



ACADEMIA
JUDICIAL
CHILE

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOPORTE DE PLATAFORMAS Y
ENTORNOS VIRTUALES**

Fecha de Revisión

Página

1 de 26

Código

Versión

1.0



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE DE PLATAFORMAS Y ENTORNOS VIRTUALES

ACADEMIA JUDICIAL

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

TABLA DE CONTENIDOS


1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	4
4. DEFINICIONES	5
4.1. DEFINICIONES DE PROCESOS	5
4.2. DEFINICIONES UTILIZADAS EN LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	5
5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA	6
6. RESPONSABILIDADES	6
7. ESPECIFICACIONES PRINCIPALES	8
7.1. PROCESO GESTIÓN DE PLATAFORMA MOODLE	8
7.1.1. SUBPROCESO CREACIÓN DE RÉPLICA DE CURSOS	9
7.1.2. SUBPROCESO DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE CURSOS	13
7.1.3. SUBPROCESO EJECUCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE CURSOS	15
7.2. PROCESO PARTICIPACIÓN ACTIVA EN P. DE PERFECCIONAMIENTO	18
7.3. PROCESO CORRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA DE PLATAFORMA	23

Nº VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN
1.0	25/11/2022	Elaboración inicial del documento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ClioDinámica Ltda.	-	-

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOPORTE DE PLATAFORMAS Y ENTORNOS VIRTUALES			
	Fecha de Revisión		Página	3 de 26
	Código		Versión	1.0

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento desarrolla información detallada y sistemática para la ejecución de los principales procesos de soporte a Plataformas y Entornos Virtuales de Aprendizaje de la Academia Judicial, constituyéndose como un instrumento de información y orientación para las personas que intervienen directa o indirectamente en la ejecución de dichos procedimientos.

Cabe destacar que este documento deberá ser actualizado conforme a la generación de cambios tanto en la estructura organizacional, como ante la definición de nuevas normativas o disposiciones asociadas.


De esta forma, el documento inicialmente expone los objetivos y alcance del manual, para luego presentar las principales definiciones en torno a la nomenclatura de procesos, y aquellas utilizadas en la descripción de cada uno de los diagramas de flujos. Posteriormente, se señala la normativa de referencia y las principales responsabilidades de los actores que intervienen los procesos desarrollados en el manual de procedimientos; y finalmente, se exponen los diagramas de flujo que representan cada uno de los procesos, en conjunto a la descripción de la secuencia de actividades que los conforman.

2. OBJETIVOS

- a)** Facilitar la comprensión de los procesos de soporte a las Plataformas y Entornos Virtuales de Aprendizaje de la Academia Judicial, a través de la especificación de las actividades que debe realizar y la identificación de los involucrados en su ejecución.
- b)** Disponer de un documento que permita visualizar las actividades e identificar espacios de mejora.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOPORTE DE PLATAFORMAS Y ENTORNOS VIRTUALES			
	Fecha de Revisión		Página	4 de 26
	Código		Versión	1.0

3. ALCANCE


El presente manual contempla los siguientes procedimientos de soporte de plataformas y entornos virtuales:

- I. Proceso Gestión de Plataforma Moodle
 - Subproceso Creación de Réplica de Cursos
 - Subproceso Diseño y Puesta en Marcha de Cursos
 - Subproceso Ejecución y Asistencia Técnica de Cursos
- II. Proceso Participación Activa en Programa de Perfeccionamiento
- III. Proceso Corrección y Mejora Continua de Plataforma

Este manual será conocido y aplicado por la totalidad de funcionarios y funcionarias de la Academia Judicial.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOPORTE DE PLATAFORMAS Y ENTORNOS VIRTUALES			
	Fecha de Revisión		Página	5 de 26
	Código		Versión	1.0

4. DEFINICIONES

A continuación, se presentan las principales definiciones mencionadas en el manual de procedimientos, asociadas a la nomenclatura de procesos, y a las definiciones utilizadas en la descripción de cada uno de los procesos.

4.1. DEFINICIONES DE PROCESOS¹

- a) **Proceso:** Corresponde a la representación de un conjunto de acciones (actividades) que se hacen, bajo ciertas condiciones (reglas) y que puede gatillar o ejecutar cosas (eventos).
- b) **Actividad:** Se puede definir como una acción sobre un objeto, es decir el proceso de transformación ocurre a través de las actividades en un proceso.
- c) **Subproceso:** Este elemento agrupa en una tarea un subflujo de actividades del proceso.

4.2. DEFINICIONES UTILIZADAS EN LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Para efectos del presente Manual, los siguientes conceptos tienen los significados que se indican a continuación:

- a) **Academia:** La Academia Judicial, corporación de derecho público, creada por Ley N° 19.346.
- b) **Área:** Corresponde al Área de Desarrollo o Área Académica de la Academia Judicial.
- c) **Programa:** El Programa de Perfeccionamiento, Formación, Habilitación o Extensión de la Academia Judicial.
- d) **Equipo de Academia Judicial:** Según sea el caso, el equipo está compuesto por aquellos funcionarios y funcionarias de la Academia Judicial que solicitan correcciones a la plataforma y/o validan las mejoras tecnológicas a implementarse por el Encargado de Plataformas, pertenecientes al proceso de Corrección y Mejora Continua descritos en el presente manual.
- e) **Encargado(a) de Plataforma:** Corresponde al/la Encargado(a) de Plataformas y Entornos Virtuales de Aprendizaje.

