



UNCUYO

UNIVERSIDAD

NACIONAL DE CUYO

EM

ESCUELA

DEL MAGISTERIO

2020

**AÑO DEL GENERAL MANUEL
BELGRANO**

Procedimiento para responder consultas

El Área de Comunicación de la Escuela del Magisterio recibe consultas de docentes, familias, estudiantes y comunidad a través de sus redes sociales y sitio web.

Para poder responder de la manera más completa y adecuada hemos organizado la siguiente guía de procedimiento:

Desde el Sitio Web

Consultas que ingresan a través del formulario del sitio web. (Ingresa al correo electrónico comunicacionescuelamagisterio@gmail.com):

- 1) Las consultas se contestan individualmente, aclarando que se hará derivación (reenviando mail) a la oficina y/o responsable pertinente con autorización para informar.
- 2) Para garantizar que la información sea recepcionada, se solicitará al área que recibe la consulta, acuse de recibida, con respuesta al mail de comunicación.
- 3) En caso que la consulta pueda ser resuelta mediante la información contenida en el sitio (guía de trámites, link en el sitio, etc.) se procederá a la respuesta personalizada del mail.
- 4) Se archivará el registro de las consultas que ingresen y se deriven con la finalidad de tener constancia de las consultas.
- 5) A partir de la reiteración de consultas sobre la misma temática se informará al área correspondiente para ver si se desea crear una placa con los datos informativos que sirvan para responder.

Desde Redes Sociales:

En el caso de las Redes Sociales, la dinámica de respuesta debe ser diferentes porque las consultas no llegan con el contacto del e-mail de la persona y en muchos casos tampoco coincide su nombre.

En estos casos la respuesta se da ofreciendo a la persona que consulta el e-mail del área a la que se quiere comunicar.

Asimismo las consultas que se reciben en la redes son registradas para llevar un control y poder obtener información que sirva para realizar acciones de comunicaciones.

**Cuadro con datos para derivar consultas**

Tipo de consulta	Enviar a	Responsable
Temas vinculados a trámites de estudiantes y egresados	alumnos_magisterio@uncu.edu.ar	Mariano Gubiotti
Consultas por Problemas Técnicos (GoSchool, mails, otras)	documentosmagisterio@gmail.com	Zulema Junco y Pedro Peñaraja
Consultas por aula virtual en plataforma virtual moodle	elibgutierrez@gmail.com	Elizabeth Gutierrez
Diagnóstico sobre conectividad (wifi o computadoras)	escueladelmagisterio@uncu.edu.ar	Zulema Junco
Consultas por trámites institucionales	escueladelmagisterio@uncu.edu.ar	Zulema Junco
Consultas por recursos Humanos	rrhh_magisterio@uncu.edu.ar	Laura Arias
Consultas por problemas pedagógicos	vicedirmagisterio@uncu.edu.ar	María José Gómez
Consultas que impliquen atención a las familias, necesidad de contención psicológica y apoyo.	magisterioservicioorientacion@gmail.com Con copia a: vicedirmagisterio@uncu.edu.ar	Servicio de Orientación con acompañamiento de María José Gómez
Consulta sobre difusión de actividades en redes sociales y página web	comunicacionesculamagisterio@gmail.com	Verónica Méndez Verónica Jofré
<p>Redes sociales de la escuela:</p> <p>Facebook: Escuela.Magisterio Instagram: magisterio_uncuyo</p> <p>Twiteer: @magisterio_UNC Sitio Web: www.magisterio.uncuyo.edu.ar</p>		
<p>Tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes enviados a partir de las 19, serán respondidos y se informará que será derivado a partir del día siguiente. • Mensajes enviados los viernes, después de las 19, serán respondidos y se informará que serán derivados a partir del lunes siguiente. <p>Recordar poner en copia de los comunicados y decisiones institucionales a comunicacionesculamagisterio@gmail.com</p>		