.5.1.2. En caso de que la matriz de organización y diseño del curso o asignatura virtual no requiera modificación. Pasa 8.2.6

8.2.5.2. En caso de que la persona usuaria no remita la matriz, la persona productora envía un recordatorio a la persona usuaria, encargada de cátedra y encargada para que sea atendida la solicitud en un plazo máximo de 3 días hábiles.

	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	9 de 21

- 8.2.5.2.1. Si la persona usuaria atiende del recordatorio en el tiempo establecido y envía la **FUNED DPMD PAL 01.00.03 Matriz de Organización y Diseño de la asignatura o curso virtual**. Pasa 8.2.5.1
- 8.2.5.2.2. Si la persona no atiende el recordatorio en el tiempo establecido, la persona productora comunica a las partes interesadas la cancelación de la producción. **Fin de proceso**
- 8.2.6. La persona productora le remite documentos de ejemplos y referencias a la persona usuaria para que elabore las instrucciones que comprende cada actividad planificada en la matriz (foro, tarea, proyecto, entre otras) y las remiten a la persona productora para su revisión en un plazo máximo de 8 días naturales.
- 8.2.6.1. En caso de que la persona usuaria remita las instrucciones.
- 8.2.6.1.1. En caso de que las instrucciones requieran modificación, la persona productora remite las observaciones para su consideración
- 8.2.6.1.1.1. En caso de que la persona usuaria no considere las observaciones debe enviar una justificación de la no incorporación, a la persona productora y a la persona encargada de cátedra. Pasa 8.2.7
- 8.2.6.1.1.2. En caso de que la persona usuaria considere las observaciones. Pasa 8.2.7
- 8.2.6.1.2. En caso de que las instrucciones no requieran modificación. Pasa 8.2.7
- 8.2.6.2. En caso de que la persona usuaria no remita las instrucciones, la persona productora envía un recordatorio a la persona usuaria, a la persona encargada de cátedra, coordinadora de carrera y encargada del PAL para que sea atendida la solicitud en un plazo máximo de cuatro días hábiles.
- 8.2.6.2.1.1. Si la persona usuaria atiende del recordatorio en el tiempo establecido y envía las instrucciones. Pasa 8.2.6.1
- 8.2.6.2.1.2. Si la persona no atiende el recordatorio en el tiempo establecido, la persona productora comunica a las partes interesadas la cancelación de la producción. **Fin de proceso.**
- 8.2.7. La persona usuaria construye el entorno virtual de acuerdo con lo establecido en la **FUNED DPMD PAL 01.00.03 Matriz de Organización y Diseño de la asignatura o curso virtual** las instrucciones y las herramientas de la plataforma.
- 8.2.8. Una vez finalizado el entorno virtual o durante el proceso, la persona usuaria comunica a la persona productora la revisión de este.
- 8.2.8.1. En caso de que el entorno virtual requiera ajustes, la persona productora se los comunica a la persona usuaria para lo que corresponda.
- 8.2.8.1.1. En caso de que la persona usuaria no considere los ajustes, debe enviar una justificación de la no incorporación a la persona productora y a la persona encargada de cátedra. Pasa 8.2.9
- 8.2.8.1.2. En caso de que la persona usuaria considere los ajustes. Pasa 8.2.9
- 8.2.8.2. En caso de que el entorno virtual requiera ajustes. Pasa 8.2.9.

	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	10 de 21

8.2.9. La persona productora archiva el **FUNED DPMD PAL 01.00.04 Bitácora de Asesoría del PAL** e insumos generados durante la asesoría en la plataforma designada por la persona coordinadora del PAL.

8.2.10. La persona usuaria ejecuta la asignatura o curso.

8.2.10.1. En caso de que la persona usuaria requiera asesoría de la persona productora respecto algún detalle del entorno virtual, se comunica con esta para solventarlo. **Fin de proceso**

8.2.10.2. En caso de que la persona usuaria no requiera asesoría de la persona productora. **Fin de proceso**

Fin de sección

8.3. Gestión de diseño gráfico

8.3.1. La persona diseñadora gráfica revisa el formulario **FUNED DPMD PAL 01.00.05 Solicitud de Diseño Gráfico**

8.3.1.1. En caso de que la persona diseñadora gráfica requiera alguna aclaración, la solicita a la persona productora.

8.3.1.1.1. Si la persona productora puede aclarar las dudas. Pasa 8.3.2

8.3.1.1.2. Si la persona productora no puede aclarar las dudas, la persona productora solicita una reunión a la persona usuaria y a la persona diseñadora gráfica para abarcar las dudas. Pasa 8.3.2

8.3.1.2. En caso de que la persona diseñadora gráfica no requiera alguna aclaración. Pasa 8.3.2

8.3.2. La persona diseñadora gráfica atiende la solicitud⁵.

8.3.3. La persona diseñadora gráfica envía el producto gráfico a la persona productora para que esta a su vez lo remita a la persona usuaria para el visto bueno en un plazo máximo de 8 días naturales.

