



**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**Normas para la comunicación eficaz y eficiente en la
Plataforma Educativa del SUAYED-FCA**

La Plataforma Educativa del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM integra un conjunto de herramientas de comunicación a través de las cuales se favorece la interacción de los alumnos entre sí y entre el alumno y su tutor. De esta manera se posibilita la construcción colectiva del conocimiento.

Las principales herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica integradas en las plataformas educativas son:

- 1) Los chats
- 2) Los foros
- 3) El correo electrónico

Estas herramientas están disponibles para los estudiantes, pero el uso que se haga de ellas, está regulado por una serie de normas que buscan propiciar los objetivos educativos para las que fueron programadas, según la modalidad educativa.

Este documento describe las normas de uso para cada una de estas herramientas, en la espera de que los usuarios se involucren y cumplan con ellas para una mejor convivencia y entendimiento en este ambiente educativo.

LOS CHATS

Modalidad a Distancia

Los chats son un canal de comunicación sincrónica que permite la “conversación” escrita entre participantes, bien en interacción grupal o persona a persona, por lo que requiere la coincidencia de tiempo entre ellos.



El buen uso de este elemento puede favorecer el trabajo colaborativo, la evaluación formativa, la integración y la creación de comunidades de aprendizaje, pero para que esto se logre, es necesario apearse a las siguientes normas de uso:

Antes de la sesión:

- Las sesiones de chat para la modalidad a distancia están asentadas en tu comprobante de inscripción, en los horarios establecidos.
- Las fechas y horarios serán dados a conocer con anticipación por el tutor; el alumno deberá estar atento a la publicación de los mismos.
- Todas las sesiones de chat tienen el objetivo de apoyarte en la resolución de dudas de tipo académico.

Durante la sesión:

- La comunicación es únicamente de tipo académico.
- La sesión se iniciará con el saludo a los participantes integrados en ese momento. Posteriormente se evitará escribir saludos o “bienvenidas” a quienes se incorporan tarde, lo anterior para evitar romper el curso de la discusión de discusión o generar confusiones.
- La comunicación que se dé dentro de las sesiones de chat debe caracterizarse por ser cordial, respetuosa y formal. Debe evitarse el uso de abreviaturas o símbolos que puedan ser desconocidos por los demás participantes, por ejemplo, xq (por qué), tvo (te veo), ntp (no te preocupes).
- Si cuando el alumno ingresa, el asesor está atendiendo a otro alumno, deberá permanecer al margen de la conversación leer lo que se ha dicho y esperar su turno para intervenir.
- Para “pedir la palabra” durante la sesión de chat, se empleará el símbolo “?”, y se esperará a que el asesor ceda la palabra.
- Utilice mensajes breves y claros, se debe recordar que todas las demás personas desean “ser leídas”, démosles también oportunidad.
- No debe utilizarse mayúsculas, ya que en el ambiente virtual esto puede ser interpretado como si se estuviera gritando.
- Es necesario tener en cuenta el tono de los mensajes que se escriben, pues estos pueden interpretarse como agresiones, dado que no tenemos acceso a la comunicación verbal ni presencial de quien los está emitiendo.



- El participante debe estar atento al desarrollo de la sesión, lo anterior con la finalidad de no perder de vista información importante o tener que solicitar la repetición de la misma al tutor o a los compañeros.
- Por respeto a los participantes y en atención al nivel educativo, es necesario cuidar su ortografía y redacción al momento de escribir.

LA MENSAJERÍA y/o CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico es una herramienta telemática de comunicación asincrónica que sirve para comunicarnos con todos y cada uno de los participantes del curso. A través del perfil de usuario podemos acceder a sus correos electrónicos.

Para que esta herramienta tenga la funcionalidad que se requiere, es necesario atender a las siguientes reglas de uso:

- Está prohibido compartir las direcciones de correo electrónico de los participantes a personas ajenas al curso de que se trate.
- Cuando envíe un mensaje, indique con claridad el asunto del mensaje.
- Indique el nombre del destinatario y envíele un saludo.
- No escriba con mayúsculas.
- Haga una despedida en su mensaje e indique el nombre del remitente.
- Antes de enviar el mensaje vuélvalo a leer y verifique que no tenga faltas de ortografía y que sea claro.
- Evite el envío de “cadenas” o de contenidos ajenos a la asignatura, a los compañeros del grupo.

LOS FOROS

Modalidad Abierta

No existe esta herramienta debido a que la comunicación sincrónica se puede dar de manera directa y presencial presentándose en el cubículo asignado, con la posibilidad de resolver sus dudas en el mismo tiempo y espacio.



Modalidad a Distancia

Al igual que el chat, los foros son una herramienta de comunicación que permite potenciar el aprendizaje de los estudiantes a partir de la interacción. A diferencia de los chats, la comunicación que se da a través de estos es asíncrona, lo que significa que los participantes no deben necesariamente coincidir en el tiempo para poder comunicarse. Una ventaja de esta forma de comunicación es que las evidencias quedan plasmadas en la plataforma.

Al ingresar al Foro se sugiere seguir las reglas para su uso adecuado:

- Escriba siempre en la ventana de foro que ha sido abierto, no abra otros. Al hacer esto beneficiará el seguimiento de las aportaciones y no se perderá la idea principal.
- Salude siempre a la persona a la que dirige el mensaje (asesor o compañeros) y coloque el nombre del destinatario de su mensaje para que siempre se sepa a quién se dirige.
- Aborde, solamente, temas relacionados con el tema del foro en cuestión.
- Sea preciso, de esta manera será más fácil y fluido el proceso de comunicación.
- Busque que sus mensajes aporten algo nuevo a la discusión, ya sea a favor o en contra. No es adecuado solo decir frases como: estoy de acuerdo, me gustó tu aportación, debe mencionar porqué y emitir su propia opinión.
- Haga buen uso del lenguaje para no faltarle al respeto a los demás compañeros.
- De seguimiento a los mensajes escritos para aportar sus comentarios, sin repetir información.
- Si va a escribir algún texto de algún autor, una investigación, idea, etc., cite a la persona reconociendo sus créditos y concluya con una participación propia.
- Utilice **mayúsculas**, solo si desea resaltar algún punto en particular, recuerde, como ya se comentó, que en el ambiente virtual esto significa ¡GRITAR!

Establezca lazos educativos, forme equipos de trabajo, únase a los compañeros, no trabaje en soledad, es más recomendable formar lazos (académicos, personales y de apoyo, de esta manera se generan grupos de apoyo y estudio y le será más fácil el logro de los objetivos.

Para una comunicación adecuada y respetuosa, siga las normas antes descritas en cada una de las herramientas de comunicación.

