



Manual de Usuario

Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje



ROL: Coordinadores Académicos e Instructores

GC-F-005 V. 01





Objetivo

Orientar a los roles de Coordinador Académico e Instructores de los centros de formación, en el proceso de radicación y gestión de los casos que sean remitidos al equipo de soporte técnico del LMS a través del **Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA**.

Alcance

Por ser un servicio para la comunidad de Instructores y Coordinadores Académicos SENA, su alcance es nacional, regional y local, en el uso de la herramienta WEB del **Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA**.



Tabla de Contenido

Glosario	4
1. Ingresar al Sistema	5
1.1. Cómo restablecer la contraseña de acceso	6
1.2. Editar cuenta	8
2. Reportar Caso	10
3. Seguimiento a Casos	15
4. Encuesta de satisfacción	17
5. Solicitud de usuario	19



Glosario

A

AVA: Ambiente Virtual de Aprendizaje

C

Caso: Hace referencia a una situación, suceso, acontecimiento o requerimiento presentado en el AVA.

E

Evidencia: Información compuesta por imágenes, videos y texto que detalla el incidente o requerimiento presentado.

I

ID: Identificador único asignado a cada caso.

Incidente: Evento que se interpone en el transcurso normal de una situación o proceso.

L

Link: Enlace o vínculo que permite acceder automáticamente a otro documento compuesto de información.

Link de evidencia: Vínculo que permite acceder automáticamente a la información compuesta por imágenes, videos y texto que detalla el incidente o requerimiento presentado.

LMS: Es el acrónimo de Learning Management System (en español, sistema de gestión de aprendizaje). En la actualidad existe una extensa lista de LMS reconocidos a nivel mundial. Algunos LMS son: Blackboard Learn, Moodle, Canvas, Classroom de Google, entre otros.

M

Monitorizar: Controlar el desarrollo de una acción o un suceso.

R

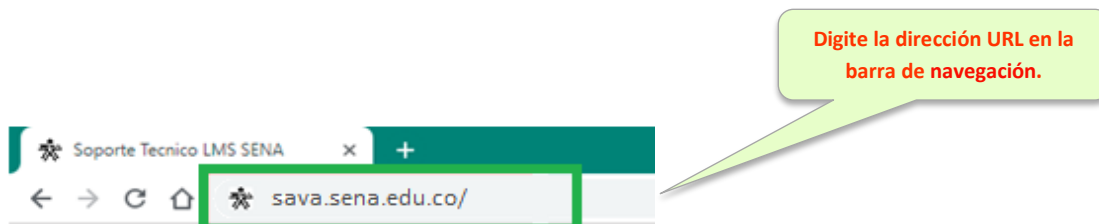
Reportar: Acción de comunicar a través del canal de comunicación habilitado

Reportar Caso: Comunicar a través del canal del habilitado, un incidente, suceso, acontecimiento o requerimiento técnico presentado en el AVA.



1. Ingresar al Sistema

Para acceder al sistema de Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA debe ingresar a su navegador WEB y dirigirse al sitio sava.sena.edu.co



A continuación, el sistema solicitará que ingrese el usuario asignado y la contraseña establecida por usted y posteriormente dará clic en *Iniciar sesión*.



Si es la **primera vez** que accede, debe realizar el proceso de restablecimiento de contraseña a través del botón ¿Olvidó su contraseña? y seguir las instrucciones allí descritas (*Ver numeral 1.1*). Una vez realizado los pasos anteriormente mencionados, tendrá acceso al sistema **Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA**.



Cómo restablecer la contraseña de acceso.

Para restablecer la contraseña de acceso al sistema, debe acceder a sava.sena.edu.co y dar clic sobre el botón *¿Olvidó su contraseña?*

SENA Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje

Usuario:

Contraseña:

[¿Olvidó contraseña?](#)

A continuación, el sistema solicitará que ingrese su usuario y correo electrónico, el cual debe ser el registrado en SofiaPlus al momento de su registro. Por último, de clic sobre el botón **Recuperar** y si el correo digitado coincide con el registrado en el sistema para su usuario, SAVA remitirá las instrucciones a su correo electrónico para poder restablecer la contraseña de acceso al sistema.

SENA Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje

Usuario:

Correo de contacto:

Ahora, solo debe verificar en su buzón de correo o en su defecto en la carpeta de Spam donde llegará las indicaciones con su usuario y una nueva contraseña.



Finalmente debe volver a la página principal y suministrar los datos enviados al correo con los que podrá ingresar de manera satisfactoria.

