

# El manual operativo del Tutor-Facilitador



2025

Ateneo Español de México A.C.





ATENEO ESPAÑOL DE MÉXICO A.C.

# ÍNDICE

Presentación

Logros

Introducción

Objetivo

Perfil del Tutor-Facilitador

Ética en la tutoría

Estrategia operativa

Procesos en caso de incidencias o casos especiales

Tutoriales

Formatos

Glosario

# 1 Presentación

El proyecto Formación Docente de Fundación Telefónica y Fundación la Caixa tiene como objetivo ser un proyecto educativo que impulse el desarrollo profesional de las y los docentes través del desarrollo de habilidades digitales del Siglo XXI.

La estrategia nacional en México del proyecto Comprometidos con la educación se enfoca en formar y acompañar a las y los docentes participantes en la incorporación de las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de metodologías centradas en el estudiante, garantizando la alineación con los ejes temáticos del contexto de la población aliada.

El objetivo del programa es brindar una oferta formativa a distancia con acompañamiento enfocada en el desarrollo de habilidades pedagógicas y digitales que favorezcan el desarrollo de las habilidades del siglo XXI en los participantes.

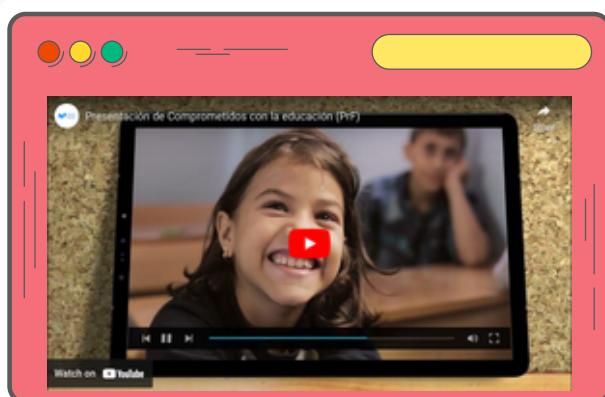
Es por esta razón que el proyecto Formación Docente tiene gran interés en transferir de manera sostenible su modelo, contribuyendo al desarrollo profesional de los profesores participantes de los diferentes subsistemas de educación en México.

En este sentido, el Ateneo Español de México A.C. se suma y respalda plenamente las iniciativas educativas orientadas a la formación docente, reconociendo que el desarrollo de habilidades tecnológicas en los profesores genera un impacto positivo en niños, niñas, adolescentes y jóvenes de México. Con su equipo multidisciplinario, esta institución se compromete a transformar la educación en el país, incidiendo de manera significativa en el futuro educativo de la nación.

## 1.1. Logros

A lo largo de este tiempo, el equipo de trabajo ha vivido diferentes escenarios sociales que han traído cambios significativos en la forma de enseñar; sin embargo, cada reto ha sido abordado con profesionalismo y humanismo, lo que ha permitido el logro de los objetivos año tras año.

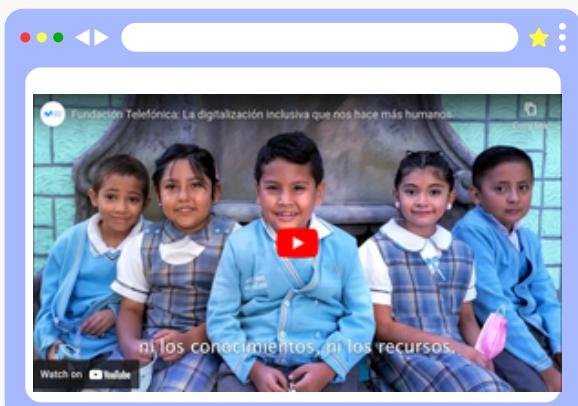
1



[Ver video AQUÍ](#)



2



[Ver video AQUÍ](#)



3



[Logros 2020](#)



[Logros 2021](#)



[Logros 2022](#)



[Logros 2023](#)

“La fuerza del equipo reside en cada miembro. La fuerza de cada miembro es el equipo.”

