I.- Datos Generales

Código	Título
EC0189	Administración de actividades de capacitación en línea en los centros de trabajo

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como agentes capacitadores y que realizan acciones de administración de capacitación en línea en los centros de trabajo, lo cual comprende desde la planeación del servicio de capacitación en línea, el desarrollo de la plataforma tecnológica de capacitación (LMS) con la implementación de cursos, proporcionar el servicio de tutoría en línea y diseñar la evaluación del servicio/programa de capacitación en línea de la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia

El estándar establece las actividades y conocimientos básicos que el candidato deberá demostrar referente a la planeación del servicio de capacitación en línea, mediante el reporte de necesidades de capacitación y el programa del servicio. Asimismo presentará el desarrollo de la plataforma tecnológica de capacitación (LMS) con la implementación de cursos con su respectiva guía de navegación, También se considera el servicio de tutoría en línea y diseñar la evaluación del impacto de la capacitación en línea con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC´s). **T**ambién establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Inclusión Laboral

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
24 de mayo de 2012	12 de julio de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional
Capacitadores e instructores
Ocupaciones asociadas
Capacitador
Facilitador
Instructor

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Tutor en línea

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
61 Servicios Educativos
Subsector:
611 Servicios Educativos
Rama:
6117 Servicios de apoyo a la educación
Subrama:
61171 Servicios de apoyo a la educación
Clase:
611710 Servicios de apoyo a la educación CAN, EEUU

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC
Coordinación de Capacitación a Distancia de la Dirección General de Capacitación de la STPS.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

NUGCH004.0	Uso didáctico de las tecnologías de información y comunicación en procesos de aprendizaje: nivel básico.
NUGCH003.0	Diseño de cursos de capacitación para ser impartidos mediante internet.
NURUR005.0	Tutoría de cursos de formación en línea.
EC0121	Elaboración de proyectos de aprendizaje integrando el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Aspectos relevantes de la evaluación

Apoyos/Requerimientos:
- Equipo de cómputo con Windows XP o superior, impresora, mesa de trabajo y acceso a Internet.

Duración estimada de la evaluación
- 4 horas en gabinete.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Administración de actividades de capacitación en línea en los centros de trabajo

Elemento 1 de 4
Planear el servicio/programa de capacitación en línea

Elemento 2 de 4
Desarrollar la plataforma tecnológica de capacitación (LMS)

Elemento 3 de 4
Proporcionar el servicio de tutoría en línea

Elemento 4 de 4
Diseñar la evaluación del servicio/programa de capacitación en línea

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0683	Planear el servicio/programa de capacitación en línea

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1.- El reporte de necesidades de capacitación elaborado:

- Incluye el nombre de la organización a capacitar,
- Contiene el perfil de usuarios a capacitar, escolaridad, edad, género, estado donde radica, puesto/actividad en la organización, conocimientos básicos de computación y saber navegar en Internet,
- Contiene índice, introducción, justificación, descripción de la metodología de trabajo, procedimiento, resultados y apoyos materiales,
- Indica los elementos/áreas, problemas identificados, descripción de las necesidades de capacitación y recomendaciones, e
- Incluye nombre y firma del consultor /a responsable del reporte.

2.- El programa del servicio de capacitación en línea elaborado:

- Contiene información sobre los antecedentes del programa, justificación, responsable de la planeación, responsable de impartición del programa,
- Incluye el objetivo general y los objetivos particulares considerando que ambos comiencen con un verbo en infinitivo, cada uno exprese una conducta o tarea que el usuario debe realizar, expresar el por qué se decide el desarrollar una actividad de capacitación, y
- Describe la estructura de los contenidos con la descripción de las actividades de capacitación, especifica los recursos didácticos a utilizar, las características y tipos de evaluación, glosario y bibliografía.

3.- La base de datos elaborada con la información de los usuarios a capacitar:

- Incluye el nombre de la organización que lo elaboró,
- Contiene nombre completo de los usuarios, edad, género, escolaridad, puesto, correo electrónico, servicio/curso, e
- Incluye nombre y firma del consultor/a responsable de su elaboración.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto y características de la DNC	Conocimiento
2. Definición de planeación	Comprensión
3. Nombre de las etapas de planeación y características	Comprensión
4. Definición de capacitación en línea	Conocimiento
5. Etapas del proceso capacitador	Conocimiento
6. Concepto de programa de capacitación	Conocimiento

GLOSARIO

1. Base de datos:	Sistema de archivos electrónico, organizado por campos, registros y archivos por ejemplo: nombre, dirección, y número de teléfono.
2. Capacitación en línea:	Aprendizaje electrónico con el apoyo de Internet que soporta el proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Programa:	Proyecto ordenado y sistematizado de las distintas partes o actividades de capacitación a realizar.
4. Reporte de necesidades de capacitación en línea:	Documento que contiene el concentrado a manera de informe de resultados sobre las necesidades de capacitación que tiene un grupo poblacional en un centro de trabajo.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0684	Desarrollar la plataforma tecnológica de capacitación (LMS)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1.- Plataforma tecnológica de capacitación desarrollada:

- Incluye el logotipo de la empresa y nombre del programa,
- Tiene un apartado con la bienvenida, misión, visión, estrategias y descripción general de programa de capacitación,
- Incluye el calendario de inicio de cursos,
- Tiene el catálogo de cursos con la descripción del objetivo general, temario, duración, requisitos y a quién va dirigido cada temática,
- Contiene una página principal y páginas secundarias a manera de secciones y al menos una subsección de la misma plataforma tecnológica de capacitación, e
- Incluye cédula de inscripción para el usuario.