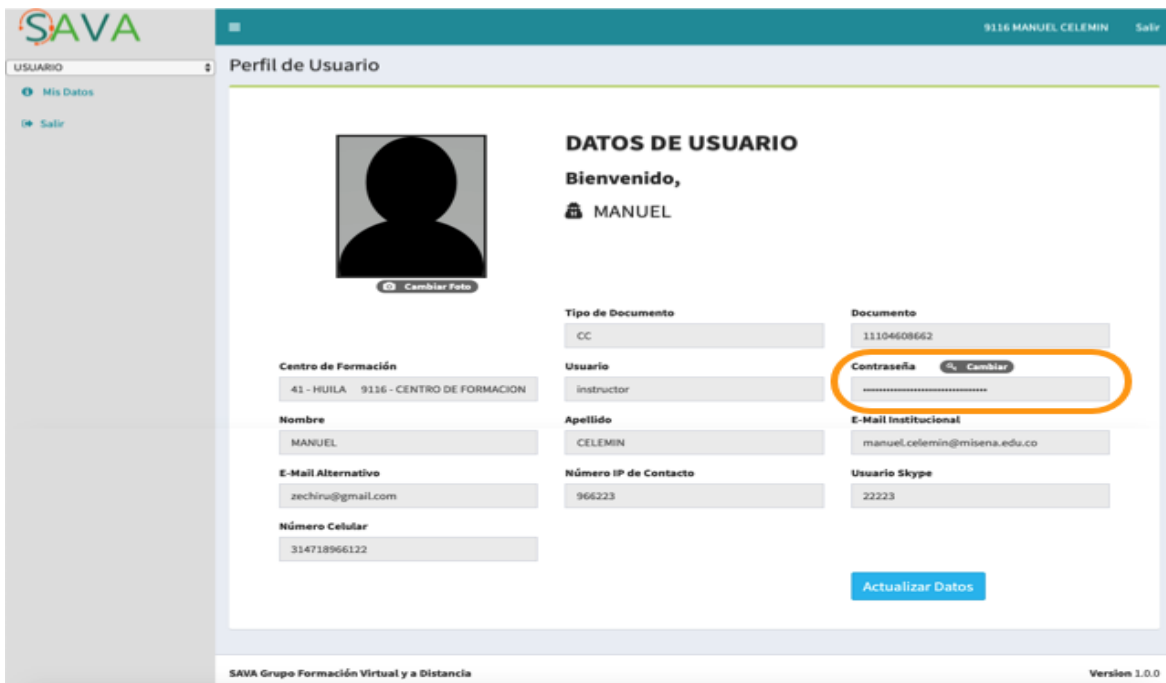


Editar cuenta.

Una vez a ingresado al sistema usted podrá cambiar algunos datos de su cuenta. Para ello, debe dar clic sobre su nombre de usuario que se encuentra en la parte superior derecha.



En este apartado usted podrá asignar una nueva contraseña de acceso, cambiar su correo electrónico, modificar su nombre y demás datos de contacto, dando clic en el botón *Actualizar Datos*.





Posteriormente dará clic sobre el botón *Guardar Cambios* y el sistema actualizará los datos que se hayan cambiado en el formulario.

