

Lineamientos para la realización de las tutorías institucionales en el Sistema Educativo Bimodal de la UNPA

Lineamientos para la realización de las tutorías institucionales en el Sistema Educativo Bimodal de la UNPA.....	1
Introducción.....	2
Capítulo 1. La tutoría institucional en el Unpabimodal.....	3
Capítulo 2: Asistencia a alumnos no presenciales en las tramitaciones administrativas.....	4
Tramitaciones de los alumnos de carreras de grado.....	4
Inscripciones a carreras.....	4
Reinscripción a carreras.....	4
Inscripción a asignaturas.....	5
Inscripción a exámenes.....	6
Envío de certificados.....	6
Tramitaciones de los alumnos de carreras de posgrado.....	7
Capítulo 3 Asistencia al Alumno No presencial en el cursado de los espacios curriculares.....	8
Al inicio del cursado.....	8
Durante el cursado del espacio curricular.....	10
Al final de la propuesta curricular:.....	12
Anexo A: Registro de la información de las inscripciones de los estudiantes.....	14
Anexo B: Pautas para la comunicación.....	18
Anexo C. Consultas más frecuentes.....	20
Referencias:.....	21

Introducción.

La Universidad Nacional de la Patagonia Austral, desde su creación, ha impulsado acciones destinadas a favorecer la formación académica de los alumnos que no residen en las localidades donde están emplazadas las Unidades Académicas. Tales acciones han evolucionado hasta alcanzar en el año 2004 la puesta en marcha del Sistema Educativo Bimodal de la UNPA.

El Sistema Educativo Bimodal, es el modelo educativo adoptado por la UNPA que posibilita la combinación de instancias educativas presenciales, semipresenciales y no presenciales para el cursado de las ofertas de la Universidad.

Tal cual se expresó desde su constitución, el Sistema Educativo Bimodal requiere la coordinación de acciones pedagógicas llevadas a cabo en cada Unidad Académica por parte de los profesores y alumnos, de acciones administrativas realizadas por el Departamento de Alumnos y Estudios de cada Unidad Académica y acciones de seguimiento y asistencia al estudiante realizadas por el Asistente de Alumnos No Presenciales, las Secretarías Académicas, las áreas de Acceso, Permanencia y Bienestar Universitario, entre otras.

En este documento presentamos una guía para llevar adelante las acciones de seguimiento y asistencia al estudiante no presencial por parte de los Asistentes de Alumnos No Presenciales. El mismo fue elaborado a partir de los aportes de las áreas de Educación a Distancia de las diferentes Unidades Académicas.

Para una mejor comprensión, el documento se organiza en los siguientes capítulos:

Capítulo 1: La tutoría Institucional en la UNPA

Capítulo 2: Asistencia a los alumnos no presenciales en las tramitaciones administrativas

Capítulo 3: Asistencia a los alumnos no presenciales en el cursado de los espacios curriculares.

Capítulo 4: El trabajo colaborativo de los Asistentes de Alumnos no Presenciales

Anexo A: Registro de la información de las inscripciones de los postulantes.

Anexo B: Pautas para la comunicación en el entorno virtual enseñanza y aprendizaje de Unpabimodal: Recomendaciones generales. Recomendaciones para la comunicación en foros de debate.

Anexo C: Guía de acciones de los Asistentes de Alumnos No Presenciales ante consultas de los estudiantes.

Capítulo 1. La tutoría institucional en el Unpabimodal

De acuerdo con García Aretio (2006), el término *tutor* lleva implícito el concepto que hace referencia a la figura que ejerce protección, tutela de una persona menor o necesitada. En sistemas educativos a distancia, su primera acepción es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente. La figura del tutor pasa a ser la de un orientador del aprendizaje.

Paulsen (1995), Berge y Collins (1996) diferenciaron cuatro roles que cumplen los tutores y que se detallan a continuación:

Organizativo: refiere a la organización de los tiempos y los espacios virtuales, organizar el trabajo individual y del grupo; coordinarse con otros docentes; mantener el contacto con la institución e intercambiar información.

Social: hace referencia a la creación y mantenimiento de un clima social favorable al aprendizaje: fomentar las relaciones entre el grupo, promover un buen nivel de cohesión, y ayudar a que el grupo trabaje como tal, superando las distancias geográficas, culturales, de edad.

Pedagógico o intelectual: incluye la atención a los aspectos más relevantes de los contenidos y discrimina las ideas irrelevantes, cuestiona para fomentar la amplitud de los pensamientos. Diseña situaciones para que se dé el aprendizaje: diseña los procedimientos o estrategias didácticas para el logro de las metas; aporta información, cuestiona, clarifica, extiende, ofrece recursos y materiales; diseña las tareas y secuencias didácticas combinando trabajo individual con trabajo en grupo; diseña el seguimiento y evaluación del trabajo del alumno y la tutoría.

Técnico: comprende el acompañamiento para que los alumnos se sientan cómodos con el entorno tecnológico, dispongan de las habilidades técnicas y comunicativas necesarias para trabajar con el sistema e intentar que la tecnología sea transparente para ellos.

En el Sistema Educativo Bimodal, las tutorías que llevan adelante los Asistentes de Alumnos No Presenciales, responden al rol organizativo, social y técnico. Por otra parte, algunas de las acciones del rol organizativo y el rol pedagógico e intelectual quedan en el ámbito de la función docente.

De lo anterior dan cuenta las misiones y funciones detalladas para los cargos de Asistentes de Alumnos No Presenciales en la Ordenanza 087-CS-UNPA.

En el capítulo 2, se detalla la asistencia en los aspectos administrativos, tomando las funciones que competen al rol organizativo. En el capítulo 3, se explica la asistencia durante el proceso de aprendizaje en el cual convergen funciones inherentes al rol organizativo, social y técnico.

Capítulo 2: Asistencia a alumnos no presenciales en las tramitaciones administrativas

Las tramitaciones administrativas que involucran a los Asistentes de Alumnos No Presenciales, las podemos organizar en las siguientes categorías: Inscripciones a carreras, reinscripción a carreras, inscripciones a asignaturas, inscripciones a exámenes, envío de certificaciones.

En este capítulo por cada uno de los trámites, se referencian las normas institucionales que lo rigen, los procedimientos que definen su implementación y un conjunto de recomendaciones que contribuyen al trabajo del área.

Tramitaciones de los alumnos de carreras de grado

Inscripciones a carreras

Las inscripciones a carreras en la UNPA se rigen por lo que establecen las Ordenanzas 013-CS-UNPA y sus modificatorias y la Ordenanza 079-CS-UNPA en su capítulo 1.

En este trámite el Asistente de Alumnos No presenciales (AANP) tiene intervención en dos situaciones: 1) En la recepción de la solicitud de inscripción a carreras de los postulantes que se inscriben para cursar una carrera que se ofrece en otra sede de la UNPA y 2) en la recepción de las inscripciones a carreras para la Unidad Académica donde él cumple funciones como AANP y cuyas solicitudes fueron remitidas a través de otra sede de la Universidad o de un Cibereducativo.

En el primer caso, debe recepcionar la solicitud de inscripción y la documentación que los postulantes entregan dando cumplimiento a lo que prevé el Reglamento de Alumnos (Art.11), controlar y cargar en la etapa 1 del Registro de Inscripciones (herramienta disponible en la Red UNPA) la información de la solicitud recibida. Acto seguido, deberá remitir la documentación a la Asistencia de Alumnos no Presenciales de la sede para la cual se solicita la inscripción. Deberá realizar el seguimiento de esta solicitud verificando la información que se vaya completando en el Registro de inscripciones y modificando en éste cuando sea de su competencia (Etapa 5).