Phil Jackson

## 2 Introducción

En la era digital actual, la tutorización online se ha convertido en un elemento fundamental en la educación a distancia. A medida que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) continúan evolucionando, la educación virtual se expande, ofreciendo nuevas oportunidades y desafíos tanto para los educadores como para los estudiantes. La tutorización online no solo facilita el acceso al conocimiento, sino que también desempeña un papel crucial en el apoyo personalizado al aprendizaje de los estudiantes en un entorno virtual.

La tutorización online implica guiar, apoyar y facilitar el aprendizaje de los estudiantes en un entorno virtual. A diferencia de la enseñanza presencial tradicional, la tutorización online requiere habilidades específicas para gestionar la comunicación a distancia, emplear herramientas digitales y adaptarse a los diversos ritmos y estilos de aprendizaje de los estudiantes.

En esencia, el tutor online actúa como un facilitador, mentor y asesor, proporcionando una estructura y dirección en el viaje educativo de cada estudiante.

En el contexto de la educación a distancia, la tutorización online es vital para:

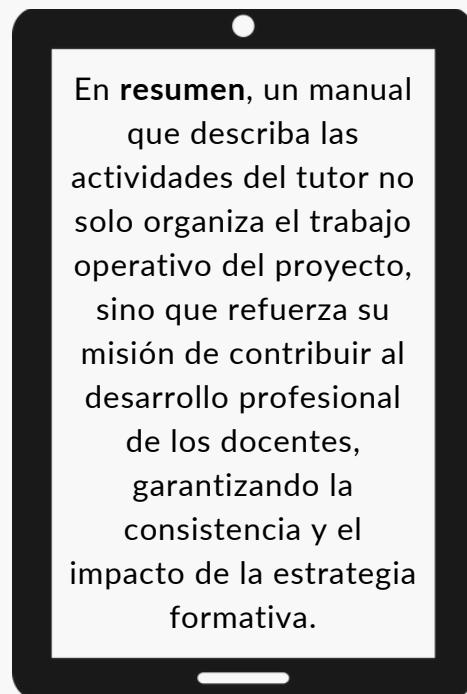
- **Fomentar un aprendizaje efectivo:** Al ofrecer apoyo y orientación personalizados, los tutores online pueden ayudar a los estudiantes a comprender mejor el material del curso y aplicar lo aprendido de manera efectiva.
- **Mejorar la experiencia educativa:** Los tutores online juegan un papel clave en la creación de una experiencia de aprendizaje enriquecedora y atractiva, adaptándose a las necesidades y preferencias individuales de los estudiantes.
- **Promover la autonomía del estudiante:** A través de la tutorización online, los estudiantes son animados a ser autónomos y autorregulados, lo cual es fundamental para el éxito en el aprendizaje a distancia.

Para los tutores virtuales, comprender las bases de este rol es esencial para garantizar que los estudiantes reciban la guía, el apoyo y la motivación necesarios para prosperar en un entorno de aprendizaje virtual.

Los tutores online deben estar preparados para ofrecer o dirigir a los estudiantes hacia el apoyo técnico adecuado. Esto implica no solo una familiaridad con la plataforma de e-learning y sus herramientas, sino también la capacidad de resolver problemas técnicos comunes o, al menos, de guiar a los estudiantes hacia recursos o personal de soporte técnico que puedan ayudarles, por lo que crear un manual que homologue las actividades del tutor es esencial, ya que:

- **Establece lineamientos claros y uniformes:** Permite que todos los tutores comprendan y ejecuten sus funciones de manera alineada con los objetivos generales y específicos del proyecto, sin importar su ubicación o contexto educativo.
- **Promueve la calidad educativa:** Define estándares de actuación para garantizar que los docentes participantes reciban acompañamiento y formación homogéneos, cumpliendo con los compromisos de inscripción, seguimiento y emisión de constancias.
- **Facilita la transferencia sostenible del modelo:** Al proporcionar un marco estructurado, asegura