8.3.3.1. Si la persona usuaria responde en el tiempo establecido.

8.3.3.1.1. Si la persona usuaria solicita modificaciones, las remite a la persona productora para que esta a su vez lo remita a la persona diseñadora gráfica y atienda las modificaciones pertinentes⁶. Pasa 8.3.3

8.3.3.1.2. Si la persona usuaria no solicita modificaciones, da el visto bueno.


8.3.3.1.2.1. En caso de asesoría abreviada. Pasa **sección 8.4** actividad 8.4.3

8.3.3.1.2.2. En caso de asesoría completa. Pasa **sección 8.2** actividad 8.2.7.

8.3.3.2. Si la persona usuaria no responde en el tiempo establecido.

⁵ Debe tenerse listo al menos un cuatrimestre previo al cuatrimestre que se va a ofertar la asignatura o curso.

⁶ Solo se permite una revisión por parte de la persona usuaria.

	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	11 de 21

8.3.3.2.1.1. En caso de asesoría abreviada. Pasa **sección 8.4** actividad 8.4.3

8.3.3.2.1.2. En caso de asesoría completa. Pasa **sección 8.2** actividad 8.2.7.

8.4. Gestión de asesoría abreviada.

8.4.1. La persona usuaria coordina la reunión inicial con la persona productora en un plazo máximo de 8 días naturales

8.4.1.1. Si la persona usuaria no se comunica con la persona productora en un plazo máximo de 8 días naturales, la persona productora le envía una notificación para que atienda el cronograma establecido.

8.4.1.1.1. Si la persona usuaria atiende la notificación. Pasa 8.4.2

8.4.1.1.2. Si la persona usuaria no atiende la notificación, la persona productora le comunica la finalización del proceso por falta de respuesta. **Fin de proceso.**

8.4.1.2. Si la persona usuaria se comunica con la persona productora en un plazo máximo de 8 días naturales. Pasa 8.4.2

8.4.2. En la reunión inicial, la persona productora asesora a la persona usuaria, de acuerdo con las necesidades que tiene con respecto al curso o asignatura, relacionado con aspectos académicos específicos o configuración del entorno virtual, además la persona productora debe considerar completar y tener al día el **FUNED DPMD PAL 01.00.04 Bitácora de Asesoría** con los avances e insumos producto de dicha asesoría.

8.4.2.1. En el caso de que la persona productora define si la asesoría es de aspectos académicos específicos

8.4.2.1.1. Si la asesoría involucra el diseño gráfico. **Pasa Sección 8.3**

8.4.2.1.2. Si la asesoría no involucra el diseño gráfico. Realiza las actividades de la sección 8.2: 8.2.5 – 8.2.6). Pasa 8.4.3


8.4.2.2. La persona productora define si la asesoría es de configuración.

8.4.2.2.1. Si la asesoría involucra el diseño gráfico. **Pasa Sección 8.3**

8.4.2.2.2. Si la asesoría no involucra el diseño gráfico, la persona productora asesora a la persona usuaria a partir de las necesidades de modificación o transformación que se desean hacer en el entorno virtual. Pasa 8.4.3

8.4.3. La persona productora archiva el **FUNED DPMD PAL 01.00.04 Bitácora de Asesoría** e insumos generados durante la asesoría en la plataforma designada por la persona coordinadora del PAL.

Fin del proceso.

	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	12 de 21

9 Implicación de las poblaciones de interés (opcional)

- *Implicaciones de las poblaciones de interés en la toma de decisiones*
- *Implicaciones de las poblaciones de interés en la evaluación de los productos y servicios*
- *Implicaciones de las poblaciones en la rendición de cuentas*