En el segundo caso, al Asistente de Alumnos No Presenciales, le corresponde efectuar los controles sobre la documentación recibida y hacer el seguimiento del trámite al interior de la Unidad Académica (específicamente en el Departamento de Alumnos y Estudios) hasta que se efectúe la inscripción en el Sistema de Gestión Académica y se envíe la notificación al estudiante¹. Deberá realizar el seguimiento del trámite a través del Registro de Inscripciones completando los bloques 2 y 4.

En el anexo A del presente documento se explica el funcionamiento del Registro de Inscripciones, que es la herramienta que tienen los agentes involucrados en el trámite de inscripción a carreras para hacer el seguimiento del mismo.

Reinscripción a carreras

Las reinscripciones a carreras se rigen por lo que establecen las Ordenanzas 013-CS-UNPA y sus modificatorias y la Ordenanza 079-CS-UNPA en su capítulo 3.

Teniendo en cuenta que la reinscripción es una actividad que el alumno puede completar a través del Sistema SIU GUARANI 3W, la participación del Asistente de Alumnos No presenciales se limita, básicamente, a la atención de consultas que presenten los estudiantes en relación a este trámite. Las consultas más frecuentes que se pueden presentar se encuentran detalladas en el Anexo C de este documento.

¹ La notificación incluye el formulario de datos personales, datos censales, y reporte de inscripción donde debe consignarse el número de legajo.

Si eventualmente no fuera posible para los alumnos realizar el trámite de reinscripción a través del Sistema SIU GUARANI 3W², el Asistente de Alumnos no Presenciales deberá generar los mecanismos que permitan que este trámite pueda concretarse. Sea cual fuere la causa que impide el acceso al Guarani 3W la recomendación debiera ser, sólo por esta situación excepcional, la utilización del formulario de reempadronamiento. En este caso, el alumno debe enviar el formulario (original) a la sede donde está inscripto (Área de Asistencia a Alumnos No Presenciales) de manera tal que desde allí lo deriven al Departamento de Alumnos y Estudios para que realicen el trámite de reinscripción. El Asistente de Alumnos no Presenciales deberá realizar el seguimiento del trámite, teniendo la responsabilidad de notificar al alumno respecto del mismo.

Los Asistentes de Alumnos No Presenciales deberán tener en cuenta que los alumnos estarán en condiciones de reinscribirse, si cumplieron con el requisito de tener una materia aprobada o dos regularizadas en el año académico anterior. Es importante aclarar que se entiende como año académico anterior, para el caso de los exámenes, el período comprendido desde el turno de Abril del año anterior hasta el turno de Febrero/Marzo del año actual. En las regularidades, hace referencia a que tengan regularizada dos asignaturas que hayan cursado durante el año anterior (1er cuatrimestre, 2do cuatrimestre o anual).

Los alumnos que no cumplan con lo anterior deberán, en primer término dar cumplimiento al trámite de readmisión, según lo prescripto en el art. 34 del Reglamento de alumnos.

Los AANP deben tener en cuenta que el cumplimiento de la condición para reinscribirse o readmitirse es un proceso que ejecutan las Secretarías Académicas en el Sistema SIU GUARANI, que se llama Control de Regularidad. La fecha en que este proceso se ejecuta se detalla en el Calendario Académico. En función a estos resultados el alumno se reinscribirá directamente, o deberá solicitar la readmisión y luego de aceptada la misma estará en condiciones de reinscribirse.

Inscripción a asignaturas

Los alumnos pueden registrar las inscripciones a asignaturas de diferentes maneras. Estas son: 1) a través del Sistema Guarani 3W, 2) asistiendo al Departamento de Alumnos de la Unidad Académica donde está inscripto y 3) asistiendo al Cibereducativo o a la Unidad Académica de la localidad de residencia.

El Asistente de Alumnos No Presenciales en cada una de las modalidades de inscripción a cursadas interviene según las siguientes indicaciones:

Para aquellos alumnos que realizan la inscripción a través del SIU-GUARANI 3W, el Asistente de Alumnos No presenciales debe brindar información acerca del uso del Sistema, recomendando los materiales de lectura existentes sobre éste. Siempre es importante recomendarle al alumno que guarde el número de transacción de la operación que realizó o que imprima los reportes o pantalla que den cuenta de las tramitaciones que realizaron.

En el caso de la segunda opción, es decir, cuando el alumno asiste al Departamento de Alumnos y Estudios, la recomendación que se debe hacer es que siempre solicite los reportes que den cuenta de las inscripciones que registra. Esto será el comprobante que el alumno tendrá si tuviera algún reclamo que realizar a posteriori.

Finalmente, la tercera opción, el Asistente de Alumnos no Presenciales, pueden asumir dos roles. Por un lado, recepcionar las solicitudes de inscripción y hacer su derivación a la Unidad Académica donde está inscripto el alumno, y por otro lado, recepcionar las solicitudes de inscripción a cursadas que los alumnos registran a través de los cibereducativos o las Unidades Académicas de su localidad de residencia. En el supuesto del primer caso, deben derivar la solicitud recibida a la Unidad Académica donde está inscripto el alumno (al área de Educación a Distancia). En el supuesto del segundo caso, debe derivar la solicitud remitida al Departamento de Alumnos y Estudios para que esta área registre la inscripción. El asistente de alumnos no presenciales debe controlar que efectivamente esta inscripción se registre y notificar al alumno (ya sea directamente o a través de quien dio inicio al trámite) si existiera alguna dificultad (por ejemplo: que la inscripción esté en estado pendiente).

² Esto puede ocurrir porque el sistema Guarani 3W no se encuentre operativo o porque no haya servicio de Internet en la Unidad Académica o Cibereducativo donde el alumno está completando esta información.

Es importante que se les informe a los alumnos acerca del estado de las inscripciones. Es decir que conozcan que implica registrar una inscripción en Estado de Pendiente, en qué casos puede ocurrir esto.

Inscripción a exámenes

Los estudiantes pueden gestionar la inscripción a exámenes de diferentes maneras: 1) utilizando el Sistema SIU GUARANÍ 3W 2) asistiendo al Departamento de Alumnos y Estudios o 3) asistiendo al Cibereducativo o a la Unidad Académica de su localidad.

El Asistente de Alumnos No Presenciales, cumple diferentes funciones dependiendo del modo de inscripción a exámenes por la que optara el alumno.

En el primer caso, es decir cuando registra la inscripción a través del Sistema SIU Guarani 3W, el Asistente de Alumnos No Presenciales, debe atender las consultas que realicen los alumnos respecto al uso del sistema y dudas que presenten en relación al trámite que están realizando. Es importante que recomienden la lectura de los materiales existentes sobre el sistema.

En el caso de la segunda opción, es decir, cuando el alumno asiste al Departamento de Alumnos y Estudios para registrar la inscripción, la recomendación que debe hacerse es que siempre solicite los reportes que den cuenta de las inscripciones que registró como comprobante para poder reclamar si se presentara algún problema. Asimismo, debe recomendarse que verifique la correctitud de la información consignada y en caso de detectar algún error que lo informe en el momento.

Finalmente, la tercera opción, los Asistentes de Alumnos no Presenciales, pueden asumir dos roles. Es decir, recepcionar las solicitudes de inscripción a exámenes y derivarlas a la Unidad Académica donde está inscripto el alumno, o bien, recepcionar las solicitudes de inscripción a exámenes que los alumnos registran a través de los cibereducativos o las Unidades Académicas de su localidad de residencia. En el supuesto del primer caso, deben derivar la solicitud recibida a la Unidad Académica donde está inscripto el alumno, e indicarle a éste de que manera puede consultar si su inscripción fue registrada. En el supuesto del caso expuesto en segundo lugar, debe derivar la solicitud remitida al Departamento de Alumnos y Estudios para que esta área registre la inscripción. El asistente de alumnos no presenciales debe controlar que efectivamente esta inscripción se registre y notificar al alumno (ya sea directamente o a través de quien dio inicio al trámite) si existiera alguna dificultad (por ejemplo: que la inscripción esté en estado pendiente o que no fue aceptada).

