



El **Saber** como **Arma** de **Vida**

PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO Y ACOMPañAMIENTO A ESTUDIANTES PARA RESOLVER PREGUNTAS Y PROBLEMAS TÉCNICOS

PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO Y ACOMPAÑAMIENTO A ESTUDIANTES PARA RESOLVER PREGUNTAS Y PROBLEMAS TÉCNICOS

DIRECTIVOS

MIGUEL ANGEL CANCHALA DELGADO
Rector

CARLOS FERNANDO CUELLAR
Vicerrector Administrativo

NILSA ANDREA SILVA CASTILLO
Vicerrectora Académica

Esp. IVETH DEL CARMEN LIÑEIRO
Coordinadora de Bienestar Universitario

MAICON CASANOVA RUEDA
Profesional de apoyo Bienestar Universitario

INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO
MOCOA
2021



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1 ANTECEDENTES	5
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
3. JUSTIFICACIÓN	7
4. OBJETIVO GENERAL.....	8
4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	9
5.1. SISTEMA DE COMUNICACIÓN CON MUTADOR	9
5.2. SISTEMA DE AGENTE VIRTUAL	10
5.3. SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN MASIVA.....	11
6. PRESUPUESTO	12
7. CRONOGRAMA.....	13

INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico del Putumayo como entidad regida por las normas del derecho público y directrices de la ley 30 de 1992, tiene el deber legal y constitucional de asumir las responsabilidades que le atañen en su campo específico de acción, según lo previsto en la Constitución, las leyes y demás normas que lo regulan y a las cuales está sujeto el accionar del servidor público, con el fin de que ello redunde en el beneficio de los administrados y refleje, a la vez, la buena marcha de la administración.

El Instituto Tecnológico del Putumayo, es una institución pública de Educación Superior, creada mediante ley de 1989 como Establecimiento Público, de carácter Académico del Orden Departamental, con Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y patrimonio Independiente, adscrito al Departamento del Putumayo. Surge en el territorio putumayense como respuesta a una necesidad académica de profesionalización, con capacidad de compromiso frente a las propuestas idóneas de desarrollo regional, en un proceso formativo para que se consoliden los discursos y responsabilidades en torno a la tarea histórica que debemos asumir.

El servicio público está orientado por una serie de principios jurídicos que sirven para delimitar la interpretación, la actuación y la participación de las autoridades y los asociados en este proceso. Estos principios que encauzan la actividad administrativa surgen, básicamente, i) del esquema de derechos fundamentales reconocidos en la Constitución; ii) del análisis de los supra principios del Estado colombiano; iii) de dos importantes disposiciones constitucionales, a saber: el artículo 29, que establece el debido proceso, y el artículo 209, que indica que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se sujeta a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía y celeridad, entre otros; la fuente legal, no obstante, recoge lo expresado por el constituyente y «desarrolla aquellos principios indispensables para una debida aplicación de los mismos en el mundo de la realidad fáctica administrativa y que coadyuvan irremediabilmente al cumplimiento de los cometidos asignados a la función administrativa».

En este orden de ideas, el Instituto Tecnológico del Putumayo, en el entendido que hoy en día los más jóvenes se caracterizan por pertenecer a la generación de los nativos digitales, incorporar la tecnología a la educación es indispensable pues aporta una serie de beneficios que ayudan a mejorar la eficiencia y la productividad en el aula, así como aumentar el interés de los estudiantes en las actividades académicas.

Siendo el ITP una institución del sector público dedicada a la educación, formación, capacitación, a cientos y cientos de estudiantes, establecer apoyo tecnológico y acompañamiento a los estudiantes para resolver sus preguntas y problemas de carácter técnico se hace vital para el qué hacer de la comunidad estudiantil.

1 ANTECEDENTES

En cuanto a avances tecnológicos, la comunicación a distancia ha vivido una gran transformación desde el siglo XIX. Telégrafos, centralitas manuales, líneas de ocho km y teléfonos fijos han evolucionado hasta transformarse en la comunicación instantánea, permanente y global de la actualidad.

Las telecomunicaciones, propiamente dichas surgen con la aparición del telégrafo en 1833. Un gran paso a la hora de establecer comunicaciones entre personas a distancia. Mediante telegramas y más adelante el correo postal era el medio a través del cual las personas mantenían contacto los unos con los otros en la distancia. Este sistema era lento y podían pasar días o semanas hasta que llegasen las noticias. La creación del teléfono en 1876 supuso un gran cambio. Pero fue en 1920 cuando se estableció la primera llamada a larga distancia, lo que supuso el inicio de una nueva era de las telecomunicaciones, permitiendo a las personas comunicarse al momento sin importar la distancia., lo cual derivó en la automatización de las comunicaciones años después.