¹ Fuente: Hitpass, B. (2014). BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación. Santiago de Chile: BHH Ltda

Fecha de Revisión		Página	6 de 26
Código		Versión	1.0

- f) Funcionario(a) de Programa/Área AJ:** Coordinador(a), Profesional, Administrativo(a) o cualquier funcionario perteneciente a algún programa o área de la Academia Judicial que requiera interactuar con el Encargado de Plataforma.
- g) Plataforma:** Plataforma Moodle, que corresponde a un entorno educativo virtual que simula la sala de clases, donde los estudiantes y docentes interactúan para acceder a contenido académico, ejecutar evaluaciones, registrar asistencia, entre otras actividades propias de la ejecución de un curso académico.
- h) Matriculado:** Proceso de cambio de status de un estudiante en la plataforma Moodle respecto a un curso, donde figura en el sistema como estudiante activo del curso al que ha sido matriculado.
- i) Réplica de un curso:** Proceso de copiado de la plantilla estructural de un curso existente manteniendo módulos, secciones, banner, entre otros, disponible para ser modificado y relleno con contenido académico de modo personalizado.
- j) Credenciales de acceso:** Corresponde a los datos de acceso de un usuario a la plataforma Moodle, tales como el nombre de usuario y contraseña.

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE REFERENCIA

La normativa que regula los procedimientos del Programa de Perfeccionamiento y que ha servido de referencia para este Manual es la siguiente:

- Ley N°19.346 que crea la Academia Judicial.
- Reglamento General de la Academia Judicial.

6. RESPONSABILIDADES

A continuación, se presentan las principales responsabilidades de los actores que intervienen los procesos desarrollados en el manual de procedimientos.

- a) Coordinador(a) Programa de Perfeccionamiento:** Coordinador(a) del Programa de Perfeccionamiento de la Academia, responsable de:
- Aportar desde la mirada jurídica al desarrollo de las acciones educativas del Programa;

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Fecha de Revisión		Página	7 de 26
Código		Versión	1.0

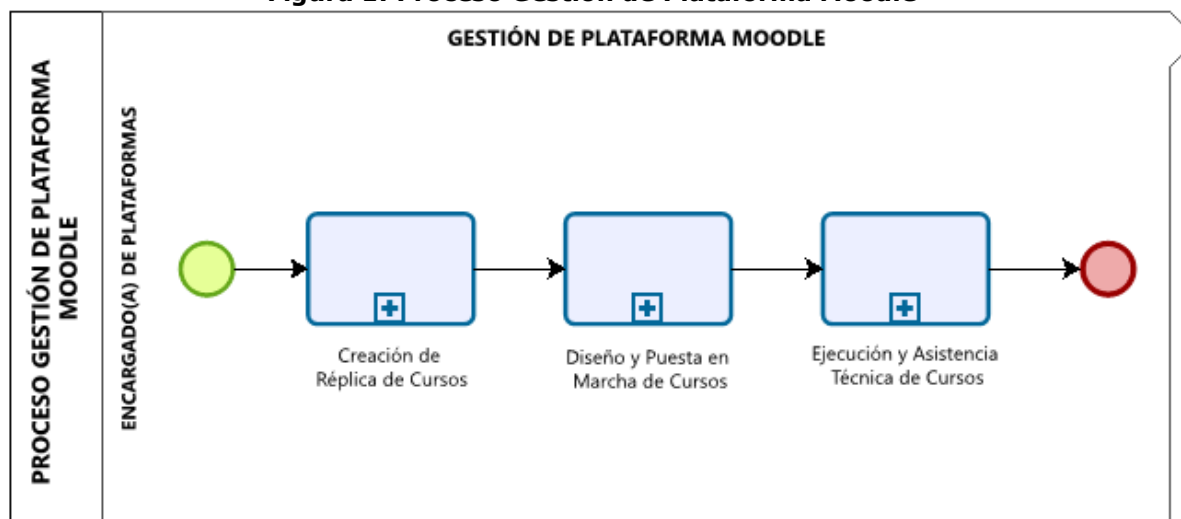
- Proponer metodologías eficientes para la ejecución de los cursos de manera estratégica, acordes a los desafíos del Poder Judicial;
- Liderar los procesos de diseño de syllabus, selección de estudiantes y docentes;
- Entregar lineamientos para la ejecución de los cursos;
- Controlar la ejecución de los cursos, manteniendo una estrecha vinculación colaborativa con las áreas responsables y con los docentes que imparten dichos cursos.

b) Encargado(a) de Plataformas y Entornos Virtuales de Aprendizaje: El/la profesional encargado(a) de administrar las plataformas y entornos de aprendizaje donde se desarrollan los cursos en línea de la Academia Judicial.