- que el enfoque formativo pueda replicarse eficazmente en distintas regiones y subsistemas educativo, manteniendo la alineación con los ejes temáticos y objetivos pedagógicos.
- **Optimiza el seguimiento y evaluación:** Homologar las actividades facilita la generación de reportes de inscripción, avances y término, permitiendo una mejor toma de decisiones e implementación de estrategias para incentivar la participación.
- **Garantiza la experiencia del participante:** Establece directrices que aseguren un acompañamiento eficaz, promoviendo la aprobación de procesos formativos y ofreciendo una experiencia de aprendizaje de calidad para los docentes beneficiarios.



# 3 Objetivo del manual

El Manual del Tutor-Facilitador tiene como objetivo principal proporcionar una guía integral y estructurada que describa de manera clara las responsabilidades, funciones y competencias del tutor en el marco de los procesos educativos del programa Comprometidos con la educación. Además, busca estandarizar y sistematizar las actividades que el tutor debe realizar para garantizar la calidad en la implementación del programa, ofreciendo herramientas prácticas y materiales de apoyo que le permitan:

- Planificar y organizar el seguimiento de los cursos, talleres o diplomados asignados
- Guiar a los participantes durante su proceso de aprendizaje.
- Resolver dudas y brindar retroalimentación oportuna y constructiva.
- Promover el seguimiento formativo a través del uso de las herramientas tecnológicas y recursos disponibles.
- Monitorear y evaluar el progreso de los participantes.
- Favorecer la comunicación y el trabajo colaborativo.

Este manual también está diseñado para ser una herramienta dinámica y de consulta rápida, adaptada a los diferentes contextos de formación. Asimismo, permite que el tutor-facilitador desempeñe su rol de manera eficiente y con mayor confianza, garantizando el cumplimiento de los objetivos educativos propuestos en el programa.

# 4 Perfil del Tutor-Facilitador

El Tutor-Facilitador es un profesional de la educación o áreas afines, encargado de diseñar, implementar y dar seguimiento a proyectos formativos, adaptados a las necesidades específicas de las poblaciones asignadas. Su misión incluye la elaboración de planes de trabajo en coordinación con la Líder nacional, garantizando el cumplimiento de metas en tiempo y forma.

El tutor combina habilidades pedagógicas, tecnológicas y administrativas para garantizar el éxito de los proyectos formativos, fortaleciendo el aprendizaje y cumplimiento de objetivos de los participantes.

Las actividades que el Tutor-Facilitador debe realizar son:

## 1. Gestión Administrativa

- Elaborar, validar y gestionar listas de usuarios inscritos, incidencias y calendarios institucionales.
- Realizar diagnósticos iniciales de la población para definir estrategias formativas.
- Descarga diaria de reportes de avance de la plataforma educativa.
- Entrega de reportes de seguimiento semanal y final.

## 2. Diseño e Implementación de Materiales:

- Crear cartas descriptivas, materiales de apoyo (tutoriales, guías, ejemplos) y recursos pedagógicos adaptados.
- Diseñar instrumentos de evaluación para valorar los productos elaborados por los participantes.

## 3. Formación y Acompañamiento:

- Impartir sesiones de formación tecnopedagógica en modalidades en línea.

## 4. Atender dudas y brindar acompañamiento personalizado a los docentes durante y fuera de las sesiones.

## 5. Seguimiento y Comunicación:

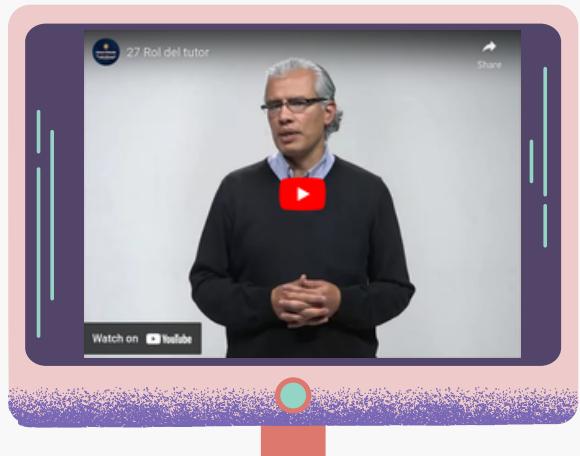
- Monitorear el progreso de los participantes mediante tutorización continua, informes y estrategias de comunicación sincrónica y asincrónica (reuniones, WhatsApp, correos, etc.).

