

MANUAL DE SEGUIMIENTO DE CONSULTAS



JUNIO, 2021



Manual de seguimiento de consultas

En este pequeño manual se realizó una sistematización de la experiencia del Foro de Consultas y del Aula de Intercambio de Plataforma Virtual de la EOA. El mismo se apoya en provecho de la experiencia ya transitada en estas dos primeras ediciones, buscando mejorar en nuestro día a día el intercambio de consultas y respuestas entre alumnxs, tutorxs y capacitadorxs, es decir, perfeccionar la comunicación entre alumnxs y Escuela. Entendemos esta tarea como esencial para acompañarlos durante todo el recorrido a lo largo de los 8 módulos, acercándoles claridad y precisión a las consultas que les vayan surgiendo en el proceso.

Cabe destacar además que este manual surge del intercambio y las devoluciones promovidas por el equipo de tutorxs y confiamos que este aporte nos brinde claridad para continuar con las ediciones futuras.

A continuación les explicamos brevemente el proceso de traslados y respuestas de consultas.



PASO 1: Recepción de Consultas

Lxs estudiantes envían sus dudas a través del Foro de Consultas. En este primer paso, lxs tutorxs deberán filtrar:

1) Si son consultas sólo relacionadas al contenido de los cursos **deben ser trasladadas al Aula de Intercambio** para que el capacitador responda las mismas. Lxs tutores deberán responder a todas las consultas una confirmación de que fueron recibidas y trasladadas al capacitador y sugerirles a lxs alumnxs el tiempo de respuesta. Los capacitadores tendrán un ingreso periódico al Aula de Intercambio, siendo prioritarios los días Martes y Viernes para responder las consultas de los módulos que correspondan.

Ejemplo de respuesta automática



Re: Consultas Módulo 1

de **Maria Elia Rodriguez** - jueves, 25 de marzo de 2021, 11:46

Hola Evangelina, tu consulta ya fué transmitida a la capacitadora, cuando obtenga la respuesta te la comparto aquí.

Saludos!

2) Si son consultas relacionadas con el funcionamiento de los cursos, como duración o información de los mismos, **deben ser respondidas por lxs tutorxs**, en la medida que lo consideren posible y necesario.



Re: Consultas Módulo 8

de **Erica Velasco** - miércoles, 12 de mayo de 2021, 10:00

Hola!

Una consulta general, el material proporcionado durante todo el curso, especialmente los [materiales complementarios](#) y [videoteca](#), seguirán estando indefinidamente subidos para cualquier consulta que queramos hacer?

Muchas gracias

Ejemplo de consulta de alumnx



3) Si son consultas del orden de la gestión de la Escuela, como temas de certificación y otras cuestiones, **deben ser trasladadas al equipo de gestorxs** por las vías en que nos comunicamos normalmente (correo de la Escuela, grupo de WhatsApp).

PASO 2: Aula de Intercambio

En esta segunda instancia nos enfocamos en el traslado de las consultas al Aula de Intercambio. **Lxs tutorxs deberán tener en cuenta** los plazos que señalamos anteriormente, en el sentido que lxs capacitadores van a ingresar con cierta periodicidad a este Aula, con prioridad los días **Martes y Viernes**. Este es un dato importante ya que pueden estipular el tiempo de respuesta sugerida a lxs alumnxs. A medida que vayan transcurriendo los módulos, **lxs capacitadorxs deberán** ir respondiendo todas las consultas de los módulos que les correspondan, por lo que, si nos ubicamos por ejemplo ya en el Módulo 4 (semana 5), deberán ver las consultas de los módulos 1, 2 y 3 también, ya que puede que hayan ingresado tardíamente consultas vinculadas a esas unidades.

Una vez que lxs capacitadorxs respondan tales consultas, **lxs tutorxs deberán confirmar la recepción de la misma y recoger la respuesta**, para luego trasladarla nuevamente al hilo generado por la o el alumnx en el Foro de Consultas. Estos pasos de confirmación son esenciales ya que nos permiten ver en Plataforma que el diálogo es fluido y saber en qué instancia está la consulta, si pendiente de respuesta o traslado.

*Ejemplo de respuesta
del capacitador*



Re: Consulta sobre compra de materiales

de **Yamila Gutierrez** - miércoles, 31 de marzo de 2021, 11:12

Hola! ¿Qué tal?

No, para el curso no necesita comprarse nada, porque no es práctico.

Si luego de estudiar todo el contenido está interesada en probar algo de lo que se vió, no tengo drama en sugerirle productos y marcas.

Saludos!

[Enlace permanente](#)

[Mostrar mensaje anterior](#)

[Editar](#)

[Dividir](#)



Re: Texto Rebeca Risman en ingles.

de **Martín Testoni Almirón** - viernes, 26 de marzo de 2021, 11:39

Genial, comunico esto entonces! Gracias Yami! Un abrazo.

[Enlace permanente](#)

[Mostrar mensaje anterior](#)

[Edi](#)

[Dividir](#)

[Borrar](#)

[Respon](#)

*Ejemplo de respuesta
de tutor*



PASO 3: Devolución de respuesta

En este tercer y último paso nos abocamos a la tarea de trasladar la respuesta del capacitador al hilo de consultas correspondiente. Aquí entonces el proceso de Consultas ya quedaría finalizado.



Re: Consultas Módulo 4

de **Franco Bedetti** - viernes, 23 de abril de 2021, 08:55

Hola, Yamile. Copio respuesta de Guillermo. Saludos!

Hola Yamile:

SPL, corresponde a las siglas en inglés de "Sound Pressure Level", que es lo que sería el NIVEL DE PRESION SONORA.

Es una medida de presión, que en la acústica, se expresa en dB SPL. Te adjunto una gráfica para que se entienda mejor a lo que correspondería.

Saludos!

Adjunto spl-300x300.jpg



*Ejemplo de traslado de
respuesta al alumno*

PROCESO DE SEGUIMIENTO DE CONSULTAS



*Modelo orientador proceso general:

PASO 1

INGRESA CONSULTA DEL
ALUMNX AL FORO DE
CONSULTAS. TUTOR
CONFIRMA RECEPCIÓN Y
TRASLADA



PASO 2

SI LA CONSULTA ES DE
CONTENIDO VA AL AULA
DE INTERCAMBIO; SI
PUEDE LA CONTESTA EL
PROPIO TUTOR; SI ES DE
GESTIÓN VA A LA
ESCUELA



PASO 3

CAPACITADORXS
RESPONDEN CONSULTA EN
AULA DE INTERCAMBIO.



PASO 4

TUTORES
CONFIRMAN
RECEPCIÓN DE LA
RESPUESTA A LXS
CAPACITADORXS



PASO 5

TRASLADAN RESPUESTA AL
HILO DE CONSULTA
GENERADO POR LXS
ALUMNXS