7. ESPECIFICACIONES PRINCIPALES

7.1. PROCESO GESTIÓN DE PLATAFORMA MOODLE

Figura 1: Proceso Gestión de Plataforma Moodle

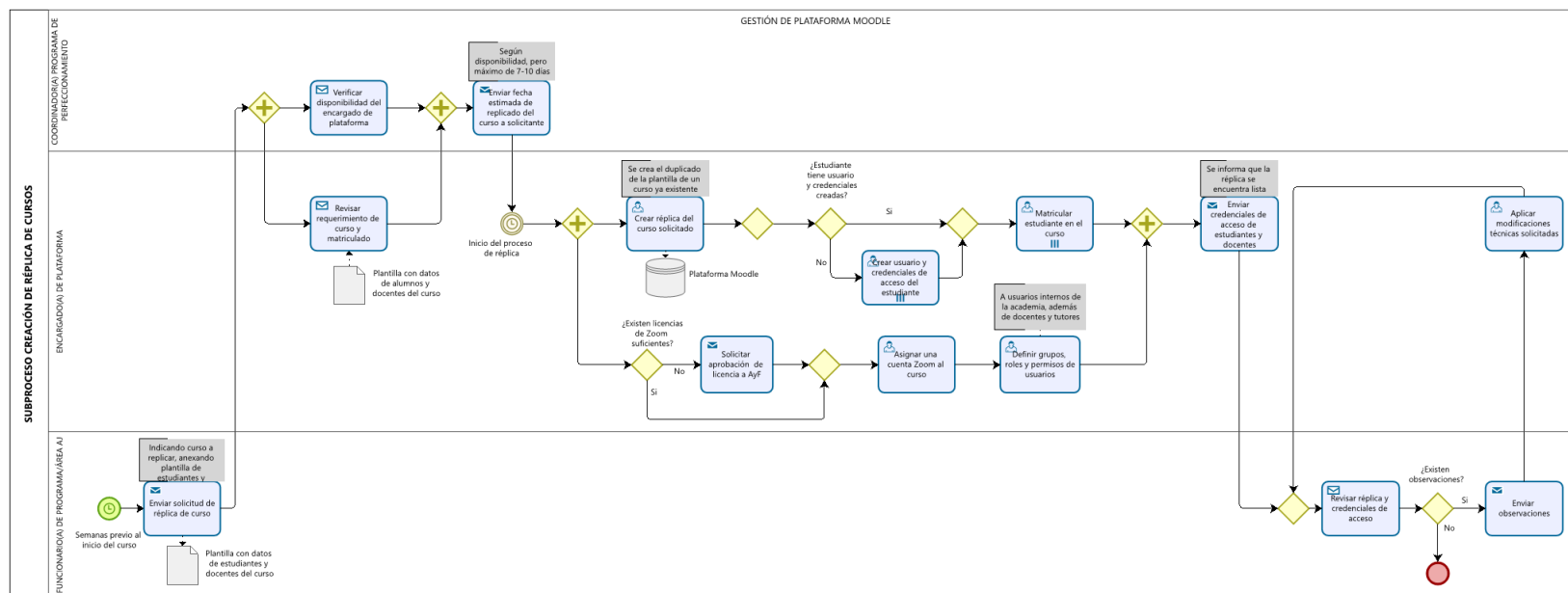


El Proceso de Gestión Plataforma Moodle tiene por objetivo preparar y acondicionar el entorno virtual de aprendizaje en el cual se desarrollan los cursos en línea y con el cual interactúan funcionarios, docentes y estudiantes de la Academia Judicial, el proceso se compone de 3 subprocesos descritos a continuación.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

7.1.1. SUBPROCESO CREACIÓN DE RÉPLICA DE CURSOS

Figura 2: Subproceso Creación de Réplica de Cursos



Este subproceso de creación de réplicas de cursos tiene por finalidad crear las plantillas de los cursos en línea para facilitar la disponibilidad de contenido académico de modo virtual, creando la plantilla estructural de un curso a pedido de un programa o área de la Academia Judicial.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Enviar solicitud de réplica de curso:** El subproceso se inicia cuando algún(a) funcionario(a) de un programa o área de la Academia Judicial envía una solicitud de réplica de un curso, esta solicitud es realizada semanas previas al inicio del curso y es enviada al/la Coordinador(a) del Programa de Perfeccionamiento, con copia al Encargado de Plataforma. En el correo electrónico de solicitud, el funcionario solicitante indica el curso específico que desea replicar y envía la planilla con los datos de los estudiantes y docentes que deben ser matriculados en el curso.
- **Verificar disponibilidad del encargado de plataforma:** Una vez recibida la solicitud, el/la Coordinador(a) del programa de Perfeccionamiento verifica la disponibilidad del Encargado de Plataforma, en base a la carga laboral de otras actividades y en base a priorización de las mismas.
- **Revisar requerimiento de curso y matriculado:** En paralelo, el Encargado de Plataforma revisa los requerimientos solicitados y la planilla de estudiantes y docentes a ser matriculados.
- **Enviar fecha estimada de replicado del curso a solicitante:** Una vez verificada la disponibilidad, el/la Coordinador(a) del Programa de Perfeccionamiento responde a la solicitud indicando la fecha estimada de entrega de la réplica del curso, teniendo como un tiempo máximo de entrega de 10 días.
- **Crear réplica del curso solicitado:** Iniciado el proceso de replicado del curso se abren dos secuencias en paralelo, en el primer subflujo el Encargado de Plataforma crea la réplica del curso solicitado en la plataforma Moodle, así, se crea el duplicado de la plantilla de un curso ya existente.
- **Crear usuario y credenciales de acceso del estudiante:** Luego, sigue el proceso de matriculado de estudiantes y docentes, para ello el Encargado de Plataforma revisa la planilla y evalúa caso a caso si el estudiante o docente cuenta con un usuario y credenciales ya creadas.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