10 Control de Cambios

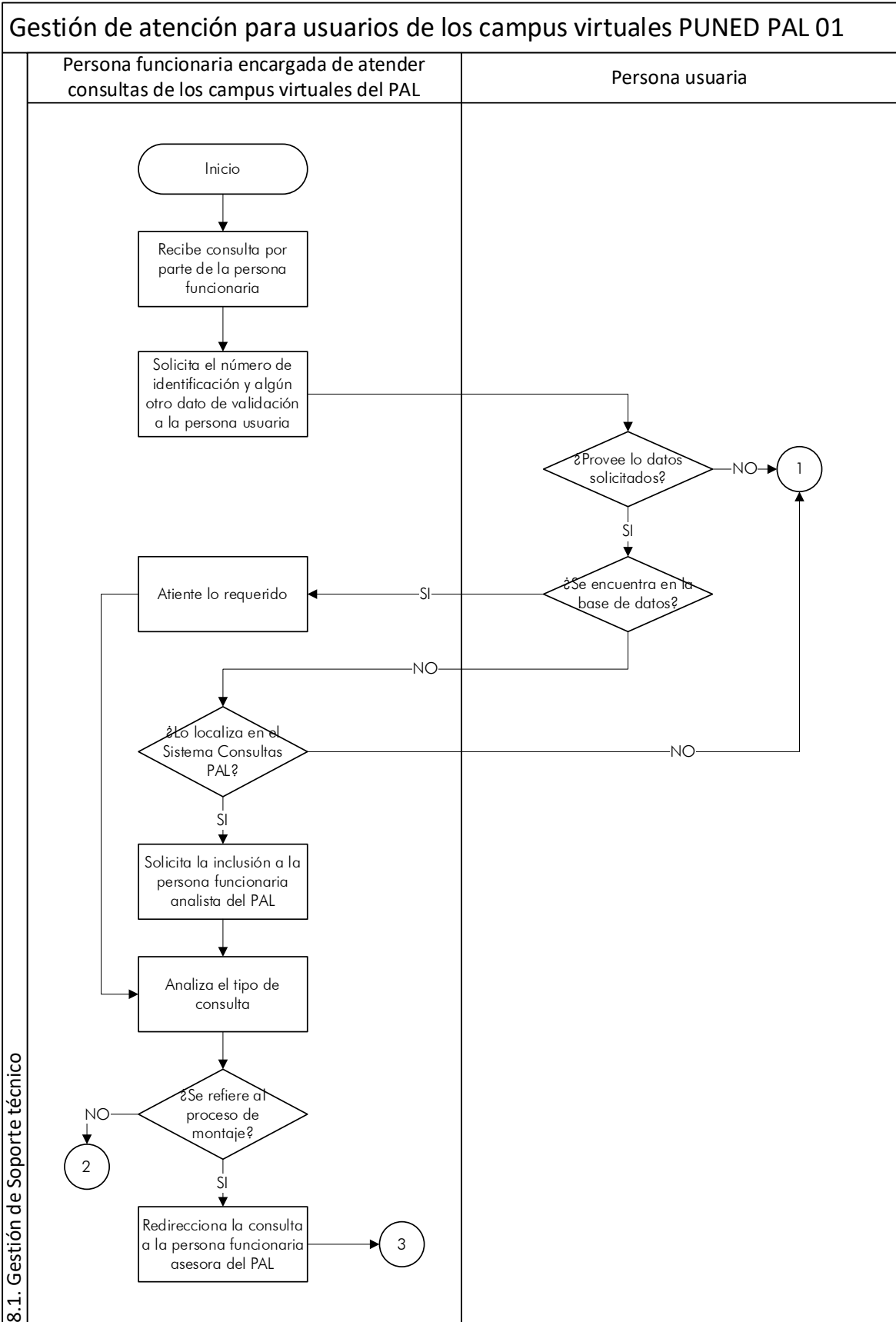
Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada
NA	NA


