

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
MARÍTIMA DEL PERÚ “SAN RAMÓN”**

**GUÍA DE USO DEL
ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE – EVA**

Modalidad presencial | Recurso tecnológico complementario

Versión 1.0 | Año 2026

Documento de gestión pedagógica y soporte al aprendizaje

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Descripción del Entorno Virtual de Aprendizaje
2. Requerimientos mínimos para el acceso al Entorno Virtual de Aprendizaje, a nivel de hardware y software
3. Módulo o secciones correspondientes a la planificación, organización y evaluación del programa de estudios, así como el seguimiento al estudiante
4. Tipos de usuarios
5. Rol asignado según tipo de usuario y sus funcionalidades
6. Componentes y módulos del sistema
7. Procedimientos para el usuario docente
8. Procedimientos para el usuario estudiante
9. Seguridad de acceso, protección de datos, soporte y actualización

1. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE

1.1 Naturaleza, finalidad y alcance

El Entorno Virtual de Aprendizaje de la Escuela es una plataforma Moodle disponible en la dirección institucional <https://aulavirtual.empsanramon.edu.pe/login/index.php>. Constituye un espacio digital de apoyo para los programas de Ciencias Náuticas Puente y Ciencias de Ingeniería Máquinas, donde se organizan materiales de estudio, actividades de aprendizaje, evidencias, herramientas de evaluación, comunicación académica y mecanismos de seguimiento del avance del estudiante.

Su uso se integra a la planificación y desarrollo de la formación presencial. El docente utiliza el EVA para preparar el curso, publicar recursos alineados al sílabo, facilitar actividades complementarias, recoger evidencias cuando corresponda, retroalimentar y revisar el progreso. El estudiante utiliza el EVA para acceder a recursos, revisar indicaciones, presentar actividades habilitadas, participar en foros y consultar calificaciones y comentarios.

1.2 Relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje presencial

Momento del proceso presencial	Uso complementario del EVA	Resultado esperado
Antes de la sesión	Publicación de sílabo, guía, materiales, consignas, calendario y criterios de evaluación.	El estudiante llega informado y con recursos de preparación.
Durante la sesión	Consulta de recursos, registro de indicaciones, actividades breves, foros, formularios o evidencias digitales cuando corresponda.	La sesión presencial se refuerza con trazabilidad y acceso a material organizado.
Después de la sesión	Entrega de evidencias, retroalimentación, publicación de resultados, refuerzo y seguimiento de actividades pendientes.	El aprendizaje continúa sin cambiar la modalidad de prestación.
Evaluación y seguimiento	Tareas, cuestionarios, libro de calificaciones, reportes de participación y revisión de actividades no realizadas.	El docente dispone de información para retroalimentar y activar apoyos académicos.

Alcance pedagógico. La disponibilidad de una actividad, curso, evaluación o recurso en el EVA depende de la programación académica, las autorizaciones institucionales, la configuración del curso y los permisos de cada usuario. El EVA no habilita por sí mismo cambios de currículo, de modalidad ni de condiciones de evaluación aprobadas por la Escuela.

1.3 Acceso institucional

El acceso se realiza con credenciales individuales asignadas por la institución. El EVA permite recuperación de acceso de acuerdo con la configuración institucional. Las cuentas se gestionan por roles, de modo que los docentes y estudiantes observan únicamente las opciones habilitadas para sus funciones.

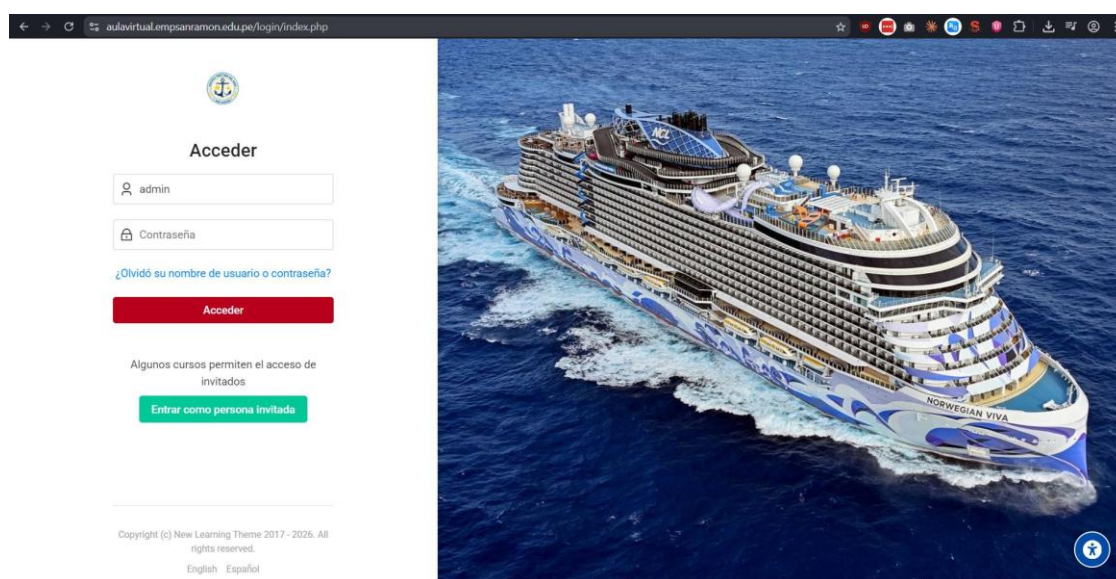


Figura 1. Pantalla pública de ingreso al Aula Virtual Moodle – perfil docente.

