



## Soporte técnico

Este documento le orientará sobre cómo resolver los problemas más comunes que impiden que ingrese al Campus Virtual de la Universidad del Aconcagua.

### Contenido

NO SÉ SI TENGO USUARIO PARA INGRESAR A LA PLATAFORMA .....	1
NO CONOZCO MI USUARIO O MI CLAVE .....	2
CONOZCO MI USUARIO Y CLAVE, PERO LA PLATAFORMA NO LO ACEPTA.....	2
NECESITO UNA NUEVA CLAVE.....	3
PUEDO INGRESAR, PERO NO APARECEN MIS CURSOS .....	5
REPRESENTO A UN ORGANISMO EXTERNO A LA UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA .....	5
HAY PALABRAS EN INGLÉS QUE NO ENTIENDO .....	5

---

### No sé si tengo usuario para ingresar a la plataforma

Para tener acceso a la plataforma debe contar con un usuario, tal como sucede con el correo electrónico o en Facebook. Estos usuarios son creados por el personal administrativo de su facultad.

Si se ha inscripto en un curso o carrera a distancia seguramente cuenta con un usuario habilitado y probablemente recibió en su correo electrónico detalles de cómo acceder. Por favor verifique su correo electrónico y su carpeta de Spam o Correo no deseado.

Si está cursando una carrera presencial puede que necesite acceso a la plataforma para cursar actividades teóricas o prácticas en una o más asignaturas. En este caso contacte al docente de estas asignaturas para más detalles.

Si esto no resuelve su duda, puede

- Dirigirse personalmente o por teléfono a la Secretaría de su facultad



## No conozco mi usuario o mi clave

Su usuario es su número de documento (DNI) sin puntos. Al momento de crear un usuario la clave es una palabra formada por un prefijo, su número de documento y un carácter al final. La complejidad de esta clave responde a criterios de seguridad informática.

Por ejemplo: si su DNI es 33.222.111, sus datos de acceso serán

Usuario o *username*: 33222111

Clave o *password*: Mood33222111\*

Tome nota de que la clave **distingue mayúsculas de minúsculas**. El prefijo es *Mood* y el carácter final es el asterisco.

Usted puede cambiar la clave en cualquier momento por otra palabra compuesta de igual complejidad: letras mayúsculas, minúsculas, número y carácter especial.

Por favor ingrese al campus educativo e intente acceder teniendo en cuenta estos detalles.

Si el problema persiste, puede

- Dirigirse personalmente o por teléfono a la Secretaría de su facultad. En este caso verifique que su número de documento y su correo figuren correctamente en nuestro sistema.

## Conozco mi usuario y clave, pero la plataforma no lo acepta

Puede suceder que su DNI figure mal en nuestros registros o que tenga inconvenientes con el teclado.

Paso 1:

La plataforma oculta los caracteres para evitar el robo de identidad. Si está en un lugar seguro pruebe escribiendo la clave en Word o cualquier otro programa para verificar que esté accediendo correctamente a los caracteres especiales.

Si ha podido descartar un problema de teclado y todavía no tiene acceso, siga con el paso 2.



## Paso 2:

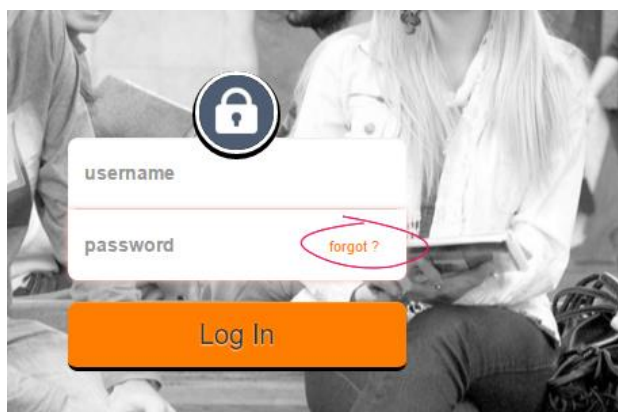
Contacte al personal administrativo de su unidad académica para que verifiquen sus datos.

Si el número de usuario coincide con su DNI y nunca ingresó al sistema, lea al principio de este documento el apartado No conozco mi usuario o mi clave.

## Necesito una nueva clave

Si es una persona física utilice el siguiente procedimiento para conseguir una nueva clave:

- 1) Desde la portada del campus, haga clic en el enlace que dice **forgot?**,



Verá aparecer un formulario como el siguiente

A screenshot of the 'Campus Virtual de la UDA' password recovery page. The page has a dark header with the text 'Campus Virtual de la UDA'. Below the header is a breadcrumb trail: 'Página Principal > Entrar > Contraseña olvidada'. The main content area has a light blue background and contains the following text: 'Para reajustar su contraseña, envíe su nombre de usuario o su dirección de correo electrónico. Si podemos encontrarlo en la base de datos, le enviaremos un email con instrucciones para poder acceder de nuevo.' There are two sections: 'Buscar por nombre de usuario' with a text input field for 'Nombre de usuario' and a 'Buscar' button; and 'Buscar por dirección email' with a text input field for 'Dirección de correo' and a 'Buscar' button.



- 2) Complete solamente el campo **Nombre de usuario**

Buscar por nombre de usuario

Nombre de usuario

- 3) Presione el botón **Buscar**. Si todo salió bien, verá aparecer un cuadro como el siguiente:

**Campus Virtual de la UDA**

Contraseña olvidada

Si ha suministrado un nombre de usuario o dirección correctos, se le debería haber enviado un email.  
Contiene instrucciones sencillas para confirmar y completar el cambio de contraseña. Si sigue teniendo dificultades, contacte por favor con el administrador del sitio.

- 4) Presione el botón continuar para volver a la portada y verifique su correo electrónico donde encontrará un enlace e instrucciones para cambiar la contraseña.

Importante:

- Las instrucciones se enviarán al correo que haya registrado en la universidad.
- Si tiene más de una cuenta de correo, verifique en todas ellas.
- Revise la carpeta de Spam o Correo no deseado.

Si estos pasos no resuelven el problema consulte al personal administrativo de su facultad.



## Puedo ingresar, pero no aparecen mis cursos

Como usuario de la plataforma podrá cursar las asignaturas en las que esté **matriculado**. Si el curso al que quiere acceder no aparece en su **Área personal**, contacte al docente a cargo.

En este caso, el docente responsable del curso lo matriculará o le facilitará una clave de automatriculación.

## Represento a un organismo externo a la Universidad del Aconcagua

Si usted es un evaluador u observador externo a la Universidad del Aconcagua por favor diríjase por teléfono al

+54 261 5201699

O por correo electrónico a

[ead@uda.edu.ar](mailto:ead@uda.edu.ar)

## Hay palabras en inglés que no entiendo

Ya han sido traducidas casi todas las expresiones de uso frecuente en la plataforma y seguiremos trabajando en ello. Mientras tanto, veremos algunos términos frecuentes que por el momento no pueden ser traducidos:

Featured courses: cursos destacados

Forgot: olvidado

My courses: mis cursos

Password: clave o contraseña

Search courses: buscar cursos

Search: buscar

Username: nombre de usuario