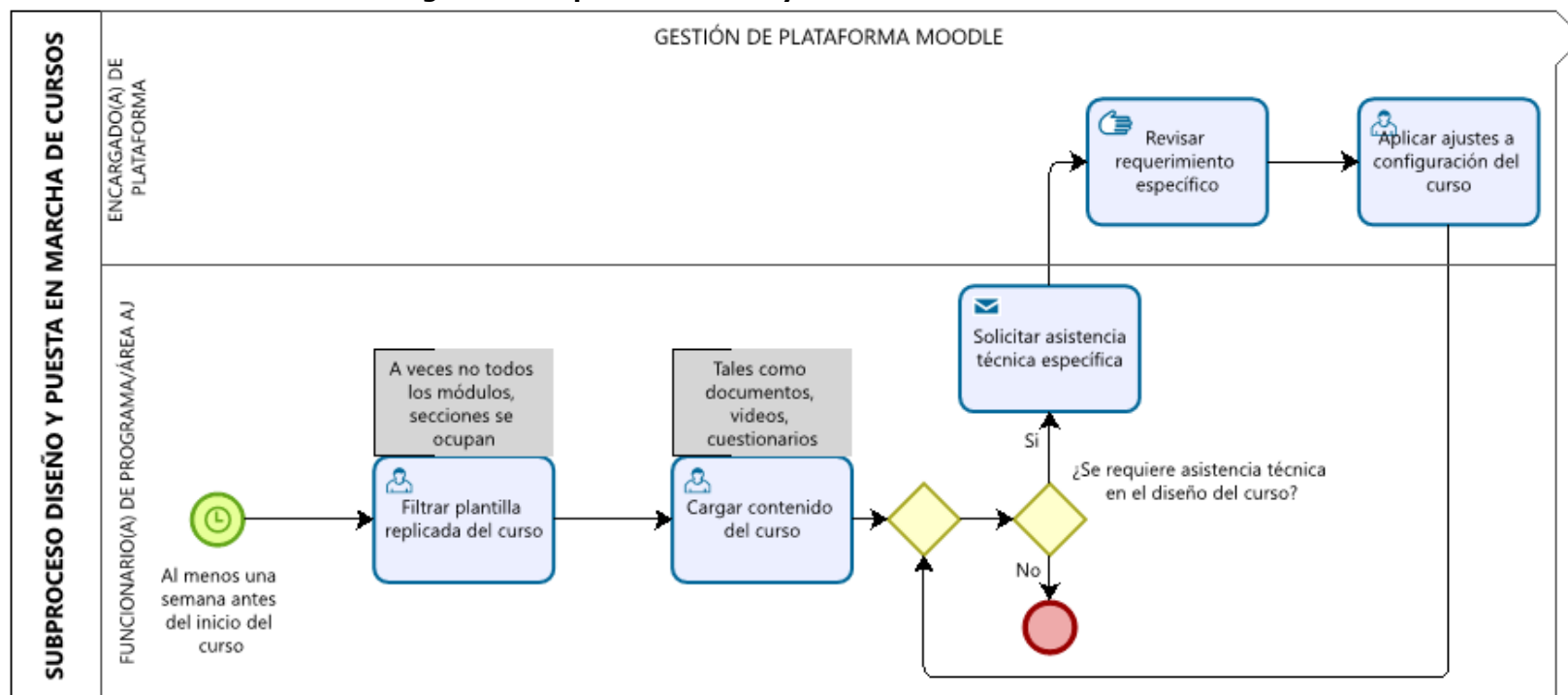
- **Crear usuario y credenciales de acceso del estudiante:** En caso de no contar con usuario y credenciales, el Encargado de Plataforma procede a crear el usuario en el sistema, para luego asignar las credenciales de acceso que corresponden al usuario y contraseña.
- **Matricular estudiante en el curso:** Si el estudiante o docente ya cuentan con un usuario y credenciales, el Encargado de Plataforma los matricula en el curso replicado, figurando así en el sistema como parte del curso.
- **Solicitar aprobación de licencia a AyF:** En paralelo a la creación de la réplica del curso, se abre un segundo subflujo que inicia con la pregunta de si existen las licencias de Zoom suficientes, en caso de no existir licencias suficientes, el Encargado de Plataforma solicita aprobación a Administración y Finanzas para adquirir la licencia requerida.
- **Asignar una cuenta Zoom al curso:** Tras verificar la licencia, el Encargado de Plataforma asigna una cuenta de Zoom al curso replicado, es una cuenta asignada por curso.
- **Definir grupos, roles y permisos de usuarios:** El Encargado de Plataforma configura la cuenta de Zoom del curso, asignando grupos, roles y permisos de cada usuario que va a interactuar con la plataforma, según los requerimientos del curso. Respecto a los usuarios, corresponden tanto a los funcionarios de la Academia Judicial, como a docentes y tutores del curso.
- **Enviar credenciales de acceso de estudiantes y docentes:** Posterior, el Encargado de Plataforma envía las credenciales de acceso de estudiantes y docentes, indicando que el curso replicado ya se encuentra listo para su fase de diseño.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Revisar réplica y credenciales de acceso:** El/la funcionario(a) solicitante procede a revisar la réplica del curso y las credenciales de estudiantes y docentes, pudiendo presentar o no observaciones al respecto, en caso de no tener observaciones, el subproceso finaliza.
- **Enviar observaciones:** En caso de existir observaciones, estas son enviadas al Encargado de Plataforma.
- **Aplicar modificaciones técnicas solicitadas:** El Encargado de Plataforma realiza las modificaciones técnicas requeridas.

7.1.2. SUBPROCESO DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE CURSOS

Figura 3: Subproceso Diseño y Puesta en Marcha de Cursos



Este subproceso de diseño y puesta en marcha de cursos tiene por finalidad dar forma al curso en línea, contemplando la carga de contenido académico propio del curso, definiendo así el diseño final previo a la ejecución del curso en línea.

