

PREGUNTAS FRECUENTES DEL AULA VIRTUAL DE LA REDIVU (FAQ)

➔ (1) He olvidado mi contraseña de Usuario, ¿cómo puedo ingresar al Aula Virtual?

- ✓ Envíe una solicitud de nueva contraseña a través del comando [Dudas o apoyo técnico](#) en la Pantalla de Inicio del Aula Virtual, o por correo electrónico a formacion.redivu@fca.unam.mx. Usted puede modificar su nueva contraseña en cualquier momento desde su FICHA DE PARTICIPANTE.
- ✓ Para llegar a esta FICHA, acceda al Aula con la contraseña facilitada, haga clic sobre su propio nombre en el comando “Usted se ha autenticado como [su nombre \(Salir\)](#)”. Modifique la contraseña y cualquier otro dato accediendo a la pestaña superior [Editar información](#).

➔ (2) He enviado un mensaje al foro destinado a una sola persona pero aparece público para todo el grupo, ¿cómo puedo enviar o recibir un mensaje privado de otro participante o del Tutor?

- ✓ Para enviar un mensaje privado: acceda al bloque [Participantes](#) en la columna de la izquierda (ver figura), donde va a visualizar la relación de las personas matriculadas en el curso o foro, incluido el Tutor. Haga clic sobre el nombre de la persona a la que enviará el mensaje, para desplegar su Ficha de Participante. Al pie de la Ficha, haga clic en el comando [Enviar mensaje](#). También puede copiar su correo electrónico de la ficha de Usuario y enviarle un email desde cuenta personal.
- ✓ Para recibir un mensaje privado: si usted recibe un mensaje de un participante o del tutor por este medio, encontrará en el bloque [Mensajes](#) de la columna de la izquierda la imagen del Remitente y un número 1 que indica un mensaje pendiente de esta persona. Para leerlo, haga clic en el número o en la palabra [Mensajes](#) debajo del nombre del Remitente (ver figura).



➔ (3) Estoy recibiendo muchos correos electrónicos en mi buzón personal, ¿cómo puedo evitarlo?


- ✓ Por defecto, todo participante matriculado en una actividad virtual está suscrito a los foros que se den en el marco de la actividad, a modo de integración en el Aula. Conforme avanza la dinámica de participación del grupo puede convertirse en un volumen importante de correos en su cuenta personal.
- ✓ Para evitarlo, ingrese a cada foro del que ha decidido no recibir correos, y haga clic en el comando “[Darse de baja de este foro](#)”, en la esquina superior derecha. De esta manera, solo podrá ver los mensajes nuevos ingresando en el foro del Aula Virtual.

- ✓ En cualquier momento puede volver a la opción de recibirlo en su correo personal, haciendo clic en el comando "[Subscribirse a este foro](#)".
- ✓ No es posible darse de baja del Foro de Anuncios y Avisos de cada actividad, por cuestiones de organización y didáctica del Tutor hacia los participantes.

➡ (4) He subido mi imagen de Usuario a mi Ficha de Participante pero no aparece asociada a mi perfil, ¿cómo puedo solucionarlo?

- ✓ La imagen debe tener formato JPG o PNG, un tamaño máximo de 100 x 100 píxeles o más, y preferentemente un volumen máximo de 250 KB.
- ✓ Edite de nuevo su Ficha de Participante tal como se indica en la respuesta (1). Cargue la imagen que desea asociar a su perfil. Guarde los cambios y volverá a la Ficha de Participante. Si no visualiza la nueva imagen, actualice la página con la tecla F5 del teclado hasta que vea el cambio. Si persiste el problema, envíe un mensaje exponiendo el problema a través del comando [Dudas o apoyo técnico](#) en la Pantalla de Inicio del Aula Virtual un email a formación.redivu@fca.unam.mx

➡ (5) Tengo muchas dificultades para ubicarme y manejar el Aula Virtual, existe un tutor que me acompañe en este aspecto?

- ✓ El Aula Virtual sigue un esquema de cuatro tipos de pantalla o escenarios, que se recorren linealmente de forma que usted podrá saber en qué punto del Aula Virtual está o bien retornar a un punto anterior o a la página principal guiándose con la Barra de Navegación, debajo de la Imagen superior del Aula: 
- ✓ Existe un Tutorial para el uso del Aula Virtual, cuya lectura es altamente recomendada previo inicio del foro o curso en el que se ha matriculado. Lea el Tutorial desde la Pantalla de Inicio del Aula y realice los pasos que va indicando para ir descubriendo cada uno de estos escenarios.
- ✓ En todo momento, recibirá apoyo a sus cuestiones técnicas a través del comando [Dudas o apoyo técnico](#) en la Pantalla de Inicio.

 Si tiene nuevas cuestiones no recogidas aquí, por favor no dude en compartirlas para ampliar el documento.