Siempre es importante recomendar al alumno que de existir una situación que considera errónea, por ejemplo: que la inscripción a examen no se acepta porque no tiene una asignatura correlativa cursada o precorrelativa aprobada situación que no es real, debe informar al Asistente de Alumnos no Presenciales sobre esta cuestión de manera tal que se inicien las acciones tendientes a la reparación del error.

Envío de certificados

Los estudiantes pueden solicitar a través del sistema SIU GUARANI, certificados que den cuenta de su actuación académica o bien de su inscripción en la Universidad los que serán presentados ante diversas instituciones.

Las solicitudes que se realizan directamente a través del Sistema SIU GUARANI 3W las recepcionan en el Departamento de Alumnos y Estudios de la sede donde está inscripto el alumno. Sin embargo, para la entrega de certificados existen las siguientes opciones: 1) el alumno o alguien que él determine lo retira en el Departamento de Alumnos y Estudios. 2) El Departamento de Alumnos y Estudios lo deriva al Programa de Educación a Distancia para que éste lo envíe al interesado, envío que se realiza a través del Cibereducativo o Unidad Académica de residencia del alumno.

Los envíos que se realizan quedan registrados en la Red UNPA de manera tal que todos puedan conocer la información sobre este tema.

Tramitaciones de los alumnos de carreras de posgrado

La Universidad deja establecido los principios, reglas y procedimientos relacionados con la actuación académica de los alumnos en las carreras de Postgrado a través de la Ordenanza 098-CS-UNPA.

Los Asistentes de Alumnos No Presenciales en los trámites administrativos inherentes a las carreras de postgrado, deben limitarse a asesorar según la normativa vigente, y actuar de nexo entre el alumno y las Secretarías de Investigación y Postgrado si la situación amerita.

Capítulo 3 Asistencia al Alumno No presencial en el cursado de los espacios curriculares

En este capítulo se tratan las funciones que el Asistente de Alumnos no Presenciales realiza durante el proceso de aprendizaje que desarrollan los estudiantes. Las actividades están encuadradas en los roles técnicos y sociales descriptos en el capítulo 1 del presente manual.

Desde el Programa de Educación a Distancia y luego de haber realizado un relevamiento de las actividades que desde cada Unidad de Gestión se realizan, se propone el siguiente esquema de trabajo.

Se considera la intervención del Asistente de Alumnos No Presenciales en tres momentos del cursado de un espacio curricular. Esto es: al inicio de las actividades en el espacio curricular, durante el cursado y al finalizar el mismo.

Al inicio del cursado

Al comienzo del cursado de una asignatura, y luego que el docente se haya presentado ante los estudiantes, es recomendable que el Asistente de Alumnos No Presencial asignado en el aula virtual envíe un mensaje de presentación donde dé a conocer su nombre, apellido, Unidad Académica donde revista³ con la finalidad de que los estudiantes puedan identificar claramente a la persona que desempeña este rol en cada espacio curricular. En este mensaje debe tenerse en cuenta a quién está dirigido el mismo, si a alumnos ingresantes o a estudiantes que ya hayan cursado asignaturas bajo la modalidad prevista en el SATEP del Sistema Educativo Bimodal. De lo mencionado anteriormente dependerá el contenido de cada mensaje siendo diferenciados de la siguiente manera.

- Para los ingresantes. El mensaje debe explicar brevemente cuál es la función que cumple el AANP en el aula virtual, en qué lo podrán ayudar, a través de qué medio ofrecen esta ayuda. Asimismo, deberán dar a conocer los recursos que tienen a disposición para trabajar con mayor independencia en esta modalidad, a saber:

a) En la página principal del entorno Virtual: Manual del estudiante, las preguntas frecuentes, el instructivo de uso del Sistema de Videoconferencia Adobe Connect Pro, el manual del Guaraní 3W, entre otros.

b) En el Portal Institucional: programa de la asignatura, planes de estudio de las carreras, reglamento de alumnos, acceso al Sistema Guaraní 3W, acceso al Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje del Unpabimodal, entre otros.

- Para los alumnos que ya han cursado asignaturas en el entorno virtual de enseñanza y aprendizaje: deben darles la bienvenida a la nueva asignatura, comentarles los nuevos recursos que están a su disposición, reforzando de manera más general aquellas cosas que los alumnos conocen por sus experiencias anteriores.

Este mensaje deberá ser enviado a través del foro de Consultas a la Asistencia de Alumnos No Presenciales del aula virtual. Previo al envío se debe verificar que los alumnos se encuentren suscriptos en este foro de manera que le lleguen al correo electrónico copias de los mensajes que allí se intercambien.

Los Asistentes de Alumnos no Presenciales, deben estar atentos a la participación de los alumnos y emprender las acciones que garanticen que cuentan con información precisa para acceder al entorno virtual. Por ello, las actividades en esta etapa de cursado⁴ deben estar orientadas a garantizar el acceso a los alumnos en el aula virtual.

Algunas acciones que se realizarán en ese sentido deben alcanzar:

³ Puede parecer irrelevante, pero no siempre los AANP son de la sede donde está inscripto el alumno, como en la carrera del sistema (Licenciatura en Trabajo Social, Lic. en Turismo, Tec. Universitario en Turismo, Tec. Univ. en Acomp. Terapéutico) donde el AANP, es quien trabaja en la sede donde reviste el docente responsable.

⁴ Dos semanas para aquellas asignaturas cuya implementación respete el período lectivo del calendario académico. En los casos de asignaturas cuyo cursado sea intensivo se deben acortar estos plazos.

1. En los días subsiguientes al inicio de las actividades, deberían enviar un mensaje a través de la mensajería instantánea a aquellos alumnos que no hayan ingresado para motivarlos a que lo realicen, recomendando a quién recurrir en caso de problemas, etc.
2. Establecer una comunicación con el dinamizador de la localidad para que contacte al alumno, y lo invite al cibereducativo para asistirlo en su primera incursión en el uso de las herramientas de entorno.

Si el alumno manifiesta problemas para acceder al entorno, debe analizarse el caso atendiendo a lo siguiente:

En primer lugar, debe controlarse que datos está utilizando el alumno para ingresar al entorno virtual. En muchos casos, los alumnos no colocan correctamente el número de legajo⁵ (algunos problemas que se presentan son: 1-24777992-98 ó 1/24777992/98 o 1/24777992 entre otros), o ingresan con su correo electrónico. Por tanto, la primera acción es verificar que el número de legajo que están usando es el dato correcto. En cuanto a la clave, deben recordarles que la primera vez que ingresa es su número de documento sin separadores de miles, pero que si ya ha ingresado al entorno es recomendable que la modifique por alguna contraseña segura, intransferible y fácil de recordar por parte del alumno. Sin embargo, antes de ahondar en el tema del acceso al entorno virtual, debe verificarse el acceso al Sistema SIU-Guaraní.

Esto se puede hacer por dos vías. O bien solicitarle al alumno que ingrese a través de la Interfaz Web Guaraní 3W o se revisa desde la AANP accediendo a la interfaz Gestión del Sistema Guaraní.

La imposibilidad de ingreso al SIU Guaraní (3W o Gestión), puede deberse a varios motivos.

1. Error en el ingreso del nombre de usuario y/o contraseña.
2. Puede que los datos que el estudiante ingresa sean los correctos, pero que no se encuentre dado de alta en el Sistema de Gestión de Alumnos SIU GUARANI (esto será para el alumno que ingresa recientemente a la Universidad, puesto que todos los demás alumnos están dados de alta en este sistema).