## 6. Registrar y reportar incidencias relacionadas con plataforma educativa.

## 7. Evaluación y Reportes:

- Mantener al día reportes de asistencia, evidencias y observaciones de talleres impartidos. Evaluar productos finales de las formaciones.

## 8. Comunicar avances periódicos a la líder de proyecto y realizar ajustes necesarios en los procesos.



## 9. Colaboración Institucional:

- Participar en reuniones de seguimiento,
- Eventos culturales y,
- Actividades organizadas por las fundaciones asociadas.

[Ver video AQUÍ](#)



El Tutor-Facilitador desempeña un **rol integral** en los proyectos formativos; su labor, orientada al **desarrollo profesional** de los y las docentes, asegura un **aprendizaje efectivo** y una implementación exitosa de las **estrategias formativas**, fortaleciendo así el impacto de los programas educativos en las comunidades asignadas.

# 5 Ética en la tutoría

La ética en la tutoría en línea desempeña un papel crucial en garantizar que el proceso educativo sea efectivo, seguro y profesional. En este contexto, se deben considerar diversos aspectos clave que contribuyen a una experiencia enriquecedora tanto para el tutor como para el estudiante.

- **Actitud:** El tutor debe mantener una actitud positiva, respetuosa y empática en todo momento. Es fundamental fomentar un ambiente de confianza y apertura, donde el estudiante se sienta cómodo para expresar sus dudas y opiniones. Además, el tutor debe mostrar paciencia y adaptarse a las necesidades y ritmo de aprendizaje del estudiante, evitando actitudes autoritarias o despectivas.



- **Protección de datos personales:** En la tutoría en línea, la confidencialidad es un aspecto esencial. El tutor debe asegurarse de cumplir con las normativas legales relacionadas con la protección de datos personales, evitando compartir información privada de los y las participantes sin su consentimiento.

- **Organización y gestión del tiempo:** La planificación adecuada es clave para el éxito de la tutoría. El tutor debe preparar previamente los materiales, establecer objetivos claros para cada sesión y asegurarse de optimizar el tiempo disponible. Una buena gestión del tiempo incluye respetar y mantener en equilibrio el tiempo asignado para las actividades laborales y personales.





- **Puntualidad:** Ser puntual refleja compromiso y profesionalismo. El tutor debe conectarse a las sesiones a la hora establecida y evitar cancelaciones de último momento, salvo por causas de fuerza mayor. La puntualidad también refuerza la confianza y demuestra respeto hacia el tiempo del participante.

- **Asertividad:** La comunicación clara y respetuosa es fundamental en la tutoría en línea. El tutor debe expresar sus ideas y retroalimentaciones de manera directa pero amable, asegurándose de que el participante comprenda las instrucciones y objetivos. Asimismo, es importante escuchar activamente y abordar los conflictos o malentendidos de manera constructiva.



- **Profesionalismo:** El tutor debe actuar con ética y responsabilidad en todo momento, manteniendo los límites profesionales necesarios. Esto implica evitar conductas que puedan ser consideradas poco éticas y mantener una actitud proactiva hacia el aprendizaje continuo. El profesionalismo también se refleja en la capacidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y metodológicos para ofrecer un servicio de calidad.