Fin del Procedimiento

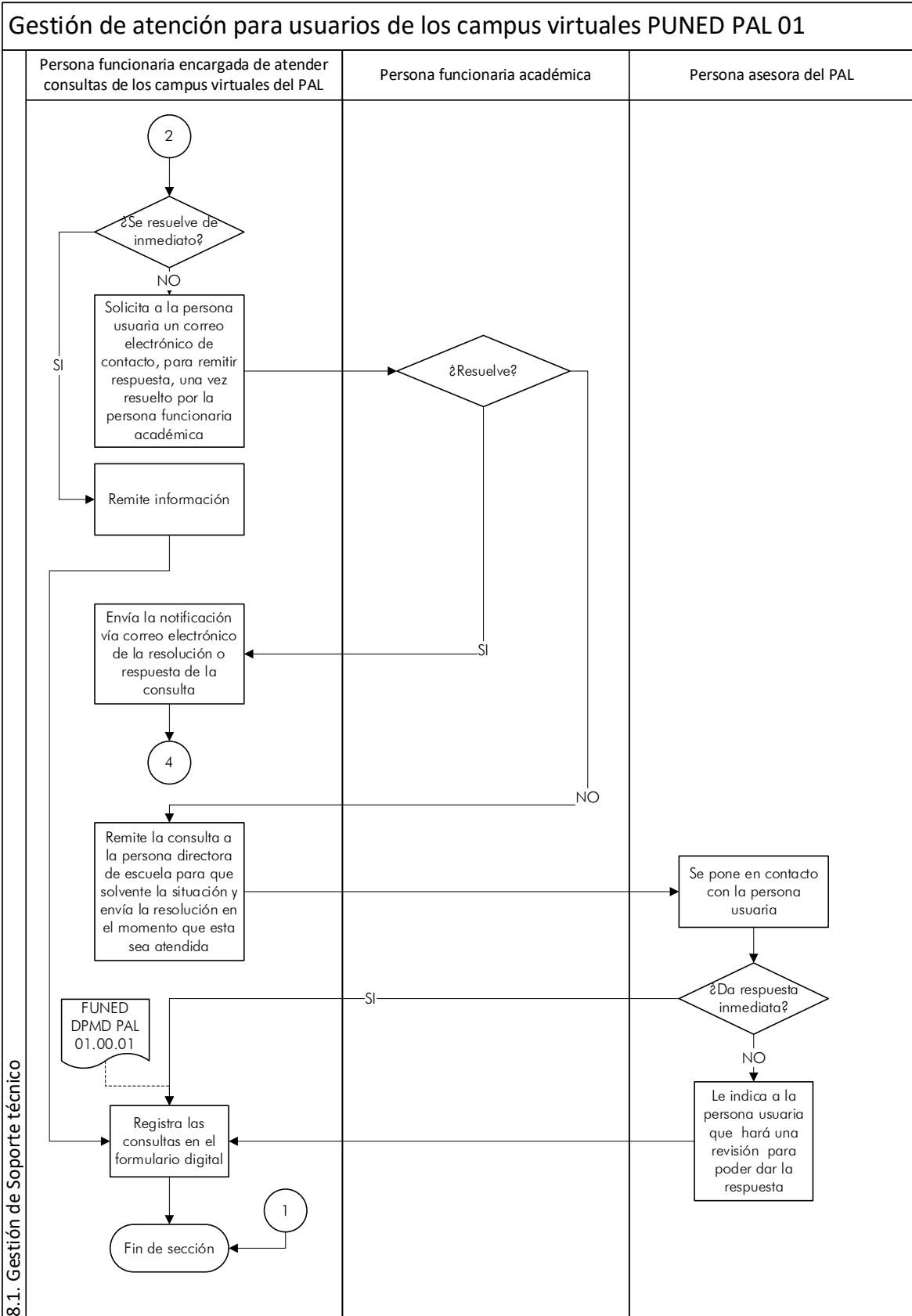
11 Anexos

Anexo 1: Diagrama de Flujo

 UNED <small>UNIVERSIDAD NACIONAL INSTITUCIÓN BENEFICENTE DE LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA</small>	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	13 de 21



 UNED <small>UNIVERSIDAD NACIONAL ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</small>	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	14 de 21