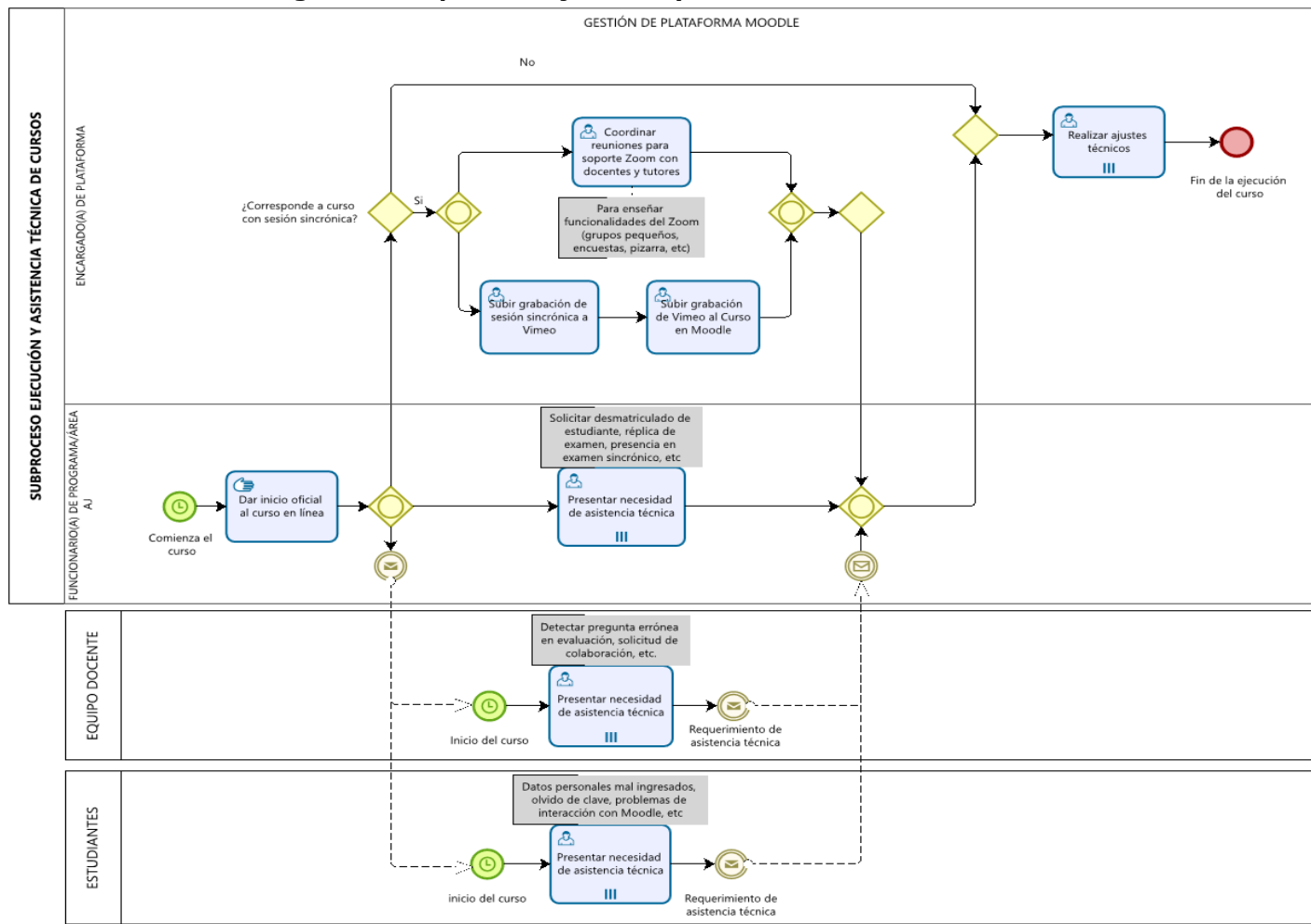
Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Filtrar plantilla replicada del curso:** El subproceso se inicia al menos una semana antes del inicio del curso en línea, ya recibida la réplica del curso, el/la funcionario(a) del programa o área de la Academia Judicial correspondiente realiza un filtro de la plantilla replicada, seleccionando la cantidad de módulos y secciones a conservar en el curso, descartando así lo que no será utilizado.
- **Cargar contenido del curso:** El/la funcionario(a) carga el contenido académico del curso, tales como videos, documentos para lectura, enlaces, cuestionarios, entre otro material académico propio del curso a ser dictado en línea, en el desarrollo de esta actividad de carga de contenido, el/la funcionario(a) puede requerir asistencia técnica del Encargado de Plataforma, en caso de no requerirla, el subproceso finaliza con esta actividad.
- **Solicitar asistencia técnica específica:** En caso de ser requerida, el/la Funcionario se comunica directamente con el Encargado de Plataforma para solicitar asistencia técnica, especificando la ayuda que necesita.
- **Revisar requerimiento específico:** El Encargado de plataforma revisa el detalle del requerimiento de asistencia técnica requerida.
- **Aplicar ajustes a configuración del curso:** Luego, aplica los ajustes técnicos a la configuración del curso necesarios para atender al requerimiento.

7.1.3. SUBPROCESO EJECUCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE CURSOS

Figura 4: Subproceso Ejecución y Asistencia Técnica de Cursos



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El subproceso de ejecución y asistencia técnica de cursos, es el último del proceso de gestión de plataforma Moodle, tiene por finalidad dar un acompañamiento permanente a los cursos en línea que se ejecutan en la Academia Judicial, para ello, quienes interactúan con el curso cuentan con un correo centralizado para reportar cualquier tipo de requerimiento de asistencia técnica, los cuales son atendidos por el Encargado de Plataforma.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