**En resumen,** la ética en la tutoría en línea es un conjunto de principios que guían la actitud y el comportamiento del tutor, garantizando un entorno educativo seguro, respetuoso y efectivo. Al adherirse a estos principios, los tutores pueden brindar una experiencia de aprendizaje significativa y ética para sus estudiantes

# 6 Estrategia Operativa

La estrategia operativa en el proyecto Formación docente es entendida como un conjunto de planes, acciones y procedimientos diseñados para optimizar y coordinar los recursos, procesos y actividades con el fin de alcanzar metas específicas de manera eficiente y efectiva.

Se enfoca en las operaciones diarias y busca traducir la visión estratégica de la organización en resultados tangibles mediante la asignación adecuada de recursos, la mejora de procesos y el seguimiento continuo del desempeño.

En la estrategia operativa se identifican cinco momentos clave para atender y dar seguimiento a la población objetivo:

1. Asignación
2. Bienvenida
3. Sesiones
4. Seguimiento
5. Resultados

Las sesiones y el seguimiento son dos momentos que se irán intercalando a lo largo de la formación, ya que durante este periodo el tutor recopila la información de avance de los participantes y se pone en contacto con ellos para orientar el proceso de aprendizaje.

A continuación se muestra un mapa general de la Estrategia Operativa, así como el desglose de actividades de cada uno de los momentos clave, los cuales están acompañados de tutoriales, plantillas y otros documentos que son fundamentales en la operación.

# Mapa general de la operación

En el siguiente mapa podrás observar el proceso de la estrategia operativa



# 6.1. Asignación de formaciones

La asignación de las formaciones está a cargo de la **Líder Nacional** quien es la persona encargada de coordinar el proyecto y, a partir de los acuerdos realizados con las autoridades educativas, define fechas de inicio y cierre de formaciones. Se te notificará vía correo electrónico sobre la asignación correspondiente, y se enviará la lista de participantes registrados en la formación junto con la **Propuesta Operativa** (Pop), la cual contiene la **ficha técnica** del curso, taller o diplomado; el **calendario** de inicio y cierre de la formación, así como las **actividades** a realizar en este periodo.

Podrás verificar tu asignación en el archivo "Asignaciones" que la coordinación compartirá contigo.

- **Validación de Lista de participantes**

**1**

La lista de participantes inscritos es enviada por la Líder Nacional vía correo electrónico una semana antes del inicio de la formación, aunque este proceso puede retrasarse según el número de participantes registrados. Confirma la recepción del archivo y verifica que sea legible.



**2**

Utiliza la herramienta **Bouncer** para revisar y validar los correos electrónicos registrados. Si detectas inconsistencias, verifica si hay un correo alternativo en la lista. En caso de errores, contacta al participante por llamada telefónica o WhatsApp para confirmar el correo.

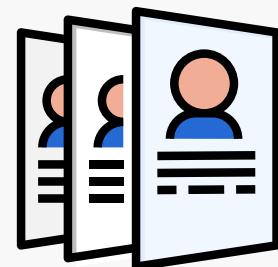
**NOTA:**

Si el participante no responde dentro del plazo para entregar la **Plantilla de inscripción (BBDD)**, no será incluido en la formación y deberás registrar en la columna de observaciones de la lista de participantes el motivo de su exclusión.

## • Inscripción de usuarios

1

Una vez verificados los correos electrónicos, accede al archivo “**Plantilla de inscripción**” que se ubica en la carpeta de la formación, subcarpeta “**BBDD**”. Completa los datos en la pestaña “Alta-Inscripciones” y asegúrate de llenar todas las columnas. Si falta algún dato, informa a la Lider nacional.



2

Agrega un **correo personal o alternativo** en la lista de participantes para que puedas ser inscrito con un usuario de estudiante y visualizar el curso desde esa perspectiva. Además, contarás con acceso a la plataforma con un **usuario de tutor** para descargar reportes diarios y dar seguimiento a los participantes. Tu usuario como tutor será registrado por la coordinación durante el alta de la convocatoria.

3

Es necesario tener lista la “**Plantilla de inscripción**” en el tiempo establecido para evitar contratiempos con la inscripción de usuarios en la plataforma educativa. Notifica a la Lider Nacional.