En el caso que el estudiante tenga acceso al sistema SIU Guaraní 3W y haya verificado la correcta inscripción a las asignaturas solicitadas y que, aun así, continúe sin poder acceder al entorno Unpabimodal. lo que hay que decirle es que el proceso de actualización en el entorno virtual no es automático, sino que puede tener hasta 48 hs de demora desde el momento de su inscripción siempre que se esté transitando la semana de inicio de las cursadas. Fuera de ese período, es decir para las situaciones excepcionales aceptadas por los Consejos de Unidad la actualización puede demorarse un período mayor. Asimismo, debe tener en cuenta que si se ha inscripto en asignaturas que se implementan de manera intensiva (caso Tecnicatura Universitaria en Turismo, Licenciatura en Turismo, Licenciatura en Trabajo Social, Tecnicatura Universitaria en Acompañamiento Terapéutico, TUAGRIES) éstas no se habiliten sino hasta el comienzo del dictado de acuerdo al cronograma que previamente acuerdan los Secretarios Académicos y los Directores de Programas de Formación de Grado y que se dispone en la Comunidad de Práctica del Programa de Educación a Distancia.

Si el alumno tiene acceso al Sistema SIU GUARANI 3W, y no se encuentra inscripto en las asignaturas, entonces se debe indagar respecto a los medios que utilizó el estudiante para registrar la inscripción de manera de hacer un seguimiento al trámite y actuar en orden a resolver la dificultad.

En el caso que el Asistente de Alumnos No Presenciales acceda a través de la interfaz de Gestión del Sistema Guaraní, debe controlar en los reportes de inscripción a asignaturas.

En este caso, si el alumno se encuentra inscripto en las asignaturas se debe controlar la fecha de inscripción y en función a ésta responder sobre su actualización en el entorno.

Las recomendaciones en el inicio de las actividades en el aula virtual, tienen que girar en torno a la lectura de los materiales que brindan información acerca de la metodología de trabajo en el espacio curricular, es decir: el programa de la asignatura (esto si el alumno manifiesta dificultades en el trabajo del aula virtual).

⁵ El número de legajo se constituye de la siguiente manera: en primer lugar, un número que identifica el tipo de documento (1-DNI, 2-LC, 3-LE y 4-Otros); seguido de un - (guión medio); el número de documento de identidad, seguido de la barra divisoria / y finalmente las dos últimas cifras del año de ingreso a la Unidad Académica (Fuente: Reglamento de Alumnos: Glosario)

En muchos espacios curriculares la primera actividad que deben realizar es la presentación en un foro. Sea ésta o cualquier otra actividad el Asistente de Alumnos No Presenciales debe motivar al alumno en la participación de la misma.

Durante el cursado del espacio curricular

Mientras la propuesta pedagógica se está desarrollando, el Asistente de Alumnos no Presenciales tiene dos cuestiones claves que realizar, por un lado, atender las consultas que los alumnos formulen en el foro de Consultas a la asistencia de Alumnos No Presenciales, y por otro lado ser un agente que motive la participación en las actividades que se proponen.

En cuanto al primer tema, si como Asistente de Alumnos No Presenciales está suscripto en el foro recibirá copia de las intervenciones que allí ocurran en su correo electrónico. Sin embargo, éste no debiera ser el único control que realicen para atender las consultas de los estudiantes. Esto se puede complementar con el informe de actividades que diariamente envían desde la Administración Tecnológica del Unpabimodal. Mediante esa planilla podrán conocer las intervenciones y discusiones de los estudiantes, para lo cual deberán filtrar la columna de acción y elegir aquellas opciones que incluyan *add post* o *add discussion*, de manera tal que puedan detectar en que aulas virtuales se incorporaron temas o discusiones para visitarlo y ver si nos corresponde dar una respuesta, o si se trata de consultas que dadas las características deban ser atendidas directamente por el equipo docente. Otra herramienta que facilita la localización de los nuevos mensajes o intervenciones es el rastreo de mensajes que brinda el entorno virtual de enseñanza y aprendizaje de la UNPA. En este caso, en la página principal del aula virtual podrán visualizar aquellos foros que tienen mensajes que fueron incluidos luego de su último acceso.

Es importante tener en cuenta que está previsto en la normativa interna del Programa de Educación a Distancia que las respuestas se den dentro de las 48 hs de formulada la pregunta. Si la respuesta requiere que se realicen consultas a otras áreas, se debe dar cuenta de esta situación al estudiante, de manera que él sepa que su solicitud está siendo atendida. Cuando se recibe una consulta por parte del estudiante, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Si la pregunta que realizan se encuentra respondida en alguno de los recursos que hay disponibles en el entorno virtual, que están accesibles desde el menú principal ubicado en la página de ingreso del Unpabimodal (<http://unpabimodal.unpa.edu.ar>), es importante que se le indique al alumno que busque la respuesta en ese lugar. Seguramente desde la Asistencia de Alumnos No Presenciales se conozca la respuesta que hay que darle al estudiante pero es importante que el alumno adquiera competencias para trabajar en este ambiente de manera autónoma. Por supuesto que la Asistencia De Alumnos no Presenciales debe quedar a disposición del alumno en caso que las referencias dadas no resuelvan completamente su inquietud.
2. Cuando se da respuesta a un alumno, se deben tener presente normas básicas de comunicación, las que se encuentran detalladas en el Anexo B de este documento. Algunas de las cuestiones que deben tenerse en claro son: en primer término saludar al alumno que formula la consulta, luego dar respuesta a la pregunta encuadrándola en las normativas institucionales si es el caso y finalizar el mensaje con un saludo y la firma del emisor. Hay que tener en cuenta que en la respuesta debe dejar abierta la posibilidad para que los alumnos sigan efectuando consultas.
3. Si la consulta que realizan implica establecer contacto con alguna autoridad o área de la Unidad Académica debe darse a conocer esa situación de manera tal que el alumno sepa de antemano que la respuesta puede demorar más de lo previsto (48 hrs) pero que se está atendiendo el tema. Es importante que si la autoridad a quien debe transferirse la consulta tiene acceso al aula virtual (Sec. Académico, Director de Programa de Formación de Grado) el medio para establecer la comunicación es el foro de profesores.
4. Si la consulta que realizan es sobre un tema que excede las atribuciones del Asistente de Alumnos no Presenciales (por ejemplo: la consulta versa sobre cuestiones conceptuales del espacio curricular) se debe responder diciendo que esa consulta deben formularla al equipo docente indicando en que foro deben explicitarla. Si no existiera un espacio donde hacer la consulta es importante que deje asentado esta situación en el foro de profesores de modo que el tutor técnico pedagógico pueda advertir al docente para resolver esta dificultad.

Más allá de la diversidad de planteos, consultas o requerimientos de los estudiantes, es esencial que todas las preguntas reciban una respuesta dentro de los plazos establecidos indicando la solución, o bien, que se está en conocimiento de la situación y se está realizando las gestiones para resolverla (actitud reactiva).

En cuanto a la segunda cuestión a la que se debe atender durante el cursado de la asignatura, es decir motivar la participación del alumno en el aula virtual se realizan las siguientes recomendaciones (actitud activa).

1. Los mensajes que incentiven la participación de los alumnos siempre deben darse en el foro de consultas a la Asistencia de Alumnos No Presenciales.
2. Estos mensajes son muy importantes, sobre todo cuando se percibe poca participación en el aula virtual.