Fuente: Captura de interfaz EVA Moodle

2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA EL ACCESO AL ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE, A NIVEL DE HARDWARE Y SOFTWARE

Los requisitos indicados a continuación corresponden al uso regular del EVA desde equipos de usuario. Pueden ajustarse mediante actualización técnica aprobada por la institución, sin afectar el principio de accesibilidad y continuidad del servicio.

Componente	Requisito mínimo recomendado	Observaciones de uso
Equipo de escritorio o laptop	Procesador de dos núcleos o equivalente; 4 GB de memoria RAM; pantalla con resolución mínima de 1366 x 768; espacio libre suficiente para descargas y evidencias.	Para tareas extensas, cuestionarios de alta carga y edición de archivos se recomienda laptop o computadora.
Sistema operativo	Windows 10 o versión posterior compatible; distribución Linux actualizada; macOS compatible con navegador vigente.	Mantener actualizaciones de seguridad activas.
Navegador	Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox en versión vigente. Safari actualizado para macOS/iOS cuando corresponda.	Habilitar JavaScript y cookies. Evitar navegadores desactualizados.
Conectividad	Conexión estable de al menos 5 Mbps para navegación y descarga de materiales; 10 Mbps o más para video recursos o evaluaciones prolongadas.	Se recomienda conexión por red fija o Wi-Fi estable durante evaluaciones.
Dispositivo móvil	Teléfono o tableta con Android o iOS actualizado y navegador vigente.	Útil para consultar avisos, materiales y calendario; para evaluaciones o entregas complejas se recomienda laptop o PC.
Accesorios	Lector de PDF y suite ofimática o visualizador compatible para documentos Word, Excel o presentaciones.	El docente debe privilegiar PDF para materiales finales cuando sea pertinente.

2.1 Requisitos de seguridad y uso responsable

- Usar credenciales personales e intransferibles. No compartir usuario ni contraseña.
- Cerrar sesión al finalizar, especialmente en equipos compartidos o de uso público.

- No cargar al EVA información sensible, datos personales no necesarios ni documentos restringidos sin autorización institucional.
- Conservar evidencia de entregas o incidentes relevantes mediante constancias, capturas de estado o registro de ticket cuando corresponda.
- Reportar de inmediato al Responsable de Soporte TIC y Gestión del Portal cualquier problema de acceso, curso no visible, error de configuración o posible incidencia de seguridad.

3. MÓDULO O SECCIONES CORRESPONDIENTES A LA PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS, ASÍ COMO EL SEGUIMIENTO AL ESTUDIANTE

3.1 Planificación del programa de estudios en el EVA

La planificación se evidencia en la configuración del curso: identificación del programa y periodo, estructuración por unidades, semanas, módulos o temas; publicación de sílabo y cronograma; definición de recursos y actividades; y programación de fechas, criterios y ponderaciones de evaluación. El docente prepara el espacio virtual en coordinación con la Unidad Académica y la Coordinación de Programa, respetando los documentos curriculares vigentes.

3.2 Organización del programa de estudios en el EVA

La organización del curso se realiza mediante secciones y componentes visibles para el estudiante. La secuencia debe responder al sílabo y al desarrollo presencial: por ejemplo, Semana 01, Unidad 01, Actividad 01 o Evaluación 01. Cada recurso debe contener un nombre identificable, una breve descripción y, cuando corresponda, fecha de disponibilidad o criterio de entrega.

3.3 Evaluación y retroalimentación

El EVA permite configurar tareas, cuestionarios, foros u otras actividades que generen evidencias de aprendizaje. El docente debe publicar instrucciones, formato de entrega, fechas, criterios o rúbricas, puntaje y forma de retroalimentación. La calificación en el EVA opera como apoyo a la evaluación institucional y debe guardarse coherencia con los instrumentos, registros y decisiones académicas que correspondan.

3.4 Seguimiento al estudiante

El seguimiento se realiza a través de la participación en actividades, revisión de entregas, resultados de cuestionarios, libro de calificaciones, reportes de progreso e indicadores de actividad disponibles según la configuración del sistema. El docente revisa evidencias de no ingreso, tareas pendientes, cuestionarios no realizados, notas bajas, actividades incompletas o falta de participación, y aplica medidas pedagógicas de retroalimentación, reforzamiento o derivación conforme a los procedimientos institucionales.

Componente de seguimiento	Información disponible o verificable	Uso pedagógico esperado	Responsable principal
Participación y acceso	Actividad en curso, participación en foros, evidencias entregadas y disponibilidad de recursos.	Identificar estudiantes que requieren orientación o recordatorio.	Docente
Actividades pendientes	Tareas no entregadas, envío fuera de plazo o actividades no iniciadas.	Aplicar comunicación, retroalimentación y acciones de recuperación autorizadas.	Docente / Coordinación de Programa
Evaluación	Calificaciones, retroalimentación, intentos de cuestionario y rúbricas.	Reforzar contenidos, revisar criterios y sustentar decisiones de evaluación.	Docente
Progreso	Finalización de actividades, avance por curso e informes disponibles.	Identificar riesgo académico y coordinar apoyo con Unidad Académica o Bienestar.	Docente / Unidad Académica
Incidencias técnicas	Errores de acceso, recursos no visibles, fallas de plataforma.	Canalizar ticket y preservar evidencia de la incidencia.	Responsable de Soporte TIC y Gestión del Portal

4. TIPOS DE USUARIOS

Tipo de usuario	Descripción	Acceso principal
Docente	Usuario responsable de gestionar pedagógicamente los cursos que le han sido asignados, dentro de los permisos definidos por la institución.	Área personal, cursos asignados, recursos, actividades, calificaciones, participantes, comunicación y reportes habilitados.
Estudiante	Usuario matriculado en un programa, periodo y curso habilitado, con acceso a las actividades y recursos publicados para su grupo.	Área personal, cursos matriculados, recursos, actividades, calificaciones, retroalimentación, mensajes y calendario.
Administrador técnico y funcional	Usuario autorizado para administrar la plataforma, asignar roles, habilitar cursos, mantener disponibilidad, recuperar accesos, generar respaldos y atender incidencias.	Configuración institucional, usuarios, cursos, permisos, reportes técnicos, respaldos y mesa de ayuda.