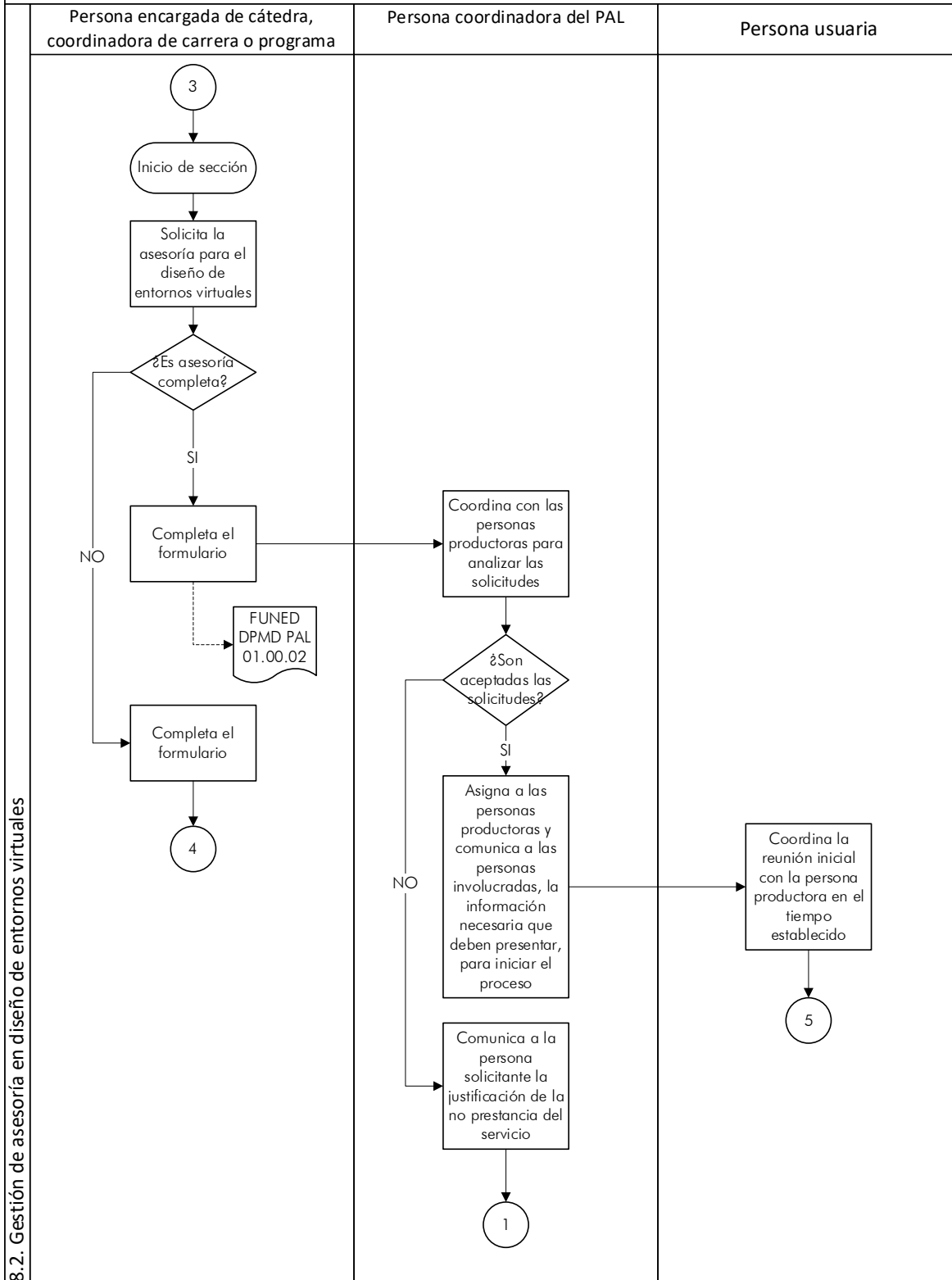



UNED
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales

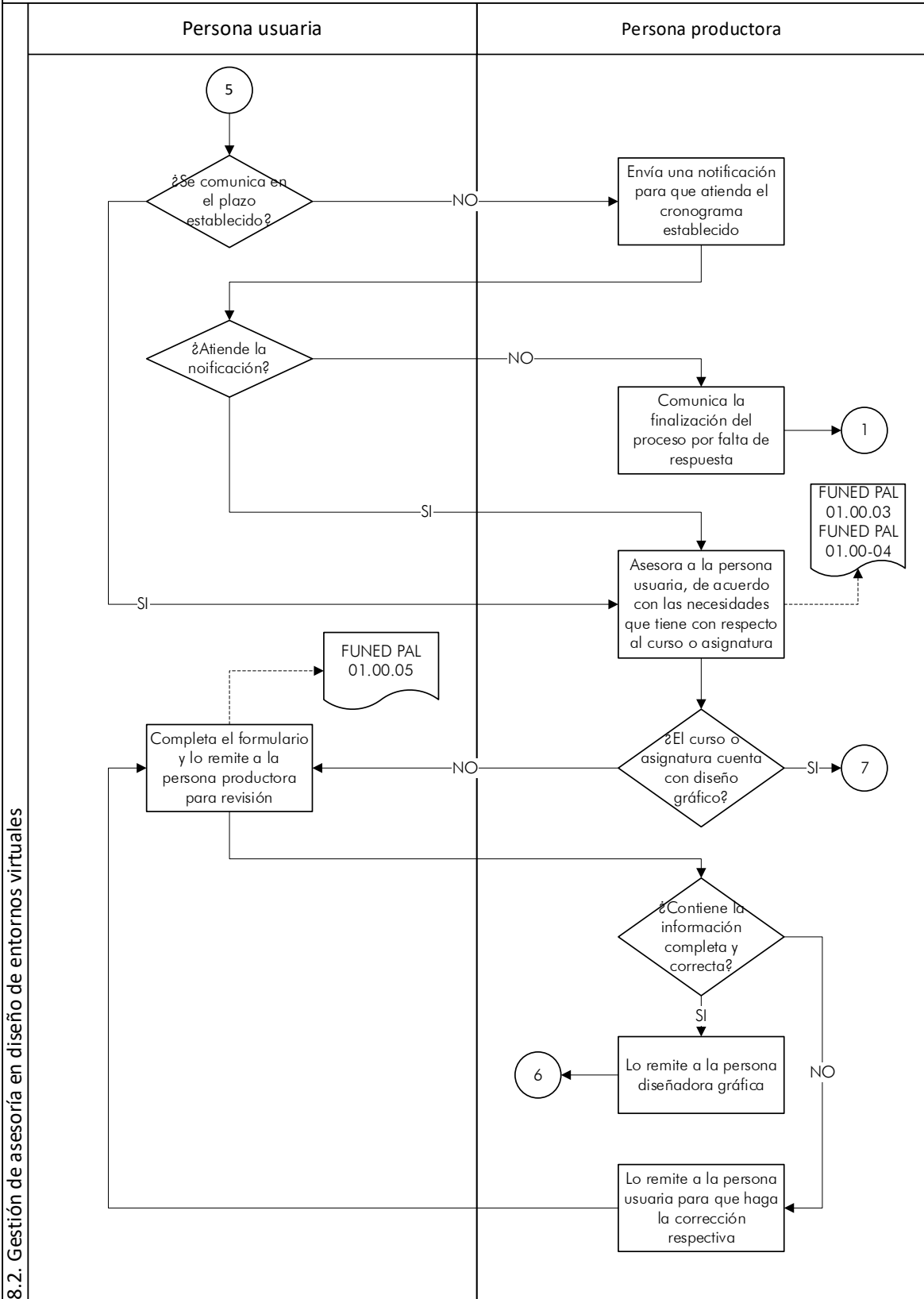
Código	PUNED DPMD PAL 01
Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
Rige a partir de	18 de julio, 2024
Versión	01
Página	15 de 21


Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales PUNED PAL 01



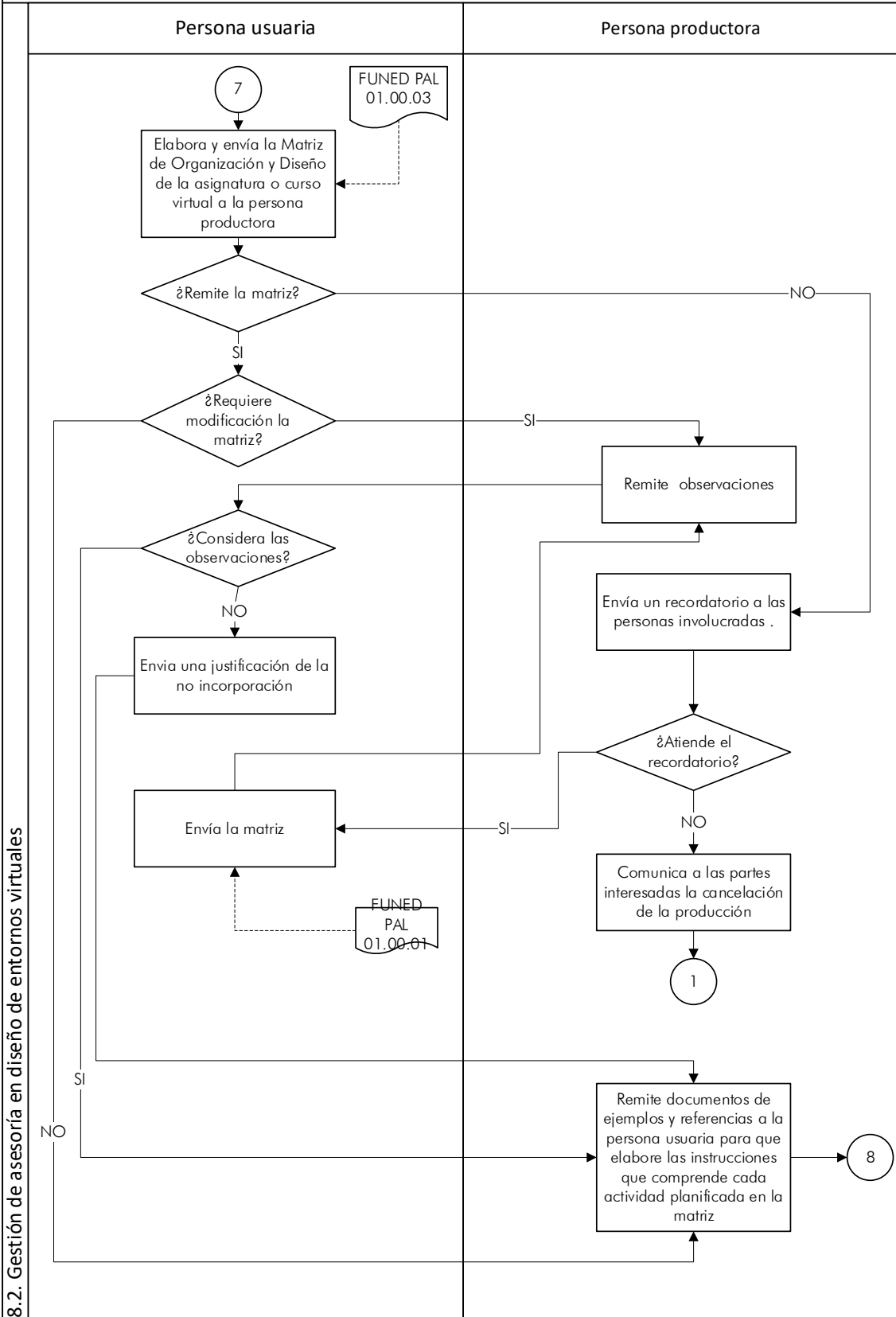
 UNED <small>UNIVERSIDAD NACIONAL ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</small>	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	16 de 21


Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales PUNED PAL 01

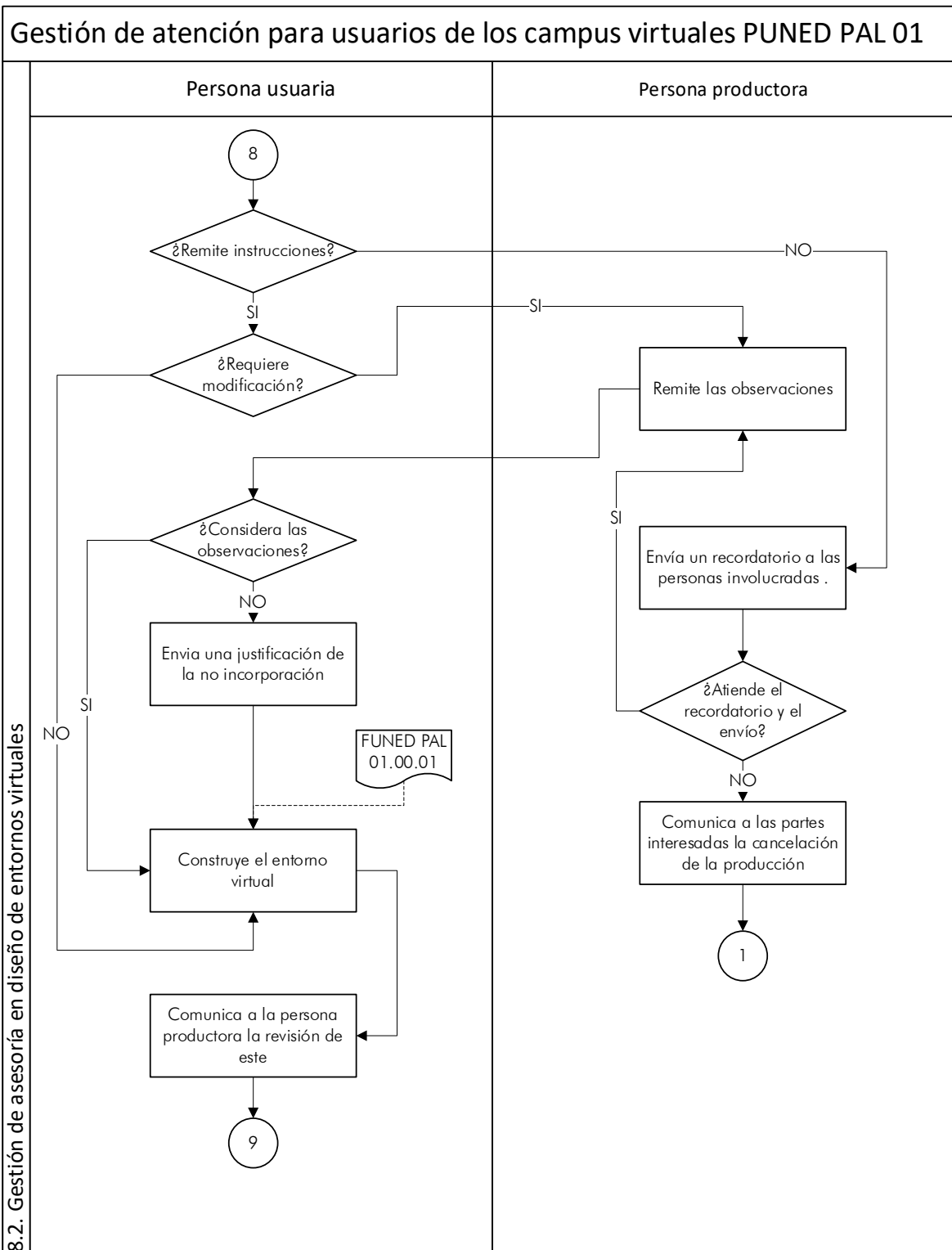



 UNED <small>UNIVERSIDAD NACIONAL INSTITUCIÓN BENEFICENTE DE LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA</small>	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	17 de 21

Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales PUNED PAL 01

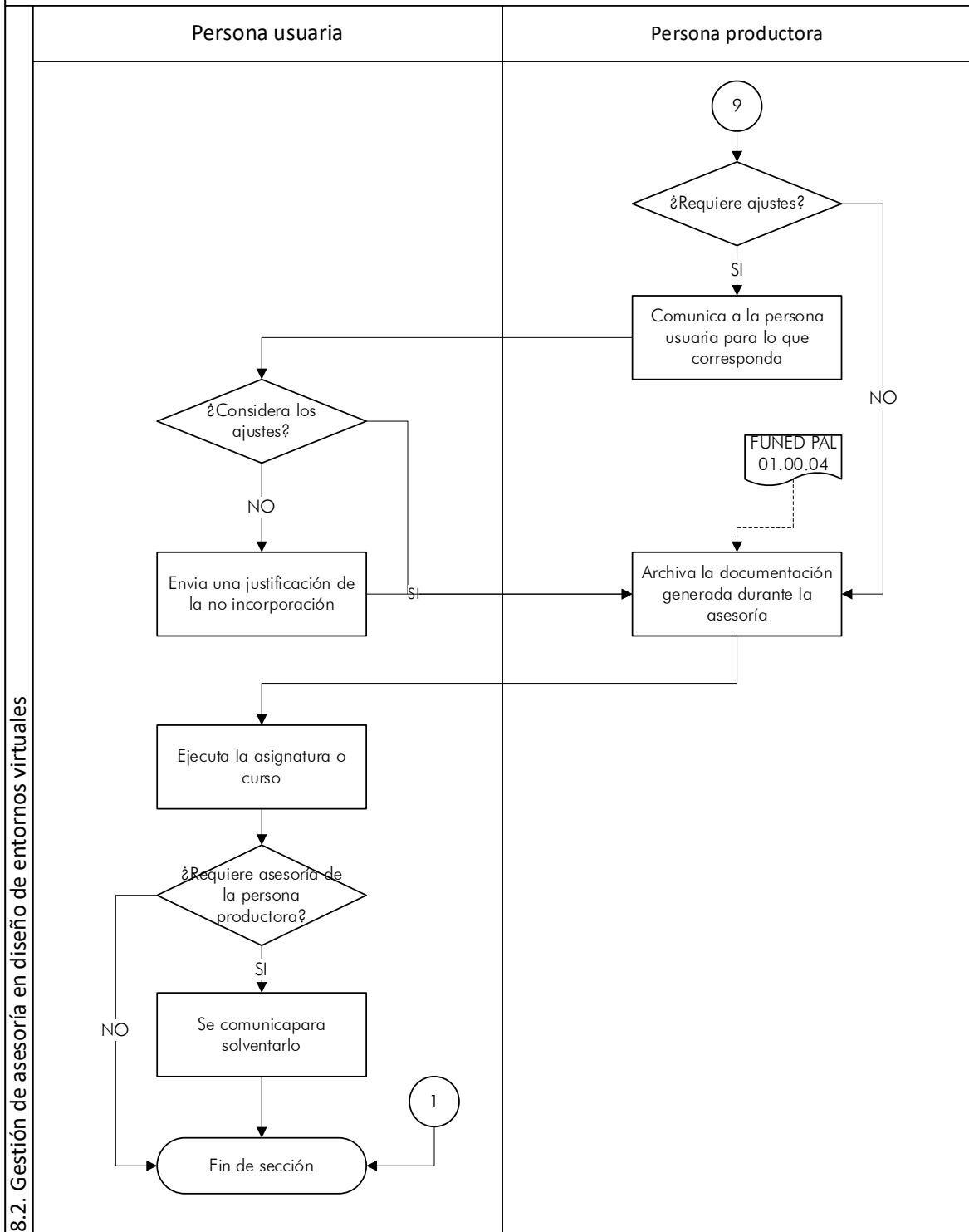



 UNED <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA</small> <small>Instituto Benemérito de las Américas y la Cultura</small>	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	18 de 21