En algunas Unidades Académicas los Asistentes de Alumnos No Presenciales, les recuerdan las fechas de entrega de las diferentes actividades. Esto puede resultar una buena práctica si se realiza siempre, pero puede ser perjudicial si sólo se efectúa esporádicamente puesto que los alumnos pueden, aunque no deberían, regirse por esa información. Por ello deben reforzarse los mensajes donde se les pide que estén atentos a la calendarización de la asignatura, el calendario de eventos y a los anuncios de la asignatura.

La comunicación de la información respecto a servicios de la Universidad (becas de bienestar estudiantil, becas de investigación, becas de extensión, eventos académicos, etc.) se puede difundir a través del foro de Consultas a la Asistencia de Alumnos no Presenciales, de todas maneras se espera que se fortalezcan los canales institucionales de comunicación y que los alumnos los utilicen. Siempre que se informe sobre estos temas debe tener en cuenta de incluir los contactos de las áreas que pueden dar respuestas más específicas, además de referenciar donde está la información de base).

Es importante que durante el cursado del espacio curricular se vayan registrando, a medida que se va obteniendo esa información, las causas por las cuales los alumnos no continúan cursando un espacio curricular.

Esta información es de vital importancia, dado que permiten identificar debilidades o amenazas las que puestas a consideración permitirán diseñar estrategias por parte del docente, con asistencia del Tutor Técnico Pedagógico, que tiendan a mitigarlas.

Cada área definirá que herramienta utilizará para procesar esta información (Base de datos, Planilla de Cálculo). Sea cual fuere la herramienta que se utilice, los datos que deben consignarse son: apellido y nombre del estudiante, legajo, localidad de residencia, y la causa por la cual no continuará con sus estudios.

Si el alumno abandonase la carrera, las causas se organizarían de la siguiente manera:

- A) La carrera le resulta interesante, los materiales claros, pero la modalidad de estudio con mediación tecnológica ha sido un impedimento (si pudiera cursar la carrera presencial continuaría)
- B) No tuvo problemas con las herramientas tecnológicas, pero la carrera no le resultó interesante.
- C) No tiene tiempo suficiente para dedicarle al estudio.
- D) No cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para estudiar en la modalidad no presencial (no dispone de ordenador, conexión a Internet).
- E) Presentó muchas dificultades para acceder al entorno virtual de la Universidad, y cuando consiguió ingresar las cursadas estaban muy avanzadas y le resultó difícil cumplir con las actividades atrasadas.
- F) Causas personales
- G) Otras: especificar

Ahora bien, si el alumno abandona un espacio curricular pero continúa con la carrera, las causas pueden obedecer a:

- A) Espacio curricular dado por equivalencia.

- B) Inscripción en estado de pendiente por una asignatura correlativa no regularizada o precorrelativa no aprobada.
- C) Imposibilidad de cumplir con las actividades propuestas, por lo tanto la rendirá en calidad de alumno libre
- D) Imposibilidad de cumplir con las actividades propuestas, por lo tanto volverá a cursar en el próximo período
- E) No cumplió con las condiciones requeridas para alcanzar la regularidad de la asignatura, por tanto no puede seguir cursando (Ejemplo: Supongamos que la asignatura tiene tres parciales, y un recuperatorio final donde se puede rendir sólo un parcial. Entonces si desaprueba el segundo parcial ya no tiene posibilidad de recuperar.)
- F) La asignatura es confusa. Los materiales no son claros, las actividades no están bien explicitadas
- G) Otras: especificar

El área de Seguimiento Institucional del Programa de Educación a Distancia será el encargado de consolidar la información que obtengan desde las sedes, elevándolo a la Prosecretaría de Educación a Distancia para que ésta ejecute las acciones que correspondan.

Por supuesto que a medida que la información se vaya obteniendo se deben brindar las alternativas que permitan cambiar la situación. Es decir, si el problema es que el alumno no cuenta con un ordenador, el Asistente de Alumnos No Presenciales, debe informarle acerca de las alternativas que la Universidad ofrece a través de los Laboratorios dispuestos en las Unidades Académicas o en los Cibereducativos de su localidad.

En el Anexo C se ofrecen un conjunto de las consultas que con mayor frecuencia realizan los estudiantes en el foro que atienden los asistentes de alumnos no presenciales y las recomendaciones que deben brindarse en cada caso.

Al final de la propuesta curricular:

Al finalizar el cursado del espacio curricular, es recomendable que los Asistentes de Alumnos No Presenciales envíen un mensaje a los alumnos. Este mensaje debería incluir los siguientes temas.

- Informar que podrán consultar en el Sistema Guaraní 3W, luego de la fecha de entrega de las actas de regularidad, (fecha que está contemplada en el calendario académico disponible en el portal institucional), su condición en la asignatura. Es decir si alcanzaron la regularidad del espacio curricular, situación que los habilitará a rendir el examen final en calidad de alumnos regulares. Con estas consideraciones evitan responder a cada alumno sobre su situación académica.

Es importante que en el mensaje también se recomiende la lectura del calendario académico para que tengan en consideración los períodos de inscripción a exámenes, asignaturas, turnos de exámenes, entre otras.

- Para aquellos alumnos que hayan alcanzado la regularidad del espacio curricular se les debe recomendar la lectura del programa del espacio curricular en la parte que se refiere a los exámenes finales. Asimismo, recordarles los mecanismos para las inscripciones, y de la implementación de los exámenes. En este último punto será necesario informarles que en el caso de que algún integrante del tribunal evaluador no resida en la Unidad de Gestión donde rinde el alumno, el examen final se implementa mediante la utilización de herramientas tecnológicas⁶.

- En el caso de aquellos alumnos que no han alcanzado la regularidad es importante que se incluyan los mecanismos para rendir el examen en calidad de alumnos libres (Reglamento de Alumnos, Capítulo 3 de los exámenes finales. Artículo 56^o). Por otro lado se debe recomendar la lectura del programa de la asignatura en la parte que hace referencia a la metodología del aprendizaje autoasistido y las consideraciones para la acreditación final en ese caso.

⁶ El circuito sobre la implementación de exámenes mediante herramientas tecnológicas está contemplado en la Ordenanza Nro 116-CS-UNPA

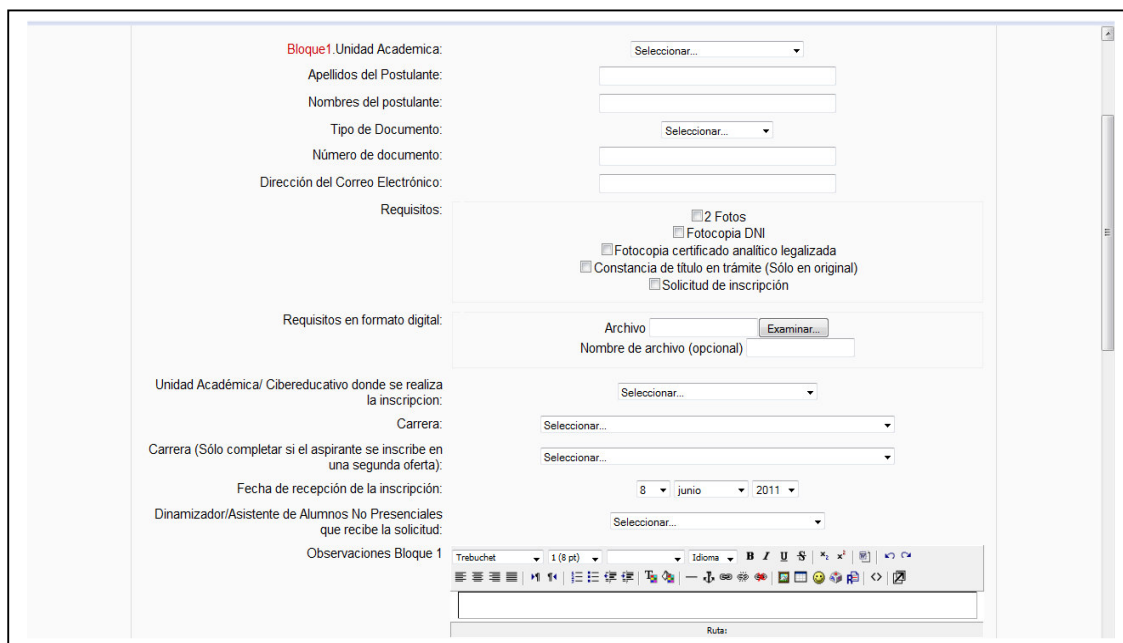
- A todos los alumnos (sean regulares o libres) se les debe informar que se les quitará el acceso a las aulas virtuales que han cursado en el año académico de manera que resguarden el texto base, los trabajos prácticos, los debates de los foros, es decir, todo lo que requieran para la preparación del examen final.
- En aquellos casos donde corresponde la emisión de certificaciones, (cursos de postgrado, o de extensión, o cursos de grado si hay alumnos sistemáticos), encontrarán en el aula virtual un espacio denominado *entrega de certificaciones* donde el área administrativa responsable deberá incluir las certificaciones digitalizadas. El envío de las certificaciones en formato papel es responsabilidad del área administrativa del curso (Dirección de Postgrado o Secretarías de Extensión).