El presente documento desarrolla de manera prioritaria los perfiles docente y estudiante, conforme a los usuarios mínimos requeridos. El perfil administrador se incluye para delimitar su función de soporte y evitar que docentes o estudiantes reciban permisos de configuración institucional que no les correspondan.

5. ROL ASIGNADO SEGÚN TIPO DE USUARIO Y SUS FUNCIONALIDADES

Usuario	Rol y funcionalidades habilitadas	Límites funcionales	Evidencia o registro
Docente	Preparar el curso; organizar secciones; publicar recursos; crear tareas, foros y cuestionarios; calificar; retroalimentar; revisar participantes, actividades y reportes de progreso habilitados; comunicar avisos académicos.	No crea programas de estudio, no modifica matrículas, no gestiona usuarios globales, no altera configuraciones institucionales ni reemplaza decisiones de Secretaría Académica.	Recursos publicados, configuración de actividades, rúbricas, calificaciones, retroalimentación, informes y mensajes.
Estudiante	Acceder a cursos matriculados; revisar sílabos, recursos y avisos; enviar tareas; participar en foros; responder cuestionarios; consultar calificaciones y retroalimentación; actualizar información permitida.	No edita cursos, no modifica notas, no accede a información de otros estudiantes, no cambia fechas o condiciones de evaluación.	Registro de acceso, participación, entregas, intentos, calificaciones y mensajes.
Administrador técnico/funcional	Gestionar usuarios, roles, cursos, respaldos, accesos, soporte, configuración autorizada, reportes técnicos y auditoría.	No modifica decisiones académicas sin sustento, autorización ni trazabilidad; aplica el principio de mínimo privilegio.	Bitácoras, tickets, respaldos, registros de usuarios, reportes de disponibilidad y cambios autorizados.

Segregación de funciones. La administración global del EVA, el registro académico institucional y la gestión pedagógica del curso son funciones diferenciadas. El EVA debe respetar las autorizaciones, responsabilidades y niveles de acceso definidos por la Escuela, evitando que un perfil asuma atribuciones ajenas a su función.

6. COMPONENTES Y MÓDULOS DEL SISTEMA

Componente o módulo	Finalidad	Usuario docente	Usuario estudiante	Evidencia
Acceso y área personal	Autenticación, recuperación de acceso, panel y navegación.	Accede a cursos asignados y avisos.	Accede a cursos matriculados y avisos.	Registro de cuenta y actividad.
Cursos y secciones	Organización del curso por semanas, unidades, temas o módulos.	Configura contenido dentro de permisos.	Visualiza secciones habilitadas.	Estructura visible del curso.
Recursos	Archivos, páginas, carpetas, URL, videos y materiales complementarios.	Publica y actualiza recursos.	Consulta o descarga recursos.	Recursos publicados y fecha de disponibilidad.
Actividades	Tareas, foros, cuestionarios, consultas y otras actividades.	Crea, configura y revisa actividades.	Participa, envía evidencias o responde.	Entregas, participación e intentos.
Calificaciones y retroalimentación	Registro de puntajes, rúbricas, comentarios e informes.	Califica, retroalimenta y revisa libro de calificaciones.	Consulta notas y comentarios publicados.	Libro de calificaciones y retroalimentación.
Participantes y comunicación	Listado de usuarios del curso, avisos, foros y mensajes.	Revisa participantes y comunica indicaciones oficiales.	Recibe mensajes y participa de manera académica.	Mensajes, avisos y participación.
Seguimiento e informes	Revisión de progreso, actividades pendientes y reportes habilitados.	Identifica riesgos y toma medidas pedagógicas.	Consulta estado de actividades y resultados.	Reportes de progreso, actividad y resultados.
Administración técnica	Gestión de usuarios, roles, disponibilidad y respaldos.	Solicita soporte ante incidencias.	Solicita soporte ante incidencias.	Tickets, bitácoras y respaldos.

7. PROCEDIMIENTOS PARA EL USUARIO DOCENTE

7.1 Acceso y verificación del curso asignado

Paso	Acción del docente	Resultado esperado
1	Abrir un navegador compatible e ingresar a la URL institucional del EVA.	Se muestra la pantalla de acceso.
2	Escribir usuario y contraseña institucionales.	El docente ingresa a su área personal.
3	Si no recuerda la credencial, utilizar la opción de recuperación o reportar la incidencia a soporte.	Se activa el mecanismo institucional de recuperación.
4	Verificar que los cursos, periodo, programa y grupo asignados aparezcan en el panel.	El docente confirma que puede preparar el aula correspondiente.
5	Si falta el curso, rol o sección, no crear cursos paralelos; registrar ticket o solicitar apoyo a la Unidad Académica.	La institución corrige la asignación con trazabilidad.