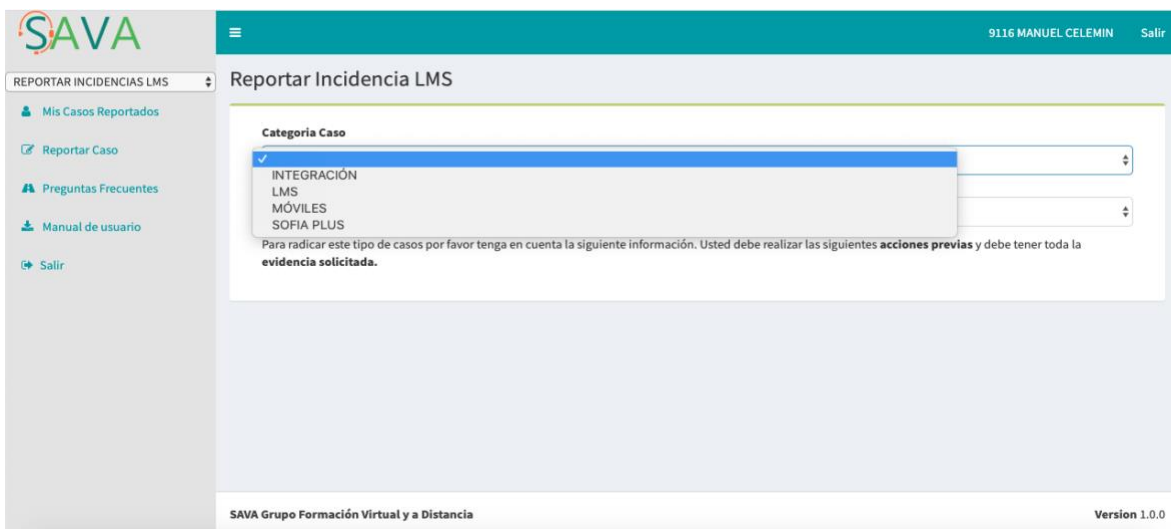
2. Reportar Caso

Lea atentamente el encabezado aquí publicado donde se invita a revisar previamente el documento de “frecuente protocolo” donde encontrará documentación a casos frecuentes que podrán dar solución a su incidente sin tener que radicar un caso. Si tras revisar dicho documento su incidente persiste, genere un nuevo caso de soporte, teniendo en cuenta las recomendaciones allí descritas.

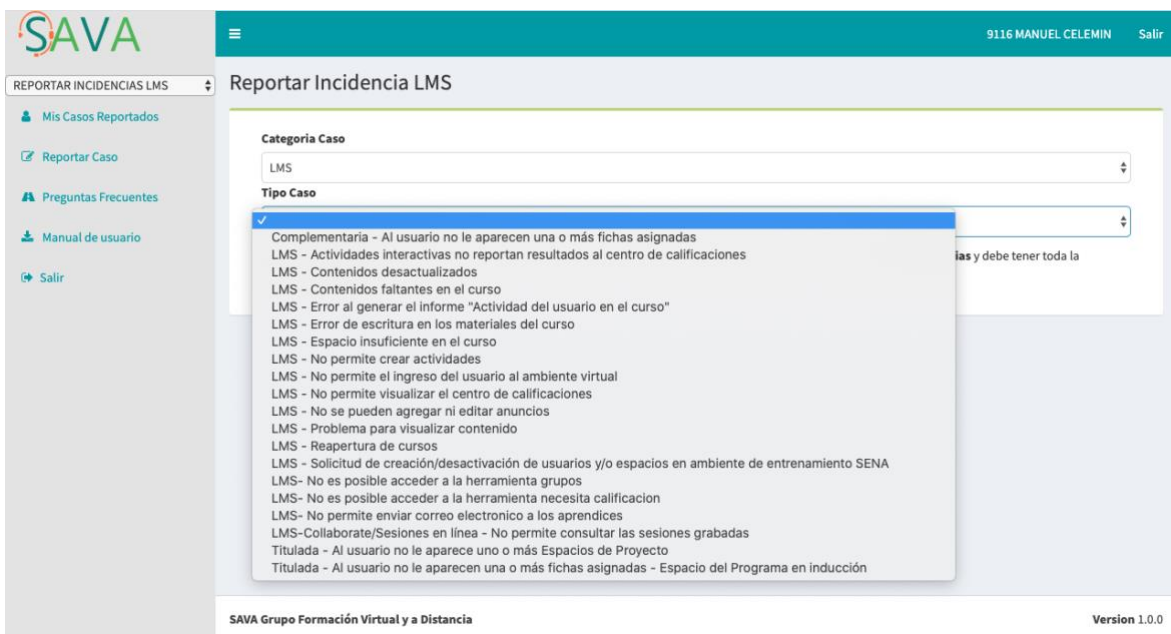
Para reportar un caso de soporte técnico por incidentes o requerimientos en el AVA, debe seguir los siguientes pasos. Primero debe ingresar al sistema. Una vez dentro, debe seleccionar la opción *Reportar caso* que encontrará en el menú izquierdo del Home del sistema.



Una vez allí, debe seleccionar la categoría del caso de las siguientes opciones disponibles:



Una vez seleccionada la categoría debe indicar el tipo de caso de los que se muestran en el listado de acuerdo a la categoría seleccionada. Si no encuentra el tipo de caso debe revisar si la categoría seleccionada anteriormente es la adecuada o de lo contrario cambiar hasta encontrar el tipo de caso que desea reportar:



Al asignar valores en la categoría y el tipo de caso el sistema les mostrará un aviso con indicaciones de las acciones previas y el tipo de evidencia que debe tener al momento de



continuar radicando el caso. Una vez tenga claridad sobre las acciones que debe realizar y las evidencias que debe tener en archivos, puede dar clic en el botón *continuar*.