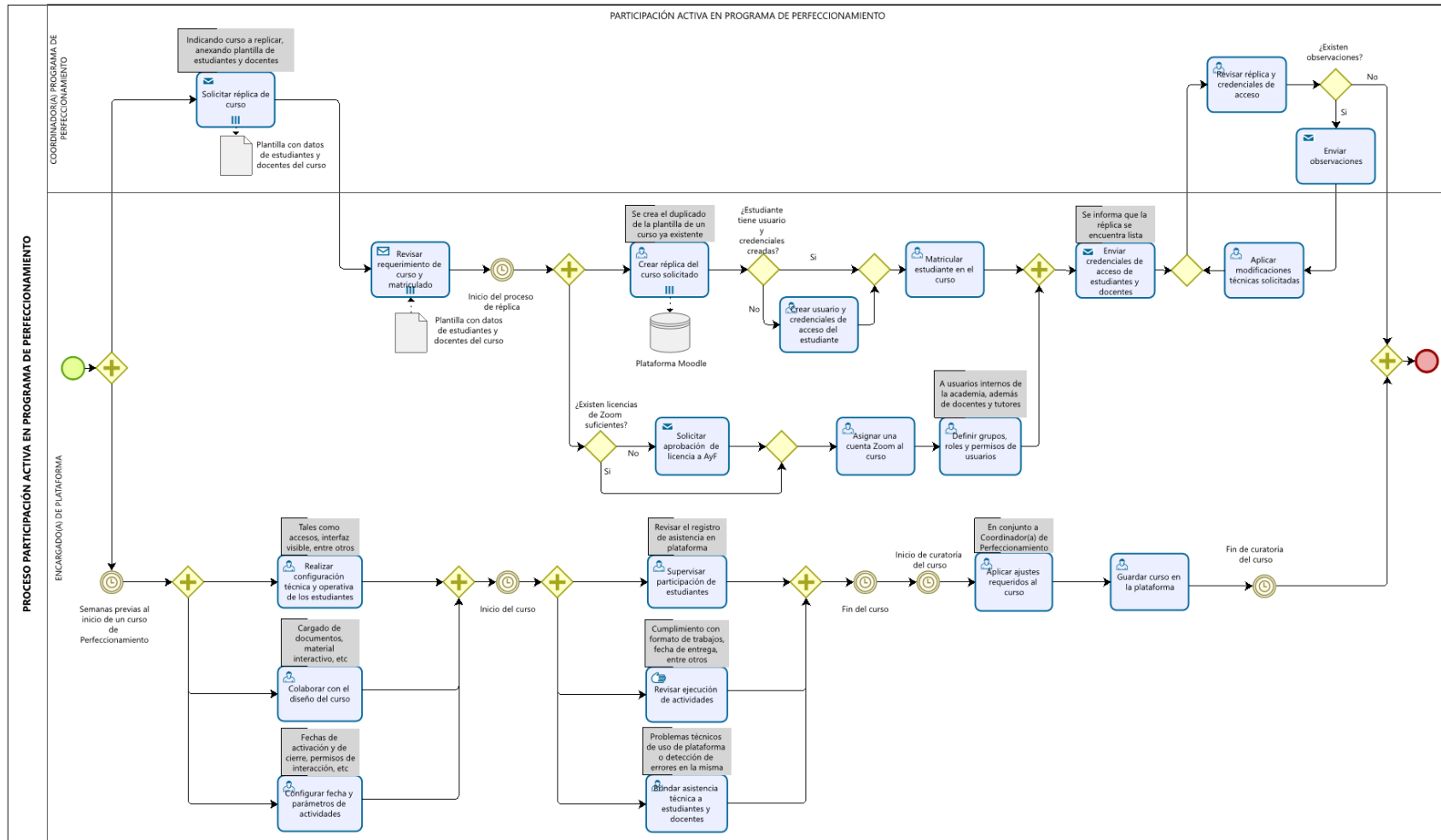
- **Dar inicio oficial al curso en línea:** El subproceso se inicia cuando el/la funcionario(a) correspondiente da inicio oficial al curso, para el caso de cada programa o área de la Academia Judicial, se describe en su respectivo manual el proceso de inicio y ejecución de los cursos en línea.
- **Presentar necesidad de asistencia técnica:** Durante la ejecución del curso, se pueden presentar necesidades de asistencia técnica en múltiples instancias, estas necesidades pueden ser presentadas por el/la funcionario(a) respectivo al programa o área que ejecuta el curso, pudiendo ser la solicitud de desmatriculado de un estudiante que abandona el curso, solicitud de réplica de un examen, solicitar la presencia del Encargado de Plataforma en un examen sincrónico, entre otras necesidades. La necesidad también puede venir del equipo docente tras detectar alguna pregunta errónea en una evaluación, o bien necesitar colaboración en alguna actividad puntual, entre otras necesidades. Por otro lado, la necesidad de asistencia técnica puede venir de un estudiante del curso en línea, quien pudo haber detectado datos personales mal ingresados, haber olvidado su clave de acceso, o bien, presentar problemas de interacción con Moodle, entre otras necesidades.
- **Subir grabación de sesión sincrónica a Vimeo:** Adicional, cuando se da una sesión sincrónica durante el curso, el Encargado de Plataforma procede a subir la grabación de la clase guardada en la plataforma Zoom a la plataforma Vimeo.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Subir grabación de Vimeo al Curso en Moodle:** Luego de subir la grabación, el Encargado de Plataforma sube el video de Vimeo al curso en la plataforma Moodle para que quede a libre acceso de los matriculados en el curso.
- **Coordinar reuniones para soporte Zoom con docentes y tutores:** También en las clases sincrónicas se puede dar que, a petición del docente o tutor, o bien a detección del Coordinador(a) del programa correspondiente, se requiera coordinar una reunión para que el Encargado de Plataforma enseñe funcionalidades del Zoom a docentes y tutores, tales como la creación de grupos pequeños, aplicación de encuestas, uso de pizarra, entre otras funcionalidades.
- **Realizar ajustes técnicos:** Cada vez que se recibe una solicitud de requerimiento de asistencia técnica en el correo centralizado, el Encargado de Plataforma realiza los ajustes técnicos necesarios para satisfacer la necesidad de asistencia técnica. Las solicitudes pueden ser recibidas hasta el término del curso en línea.

7.2. PROCESO PARTICIPACIÓN ACTIVA EN PROGRAMA DE PERFECCIONAMIENTO

Figura 5: Proceso Participación Activa en Programa de Perfeccionamiento



Confidencialidad: Información de Uso Interno.

EN CASO DE SER IMPRESO, ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA.

