

# El manual operativo del Tutor-Facilitador



2025

Ateneo Español de México A.C.





# ATENEO ESPAÑOL DE MÉXICO A.C.

Manual Operativo del Tutor-Facilitador.  
2025.

Área Formación Docente.  
Ateneo Español de México A.C.

Este manual fue elaborado con fines  
educativos y de apoyo a los tutores (as) y  
couches del Ateneo Español de México A.C.

## Al lector:

Este documento ha sido elaborado y sistematizado con base en el conocimiento, esfuerzo y dedicación profesional que cada integrante del equipo de Formación Docente del Ateneo Español de México A.C. realiza.

Reconoce y agradece los aportes de quienes fueron parte del proyecto que, con su conocimiento y profesionalismo, brindaron su servicio a la educación desde esta honorable institución.

## Equipo Formación Docente:

- Aldo David Hernández Pérez
- Brenda Gisel Morales Pedroza
- Dalia Fabiola Hernández Escamilla
- Didier López Mimila
- Emmanuel López Flores
- Rosa María Aburto

# ÍNDICE

Presentación

Logros

Introducción

Objetivo

Perfil del Tutor-Facilitador

Ética en la tutoría

Estrategia operativa

Atención a incidencias en la plataforma educativa y casos especiales

Glosario

# 1 Presentación

Comprometidos con la Educación de Fundación Telefónica y Fundación la Caixa es un programa de educación digital que impulsa el desarrollo profesional docente a través del desarrollo de habilidades digitales del siglo XXI.

La estrategia nacional del programa en México se enfoca en formar y acompañar a las y los docentes participantes en la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (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 programa Comprometidos con la Educación se implementa a través de la operación de los proyectos Modelo Integral de Educación Digital (MIED) y Formación Docente en sus dos modalidades: tutorizada y autogestiva.

El objetivo del proyecto Formación Docente es brindar una oferta formativa a distancia enfocada en el desarrollo de habilidades pedagógicas y digitales que favorezcan el desarrollo de las habilidades del siglo XXI en las personas participantes.

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 digitales en los profesores genera un impacto positivo en niños, niñas, adolescentes y jóvenes de México. Esta institución, mediante su área de Formación docente y su equipo multidisciplinario, se compromete con la transformación de la educación en el país, impactando significativamente en el futuro educativo nacional.

## 1.1. Logros

A lo largo de este tiempo, el equipo de Formación Docente del Ateneo Español de México A.C. de la mano con Fundación Telefónica Movistar, hemos trabajado y vivido en 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

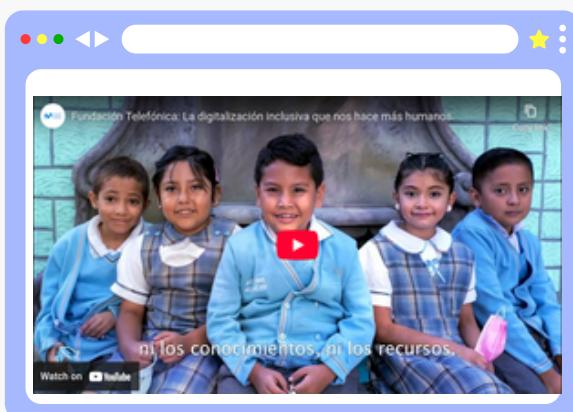


Fundación Telefónica Movistar México, 2022.

[Ver video AQUÍ](#)



2



[Ver video AQUÍ](#)



3



[Logros 2020](#)

Fundación Telefónica Movistar México, 2020.



[Logros 2021](#)

Fundación Telefónica Movistar México, 2021.



[Logros 2022](#)

Fundación Telefónica Movistar México, 2022.



[Logros 2023](#)

Fundación Telefónica Movistar México, 2023.

# 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 participantes.

En esencia, el tutor online actúa como un facilitador, mentor y asesor, proporcionando una estructura y dirección en el proceso formativo de cada docente.