REPORTAR INCIDENCIAS LMS

Reportar Incidencia LMS

9116 MANUEL CELEMIN Salir

Mis Casos Reportados

Reportar Caso

Preguntas Frecuentes

Manual de usuario

Salir

Categoria Caso
LMS

Tipo Caso
LMS - Actividades interactivas no reportan resultados al centro de calificaciones

Para radicar este tipo de casos por favor tenga en cuenta la siguiente información. Usted debe realizar las siguientes **acciones previas** y debe tener toda la **evidencia solicitada**.

AVISO
El instructor debe radicar el caso de soporte técnico indicando la ficha y con las respectivas evidencias en donde muestre que no se reportan los resultados al centro de calificaciones

Continuar - Al dar click en continuar usted acepta que he realizado las acciones previas y tengo disponible la evidencia para radicar el caso.

SAVA Grupo Formación Virtual y a Distancia Version 1.0.0

Al dar click en continuar usted acepta que he realizado las acciones previas y tiene disponible la evidencia para radicar el caso.

REPORTAR INCIDENCIAS LMS

Reportar Incidencia LMS

9116 MANUEL CELEMIN Salir

Mis Casos Reportados

Reportar Caso

Preguntas Frecuentes

Manual de usuario

Salir

Código de las Fichas

Ambiente
Formación Titulada-Virtual

Datos de a quién se presenta el problema
APRENDIZ CC Documento de Identidad

Fecha desde cuando se presenta el problema
dd/mm/aaaa

Descripción del problema

Link con evidencias
Link con evidencias

Archivos de evidencia
Elegir archivo No se eligió archivo

Archivos válidos: pdf, bmp, png, jpg, gif, xls, xlsx, doc, docs, ppt, pptx, csv
Tamaño máximo: 2MB por archivo