El proceso de participación activa en el Programa de Perfeccionamiento, tiene como objetivo sumar al Encargado de Plataforma de modo más activo, no solo desarrollando las actividades anteriormente descritas, sino incorporándolo en el desarrollo de más actividades propias del programa a modo transversal.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Solicitar de réplica de curso:** El subproceso se inicia con dos grandes subflujos que se dan en paralelo, uno de ellos inicia cuando el/la Coordinador(a) del Programa de Perfección solicita la réplica de un curso al Encargado de Plataforma, esta solicitud se da en varias instancias en el año lectivo, repitiéndose contantemente este subproceso.
- **Revisar requerimiento de curso y matriculado:** Luego de cada solicitud, el Encargado de Plataforma revisa los requerimientos solicitados y la planilla de estudiantes y docentes a ser matriculados.
- **Crear réplica del curso solicitado:** Iniciado el proceso de replicado del curso y se abren dos secuencias de actividades, el primer subflujo parte cuando el Encargado de Plataforma crea la réplica del curso solicitado en la plataforma Moodle, así, se crea el duplicado de la plantilla de un curso ya existente.
- **Crear usuario y credenciales de acceso del estudiante:** Luego, sigue el proceso de matriculado de estudiantes y docentes, para ello el Encargado de Plataforma revisa la planilla y evalúa caso a caso si el estudiante o docente cuenta con un usuario y credenciales ya creadas.
- **Crear usuario y credenciales de acceso del estudiante:** En caso de no contar con usuario y credenciales, el Encargado de Plataforma procede a crear el usuario en el sistema, para luego asignar las credenciales de acceso que corresponden al usuario y contraseña.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Matricular estudiante en el curso:** Si el estudiante o docente ya cuentan con un usuario y credenciales, el/la Encargado(a) de Plataforma los matricula en el curso replicado, figurando así en el sistema como parte del curso.
- **Solicitar aprobación de licencia a AyF:** En paralelo a la creación de la réplica del curso, se abre un segundo subflujo que inicia con la pregunta de si existen las licencias de Zoom suficientes, en caso de no existir licencias suficientes, el Encargado de Plataforma solicita aprobación a Administración y Finanzas para adquirir la licencia requerida.
- **Asignar una cuenta Zoom al curso:** Tras verificar la licencia, el Encargado de Plataforma asigna una cuenta de Zoom al curso replicado, es una cuenta asignada por curso.
- **Definir grupos, roles y permisos de usuarios:** El Encargado de Plataforma configura la cuenta de Zoom del curso, asignando grupos, roles y permisos de cada usuario que va a interactuar con la plataforma, según los requerimientos del curso. Respecto a los usuarios, corresponden tanto a los funcionarios de la Academia Judicial, como a docentes y tutores del curso.
- **Enviar credenciales de acceso de estudiantes y docentes:** Posterior, el Encargado de Plataforma envía las credenciales de acceso de estudiantes y docentes, indicando que el curso replicado ya se encuentra listo para su fase de diseño.
- **Revisar réplica y credenciales de acceso:** El/la Coordinador(a) del Programa de Perfeccionamiento procede a revisar la réplica del curso y las credenciales de estudiantes y docentes, pudiendo presentar o no observaciones al respecto, en caso de no tener observaciones, el subflujo finaliza.
- **Enviar observaciones:** En caso de existir observaciones, estas son enviadas al Encargado de Plataforma.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

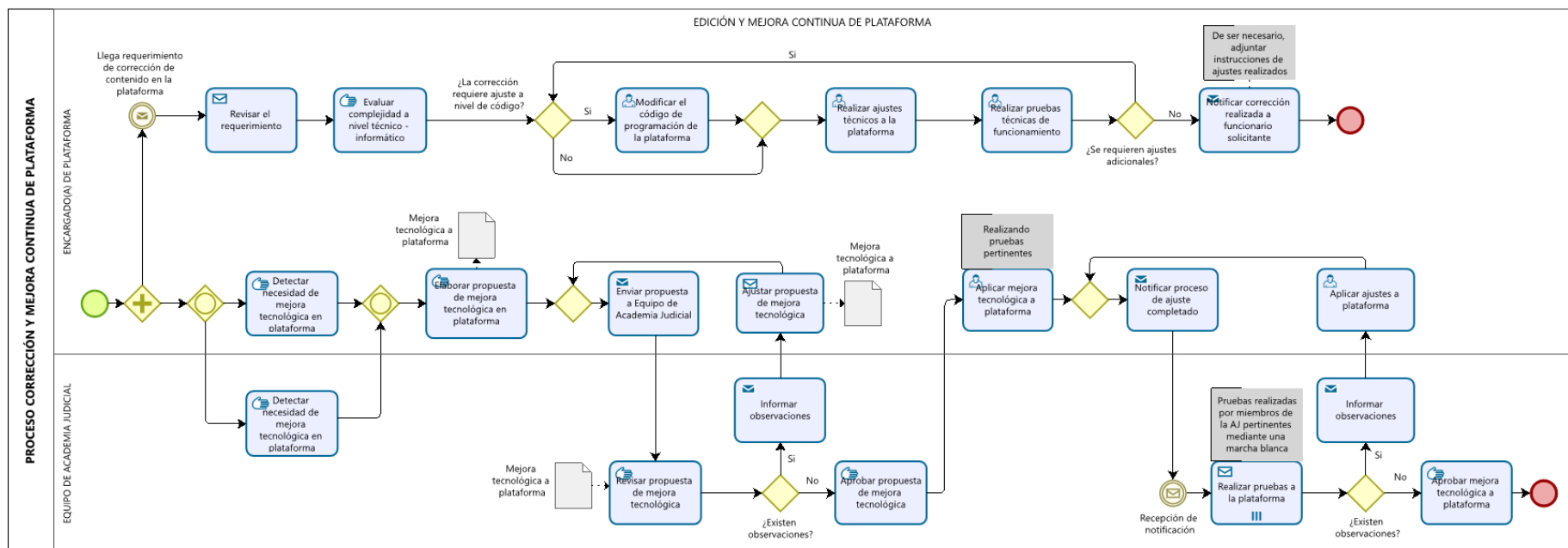
- **Aplicar modificaciones técnicas solicitadas:** El Encargado de Plataforma realiza las modificaciones técnicas requeridas.
- **Realizar configuración técnica y operativa de los estudiantes:** En paralelo al subflujo descrito recientemente, se da un segundo subflujo que inicia semanas previas al inicio de un curso del Programa de Perfeccionamiento, donde en paralelo se realizan algunas actividades, una de ellas es la configuración técnica y operativa de los estudiantes del curso, tales como accesos, interfaz visible, entre otros.
- **Colaborar con el diseño del curso:** En paralelo, el Encargado de plataforma colabora con el diseño del curso, colaborando con el filtrado de la plantilla del curso y carga de material académico, como documentos, videos, material interactivo, o cualquiera que sea requerido para el desarrollo del curso.
- **Configurar fecha y parámetros de actividades:** A su vez, el Encargado de Plataforma realiza configuraciones de fechas y parámetros de las distintas actividades del curso en línea.
- **Supervisar participación de estudiantes:** Una vez iniciado el curso, el Encargado de Plataforma presta colaboración ejecutando varias actividades en paralelo, una de ellas es supervisar la participación de los estudiantes en el curso, revisando el registro de asistencia en la plataforma Moodle.
- **Revisar ejecución de actividades:** En paralelo, el Encargado de Plataforma revisa la ejecución de algunas actividades que realizan los estudiantes, revisando que se cumpla con el formato de trabajos requerido, fecha de entrega, entre otros detalles.
- **Brindar asistencia técnica a estudiantes y docentes:** Además, brinda asistencia técnica permanente a los estudiantes y docentes, proceso descrito anteriormente en este documento, donde brinda asistencia a problemas técnicos de uso de plataforma o detección de errores en la misma.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Aplicar ajustes requeridos al curso:** Una vez finalizada la ejecución del curso, comienza el proceso de curatoría de los cursos, el cual es descrito en el Manual del Programa de Perfeccionamiento, dentro de dicho proceso, el Encargado de Plataforma en conjunto al/la Coordinador(a) del Programa de Perfeccionamiento, tras una serie de actividades, aplican ajustes que son detectados como necesarios a los cursos del programa.
- **Guardar curso en la plataforma:** Finalmente, el Encargado de Plataforma realiza el guardado del curso en la plataforma Moodle, finalizando así la curatoría y el subproceso de participación activa en el Programa de Perfeccionamiento.