En poco tiempo, el avance de la tecnología ha implicado que, poco a poco, se haya ido abandonando el uso de sistemas analógico para dar paso a componentes y tecnologías digitales. Con el desarrollo de los computadores y la demanda de una comunicación más rápida, comienza la era de la comunicación. Además, con la generalización del uso de los computadores y el uso de Internet se han desarrollado sistemas de comunicación entre usuarios, como los e-mails y los chats.

Así mismo, se debe tener en cuenta que, con el crecimiento y masificación de Internet en la mayor parte del mundo, las personas requieren soluciones integradas de comunicación y es por eso que han surgido nuevas maneras de llegar a los usuarios que así lo requieren, bajo el entendido de que el desarrollo tecnológico ha alcanzado nuevas maneras de lograr una comunicación y respuesta de manera instantánea.

De acuerdo con lo anterior, el Instituto Tecnológico del Putumayo tiene un gran camino que recorrer dentro de la nueva era tecnológica.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde hace algunos años, el Instituto tecnológico del Putumayo cuenta con un sistema de comunicación electrónico que, sin duda es el más importante a nivel mundial. Este sistema es el de telefonía. Cabe mencionar que, en la actualidad se han venido desarrollando mejoras y avances en esta tecnología y también se han tenido avances en la reglamentación e interoperabilidad de la misma. A pesar de esto, es necesario hacer ciertas consideraciones al respecto. Por su parte, el teléfono fijo sólo se puede usarse dónde esté instalado, en este caso las oficinas del Instituto. Y en la actualidad, el hecho de que el Instituto Tecnológico de Putumayo no cuente con un servicio de conmutador, hace que la intercomunicación entre dependencias no se desarrolle por los canales de información oficiales, debido a que el personal docente y administrativo hace uso de sus teléfonos móviles de uso personal. Así mismo, la ausencia de un canal de comunicación efectivo entre la institución y los estudiantes, limitan el acceso a una información inmediata o la información inmediata que se consigue, involucra el uso de teléfonos personales de docentes y administrativos para dar respuesta a las dudas y problemas técnicos que tiene el estudiante.

A pesar de contar con la herramienta telefónica, cabe mencionar que la comunidad estudiantil requiere de otros canales de comunicación para que sus dudas y problemas técnicos puedan ser resueltos, debido a que esto significa que el acompañamiento que se haga al estudiantado sea efectivo realmente.

3. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta la necesidad realizar un acompañamiento efectivo a la comunidad estudiantil del Instituto Tecnológico del Putumayo, es necesario tener en cuenta la problemática descrita y proponer la manera de solucionar estas situaciones, señalando que el auge de las telecomunicaciones implica nuevos retos que exigen que las instituciones busques nuevas soluciones acordes a las exigencias comunicativas que van surgiendo.

El hecho de que la comunidad estudiantil sea supremamente móvil y con acceso a comunicación móvil, se genera la necesidad de disponer de acceso a servicios de comunicación de forma inmediata y en cualquier lugar. Con la globalización de las comunicaciones y su incursión en tecnologías cada vez más centralizadas y unificadas, se hace necesario que el ITP ocupe herramientas y servicios que unifiquen las necesidades del estudiante y el claustro

Como resultado de la implementación de herramientas como conmutador, asistente virtual y medios de difusión y comunicación inmediata, el Instituto Tecnológico del Putumayo, además de obtener una solución efectiva, recibirá beneficios que le permitirán tener mayores controles y obtener mejor seguridad sobre el flujo de llamadas y comunicaciones, mayor capacidad de respuesta al estudiantado y un acompañamiento constante a la comunidad institucional.

4. OBJETIVO GENERAL

Tecnificar la oficina de atención al usuario como una manera de contribuir a la resolución de preguntas y problemas de carácter técnico que tengan los estudiantes del Instituto Tecnológico del Putumayo.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar un conmutador desde donde se concentren líneas telefónicas, extensiones y diversos servicios para permitir, por un lado, la comunicación interna del Instituto Tecnológico del Putumayo y por otro, recibir o generar llamadas hacia el exterior.
- Implementar un sistema de agente virtual que permita dar respuesta a las dudas que tengan los estudiantes, con el fin de resolver las dudas de carácter técnico que tengan.
- Implementar un sistema de comunicación y difusión a través de una red social que permita a los docentes y personal universitario recibir y comunicar posibles soluciones a las necesidades que puedan tener los estudiantes de ITP.

5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

5.1. SISTEMA DE COMUNICACIÓN CONMUTADOR

Un conmutador, hablando de telefonía es una caja controladora de líneas telefónicas. Este dispositivo que encamina y dirige de forma ordenada, llamadas entrantes y salientes que se puedan realizar a la institución.