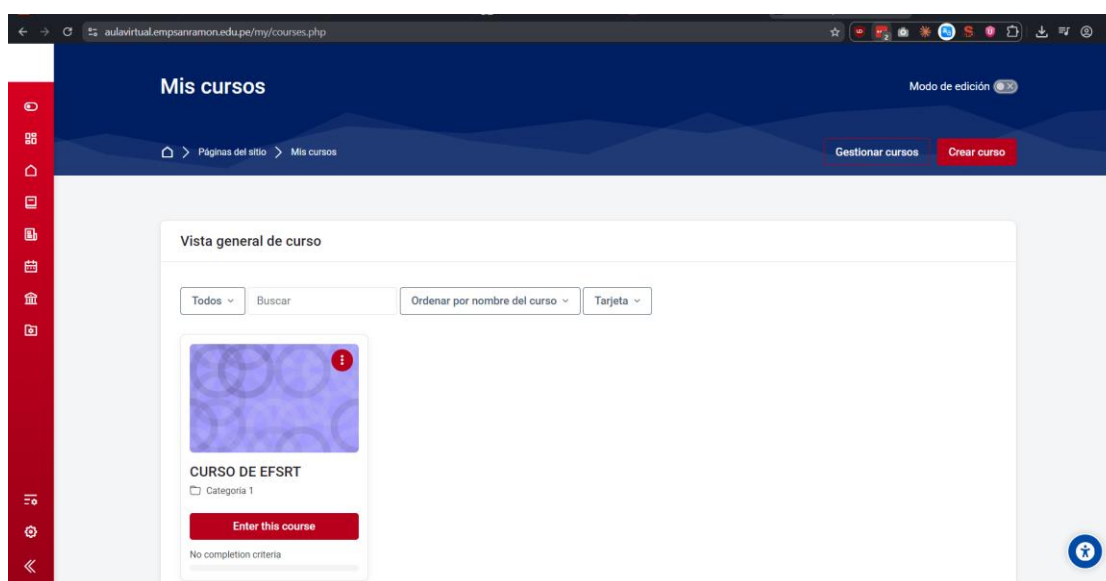


Figura 2. Área “Mis cursos” disponible para el docente.

Fuente: Captura de interfaz EVA Moodle

7.2 Preparación y organización pedagógica del curso

Antes de iniciar las clases, el docente debe comprobar que el curso coincida con el sílabo, el periodo académico, el grupo y las actividades presenciales programadas. La organización digital debe favorecer una secuencia clara para el estudiante y no generar duplicidad o contradicción con las indicaciones impartidas en aula.

Paso	Acción del docente	Resultado esperado
1	Activar edición únicamente dentro del curso asignado.	Se habilitan opciones para organizar contenidos.
2	Revisar y nombrar secciones por unidad, semana o tema.	La estructura sigue el sílabo y cronograma.
3	Publicar el sílabo, guías y materiales esenciales.	El estudiante accede a recursos pertinentes y vigentes.
4	Definir fechas de actividades, criterios y puntajes cuando corresponda.	Las condiciones de evaluación son claras.
5	Validar visibilidad de recursos y actividades antes de anunciar su uso.	Se evitan enlaces, archivos o actividades no disponibles.

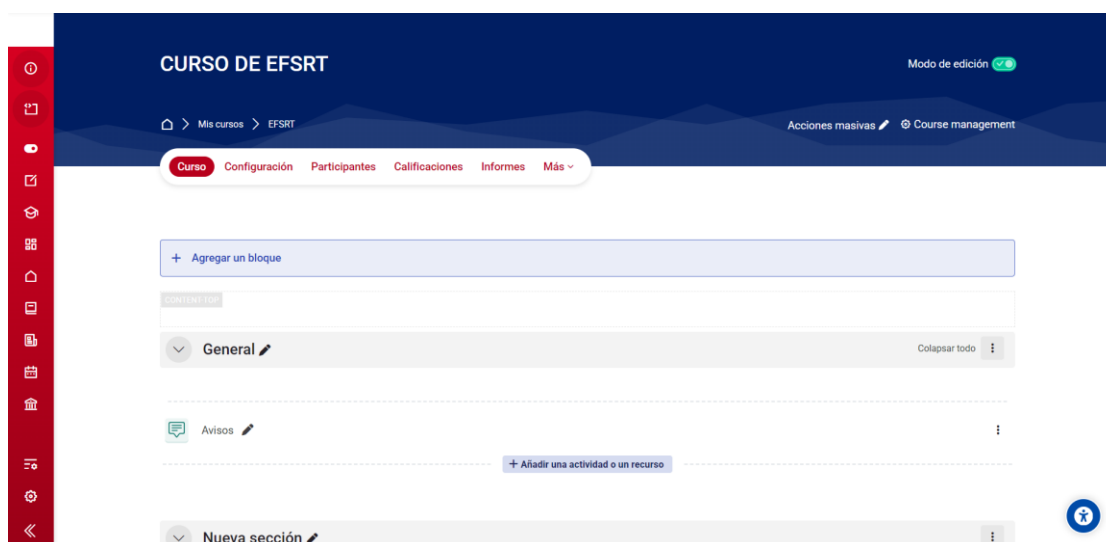


Figura 3. Activación de edición y organización de secciones del curso.

Fuente: Captura de interfaz EVA Moodle extraída del manual base y conservada para la presente guía.

