



# PROTOCOLO PARA SOLICITAR APOYO TÉCNICO



## PROTOCOLO PARA SOLICITAR APOYO TÉCNICO EN ICPR JUNIOR COLLEGE

### Propósito:

Como respuesta a través de la prevención e intervención con casos sospechosos o identificados del COVID-19 en nuestra sociedad, el ICPR Junior College (ICPR) ha establecido un protocolo de apoyo técnico a distancia. El mismo tiene como propósito el ofrecer los detalles técnicos relacionados, tanto a los estudiantes, facultad, empleados administrativos y staff gerencial brindando el apoyo necesario para reanudar los cursos de manera remota en todas nuestras localidades.

Este protocolo ofrece instrucciones para asegurar el uso efectivo de las alternativas tecnológicas que posee el ICPR para que toda la comunidad universitaria continúe recibiendo la enseñanza que caracteriza a la Institución. Además, explica la manera de solicitar la asistencia técnica y describir la forma en que el grupo de apoyo técnico responderá a las solicitudes de dicha ayuda.

### Definiciones:

- a. Conexión remota – Capacidad de conectarse a los recursos tecnológicos del ICPR mediante un proveedor de Internet fuera de las instalaciones de ICPR.
- b. Coronavirus (COVID-19) - enfermedad infecciosa causada por un virus que no ha sido previamente identificado en seres humanos, para la cual aún no hay tratamiento.
- c. Correo electrónico – Mensaje que puede ser compuesto por caracteres y/o archivos multimedia con la intención de informar a una o más personas.
- d. Dirección de correo electrónico - Es un conjunto de caracteres (letras y números que le identifica dentro del ICPR como un estudiante, un miembro de la facultad o un empleado de la administración y por donde puede recibir mensajes e información.
- e. Distanciamiento social - Medidas tomadas para detener o frenar la propagación de una enfermedad contagiosa.
- f. Educación remota - Actividades académicas provistas a través de modalidades a distancia, videoconferencia, *chats*, módulos, *emails*, dispositivos móviles, entre otros.
- g. Infección - Invasión y multiplicación de gérmenes en el cuerpo (bacterias, virus, hongos u otros microorganismos).
- h. Navegador – es un programa de computadoras que permite la búsqueda de páginas de internet.

### A. ESTUDIANTE

Si el estudiante requiere asistencia técnica relacionado a la tecnología disponible de la Institución puede:

1. Enviar un correo electrónico dirigido a [boletodeservicio@icprjc.edu](mailto:boletodeservicio@icprjc.edu) describiendo su problema, incluyendo su nombre completo, localidad y número de estudiante.
2. Comunicarse vía telefónica al (787) 225-6541 e indicarle su situación al administrador de sistemas o técnico de sistemas de información que esté disponible.

**El modo preferido para la atención al estudiante es la opción 1. Se ha provisto la opción 2 para atender efectivamente aquellos casos relacionados con los correos electrónicos, la cual impediría la creación de un boleto.**

## **B. FACULTAD**

El personal docente que requiera asistencia técnica tiene a su disposición las mismas dos opciones antes mencionadas en el punto A. Estudiantes.

Es sumamente importante que el personal de facultad se identifique apropiadamente incluyendo su nombre completo y localidad. Se recomienda que se ofrezca la mayor cantidad de información de contacto posible para poder mantener una comunicación de manera efectiva.

La facultad puede comunicarse con las Coordinadoras de Innovación de su Localidad por el siguiente correo electrónico:

Dra. Mayra Ruiz	Directora de Innovación	mruiz@icprjc.edu
Camille Amaro Berrocal	Asistente de Innovación	camaro@faculty.icprjc.edu
Carla Cintrón	Coordinadora de Innovación de Mayagüez	ccintrón@faculty.icprjc.edu
Noris M. Colón	Coordinadora de Innovación de Manatí	nmcolon@faculty.icprjc.edu
Mónica Cerejido	Coordinadora de Innovación de Arecibo	mcerejido@faculty.icprjc.edu
Wilmaris Hernández	Coordinadora de Innovación de Hato Rey & Bayamón	whernandez@faculty.icprjc.edu

## **C. ADMINISTRACIÓN Y STAFF GERENCIAL**

El personal administrativo y *staff* gerencial que requiera asistencia técnica tiene a su disposición las dos opciones mencionadas en el punto A. ESTUDIANTE.

Es sumamente importante que el personal administrativo y el *staff* gerencial se identifique apropiadamente incluyendo su nombre completo y localidad. Al trabajar con un mayor conjunto de herramientas tecnológicas que incluyen, pero no se limitan a: *Jenzabar*, *PowerFAIDS*, *Intechsol*, *TG-Pro*, *MYOB*, y *SAGE*, deben especificar a qué herramienta se están refiriendo en su boleto.

## **INFRAESTRUCTURA DE APOYO**

El horario de servicio se ofrecerá de la siguiente manera:

<b>Días de la semana</b>	<b>Horario</b>
<b>Lunes a Viernes</b>	8:00am a 12:00md
<b>Sábado</b>	9:00am a 5:30pm
<b>Domingo</b>	12:00pm a 5:00pm

Estos horarios pudieran ser modificados, según la demanda. De sufrir modificaciones, se le notificará con anterioridad.

Cada personal de apoyo técnico tendrá a su disposición un dispositivo del proveedor de telecomunicaciones, el cual está atado al número de apoyo técnico. Al llamar al número de apoyo técnico, la llamada se registrará en los teléfonos del personal de apoyo y contestará el técnico disponible.

Es imprescindible el cumplimiento de este protocolo para agilizar los procesos y brindar un mejor servicio. De esta manera, la asistencia del personal de apoyo técnico tendrá la efectividad necesaria para diagnosticar, de una manera funcional, el problema que pudiera estar confrontando.