



Espacio de
Formación
Multimodal

*¿A quién acudir si
tengo dificultades?*

Orientaciones Generales

¿A quién acudir si tengo dificultades?

A tu asesor(a). Hay un asesor(a) que tiene la misión de acompañarte, guiarte, orientarte y atender tus necesidades, así como las de tus compañeros(as) de grupo, a lo largo de los tres cursos, por ello es fundamental que identifiques y tomes nota de su nombre y datos para contactarlo(a).

¿Qué hacer si tengo dificultades?

Para brindarte la mejor atención, en el menor tiempo posible, te pedimos hacer eco del principio de la comunicación oportuna. No dudes en comunicar tus dificultades, necesidades, comentarios o inquietudes a tu asesor(a) en cuanto se te presenten. Entre más tiempo esperes, más tiempo tomará darte una respuesta.

Dudas o comentarios de carácter académico

¿En qué consisten?

Se consideran dudas de carácter académico a todas aquellas relacionadas con la redacción de contenidos, procedimientos o indicaciones para llevar a cabo las actividades, así como de aclaraciones relacionadas con retroalimentaciones y/o acreditaciones, sugerencias y/o comentarios constructivos.

¿A quién y cómo?

Comunícate con tu asesor(a) mediante el sistema de “envío de mensajes” en plataforma. Considera que la disponibilidad para atender casos, donde la necesidad no derive de una omisión o acción imputable a la labor de los asesores, es de lunes a viernes. Es posible que estando en plataforma encuentres a algún asesor en línea; sin embargo, para mantener un orden y un correcto seguimiento de tus avances, dificultades y necesidades, te pedimos canalices tus solicitudes sólo a tu asesor(a).

Responsabilidades del asesor

Una vez emitida tu comunicación escrita, tu asesor(a) deberá hacerte saber que está al tanto de tu reporte en un lapso no mayor a 24 horas.

Para comentarios y resultados de una actividad que hayas entregado, tu asesor(a) deberá retroalimentarte en un lapso no mayor a 48 horas, a partir de la fecha y hora registrada en tu envío, pero si existiera alguna situación extraordinaria que le impida retroalimentarte en el tiempo establecido, deberá comunicarse contigo y explicarte el motivo. El tiempo adicional para darte los resultados de una actividad no deberá sobrepasar las 24 horas.

¿Qué hacer si el asesor no responde a las dudas y comunicaciones?

Si después de hacer contacto con tu asesor(a) no tuvieras respuesta en el lapso establecido, podrás hacer un reporte de la situación al **monitor de e-UAEM** mediante el correo electrónico:

monitor.euaem@uaem.mx

Anota como asunto de tu mensaje: "Ausencia del asesor grupo: letra del grupo al que perteneces!". No olvides incluir tus datos personales, el nombre de tu asesor(a) y la dificultad académica que se está presentando.

Dudas o comentarios de carácter técnico

¿En qué consisten?

Se consideran como dudas de carácter técnico a todas aquellas relacionadas con dificultades de acceso y desempeño de la plataforma, contenidos y/o materiales de apoyo.

¿A quién y cómo?

Realiza un reporte con los detalles de tu situación y envíalo por correo electrónico al área de soporte técnico, cuya dirección electrónica es:

soporte.cpel@uaem.mx

No olvides marcar copia del mensaje a tu asesor(a) para que esté al tanto de tu situación.

Responsabilidades de soporte técnico

Una vez emitida tu comunicación, el área soporte técnico deberá proporcionarte el resultado del diagnóstico en un lapso no mayor a 24 horas (periodo máximo en el que se rastrea el origen de una dificultad, extensión y posibilidades de solución).

La mayoría de las dificultades pueden resolverse en un lapso muy corto de tiempo ya que, generalmente, suelen ser por problemas en el equipo o la red doméstica con que se trabaja, el tipo de navegador utilizado y/o los plugins instalados; no obstante, si el diagnóstico determina un problema mayor, tú y tus compañeros serán notificados y, en conjunto con los asesores(as), acordarán una estrategia a seguir para mantener la continuidad del curso y las actividades mientras se normaliza la situación.

¿Qué hacer si soporte técnico no responde a las dudas y comunicaciones?

si después de emitir tu reporte no obtienes respuesta del área de soporte técnico en el lapso establecido, podrás hacer un reporte de la situación al monitor de e-UAEM mediante del correo electrónico:

monitor.euaem@uaem.mx

Anota como asunto de tu mensaje: “Ausencia de soporte técnico”. No olvides incluir tus datos personales y la dificultad técnica que se está presentando.