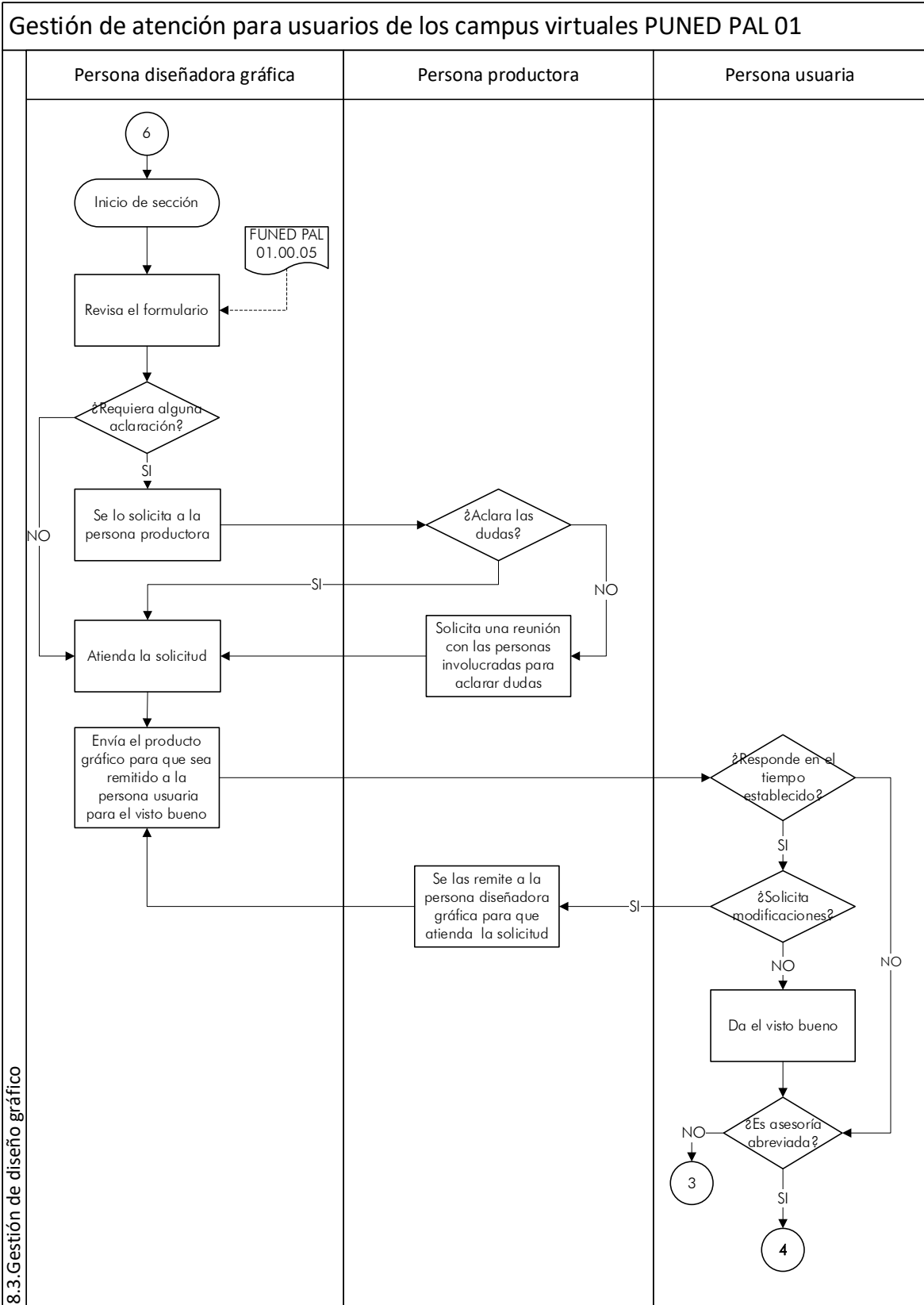



 UNED <small>UNIVERSIDAD NACIONAL INSTITUCIÓN BENEFICENTE DE LA EDUCACIÓN Y LA CULTURA</small>	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	19 de 21

Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales PUNED PAL 01



 UNED <small>UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y DISTANCIAS</small> <small>Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</small>	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	20 de 21



 UNED <small>UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y DISTANCIAS</small> <small>Institución Benemérita de la Educación y la Cultura</small>	Gestión de atención para usuarios de los campus virtuales	Código	PUNED DPMD PAL 01
		Dependencia	Programa de Aprendizaje en Línea
		Rige a partir de	18 de julio, 2024
		Versión	01
		Página	21 de 21