Anexo A: Registro de la información de las inscripciones de los estudiantes.

En lo que refiere a la inscripción a las carreras sea que la inscripción se inicie en un cibereducativo o en el área de Educación a Distancia de una Unidad Académica, cada área que toma intervención en el trámite debe registrar sus actuaciones en la herramienta Registro de Inscripciones dispuesto en el espacio de trabajo de la Red UNPA el avance de la solicitud de inscripción.

Este recurso, dividido en diferentes etapas/bloques, debe ser completado por las diferentes áreas involucradas en el trámite conforme éste avanza.

Etapas 1. Recibida la solicitud de inscripción en el área de Educación a Distancia⁷ o en el Cibereducativo⁸, el asistente de Alumnos no presenciales o el dinamizador, según corresponda, deberá completar el Bloque 1 con la siguiente información.



Unidad Académica. Unidad Académica para la cual solicita la inscripción el postulante.

Apellido y Nombre del estudiante. Debe registrar estos datos tal cual figuran en la copia del Documento Nacional de Identidad.

Tipo de documento. Se debe seleccionar el dato que corresponda del cuadro desplegable.

Número de documento. Debe incorporarse el número de documento (sin separadores de miles).

Dirección de correo electrónico. Es la dirección electrónica que el postulante manifiesta revisar con más frecuencia y que usará para recibir información cuando sea alumno de la Universidad. Es un dato indispensable, puesto que puede ser necesario establecer contacto con el alumno para darle a conocer datos relativos a su inscripción⁹.

Requisitos. Deben tildarse los requisitos que el alumno haya cumplido y que se envíen por los medios habilitados a tal efecto. En caso de que el alumno se haya inscripto en el Cibereducativo, el dinamizador debe adjuntar una nota detallando toda la documentación presentada por cada uno de los

⁷ El área de Educación a Distancia de una Unidad Académica acepta únicamente las inscripciones de aquellos alumnos que optan por cursar en otra sede de la Universidad.

⁸ La solicitud de inscripción debe completarse a través de un formulario en el portal institucional. Si, excepcionalmente, no estuviera disponible el portal institucional se podrán utilizar los formularios impresos que están a disposición en cada cibereducativo.

⁹ Si el postulante manifestara no contar con una dirección electrónica, el asistente de alumnos no presenciales o el dinamizador debe colaborar en la generación de una cuenta de correo.

aspirantes a la Universidad. Asimismo, detrás de la foto de cada alumno debe colocar el nombre y apellido y adjuntarla a la documentación presentada.

Requisitos en formato digital. Si bien la documentación debe remitirse en formato impreso puede digitalizarse y enviarse bajo el formato de archivo “pdf”, de manera de adelantar el trámite. El archivo que contenga esa información se denominará de la siguiente manera: Unidad Académica para la que solicita la inscripción, separado de un guión bajo de las iniciales de la localidad donde se inicia el trámite, separado nuevamente por un guión bajo del apellido del alumno y separado de un guión bajo de las iniciales del nombre. Ej: UASJ_CO_Martinez_NF (Nadia F. Martinez inicio el trámite de inscripción en la UACO para cursar una carrera en la UASJ). (ver anexo D. Tabla de localidades)

Unidad Académica/ Cibereducativo donde se realiza la inscripción. Debe seleccionar del cuadro desplegable el Cibereducativo o Unidad Académica donde se iniciaron los trámites de inscripción. En el caso del ejemplo anterior sería la Unidad Académica Galeta Olivia.

Carrera en la cual se inscribe. Debe seleccionar del cuadro despegable la carrera en la cual el postulante desea registrar la inscripción. En caso que la solicitud sea para más de una carrera, se debe completar el campo *Carrera (Sólo completar si el aspirante se inscribe en una segunda carrera)*, también.

Fecha de recepción de la inscripción. Debe consignar la fecha en que la inscripción fue recepcionada, no cuando fue incorporada a la base de datos. Este dato es de significativa importancia en las acciones de seguimiento del trámite.

Si el dinamizador o el asistente de alumnos no presenciales que recepciona la solicitud considera que existe información que debe ser conocida por el resto de las personas que intervienen en el trámite puede incluir esa información en el campo *Observaciones Bloque 1* (Ej. El postulante es no vidente).

El envío de la documentación, se realiza por transporte, por el correo interno de la Universidad u otro. Sea cual fuere el medio utilizado debe quedar registro de en la herramienta *Envío y Recepción de Documentación* disponible en el espacio de trabajo de la Red UNPA.

Etapa 2: Recepcionada la solicitud de inscripción en el área de Educación a Distancia de la Unidad Académica Base¹⁰, y luego de los controles que deben realizarse para garantizar que se cumplen con los requisitos para la inscripción, el Asistente de Alumnos No Presenciales registra la información en la Etapa/Bloque 2 que consta de la siguiente información:

Bloque 2. Asistente de Alumnos No Presenciales que revisa la documentación:

Observaciones:

Ruta: [Sobre el editor HTML](#)

Número de trámite interno de la U Académica:

Fecha de derivación del trámite a la U Académica:

Observaciones. Se debe incluir información que sea relevante para la inscripción que se está procesando. Por ejemplo, Si bien en la etapa/bloque 1 se indica que se envían la documentación completa, se verifica que las fotografías no fueron remitidas.

Número de trámite interno a la Unidad Académica. Es el número que el área de Educación a Distancia le otorga al trámite para llevar adelante su seguimiento.

Fecha de derivación del trámite al Departamento de Alumnos y Estudios. Es la fecha en que el área de Educación a Distancia deriva la información al Departamento de Alumnos y Estudios.

La documentación se envía al Departamento de Alumnos y Estudios dejando en el Programa de Educación a Distancia asentado el número de registro y la fecha de entrega en un registro creado a tal efecto (cuaderno o planilla de cálculo).

Los controles que el Asistente de Alumnos No Presenciales de la Unidad Académica Base debe realizar alcanzan:

Los requisitos detallados en el artículo 11 del Reglamento de Alumnos se corresponden con los entregados por los postulantes. Si bien el Reglamento de Alumnos de la UNPA permite que se registren inscripciones aun cuando se adeudan requisitos, debe quedar registro de esa situación para que el

¹⁰ Unidad Académica Base es la Unidad Académica donde se registra la inscripción del alumno.

alumno esté al tanto de las implicancias que tendrá esto en su actuación académica. Es importante tener presente que la exigencia de la presentación del certificado de salud puede estar exceptuado por un año académico particular. Para ello, es importante contar con el instrumento legal del Cuerpo Colegiado o autoridad unipersonal que dé cuenta de esta decisión.