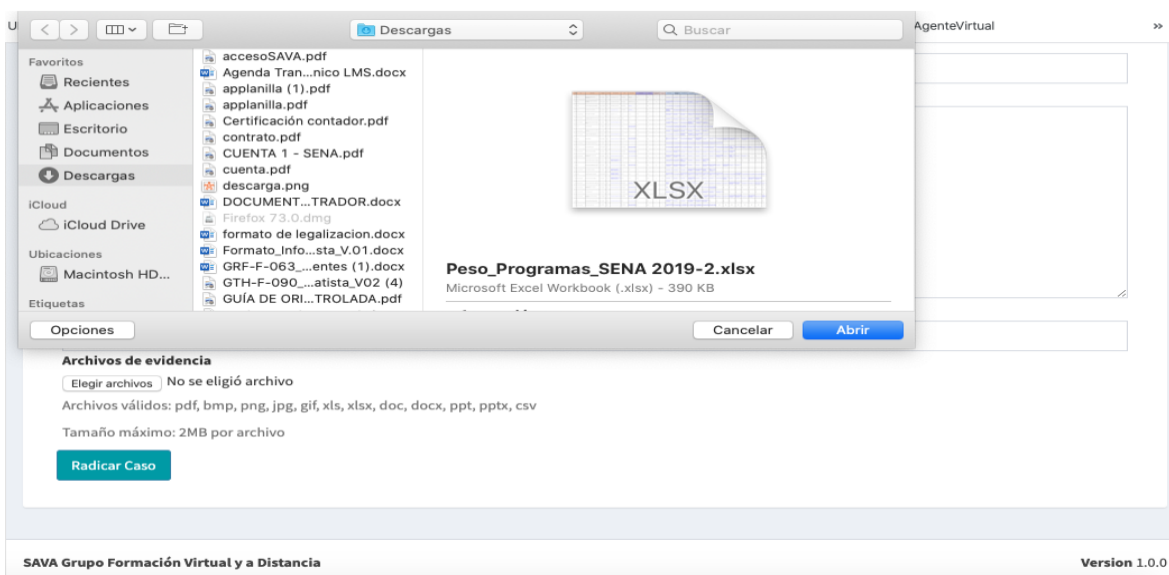
Radicar Caso

SAVA Grupo Formación Virtual y a Distancia Version 1.0.0



- ⇒ **Código de las Fichas:** Debe indicar la ficha o fichas en las cuales se presenta el incidente. Si relaciona más de una ficha, debe separarlas con el carácter guión (-) y sin usar espacios. Ejemplo: 1525358-132647-1658947.
- ⇒ **Descripción:** En este espacio se debe detallar minuciosamente el incidente o requerimiento que se presenta, ya que es este campo uno de los principales insumos para que el personal de soporte gestione rápidamente su solicitud.
- ⇒ Los datos de contacto del usuario que radica el caso y el centro al cual pertenece, son guardados automáticamente, teniendo en cuenta la información suministrada al momento de generar por primera vez su usuario en el sistema.
- ⇒ **Link de evidencia:** Allí podrá relacionar un enlace de repositorio de archivos donde estén contenidas las imágenes, los documentos o videos que soporten y evidencien claramente el error o requerimiento presentado (*Por ejemplo: Google Drive, Dropbox, OneDrive, YouTube*). Es importante resaltar que **NO son válidos los enlaces URL del LMS** ya que éstos no permiten observar el incidente presentado.
- ⇒ **Archivos de Evidencia:** A través de este espacio usted podrá subir directamente desde su computador los archivos que considere pertinentes como evidencia para soportar su caso. Allí cuenta con un espacio de hasta 5Mb para poder subir sus archivos.

Ahora, seleccione los archivos que adjuntará como evidencia para soportar su caso. Posteriormente de clic en el botón *Abrir*.





Los archivos seleccionados quedaran disponibles Ahora ya podrá finalizar el envío de su caso, haciendo clic sobre el botón *Radicar Caso*.

Archivos de evidencia

caso_fil_a_33.docx

Archivos válidos: pdf, bmp, png, jpg, gif, xls, xlsx, doc, docx, ppt, pptx

Tamaño máximo: 2MB por archivo

El sistema mostrará confirmación de que su caso ha sido registrado correctamente, mostrando un resumen del caso que ha sido radicado.

The screenshot shows the SAVA system interface. On the left is a navigation menu with options: Mis Casos Reportados, Reportar Caso, Preguntas Frecuentes, Manual de usuario, and Salir. The main content area displays a case report summary for ID 1271, dated 2020-02-18 11:58:39, with status 'NUEVO' and user 'MANUEL CELEMIN'. The center is '41-91116 CENTRO DE FORMACION AGROINDUSTRIAL' and the environment is 'Formación Titulada Virtual'. The case type is 'LMS - Actividades interactivas no reportan resultados al centro de calificaciones'. Below this, it shows 'Desde Cuando' (2020-02-18), 'Fichas' (474333), and 'Usuario con problema' (APRENDIZ CC 1234567). A description of the inconvenience is provided as 'kjsfhdfkjadsnfkjsadjaj'. There are links for 'Link evidencia del Caso' and 'Archivos evidencias del Caso' (descargapng.png). The assigned LMS technician is 'MARIA TERESA NAVARRO'. The top right of the interface shows '9116 MANUEL CELEMIN' and 'Salir'.



3. Seguimiento a Casos

Para realizar seguimiento a los casos reportados a través del sistema **Soporte Ambiente Virtual de Aprendizaje – SAVA**, el usuario debe acceder por medio del botón *Mis Casos Reportados* del menú principal del home.



Una vez ha accedido al caso para verificar su avance, usted podrá encontrar la siguiente información relevante:

ID 129	Fecha 2019-07-03 14:54:46	Estado CREADO	Usuario MANUEL CELEMIN	Tipo Caso Integración - Curso no tiene creadas las columnas de Resultados de Aprendizaje (RAP)
Centro 41-9116 CENTRO DE FORMACION AGROINDUSTRIAL	Ambiente TITULADA	Desde Cuando 2019-07-02	Fichas 1915756	Usuario con problema APRENDIZ CC 37332667
Descripción del inconveniente Ingrese a complementarios con mi numero de cedula esto despues de las 6 horas me dice que no estoy matriculada en ningun curso sali y al volver a ingresar me salio EJM informacion de usuario Invalido. Debo indicar que solo sali no cerre sesion. La ficha del curso es 1937486 anteriormente no se cual es la ficha del problema. Me encuentro en Quito ecuador por lo cual no puedo llamar.				
Link evidencia del Caso https://drive.google.com/open?id=1ZafSYszWniL6ygb0xxOi2DVG09eAd33				
Archivos evidencias del Caso caso_fila_33doxx.docx				
Agente técnico LMS Asignado MARIA ANGÉLICA GONZALEZ RIAÑO				



Así mismo, en la parte inferior de esta misma pantalla podrá verificar las notas de avance o cierre de su caso en el área de *Actividades*.