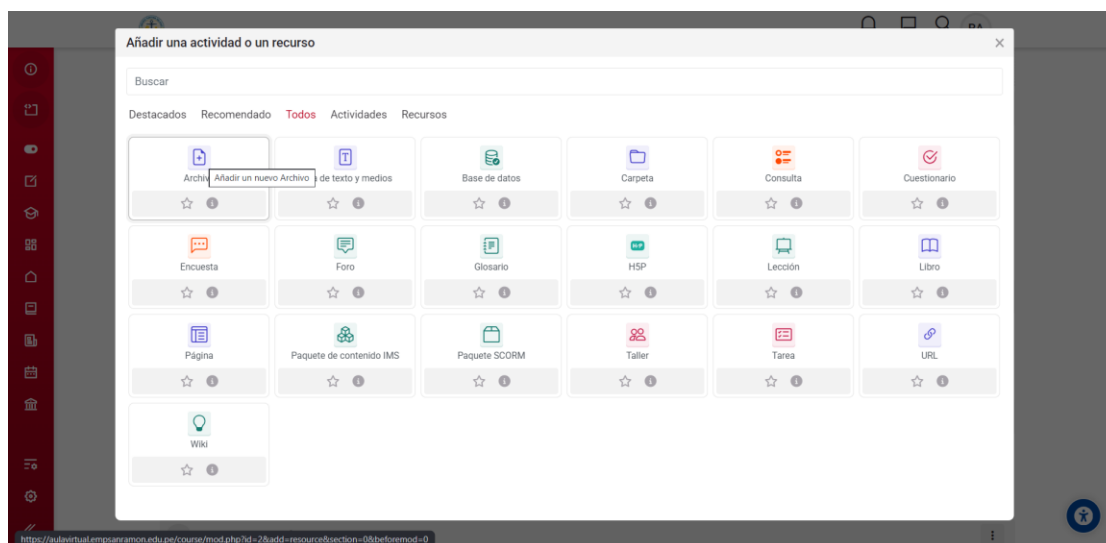


Figura 4. Opciones para añadir una actividad o recurso al curso.

Fuente: Captura de interfaz EVA Moodle

7.3 Publicación de recursos y materiales

Tipo de recurso	Uso pedagógico	Criterio de publicación
Archivo	Sílabo, guía, lectura, presentación, formato, manual, evidencia o documento técnico.	Usar nombres claros; privilegiar PDF cuando se requiera mantener formato; verificar que el archivo abra correctamente.
Carpeta	Agrupar lecturas, documentos de una unidad o materiales de práctica.	Ordenar por unidad, semana o tema; evitar archivos duplicados.
Página	Publicar instrucciones, orientaciones, resúmenes, indicaciones o textos breves.	Redactar mensajes concisos y con fecha si corresponde.
URL	Enlazar sitio externo, video, formulario o recurso autorizado.	Verificar funcionamiento, pertinencia, accesibilidad y seguridad del enlace.

Figura 5. Formulario de publicación de recurso o actividad en Moodle.

Fuente: Captura de interfaz EVA Moodle

7.4 Actividades, evaluación y retroalimentación

Las actividades del EVA deben guardar coherencia con la planificación presencial, el sílabo y los criterios de evaluación definidos por la Escuela. Antes de habilitar una actividad, el docente debe verificar instrucciones, fecha de apertura, fecha límite, formato esperado, criterios de calificación y forma de retroalimentación.

Actividad	Uso	Procedimiento mínimo
Foro	Debate académico, consultas, socialización de evidencias breves o análisis de caso.	Definir consigna, fecha, reglas de participación y criterio de evaluación si tendrá calificación.
Tarea	Entrega de informes, guías, ejercicios, evidencias, casos o trabajos individuales/grupales.	Indicar formato, plazo, tipo de entrega, rúbrica/criterio y forma de retroalimentación.
Cuestionario	Control de lectura, práctica calificada, autoevaluación o examen de apoyo.	Configurar fechas, duración, intentos, banco de preguntas, puntaje y visibilidad de resultados.
Consulta/Encuesta	Recoger opinión, decisión de grupo o retroalimentación rápida.	Indicar finalidad; no reemplaza una evaluación formal.

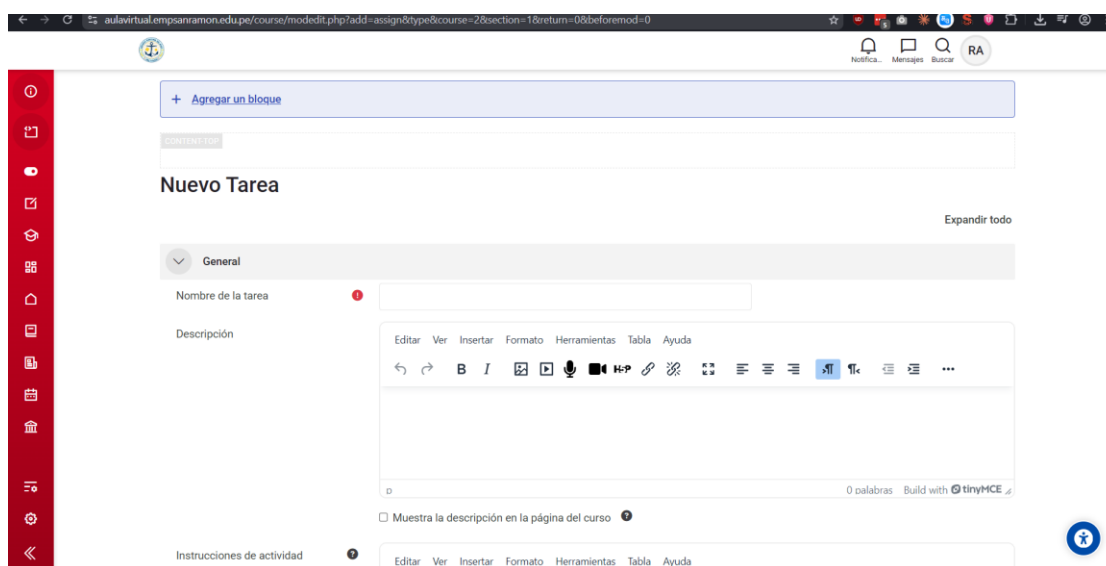


Figura 6. Configuración de un foro académico dentro del curso.

Fuente: Captura de interfaz EVA Moodle extraída del manual base y conservada para la presente guía.