Objetivo específico	Actividades
Implementar un conmutador desde donde se concentren líneas telefónicas, extensiones y diversos servicios para permitir, por un lado, la comunicación interna del Instituto Tecnológico del Putumayo y por otro, recibir o generar llamadas hacia el exterior.	Identificar servicios requeridos a través de entrevistas a los empleados y estudiantes, con la cual se pretende determinar necesidades y las aplicaciones del conmutador adecuadas para satisfacerlas
	Identificar cuáles son los operadores que ofrecen soporte a la implementación de sistema en el área geográfica en la cual se encuentran ubicadas las sedes ITP, para obtener la mejor relación costo beneficio.
	Estudio de sistemas con el objetivo de encontrar la mejor solución a las necesidades de ITP
	Revisión de los procesos de comunicación del Instituto Tecnológico de Putumayo para determinar en cuáles de ellos se justifica el uso del conmutador.
	Elaborar una matriz que incluya las aplicaciones, procesos y operadores seleccionados, teniendo en cuenta las necesidades encontradas y la relación costo beneficio
	Compra del sistema de comunicación conmutador para el Instituto
	Realizar actividades de mantenimiento al sistema de comunicación adquirido.



El Saber como Arma de Vida

5.2. SISTEMA DE AGENTE VIRTUAL

Un sistema de asistente virtual implementado dentro de la página web institucional, es un chat con asesoría interrumpida que permite dar soluciones a las dudas de los estudiantes, con el fin de optimizar los procesos comunicativo entre los estudiantes y quienes coordinan las actividades pedagógicas y de servicios en el Instituto Tecnológico del Putumayo.

Objetivo específico	Actividades
Implementar un sistema de agente virtual que permita dar respuesta a las dudas que tengan los estudiantes, con el fin de resolver las dudas de carácter técnico que tengan.	Identificar servicios requeridos a través de entrevistas a los empleados y estudiantes, con la cual se pretende determinar necesidades y las aplicaciones del sistema de agente virtual adecuadas para satisfacerlas
	Identificar cuáles son los operadores que ofrecen soporte a la implementación de sistema en el área geográfica en la cual se encuentran ubicadas las sedes ITP, para obtener la mejor relación costo beneficio.
	Identificar los componentes y características que debe tener un asistente virtual para la optimización de los procesos de comunicación.
	Detectar los problemas e inquietudes más recurrentes en los estudiantes y sobre los que se necesita acompañamiento.
	Definir en términos de la modalidad educativa que se maneja, qué debe reconocer un agente virtual (preguntas frecuentes, manejo de redes sociales, etc.)
	Definir un boceto del prototipo que evidencie las características funcionales, formales y de uso de un asistente virtual.
	Elaborar una matriz que incluya las aplicaciones, procesos y operadores seleccionados, teniendo en cuenta las necesidades encontradas y la relación costo beneficio
	Compra del sistema de comunicación agente virtual para el Instituto.
	Realizar actividades de mantenimiento al sistema de comunicación adquirido.

5.3. SISTEMA DE COMUNICACIÓN Y DIFUSION MASIVO

El sistema de comunicación y difusión masivo es un sistema que se ha implementado en el área de Cultura del Instituto Tecnológico del Putumayo, en donde a través de la herramienta de WhatsApp se ha implementado grupos y listas de difusión con previo cargue de datos de los estudiantes, lo cual permite codificar la información y tener conocimiento de quién es el estudiante que tiene dudas o preguntas frente a su proceso formativo relacionado obviamente con el área de cultura. Esta herramienta al poder ser establecida dentro de ITP brindará a estudiantes y docentes un canal de comunicación inmediato que resuelva las dudas en el qué hacer académico de la comunidad institucional.

Objetivo específico	Actividades
Implementar un sistema de comunicación y difusión a través de una red social que permita a los docentes y personal universitario recibir y comunicar posibles soluciones a las necesidades que puedan tener los estudiantes de ITP.	Identificar servicios requeridos a través de entrevistas a los empleados y estudiantes, con la cual se pretende determinar el uso de WhatsApp y su aplicabilidad al ámbito académico.
	Identificar los componentes y características que debe tener el sistema de comunicación y difusión masivo.
	Detectar los problemas e inquietudes más recurrentes en los estudiantes y sobre los que se necesita acompañamiento.
	Detectar los problemas e inquietudes más recurrentes en los docentes que permitan mejorar la comunicación con los estudiantes y el respectivo acompañamiento a sus problemas técnicos.
	Elaborar una matriz que incluya las aplicaciones, procesos y operadores seleccionados, teniendo en cuenta las necesidades encontradas y la relación costo beneficio
	Compra del sistema de comunicación WhatsApp corporativo para el Instituto y contratación del servicio para la codificación de la información y
	Realizar actividades de mantenimiento al sistema de comunicación adquirido.



IES Vigilada por:



BIENESTAR UNIVERSITARIO
Página 12 | 13

6. PRESUPUESTO

El presupuesto a ejecutar dependerá de las opciones comunicativas que se encuentren en el mercado de las telecomunicaciones y de las tecnologías.

7. CRONOGRAMA

CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Sistema de comunicación conmutador						
Sistema de comunicación agente virtual						
Sistema de comunicación y difusión masivo						