2.- La guía de navegación para el acceso la plataforma tecnológica de capacitación (LMS) elaborada:

- Incluye encabezado con el nombre de la empresa y programa,
- Contiene una bienvenida,
- Enuncia el objetivo general,
- Tiene el procedimiento que el usuario realiza para accesar a la plataforma de contenidos, a las secciones y subsecciones,
- Incluye el procedimiento para ingresar al contenido de los cursos y cómo navegar en estos,
- Incluye especificaciones sobre el equipo de cómputo y capacidad de almacenamiento, acceso a internet y programas para visualizar los contenidos/cursos en la plataforma tecnológica de capacitación, y
- Contiene los criterios de evaluación del curso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Concepto de plataforma tecnológica	Conocimiento
2. Características y usos de plataforma tecnológica	Comprensión
3. Concepto y estructura de cursos	Comprensión

GLOSARIO

1. Guía de navegación:	Se refiere a la forma que tendrá el Sitio Web en términos generales con sus secciones, funcionalidades y sistemas de navegación. No considera ni incluye elementos gráficos (logotipos, viñetas, etc.).
2. LMS:	Learning Management System o plataformas de aprendizaje. Son sistemas de software que utilizan tecnología Web y son instalados en un servidor. Tanto los participantes como los tutores y los administradores, acceden a estos sistemas a través de Internet.
3. Plataforma Tecnológica:	Es un conjunto de herramientas que sirve de medio para llevar a cabo la enseñanza y el aprendizaje virtuales.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 4	E0685	Proporcionar el servicio de tutoría en línea

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1.- Guía de capacitación para el servicio de tutoría en línea elaborada:

- Incluye lineamientos y normatividad del servicio de tutoría en línea,
- Incluye un correo de bienvenida con el nombre del tutor, el tipo de apoyo que proporcionará, información del periodo de duración de los cursos, información de contenidos, estructura del curso, cronograma de actividades, evaluaciones, recomendaciones y despedida,
- Contiene un correo de seguimiento y acompañamiento de las personas que no han ingresado con un saludo del tutor, justificación de la notificación, interrogación al usuario sobre el motivo de no acceso, corroboración de la solicitud del apoyo y despedida,
- Incluye un correo de seguimiento y acompañamiento de las personas de acuerdo con el cronograma contiene saludo, recordatorio de cumplimiento del periodo de capacitación, invitación a dar seguimiento, corroboración del apoyo y despedida,
- Contiene un correo de notificación de fin de curso con un saludo, recordatorio de cumplimiento del periodo de capacitación, invitación a dar seguimiento, corroboración del apoyo y despedida, e
- Incluye un correo de cierre del curso con un saludo, notificación de fin de curso, lista de participantes que concluyeron el curso con calificación aprobatoria e información del procedimiento para el envío de constancias.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Funciones del tutor	Comprensión
2. Definición de tutor en línea	Conocimiento
3. Concepto de comunicación	Conocimiento
4. Concepto de motivación	Conocimiento
5. Herramientas de comunicación	Comprensión

GLOSARIO

1. Actividades:	Acciones que realiza un tutor en línea para crear un ambiente propicio a facilitar el aprendizaje del o los usuarios. El diseño de experiencias de aprendizaje es una actividad que no es fácil de planear, pues se requieren conocimientos de didáctica y de teorías del aprendizaje.
2. Evaluación:	Proceso permanente que permite tomar decisiones y emitir juicios, acerca de los logros obtenidos por un participante, durante y al concluir la experiencia del proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Foro de aprendizaje:	Los foros son también conocidos como foros de mensajes, de opinión o foros de discusión y son una aplicación web que le da soporte a discusiones u opiniones en línea.
4. Tecnologías de información y comunicación:	Las tecnologías de la información y la comunicación son una parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con las siglas TIC´s y que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información o procesos de formación educativa.
5. Tutor en línea:	Es la persona responsable de establecer las condiciones del proceso de enseñanza-aprendizaje en ambientes virtuales, mediante el apoyo de una plataforma tecnológica y el uso de Internet, con el fin de favorecer la interacción de los participantes en la administración de herramientas de información y comunicación grupal.

Referencia	**Código**	**Título**
4 de 4	E0686	Diseñar la evaluación del servicio/programa de capacitación en línea

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1.- El instrumento de evaluación para medir la satisfacción del servicio/programa de capacitación en línea elaborado:

- Contiene espacios para los datos de identificación del usuario y el registro de comentarios,
- Indica instrucciones generales y la escala de estimación del nivel de satisfacción del servicio/programa,
- Incluye reactivos basados en los objetivos, contenido del curso, usabilidad y aplicaciones, herramientas de comunicación, materiales didácticos y desempeño del tutor, y
- Especifica las recomendaciones generales aplicación y el medio tecnológico a través del cual debe de ser presentada al usuario.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Concepto de evaluación	Conocimiento
2. Características de la evaluación	Comprensión
3. Tipos de evaluación	Comprensión

GLOSARIO

1. Confiabilidad:	Refiere a la capacidad que posee un instrumento de evaluación para generar resultados cualitativamente similares independientemente del momento y la persona que lo aplique.
2. Evaluación:	Proceso dinámico, continuo y sistemático, enfocado hacia los posibles cambios, mediante el cual se verifican logros adquiridos en función de los objetivos propuestos.
3. Validez:	Refiere, primordialmente, a su contenido y se determina en la medida en que un instrumento de evaluación evalúa aspectos que representan, única y directamente, a los componentes establecidos en el curso de capacitación.