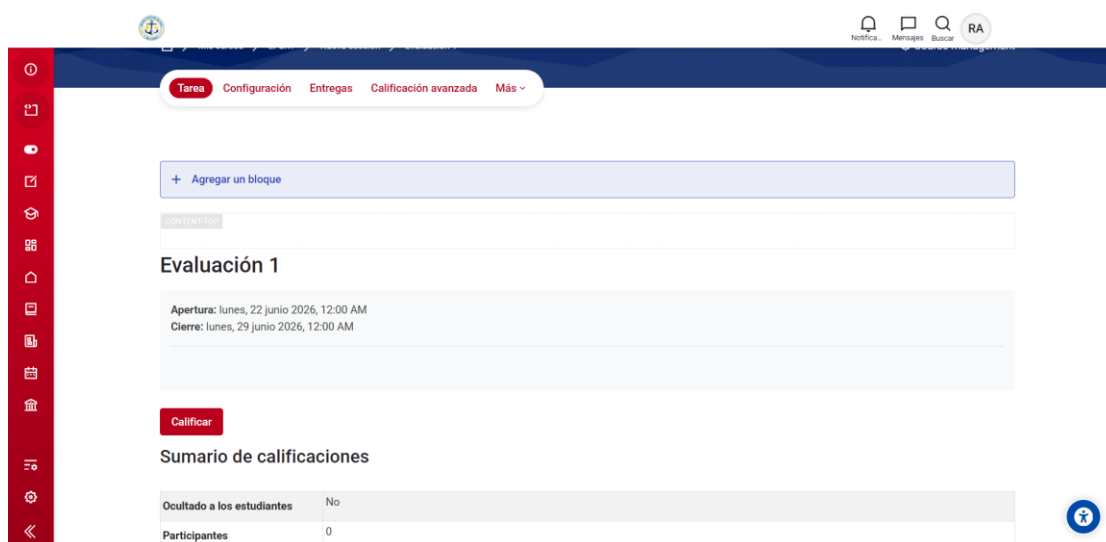


Figura 7. Configuración de evaluación y opciones de calificación.

Fuente: Captura de interfaz EVA Moodle

7.5 Calificaciones, informes y seguimiento del progreso

El docente consulta el libro de calificaciones y los informes habilitados para revisar resultados, actividades pendientes y participación. La información se utiliza para retroalimentación oportuna, reforzamiento, comunicaciones académicas y coordinación con la Unidad Académica cuando se identifiquen situaciones de riesgo. La habilitación de reaperturas, modificaciones excepcionales de fechas o cambios sustantivos debe respetar el procedimiento institucional y dejar evidencia.

Reporte o verificación	Ruta o herramienta de consulta	Uso y evidencia
Participantes del curso	Curso > Participantes o módulo equivalente.	Confirmar estudiantes habilitados; identificar inconsistencias para su derivación.
Tareas y entregas	Actividad Tarea > Ver todas las entregas / Calificar.	Revisar estado, fecha, archivo, rúbrica y comentario.
Cuestionarios	Actividad Cuestionario > Resultados / Estadísticas, según permisos.	Revisar intentos, puntajes, preguntas problemáticas y evidencias de evaluación.
Libro de calificaciones	Curso > Calificaciones.	Revisar puntajes, ponderaciones y retroalimentación antes de publicación.
Progreso e informes	Curso > Informes / Finalización / Progreso, según configuración.	Detectar falta de acceso, actividades pendientes o bajo desempeño.
Exportación de resultados	Calificaciones o informes > Exportar, si el rol lo permite.	Generar archivo de trabajo para revisión académica; no sustituye los registros oficiales del SRIA.

Registro oficial. El EVA genera evidencias pedagógicas y reportes de apoyo. Los registros institucionales oficiales de matrícula, historial académico, certificados, grados y títulos se gestionan mediante el Sistema de Registro de Información Académica y los procedimientos institucionales correspondientes.

7.6 Buenas prácticas del docente

- Publicar contenidos ordenados por unidad, semana o sesión; evitar listados desordenados de archivos.
- Verificar visibilidad, fechas y funcionamiento de recursos antes de comunicarlos al grupo.
- No utilizar el EVA para reemplazar sesiones prácticas, simulación presencial, laboratorios, talleres o EFSRT.
- Usar nombres coherentes: “Unidad 01 – Seguridad marítima”, “Actividad 01 – Evidencia de caso”, “Evaluación 01 – Cuestionario”.
- Dar retroalimentación breve, oportuna, verificable y vinculada al criterio de evaluación.
- Resguardar las evidencias necesarias antes de reiniciar, importar o cerrar un curso.

8. PROCEDIMIENTOS PARA EL USUARIO ESTUDIANTE

8.1 Acceso, recuperación y área personal

Paso	Acción del estudiante	Resultado esperado
1	Abrir un navegador compatible e ingresar a la URL institucional del EVA.	Se muestra la pantalla de inicio de sesión.
2	Ingresar usuario y contraseña institucionales.	El estudiante accede al área personal.
3	Si no puede ingresar, usar recuperación de credenciales o solicitar soporte.	Se activa el proceso de recuperación o atención de incidencia.
4	Verificar los cursos matriculados, calendario, avisos y actividades próximas.	El estudiante identifica sus obligaciones académicas.
5	Cerrar sesión al finalizar, especialmente en equipos compartidos.	La cuenta mantiene condiciones básicas de protección.