Etapa 3: El Departamento de Alumnos y Estudios recepciona la documentación, ingresa los datos en el Sistema SIU GUARANI y asienta en esta etapa la siguiente información.

Bloque 3. Agente que registra la inscripción en el Guarani:

Fecha de ingreso al SIU GUARANI: 8 junio 2011

Número de legajo:

Fecha de envío de reportes al Área de Alumnos No Presenciales: 8 junio 2011

Medio por el cual se envía:

Observaciones Bloque 3:

Ruta:

Agente que registra la inscripción en el Guarani. Debe indicar el nombre y el apellido de la persona que reviste en el Departamento de Alumnos y Estudios y que carga en el Sistema la solicitud recibida.

Fecha de ingreso al sistema SIU GUARANI. Hace referencia a la fecha en que la información fue cargada en el sistema SIU GUARANI. Esta es la fecha en la cual el alumno está oficialmente inscripto en la Universidad.

Número de Legajo. Es el número de legajo que el Sistema le asigna al alumno, de acuerdo con lo prescripto en el Reglamento de Alumnos sobre el particular.

Fecha de envío de reportes. Debe indicarse la fecha en que la Unidad Académica envía los reportes al Asistente de alumnos no presenciales, conforme lo establece la Ord. 079-CS-UNPA.

El Departamento de Alumnos y Estudios deberá remitir desde el Sistema de Gestión Académica SIU GUARANI el comprobante de Inscripción consignando el Número de Legajo otorgado al alumno, como constancia de finalización del trámite. Asimismo, emitirá el Reporte de Datos Personales (mat00104) y Reporte de Datos Censales (mat00105), y lo cotejará con la documentación aportada por el alumno, comprobando la consistencia de los datos.

Medio por el cual se envía. Los reportes indicados precedentemente son enviados por el Departamento de Alumnos y Estudios a los AANP. Este envío puede efectivizarse por Mesa de Entradas si se envía en formato papel o por correo electrónico en el caso de formato digital.

Observaciones. Deben consignarse aquellas recomendaciones que el Departamento de Alumnos y Estudios considere relevantes en torno a la inscripción del alumno en cuestión.

Etapa 4: El Asistente de Alumnos No Presenciales debe hacer el seguimiento de los trámites de inscripción que él recibió. Por ello, una vez que cuenta con los reportes indicados precedentemente de parte del Departamento de Alumnos y Estudios, deberá controlar en el sistema SIU GUARANI la inscripción. Hecho esto, debe completar la etapa/bloque 4 de la base de datos Registro de Inscripciones. La información en este bloque consta de:

Bloque 4 ANP que revisa la carga en el Guarani:

Medio de envío al cibereducativo o UUA de los reportes que dan cuenta de la inscripción realizada:

Observaciones Bloque 4:

Ruta:

ANP que revisa la carga en el Guarani: El AANP debe seleccionar su nombre del cuadro desplegable dando cuenta que él ha sido quien cumplió con esta etapa del registro del proceso de inscripción.

Medio de envío al cibereducativo o UUA de los reportes que dan cuenta de la inscripción realizada. Estos reportes pueden ser enviados en formato digital, pdf, a los dinamizadores por medio de un foro creado en la Red UNPA para tal fin, llamado "Envío de reportes de Inscripción", el cual será dividido

por Unidad Académica. Finalizado el período de inscripción, las áreas de Educación a Distancia de cada Unidad Académica resguardarán los reportes en un soporte estable (disco externo, o CD) para su posterior consulta. El nombre del archivo que contiene los reportes será: las letras Rep, el DNI del alumno , la UAAA a la que se inscribió, y la localidad de residencia (según la nomenclatura detallada en el Anexo D). Ej: Rep_29874446_UASJ_LA.

Asimismo, pueden enviar los reportes en formato papel. En ese caso, se deberá explicitar el medio por el cual se envían dichos comprobantes, dejando registro de eso en la herramienta Envío y recepción de la documentación.

En el caso que el alumno se inscriba en dos carreras dictadas en dos UAAA diferentes, éste tendrá un reporte de inscripción por cada Unidad Académica.

Etapa 5: El dinamizador debe obtener los reportes, independientemente del medio de envío y completar la información que se le indica en el bloque 5. Quien recibe la documentación y en qué fecha se le entrega al alumno.

Bloque 5. Dinamizador que recibe la documentación completa.

Fecha de entrega de la documentación al alumno: 8 junio 2011

Observaciones Bloque 5:

Trebuchet 1 (8 pt) Idioma

Ruta:

Listo

Con esto se da por concluido el trámite de inscripción a carreras de un postulante que inicio la inscripción según lo prevé la Ordenanza 079-CS-UNPA en su capítulo 1.

Anexo B: Pautas para la comunicación

Un mensaje bien pensado y escrito, es efectivo y resulta motivador para el estudiante, es por ello que debemos atender a diversas cuestiones mientras redactamos, tales como cordialidad, estilo y formato, pertinencia, ortografía, signos de puntuación, etc.

En este apartado, se detallan algunas recomendaciones que se deben tener en cuenta al momento de establecer comunicaciones con los miembros de la Comunidad Universitaria. La asistencia de alumnos no presenciales requiere la comunicación constante con alumnos y docentes, responsables de diferentes áreas de gestión, la mayoría de las veces de manera escrita. Esto exige que se respeten ciertas normas que garanticen una comunicación eficaz y cordial.

Ser cordiales será siempre la norma principal. Tratemos a los demás como a nosotros nos gustaría ser tratados. Participemos siempre con educación. Nos podemos arrepentir y pedir disculpas, según el caso, pero lo escrito, escrito queda, es mejor cuidar el vocabulario y medir las palabras. Debemos ser ejemplo de buen hacer y de buen decir.

Se debe respetar la propiedad intelectual y la de autoría de los mensajes, intervenciones, textos y documentos que se encuentran en tanto en el entorno Unpabimodal como en otros sitios de la web. No corresponde utilizarlos sin previa autorización o sin citar las fuentes.

Se debe tratar de no generar información redundante. Quiere decir que ante la publicación de una información sería oportuno verificar si la misma no se encuentra difundida mediante los canales que habitualmente consultan los destinatarios del mensaje, en cuyo caso habría que direccionar la lectura a ese espacio. Un ejemplo de esta situación la representa la información del calendario académico, donde la tendencia es a repetir en muchos foros de los espacios curriculares, las fechas de inscripción. Es muy importante evitar esta práctica porque:

- El objetivo es guiar a los estudiantes a buscar la información por los medios disponibles para que logren autonomía en la gestión de su actividad académica.
- Si la documentación cambia nos quedará en nuestro espacio documentación desactualizada.

No es recomendable que para responder a los alumnos utilicemos la casilla de e-mail privada, sino que se deben utilizar los canales de comunicación, públicos y personales, que nos brinda el aula. Esto nos ayudará a mantener un registro, socializar los intercambios y alentar a los estudiantes a que utilicen las vías de comunicación correctas y recomendadas.

