

## **Protocolo de Asistencia Virtual – Moodle SRO**

### **1. Fundamentación**

En el marco de los procesos contemporáneos de alfabetización digital, la sostenida actualización de las plataformas educativas y la creciente transformación digital del sistema universitario, resulta imprescindible consolidar dispositivos institucionales que favorezcan el uso pedagógico y operativo de los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje.

En este sentido, el presente protocolo se orienta a fortalecer los circuitos de comunicación entre los/las docentes y el sistema de soporte técnico-pedagógico, promoviendo instancias de intervención organizadas, eficientes y trazables. Asimismo, se procura evitar la sobrecarga de los servicios mediante la dispersión de consultas, favoreciendo una gestión sistematizada de la información que redunde en una mayor fluidez en la atención de los requerimientos.

La implementación de este dispositivo se inscribe en las acciones institucionales de la Universidad y se encuentra a cargo de un/a becario/a de formación, cuya participación contribuye tanto al acompañamiento de las prácticas docentes como al desarrollo de competencias profesionales en contextos reales de intervención.

### **2. Objetivo**

El presente protocolo tiene como objetivo establecer un mecanismo formal, organizado y sistemático de atención, orientado a la resolución de dudas y requerimientos operativos por parte de los/las docentes en relación con el uso de la plataforma Moodle, promoviendo prácticas eficientes y articuladas en el entorno virtual.

### **3. Alcance**

El presente instrumento se dirige a los/las docentes que desarrollan actividades académicas en asignaturas de la Facultad Regional Orán, y que requieran asistencia vinculada al uso, gestión y administración de aulas virtuales en la plataforma Moodle, en el marco de sus funciones de enseñanza.

### **4. Modalidad de atención**

La mesa de ayuda funcionará bajo una modalidad mixta, combinando instancias de atención presencial y virtual. La atención presencial se desarrollará los días lunes en el horario de 15:00 a 17:00 hs, mientras que la asistencia virtual se encontrará disponible de manera permanente a través del canal de correo electrónico institucional, garantizando así la continuidad del servicio y la accesibilidad de los/las docentes.

### **5. Requisitos previos**

A los efectos de optimizar los tiempos de respuesta y garantizar la efectiva intervención sobre los entornos virtuales, el/la docente solicitante deberá contar con rol de gestor/a en la asignatura correspondiente. Asimismo, deberá matricular previamente al asistente virtual en el aula, asignándole rol de docente con permisos de edición, condición necesaria para la correcta ejecución de las acciones requeridas

### **6. Canal de solicitud**

Las solicitudes de asistencia deberán ser canalizadas exclusivamente a través del correo electrónico institucional, a la casilla **moodle\_virtual@oran.unsa.edu.ar**, constituyéndose este

medio como el canal formal de ingreso de requerimientos, a los fines de su registro, seguimiento y resolución.

### **7. Formato del asunto (obligatorio)**

Con el objeto de favorecer la organización, identificación y trazabilidad de las solicitudes, el correo electrónico deberá consignar obligatoriamente en el asunto el siguiente formato normalizado:

- SRO – Carrera – Asignatura – Breve descripción del requerimiento

A modo ilustrativo:

- SRO – Enfermería – Anatomía I – Problema con carga de cuestionario

### **8. Contenido de la solicitud**

El cuerpo del correo deberá presentar una descripción clara, precisa y contextualizada del requerimiento, incluyendo la identificación de la asignatura y, en caso de corresponder, la comisión involucrada. Asimismo, deberá especificarse el tipo de actividad o funcionalidad afectada. Se recomienda adjuntar capturas de pantalla u otros archivos pertinentes que contribuyan a una mejor comprensión de la situación planteada.

### **9. Gestión de solicitudes**

Las solicitudes serán gestionadas conforme al orden de recepción, incorporando criterios de priorización en función de la urgencia académica de cada caso. Las respuestas serán emitidas a través del mismo hilo de correo electrónico, manteniendo el asunto original, a fin de garantizar la adecuada identificación, seguimiento y trazabilidad de cada requerimiento, en el marco de una gestión eficiente y ordenada de la información.

**Asunto:** Información sobre el borrado de chats en Google Gemini

Estimada comunidad de la Facultad Regional Orán:

En relación con las consultas recibidas sobre el historial de los modelos de inteligencia artificial (eliminar conversaciones y su gestión), resulta necesario aclarar que las restricciones impuestas en estas funcionalidades se vinculan con la protección de datos.

Las cuentas institucionales de la UNSa disponen de estrictas políticas de protección de datos. Esto garantiza que la información que se consulta, escribe o investiga no es utilizada para el entrenamiento de los modelos públicos de inteligencia artificial de Google.

Sin embargo, en el contexto de evolución tecnológica constante y sostenida en el que nos encontramos es posible que vayamos incorporando nuevas funcionalidades y servicios en estas plataformas.

Es por ello que podrán evidenciarse cambios en el funcionamiento habitual, los cuales se espera se establezcan a la brevedad.

Saludos cordiales,  
Mg. Fernando Durgam  
Jefe de División Redes  
Facultad Regional Orán - UNSa