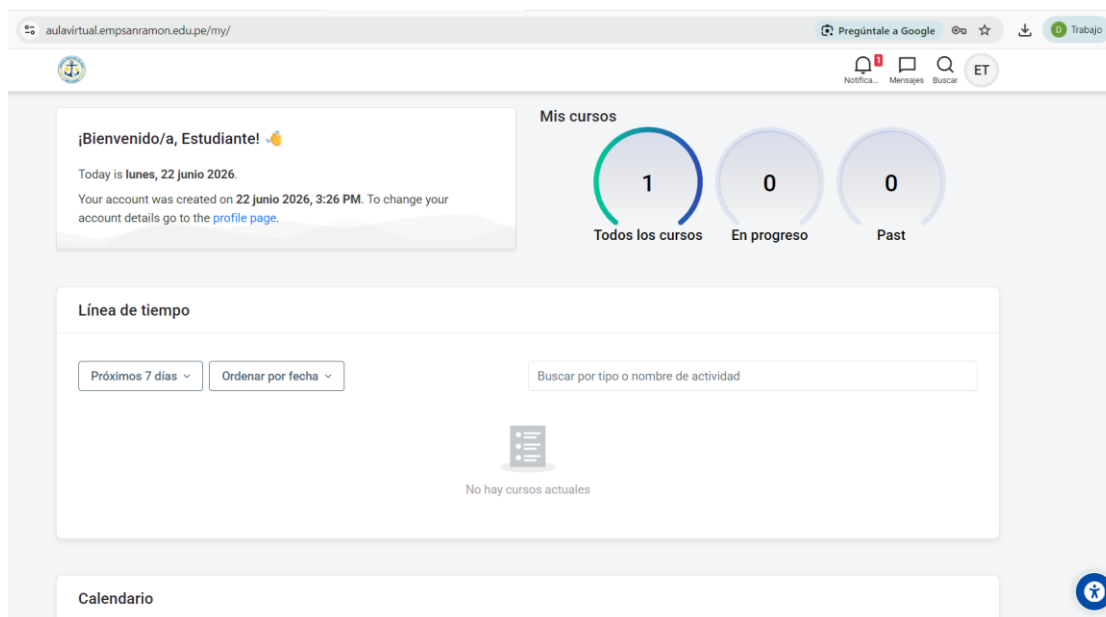


Figura 8. Área personal y panel de navegación del estudiante.

Fuente: Captura de interfaz EVA Moodle

8.2 Ingreso a cursos, revisión de recursos y calendario

El estudiante debe acceder únicamente a los cursos en los que se encuentre matriculado. En cada curso puede revisar las secciones, materiales, actividades y avisos publicados por el docente. Si un curso no aparece, la primera verificación corresponde a la matrícula, el periodo y la visibilidad del curso; no corresponde crear cuentas ni compartir credenciales.

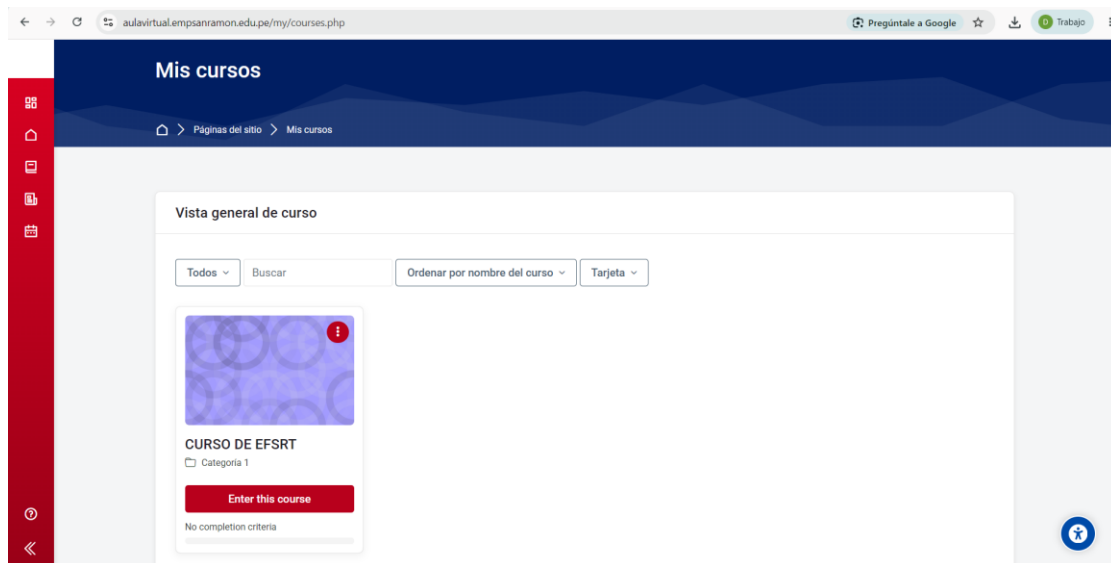


Figura 9. Vista de “Mis cursos” para el estudiante.