**NOTA:**

- Si hay **nuevas** inscripciones o cambios en los correos de los participantes, repite el paso 1 de este apartado.
- Notifica al Gestor de la plataforma educativa para gestionar las inscripciones.
- Este proceso puede tardar hasta 8 días hábiles en ser atendido.

## 6.2. Bienvenida

La atención formativa del tutor hacia la población asignada del programa Comprometidos con la educación, comienza con acciones que aseguran una experiencia organizada, clara y eficiente para los participantes. Por lo que, antes del inicio de la formación, es indispensable dar la bienvenida y para ello, tenemos cinco acciones que ayudarán con este primer contacto con los participantes.

### 1

#### Mensaje de bienvenida

Este mensaje tiene como **objetivo** proporcionar la información necesaria para facilitar la integración de los participantes en la formación.



**Incluye:** los datos del tutor, acceso a la plataforma educativa, calendario de actividades (inicio y cierre), tutoriales de acceso y navegación, y el enlace para la Sesión 0 “Bienvenida y presentación”.

Para su **distribución** usarás tu correo electrónico institucional y la herramienta de mensajería masiva **YAMM**. Debe ser **enviado** el mismo día que se entrega la Plantilla de inscripción.



En la carpeta “00\_Plantillas Mensajes  
Trayectos formativos” encontrarás un  
ejemplo de Mensaje de bienvenida.

# 2

## Sesión 0. Bienvenida y presentación.

Como parte de las acciones de bienvenida, se realiza una sesión llamada **Sesión 0 “Bienvenida y presentación”**, y es el punto de partida formal de la formación. En esta sesión, se realiza la presentación del tutor(a) y se proporciona un encuadre general sobre los objetivos, el calendario de actividades y los medios de contacto. Además, se explica el uso del grupo de WhatsApp, así como el acceso y la navegación en la plataforma educativa.



Esta sesión se lleva a cabo en vivo a través de la plataforma YouTube, utilizando herramientas como **Stream Yard** para la transmisión. Es importante agendar la sesión considerando el calendario operativo establecido en la **Propuesta Operativa (POP)** y compartir el enlace con los participantes en el mensaje de bienvenida.

El material base de la sesión es una presentación en Google Slides, que debe incluir los siguientes elementos:

- Título y objetivo de la sesión.
- Lineamientos de participación.
- Agenda del día.
- Encuadre del curso/taller/diplomado.
- Acceso y navegación en la plataforma educativa.
- Datos de contacto con el tutor.



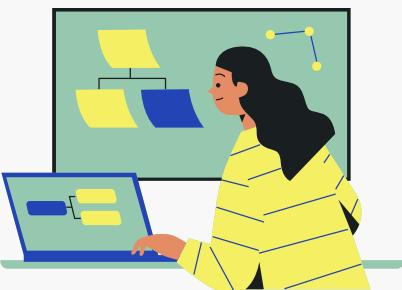
Todos estos materiales se encuentran disponibles en la carpeta “**Formación Docente - Sesión 0**”. Recuerda crear una copia de estos materiales.

# 3

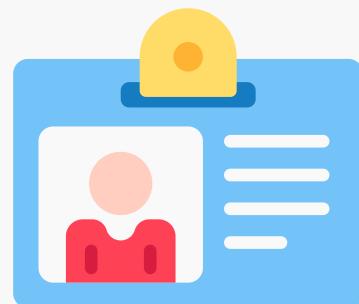
## Revisión del curso en plataforma.

Antes de llevar a cabo la formación, es crucial realizar una revisión detallada del curso en la plataforma educativa para identificar su estructura, contenido y posibles incidencias. Este paso asegura que el tutor pueda brindar una experiencia de navegación clara y precisa durante la Sesión 0.

Al tutor se le proporciona acceso a la plataforma en dos modalidades:



**Usuario Tutor:** Este usuario permite gestionar las inscripciones, revisar el progreso de los participantes y generar reportes.



