

Problemas o inquietudes en la Plataforma Aula Extendida Moodle

Estos manuales e instructivos tienen como objetivo fortalecer el manejo y la aplicación de los distintos recursos disponibles en las aulas Moodle para profesores y estudiantes, garantizando así un mayor aprovechamiento de las herramientas que ofrece la plataforma.

The screenshot shows a Moodle course page for the Universidad de Santander. At the top, there's a navigation bar with links to 'Página Principal', 'Área personal', and 'Mis cursos'. Below that is a sub-navigation bar with 'Curso', 'Participantes', 'Calificaciones', and 'Competencias'. The main content area features a large image of four students (three young women and one young man) standing outdoors in front of a modern university building. To the right of the image is the university's logo and the text 'Universidad de Santander' and 'VIGILADA MINEDUCACIÓN | SNIES 2832'. Below the image, there's a section titled 'Avisos' with three small icons: a smartphone, a calendar, and a group of people. Further down, there's a table with columns for 'Descripción', 'Semana 1', and 'Semana 2', each containing three small icons related to course activities. On the far left, there's a vertical sidebar with the text 'Encuentros sincrónicos' next to an icon of a video camera, and on the far right, there's another sidebar with the text 'Actividades' next to an icon of a person running.

Problemas o inquietudes en la Plataforma Aula Extendida Moodle

Problemas con inicio de sesión en la plataforma Aula Extendida Moodle

Dentro del micro sitio encontrará la sección “**Mesa de ayuda**”.

Para reportar problemas con el inicio de sesión u otras inquietudes en el uso de la plataforma Aula Extendida, siga estos pasos.

1 Ingreso al formulario

- Diríjase a la pestaña “**Problemas o inquietudes Plataforma Aula Extendida Moodle**” dentro de la opción de soporte.

The screenshot shows a web page titled "Mesa de Ayuda Aulas Extendidas UDES". At the top, there is a navigation bar with links: "Aulas Extendidas Moodle", "Profesores", "Estudiantes", "Aplicativo", "Mesa de ayuda" (which is highlighted with a blue arrow), and "Contacto". Below the navigation, the main content area has a title "Mesa de Ayuda Aulas Extendidas UDES". It includes a brief description and two tabs at the bottom: "Índice" (selected), "Problemas o inquietudes Plataforma Aula Extendida Moodle" (highlighted with a blue arrow), and "Realizar una recomendación". The "Problemas o inquietudes Plataforma Aula Extendida Moodle" tab contains two bullet points: "Problemas o inquietudes Plataforma Aula Extendida Moodle: reportar problemas con inicio de sesión u otros problemas en el uso de la plataforma Aula Extendida. Ver instructivo." and "Realizar una recomendación: hacer sugerencias de mejoras para la herramienta la plataforma Aulas Extendidas UDES. Ver instructivo."

- Se mostrará el formulario como en la imagen.

The screenshot shows a "Elija opción de soporte" form. At the top, there are three tabs: "Índice" (selected), "Problemas o inquietudes Plataforma Aula Extendida Moodle" (highlighted with a blue arrow), and "Realizar una recomendación". Below the tabs, there are input fields for "Ingrese su nombre completo", "Ingrese su nombre de usuario [Aula Extendida]", and "E-mail". There are also fields for "Cargo" and "-- Seleccione tipo de problema --". A large text area labeled "Describa el problema que presenta" is present. Below it, a note says "Se recomienda adjuntar la imagen del problema al iniciar sesión, Tamaño máximo 5 Mb" and a file selection button "[Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado". At the bottom, there are checkboxes for "Acepto compartir mis datos" (with a link to "Política de tratamiento de datos personales") and "Soy humano" (with a hcaptcha logo). A "Enviar" button is located on the right.

Problemas o inquietudes en la Plataforma Aula Extendida Moodle

2

Diligenciamiento del formulario.

2.1 Ingrese su nombre completo: Escriba su nombre y apellidos.

2.2 Ingrese su nombre de usuario (Aula Extendida): Digite el usuario con el que accede a la plataforma.

2.3 E-mail: Escriba su correo electrónico institucional o personal.

2.4 Cargo: Indique el cargo que ocupa (ejemplo: profesor, estudiante, administrativo).

Ingrese su nombre completo	Ingrese su nombre de usuario (Aula Extendida)	E-mail
Cargo		

2.5 Seleccione tipo de problema: Abra la lista desplegable y elija la categoría que mejor describa su inconveniente.

-- Seleccione tipo de problema --

-- Seleccione tipo de problema --

Problemas inicio de sesión

Otro

Las opciones disponibles son:

2.5.1 Problemas inicio de sesión

Seleccione esta opción cuando no pueda ingresar correctamente a la plataforma Aula Extendida Moodle. Casos comunes:

- ◆ Usuario o contraseña incorrecta.
- ◆ Contraseña olvidada.

2.5.2 Otro

Seleccione esta opción cuando el inconveniente no esté relacionado con el inicio de sesión. Ejemplos:

- ◆ Problemas al cargar actividades, foros o cuestionarios.
- ◆ Error en la visualización de calificaciones.
- ◆ Archivos que no se abren o no permiten subida.
- ◆ Dificultades con la navegación en el aula.

Problemas o inquietudes en la Plataforma Aula Extendida Moodle

2.6. Describa el problema que presenta: Explique de manera clara y detallada el error o dificultad que está teniendo en la plataforma.

Describa el problema que presenta

3 Adjuntar evidencia (opcional)

- ♦ Se recomienda adjuntar una imagen del problema (por ejemplo, un pantallazo del error al iniciar sesión).
- ♦ Dé clic en “**Seleccionar archivo**” y escoja la imagen desde su equipo.
- ♦ Recuerde que el tamaño máximo permitido es de 5 MB.

Se recomienda adjuntar la imagen del problema al iniciar sesión, Tamaño máximo 5 Mb
 Ningún archivo seleccionado

4 Autorización de datos

- ♦ Marque la casilla “**Acepto compartir mis datos**”.
- ♦ Puede consultar la Política de tratamiento de datos personales en el enlace disponible.

Acepto compartir mis datos
Consulte nuestra [Política de tratamiento de datos personales](#)

5 Verificación de seguridad

Active la casilla “**Soy humano**” para completar el proceso de verificación (hCaptcha).

Soy humano



Privacidad - Condiciones

6 Envío del formulario

Finalmente, dé clic en el botón “**Enviar**” para registrar su solicitud de soporte.

Enviar