NOTAS DEL CASO

CREAR NOTA

Archivos adjuntos

Elegir archivos No se eligió archivo

Archivos válidos: pdf, bmp, png, jpg, gif, xls, xlsx, doc, docx, ppt, pptx, csv

Tamaño máximo: 2MB por archivo

Radicar Nota

SAVA Grupo Formación Virtual y a Distancia

Version 1.0.0

Siguiente a la sección de actividades encontrará la sección de *crear nota* donde usted podrá agregar información adicional al caso y hacer comentarios que aporten a la gestión del mismo por parte del equipo de soporte.

4. Encuesta de satisfacción

Conocer su nivel de satisfacción en la atención brindada por el equipo de soporte es muy importante para así generar estrategias que lleven a mejorar nuestro servicio. Cada vez que un caso sea solucionado y su estado sea *Cerrado*, a través del botón *Mis Casos Reportados* se habilitará una ventana que mostrará las encuestas pendientes por diligenciar.



Para diligenciar la encuesta, ubique la sección *Mis Casos Reportados* y de clic sobre el botón *Diligenciar Encuesta* del caso que quiera evaluar la atención brindada por el ingeniero de soporte.





Allí se habilitará el formulario con una pequeña encuesta que contiene 6 preguntas que deberán ser respondidas en su totalidad. Una vez finalice, de clic en el botón *Enviar respuestas*.

Datos del Caso No. 88

Nombre: JOSE ANTONIO... Usuario: MANUEL CELEMIN Estado: CERRADO Tipo de Caso: Complementaria - Al usuario no le aparecen una o más fichas asignadas

Centro: HUILA - CENTRO DE FORMACION AGROINDUSTRIAL Datos del inconveniente presentado: Fecha: 2018-12-12 | Ficha(s): 123 | Usuario: CC 123 Agente Soporte a Evaluar: Zenith Chinchilla Ruedas

Descripción: asdasd

Encuesta de satisfacción de atención - Equipo Agente de Soporte Técnico 18032018

Su opinión es muy importante para nosotros. A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionadas con su experiencia en el proceso de solución de caso reportado. Cada ítem ayudará a brindar un mejor servicio.

Para utilizar cada espacio tenga en cuenta una escala de 1 a 5, siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.

¿Cuál fue el nivel de claridad sobre el proceso de registro de casos de soporte técnico?

Nivel claro 1 2 3 4 5 May claro

¿El agente de soporte que atendió su caso le mantuvo informado frente al avance de solución del mismo?

Nivel fácil 1 2 3 4 5 Muy fácil

¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la respuesta ofrecida por el Agente de Soporte Técnico que atendió su caso?

Nivel satisfactorio 1 2 3 4 5 Muy satisfactorio

¿Cuál es su nivel de satisfacción frente al tiempo de respuesta en la solución de su caso?

Nivel satisfactorio 1 2 3 4 5 Muy satisfactorio

En general, ¿cómo evalúa el proceso de atención a su caso?

Nivel satisfactorio 1 2 3 4 5 Muy satisfactorio

Esta es una pregunta abierta, su opinión es importante para ayudar a mejorar continuamente el servicio, por favor responda según su criterio personal.

Su opinión es importante para ayudar a mejorar continuamente el servicio, por favor, indiquenos en qué aspectos podemos mejorar. (Si no desea opinar, por favor escribir: "Sin comentarios")

Enviar respuestas

Una vez enviadas las respuestas, el sistema le mostrará la encuesta ha sido diligenciada.

Datos del Caso No. 120

Fecha: 2019-06-26 08:11:13 Usuario: MANUEL CELEMIN Estado: CERRADO Tipo de Caso: Complementaria - Al usuario no le aparecen una o más fichas asignadas

Centro: HUILA - CENTRO DE FORMACION AGROINDUSTRIAL Datos del inconveniente presentado: Fecha: 2018-12-12 | Ficha(s): 123 | Usuario: CC 123 Agente Soporte a Evaluar: Zenith Chinchilla Ruedas

Descripción: asdasd

Encuesta Diligenciada!!

Se han Guardado las Respuestas para la Incidencia No. 120



Solicitud de usuario

Si no cuenta con usuario asignado o su estado es inactivo, por favor remita su solicitud a través de su coordinador académico, o al Ingeniero **Hector Gonzalo Cifuentes Hernandez**, Administrador del LMS, al correo hcifuentesh@sena.edu.co, adjuntando el formato de solicitud de roles debidamente diligenciado. Dicho formato podrá encontrarlo [AQUI](#)