Cualquier incidencia detectada durante esta revisión debe ser documentada en el archivo **“Incidencias de cursos en la plataforma educativa”** ubicado en la carpeta de **“Formación Docente”**, y notificada a la coordinación para su resolución.



Se recomienda revisar el **módulo 1 “Fundamentos de la tutoría online del curso Tutorización digital con ProFuturo: Potenciando la educación a distancia.**

## 6.3. Sesiones

Las sesiones que complementan el curso, taller o diplomado se basan en la modalidad Blended en línea, una variante del aprendizaje mixto en la que la interacción presencial se reemplaza por sesiones sincrónicas o actividades virtuales en tiempo real.

Para el programa Comprometidos con la educación implementamos tres tipos de sesiones:

1

### Sesión “Bienvenida” o Sesión 0:

Sesión inicial de la formación, se presenta el encuadre general, datos del tutor, forma de trabajo, acceso y navegación en plataforma educativa.

- El enlace se comparte en el Mensaje de Bienvenida.
- Se registra asistencia.
- La sesión se transmite en vivo vía YouTube con el respaldo de la herramienta StreamYard.



Es importante colocar cada uno de los enlaces de tus sesiones en el archivo “Formato de seguimiento” que se encuentra en la carpeta de la formación en la subcarpeta 03 Seguimiento.



2

### Sesión (es) ordinaria (s):

Son las sesiones tecnopedagógicas que están asignadas para la construcción de la actividad de entrega que forma parte de los criterios de evaluación de la formación.



- El enlace se comparte con al menos 24 horas de anticipación a través del grupo de WhatsApp o correo electrónico.
- Se registra asistencia.
- La sesión se transmite en vivo vía YouTube con el respaldo de la herramienta StreamYard.

# 3

## Foro de asesoría:

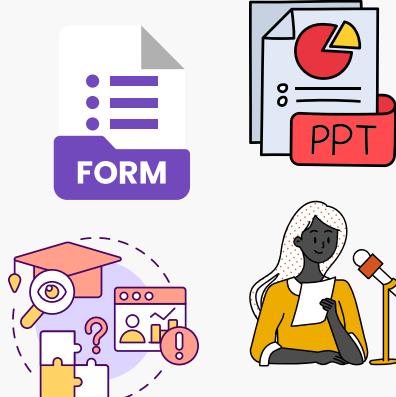
Es un espacio colectivo de atención a dudas por lo que la asistencia es voluntaria y se realizan ocho días después de la sesión ordinaria.

- Las sesiones se realizan en Google Meet o Microsoft Teams.
- No hay registro de asistencia.
- El enlace se comparte a través del grupo de WhatsApp o correo electrónico.



### Las sesiones están acompañadas de materiales y actividades:

- Carta descriptiva
- Presentación
- Guión
- Actividades
- Materiales
- Lista de asistencia.



Las sesiones son programadas con base en calendario de actividades establecido en la Propuesta operativa. Puedes elegir el día y hora de transmisión.



Todos estos **materiales** se encuentran disponibles en la carpeta "**Formación Docente**" en la **subcarpeta de la asignación**".

Recuerda crear una copia de estos materiales.

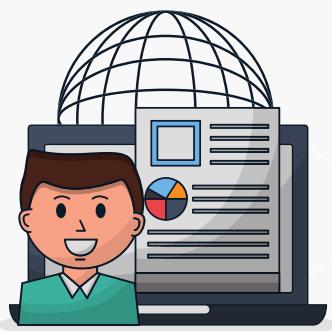
## 6.4. Seguimiento

El seguimiento es una actividad esencial en cada formación asignada, ya que permite monitorear el avance de los participantes y tomar decisiones oportunas para alcanzar los objetivos formativos. Este proceso se apoya en reportes específicos, herramientas tecnológicas y canales de comunicación que facilitan la gestión eficiente y personalizada de cada acción formativa.