7.3. PROCESO CORRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA DE PLATAFORMA

Figura 6: Proceso Corrección y Mejora Continua de Plataforma



El proceso de corrección y mejora continua de plataforma, tiene como objetivo dar un constante seguimiento al funcionamiento de la plataforma que es herramienta vital para la ejecución de los cursos en línea de la Academia Judicial, buscando detectar problemas que pudiese estar presentando para su inmediata corrección y aplicación de acciones correctiva, como para la detección de acciones preventivas y de mejora continua que permitan aplicar mejoras tecnológicas para un funcionamiento más eficiente.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

Las actividades que conforman el subproceso mencionado se describen a continuación:

- **Revisar el requerimiento:** El subproceso se inicia con dos grandes subflujos que se dan en paralelo, uno de ellos inicia cuando llega un requerimiento de corrección de contenido en la plataforma, el cual es revisado por el Encargado de Plataforma.
- **Evaluar complejidad a nivel técnico – informático:** Así, el Encargado de Plataforma evalúa la complejidad del requerimiento a nivel técnico e informático, pudiendo la corrección requerir ajustes a nivel de programación en el código de la plataforma.
- **Modificar el código de programación de la plataforma:** En caso de ser requerido, se realizan las modificaciones correspondientes al código de programación de la plataforma Moodle.
- **Realizar ajustes técnicos a la plataforma:** De no requerirse ajustes en el código, o bien, este haber sido ajustado, se realizan ajustes técnicos a la plataforma.
- **Realizar pruebas técnicas de funcionamiento:** Luego, se realizan pruebas técnicas de funcionamiento a la plataforma, para verificar que los ajustes hayan solucionado el problema, donde se evalúa si son requeridos ajustes adicionales, en caso de ser requeridos, se vuelve a evaluar si los ajustes se requieren a nivel de código o solo a nivel técnico.
- **Notificar corrección realizada a funcionario solicitante:** En caso de no requerirse ajustes adicionales, el Encargado de Plataforma notifica al/la funcionario(a) solicitante que la corrección solicitada ha sido realizada con éxito, con el desarrollo de esta actividad, finaliza el primer subflujo de este subproceso.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Detectar necesidad de mejora tecnológica en plataforma:** En paralelo se desarrolla otro subflujo que inicia con la detección de necesidad de mejora tecnológica en la plataforma Moodle, esta detección puede ser realizada por el Encargado de Plataforma o por algún miembro del Equipo de la Academia Judicial.
- **Elaborar propuesta de mejora tecnológica en plataforma:** Tras la detección de mejora, el Encargado de Plataforma elabora una propuesta de mejora tecnológica.
- **Enviar propuesta a Equipo de Academia Judicial:** Luego, el Encargado de Plataforma envía la propuesta de mejora tecnológica al Equipo de la Academia Judicial para su revisión.
- **Revisar propuesta de mejora tecnológica:** Una vez recibida, el Equipo de la Academia Judicial revisa la propuesta de mejora tecnológica de la plataforma, pudiendo tener o no observaciones al respecto.
- **Informar observaciones:** De existir observaciones, estas son informadas al Encargado de Plataforma.
- **Ajustar propuesta de mejora tecnológica:** El Encargado de Plataforma realiza los ajustes a la propuesta de mejora tecnológica de la plataforma, basado en las observaciones.
- **Aprobar propuesta de mejora tecnológica:** En caso de no existir observaciones, o estas hayan sido ajustadas, el Equipo de la Academia Judicial procede a aprobar la propuesta de mejora tecnológica.
- **Aplicar mejora tecnológica a plataforma:** Posterior, el Encargado de Plataforma aplica las mejoras tecnológicas a la plataforma, realizando las pruebas de funcionamiento correspondientes, hasta asegurar que las mejoras hayan sido correctamente aplicadas.

Confidencialidad: Información de Uso Interno.

- **Notificar proceso de ajuste completado:** El Encargado de Plataforma notifica al Equipo de la Academia Judicial que el proceso de ajuste y mejora tecnológica a la plataforma ha sido completado satisfactoriamente.
- **Realizar pruebas a la plataforma:** El Equipo de la Academia Judicial procede a realizar varias pruebas a la plataforma en un proceso de marcha blanca, donde todos los(as) funcionarios(as) de los programas y áreas de la Academia Judicial que se ven involucrados con las mejoras de la plataforma, realizan pruebas de funcionamiento en varias instancias, pudiendo presentar o no observaciones durante las pruebas a la plataforma.
- **Informar observaciones:** De existir observaciones, estas son informadas al Encargado de Plataforma.
- **Aplicar ajustes a plataforma:** El Encargado de Plataforma realiza los ajustes a la plataforma, basado en las observaciones.
- **Aprobar mejora tecnológica a plataforma:** De no existir observaciones, o se hayan aplicado los ajustes correspondientes en la plataforma para resolverlas, el Equipo de la Academia Judicial aprueba la mejora tecnológica implementada en la plataforma, cerrando así el segundo subflujo y con ello el subproceso de corrección y mejora continua de la plataforma.