Fuente: Captura de interfaz EVA

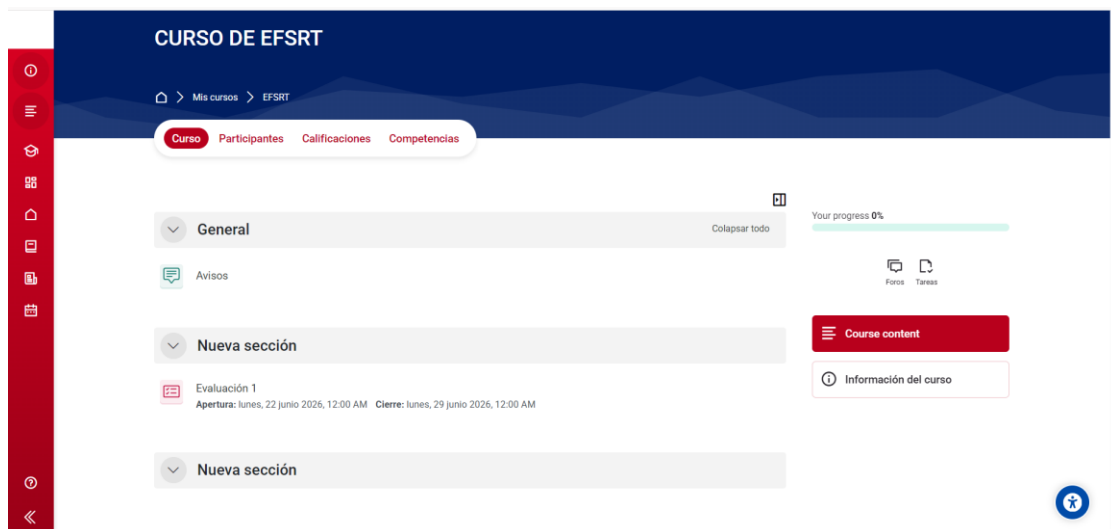


Figura 10. Vista del curso, secciones, recursos y actividades disponibles.

Fuente: Captura de interfaz EVA Moodle

8.3 Revisión de materiales, envío de tareas, foros y cuestionarios

Procedimiento	Pasos esenciales	Resultado esperado
Revisión de materiales	Ingresar al curso, ubicar la sección, abrir o descargar el recurso y leer instrucciones antes de iniciar actividad.	El estudiante cuenta con los recursos de preparación y evita entregas incompletas.
Envío de tarea	Abrir actividad; leer consigna y fecha; seleccionar “Añadir entrega” o equivalente; cargar archivo o texto; guardar; verificar estado “enviado”.	La evidencia queda registrada con fecha y estado de entrega.
Participación en foro	Leer consigna; redactar aporte pertinente; respetar fecha y reglas de participación; responder cuando corresponda.	Se genera participación académica trazable.
Cuestionario	Revisar fecha, tiempo, intentos e indicaciones; iniciar solo con conexión estable; responder; enviar dentro del plazo; verificar confirmación.	El intento se registra conforme a la configuración del curso.
Consulta de calificaciones	Ingresar a Calificaciones o a la actividad; revisar puntaje, rúbrica y comentario publicado.	El estudiante recibe retroalimentación y puede mejorar su desempeño.

8.4 Buenas prácticas del estudiante

- Ingresar al EVA de manera periódica y revisar no solo el panel principal, sino cada curso activo.
- Leer instrucciones completas, fechas y criterios antes de responder, enviar o consultar por un canal adicional.
- Guardar una copia de las evidencias enviadas y verificar el estado final de la entrega.
- No utilizar cuentas de otras personas ni remitir credenciales por mensajería.
- Para evaluaciones importantes, usar preferentemente una computadora o laptop con conexión estable.
- Informar con anticipación al docente o soporte una incidencia técnica, adjuntando evidencia cuando sea posible.

9. SEGURIDAD DE ACCESO, PROTECCIÓN DE DATOS, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN

9.1 Seguridad y protección de datos

La Escuela aplica acceso por cuenta individual y rol asignado. El uso de la plataforma debe observar el principio de mínima información necesaria, evitar la publicación de datos personales innecesarios y mantener resguardos razonables de confidencialidad. Las contraseñas no deben compartirse, almacenarse en equipos públicos ni incorporarse en materiales de clase.

Situación	Pauta de actuación	Responsable de atención
Olvido o pérdida de acceso	Utilizar recuperación de credencial; si no se resuelve, registrar solicitud de soporte.	Responsable de Soporte TIC y Gestión del Portal.
Curso no visible o estudiante no habilitado	Verificar matrícula, periodo, grupo y visibilidad; registrar ticket con evidencia.	Unidad Académica / Coordinación de Programa / Soporte TIC.
Error en recurso, actividad o fecha	El docente verifica configuración y corrige dentro de sus permisos; de ser excepcional, solicita autorización.	Docente / Unidad Académica.
Falla de plataforma	Registrar fecha, hora, captura y descripción del error; evitar acciones repetidas que afecten el curso.	Responsable de Soporte TIC y Gestión del Portal.
Incidencia de posible seguridad	Cambiar contraseña si corresponde y reportar de inmediato; no divulgar datos sensibles por canales no autorizados.	Responsable de Soporte TIC y Gestión del Portal / Dirección General.

9.2 Atención de incidencias

La atención técnica permanente del EVA se organiza conforme al MPP mediante el Responsable de Soporte TIC y Gestión del Portal, en coordinación con la Unidad Académica y las Coordinaciones de Programa para incidencias que afecten la implementación pedagógica. Los canales, horarios de atención y niveles de escalamiento se desarrollan en el protocolo o procedimiento institucional específico de asistencia técnica del EVA.

9.3 Actualización y control de la guía

La presente guía se revisa al menos una vez por año, o antes si se modifica la plataforma, la ruta de acceso, los roles, las funcionalidades relevantes, las reglas de seguridad o los procedimientos de atención. Toda actualización debe controlar versión, fecha, responsable, motivo del cambio y evidencia de validación.

Código de cambio	Supuesto de actualización	Responsable de propuesta	Aprobación
C-01	Cambio de URL, versión, tema visual o módulos principales del EVA.	Responsable de Soporte TIC y Gestión del Portal.	Dirección General.
C-02	Cambio en funciones docentes/estudiantiles, evaluación o seguimiento pedagógico.	Unidad Académica / Coordinaciones de Programa.	Dirección General.
C-03	Actualización por coherencia con PEI, RI, MPP, Propuesta Pedagógica o instrumentos de licenciamiento.	Responsable de Calidad y Gestión Documental.	Dirección General.