Mensajes a través de foros: Es muy importante que enviemos los mensajes al foro correcto y tengamos en cuenta el hilo de discusión específico, si bien contamos con un foro definido para la realización de la tutoría, es necesario elegir el tema, es decir, el hilo de discusión, relacionado con la intervención y prestar atención antes de iniciarla. Esto hará que la información contenida en los mensajes agregados estén relacionados, se almacene de manera organizada y permita su rápida localización. Si contestamos a un mensaje y cambian el tema asegurémonos de cambiar también la línea de asunto o, mejor aún, comencemos con un nuevo mensaje. Para ello contamos con la opción partir que se encuentra en la edición del foro

Privacidad/ grupo: Antes de enviar un mensaje es importante pensar quién lo debe recibir. Si la información es importante para todas las personas del grupo, se podrá enviar un mensaje al foro. Si sólo interesa a un destinatario concreto o pocas personas es preferible escribirle utilizando la mensajería instantánea o seleccionando desde el e-mail de la asignatura al/los emisor/emisores del mensaje. Ambos espacios de comunicación son los que nos proveen el entorno Unpabimodal por lo cual es necesario aprovecharlos.

Asunto del mensaje: Asegurémonos de que el asunto del mensaje describa realmente el contenido y sea claro y conciso. De esta forma se puede ver de qué trata antes de abrirlo por si interesa o no leerlo y localizarlo rápidamente en un momento posterior.

Formato y estilo del mensaje: No abusemos de los colores para el texto de su mensaje. Recordemos que en la Red determinados colores tienen su simbología y escribir en muchos tonos puede

disipar la atención. Si queremos destacar algún texto puede utilizar negrita, cursiva, comillas, etc. Procuremos no utilizar el subrayado pues podría pensarse que se trata de un enlace.

Cuidemos el formato de su mensaje. Empleemos doble espacio entre párrafos que deben ser cortos. Esto permite que los mensajes sean más fáciles de leer. Si todos los párrafos aparecen seguidos, o se trata de uno solo demasiado extenso, hace que el mensaje parezca una sola idea interminable y dificulta su lectura.

Al adjuntar archivos: Tratemos siempre de que los archivos que adjuntemos ocupen lo mínimo posible, ya que muchos usuarios tienen conexiones con prestaciones limitadas. Para esto se puede emplear algún programa de compresión de archivos (Winzip o Winrar). Además, debemos prestar atención a los formatos de los contenidos a publicar. Tengamos en cuenta que no todos los alumnos disponen de la mejor conexión o los programas con versiones muy actualizadas.

Evitemos adjuntar un archivo con un formato de uso no masivo. Si no existe otra posibilidad, es recomendable brindar alguna dirección dónde obtener algún programa que permite visualizar este tipo de archivos.

Debemos escribir con buena ortografía, cuidar acentos y signos ortográficos, utilizar correctamente las mayúsculas, para evitar errores nos conviene utilizar un bloc de notas, y de esta manera podremos chequear el mensaje antes de enviarlo asegurándonos que éste se entenderá.¹¹

Podemos emplear emoticones para enriquecer la comunicación en línea, los cuales son caracteres útiles para transmitir emociones o estados de ánimo. Tengamos en cuenta no abusar de su uso ya que pueden dificultar la lectura.

Procuremos ser claros y concisos en lo que escribimos. Los mensajes deben ser cortos y precisos para mantener la atención y comprensión del lector

Las respuestas demasiado breves a modo de mensajes de texto como: “ok”, “sí”, “no”, “de acuerdo”, etc. no contribuyen en los intercambios, por ello se recomienda escribir el mensaje justificando la respuesta o bien especificando a qué aspecto se está haciendo referencia, de manera tal, que los lectores puedan entender el mensaje en forma completa, incluso cuando no han leído el mensaje previo.

Recordemos que cada mensaje que escribimos será leído por estudiantes que se encuentran en proceso de aprendizaje, en contextos y situaciones diferentes, por lo cual esta comunicación que se encuentra mediada por la escritura, no solo debe ser redactada cuidando la calidad sino también contener calidez y cordialidad.

¹¹ No se recomienda utilizar el formato Word para realizar los borradores para los mensajes de los foros u otras aplicaciones, porque al seleccionar el texto escrito y copiarlo “arrastra” indicaciones del formato que luego, al publicar el mensaje se exponen con una serie de caracteres y símbolos que dificultan la lectura del mismo.

Anexo C. Consultas más frecuentes

Problema	Acción Asistente Alumno No Presencial
Cambios en los datos personales (mail, localidad de residencia)	<p>La solicitud de cambio, la remiten los asistentes de alumnos no presenciales, al Departamento de Alumnos y Estudios para la actualización en el Sistema SIU GUARANI y a la Administración Tecnológica del Entorno Virtual de Enseñanza y Aprendizaje de Unpabimodal para la actualización en este último.</p> <p>Es importante que los datos se actualicen en el Sistema SIU GUARANI, puesto que es la fuente de información que se utilizará para contactar al estudiante (desde las diferentes áreas de la Unidad Académica)..</p>
Cambios en los datos personales (apellido, nombres, número de documento)	<p>Ante la solicitud de modificación de los datos personales en el entorno virtual de la UNPA, es importante que se verifique cómo está cargada esa información en el Sistema Guarani. Si hay errores en este sistema se debe solicitar su actualización, proceso que puede demorar un tiempo (inferior a dos meses). Es importante que se actualice puesto que puede generar inconvenientes en la confección de las certificaciones que den cuenta de la actividad académica de los alumnos.</p>
Solicitud de la actualización de la fotografía digital	<p>El asistente de alumnos no presenciales, debe informar al alumno que la fotografía que se incorpora en el entorno virtual es aquella que obtienen en la Unidad Académica siguiendo lo que prescribe la ord. 078-CS-UNPA o la fotografía que fue entregada dando cumplimiento a los requisitos de ingreso (art. 11 de la Ordenanza 013-CS-UNPA, o sus modificatorias)</p>
Imposibilidad de obtener la bibliografía obligatoria	<p>El asistente de alumnos no presenciales debe informar acerca del material de ayuda dispuesto en las preguntas más frecuentes en el menú principal del entorno virtual.</p>
Imposibilidad de visualizar materiales audiovisuales	<p>El asistente de alumnos no presenciales debe remitir al alumno a la lectura del manual del estudiante en el capítulo que hace referencia a los materiales.</p>
Aulas virtuales faltantes siendo que la inscripción ha sido registrada.	<p>El asistente de alumnos no presenciales, debe controlar la inscripción en el Guarani. Los problemas que pueden originar esto son básicamente dos: la inscripción se registró en el Guarani y esa actualización aun no se dio en el entorno virtual, o la insc. es en una asignatura cuya implementación es de manera intensiva, motivo por el cual el cursado no comienza al inicio del cuatrimestre.</p>

Referencias:

Educared. (s.f).Recuperado el 21/10/10, de <http://www.educared.org.ar/entrepadres/seccion02/links/netiquette.asp>

García Aretio , L. (2006). La educación a Distancia. De la teoría a la práctica. Barcelona: [s.n]

Leno, M.J.. (2006). Manual de convivencia y procedimiento en el entorno virtual Unpabimodal. Universidad Nacional de la Patagonia Austral.

Montserrat Pera, MS., Gisbert Cervera, M., Cela Ramilla, J., Esquirol Sole, A., Farrús Prat, N. (2006). E-tutoría Desarrollo y gestión de la tutoría académica en el marco del EEES.

Paulsen, M. F. (1995). Moderating educational computer conferencing, Computer mediated Communication and the online classroom in distance education. Cresskill, NJ: Hampton Press. [<http://www.nki.no/~morten>]

Pérez Garcías, A. y Sayat, C. (2010). Texto base la tutoría docente en entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje. Maestría en Educación en Entornos Virtuales. Universidad Nacional de la Patagonia Austral.

Universidad Nacional de la Patagonia Austral. Ordenanza 087-CS-UNPA. Aprobada en la Primera Sesión Ordinaria del Consejo Superior realizada en la localidad de Río Turbio los días

Webct .(s.f). Recuperado el 21/10/10, de http://www.uned.es/iued/guia_actividad/netiqueta.htm