

ESTÁNDARES PARA TUTORES EN LÍNEA

ESTÁNDARES DE PERFIL PROFESIONAL

Cráterios	Verificación del criterio	
Preparación Técnica		
<i>Se puede demostrar con cartas de recomendación y/o documentos de capacitación formal, que el tutor está habilitado en el manejo de las herramientas propias de la plataforma de la institución proveedora para trabajar con el participante.</i>		
1. El tutor cuenta con habilidad para manejar un foro	Sí	No
2. El tutor cuenta con habilidad para manejar un chat	Sí	No
3. El tutor cuenta con habilidad para enviar y recibir correos electrónicos.	Sí	No
4. El tutor conoce los requerimientos del sistema para operar la acción de capacitación y dar soporte a los usuarios (Ej.: si se requiere plug-in, distintas versiones de software, etc.)	Sí	No
5. El tutor sabe lo que es un LMS	Sí	No
6. El tutor sabe lo que es un LCMS	Sí	No
7. El tutor distingue cuándo existe una dificultad técnica para el usuario y requiere orientarlo para solventarla. Si es por ejemplo de la propia plataforma del proveedor, de la Dependencia, etcétera.	Sí	No
Capacitación y Experiencia en línea		
<i>El tutor está capacitado para resolver dudas sobre contenidos y manejar grupos de trabajo. Su nivel de estudios y experiencia deberán ser probados documentalente por el proveedor de servicios de capacitación.</i>		
1. El tutor maneja el contenido de la acción de capacitación.	Sí	No
2. El tutor ha trabajado como tal en un periodo de cuando menos tres años.	Sí	No
3. El tutor ha recibido capacitación como tal.	Sí	No
4. El tutor tiene experiencia en el manejo y conducción de grupos en línea.	Sí	No
5. El tutor tiene la capacidad para tratar a los participantes del nivel de mando que se le asigne.	Sí	No
6. El tutor que quiera desempeñarse como tal con objetos de aprendizaje, se ha capacitado en los contenidos obligatorios que marca el @Campus México.	Sí	No

ESTÁNDAR SOBRE EL DESEMPEÑO DEL TUTOR

Cráterios	Verificación del criterio	
Calidad en el servicio		
<i>Se refiere a todos los aspectos de cultura de servicio de excelencia que deben distinguir el papel del tutor. Consta de un punto relevante: Calidad en el servicio.</i>		
1. El tutor tarda, cuando más, 24 hrs. para responder a requerimientos y dudas del participante.	Sí	No
2. El tutor responde cuando menos el 90% de los correos que le dirigen los participantes y cuenta con la evidencia correspondiente.	Sí	No
3. El tutor tiene contacto con los usuarios asignados cuando menos dos veces por semana.	Sí	No
4. Las respuestas del tutor a las dudas, requerimientos y quejas de los usuarios son claras y resuelven lo solicitado.	Sí	No
5. El tutor lleva una bitácora de seguimiento del desempeño de cada participante asignado.	Sí	No
6. El proveedor de capacitación cuenta dentro de su equipo con la figura de un administrador de tutores.	Sí	No
7. El administrador de tutores lleva una bitácora del desempeño de cada uno de sus tutores.	Sí	No