### 1

#### Reportes

- Reporte Global



El **Reporte Global** es un archivo centralizado y actualizado en la nube que recopila información cuantitativa sobre el avance de cada formación. Aunque su actualización está a cargo del **Gestor de Plataforma** y la **Líder Nacional**, todos los integrantes del equipo tienen **acceso** en modalidad **Lector para consulta**.



Para alimentarlo, se deben descargar diariamente los informes de **“Finalización del curso”** y **“Participantes”** desde la plataforma educativa y se deben cargar en la carpeta **Informes Plataforma 24-25 que se asigna cada ciclo escolar**. Estos datos permiten identificar el estado de los usuarios como **No iniciado, Iniciado o Aprobado**.



- Reporte Parcial de resultados

El **Reporte Parcial** se elabora semanalmente y se comparte con los aliados para informarles del progreso de los participantes con la finalidad de apoyar a la formación informando a los docentes de manera institucional sobre su progreso. Este reporte puede ser genérico o personalizado según las necesidades del aliado, como en el caso del AEFCM.

#### Reporte de resultados parcial “genérico”:

Usualmente se elabora con la misma información del Reporte Global, con la particularidad de agregar información de la población.



#### Reporte de resultados parcial “personalizado”:

Reporte de resultados parcial personalizado, se alimentará de los informes **“Finalización de actividades”** y **“Participantes”** descargados de la plataforma educativa, la lista de asistencia, organizando toda la información en un archivo de Excel con fórmulas automatizadas,



[Ver ejemplo AQUÍ](#)

Informar al aliado es un gran apoyo durante la formación, ya que posibilita que ellos también den seguimiento para que los participantes comprendan la importancia de la formación.

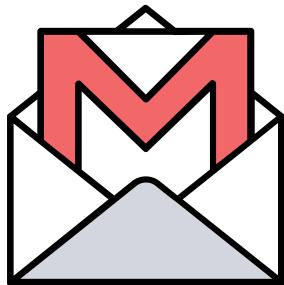
# 2

## Canales de comunicación

Los canales de comunicación institucionales son fundamentales para atender dudas, compartir avances y asegurar una interacción efectiva y cercana con los participantes.

Para el contacto formal con los participantes, los canales de comunicación habilitados en cada formación son:

- Correo electrónico institucional
  - WhatsApp (chat personal y grupo)
  - Telegram (usualmente no se usa pero puede llegar a ser de apoyo).
  - Llamada telefónica.
- Correo Electrónico



El correo institucional es el principal medio de contacto. Existen plantillas predefinidas en la carpeta "00 Plantillas Mensajes Trayectos Formativos" que pueden ser adaptadas según el propósito del mensaje. Para el envío masivo, se recomienda utilizar la herramienta YAMM, que permite personalizar los mensajes.

- WhatsApp

Esta herramienta de mensajería que fortalece la comunicación, haciendo el contacto más directo con los participantes a través de chat privado y grupo de WhatsApp.



Mediante la herramienta WAPI Premium, se envían recordatorios y actualizaciones personalizadas.



Los grupos de WhatsApp, que pueden incluir hasta 1,024 participantes, deben mantenerse cerrados y usar descripciones claras sobre su propósito y horarios de atención.

- Telegram

Esta herramienta de mensajería, así como WhatsApp, fortalece la comunicación, haciendo el contacto más directo con los participantes a través de chat privado.



Esta herramienta se usará solo en caso de emergencia o al no funcionar WhatsApp para los fines que el proyecto requiere.

- Llamada



Las llamadas telefónicas son otra herramienta que ayudará a atender de manera inmediata las dudas de los participantes. Se sugiere:

- Que sea el tutor quien realice la llamada al participante.
- Las llamadas serán atendidas en un horario de 9:00 a 17:00 horas.
- Se sugiere que las llamadas tengan una duración de 5 minutos. Se puede ampliar según sean las necesidades del participante.



Se recomienda revisar el módulo 3 “Comunicación” del curso Tutorización digital con ProFuturo: Potenciando la educación a distancia.