(Tutorización digital con ProFuturo: potenciando la educación a distancia. 2025).

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 docentes 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 docentes.
- **Promover la autonomía del docente:** A través de la tutorización online, los docentes son animados a ser autónomos y autorregulados, lo cual es fundamental para el éxito en el aprendizaje a distancia.

Para los tutores online, comprender las bases de este rol es esencial para garantizar que los docentes 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 docentes 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 docentes 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.



(Tutorización digital con ProFuturo: potenciando la educación a distancia. 2025).

# 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:

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

Este manual está diseñado para ser una herramienta dinámica y de consulta rápida, permite que el tutor (a) 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, áreas afines e ingenierías informáticas, 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 (a) 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 docentes.

## 3. Formación y Acompañamiento:

- Impartir sesiones de formación tecnopedagógica en modalidad síncrona en línea.
- Atender dudas y brindar acompañamiento personalizado a los docentes durante y fuera de las sesiones.

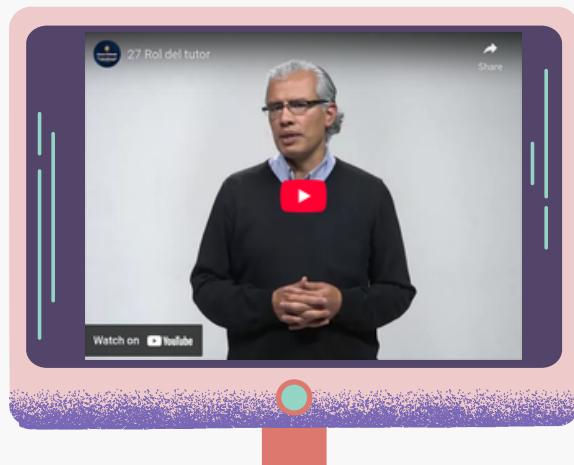
## 5. Seguimiento y Comunicación:

- 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.



Dirección de Tecnologías y Virtualidad, 2017.

## **8. Comunicar avances periódicos a la Líder nacional 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 (a) 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 online 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 (a) como para el docente participante.

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



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

- **Organización y gestión del tiempo:** La planificación adecuada es clave para el éxito de la tutoría. El tutor (a) 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.



(Tutorización digital con ProFuturo: potenciando la educación a distancia. 2025).



- **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 (a) 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 (a) 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 online es un conjunto de principios que guían la actitud y el comportamiento del tutor (a), 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.

(Tutorización digital con ProFuturo: potenciando la educación a distancia. 2025).

# 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 procesos, actividades y recursos 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 (a) recopila la información de avance de los docentes 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 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 docentes 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 docente 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 (BBDD)**” 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 Líder nacional.



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.

2

Es necesario tener lista la “**Plantilla de inscripción (BBDD)**” en el tiempo establecido para evitar contratiempos con la inscripción de usuarios en la plataforma educativa. Notifica a la Líder Nacional, cuando el archivo esté listo.



- 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 vía correo electrónico para gestionar las inscripciones.
- Toma en cuenta que este proceso puede tardar hasta 8 días hábiles en ser atendido.

## 6.2. Bienvenida

La atención formativa del tutor (a) 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.



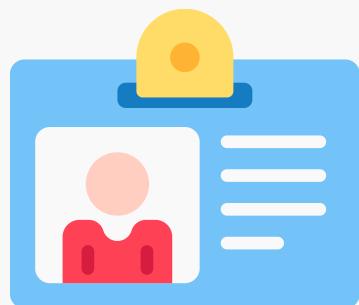
Todos estos materiales se encuentran disponibles en la carpeta "**Formación Docente - Sesión 0**". Recuerda crear una copia de estos materiales.

# 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 Estudiante:** Este usuario te ayudará para simular la experiencia de los participantes durante la Sesión 0.



**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.

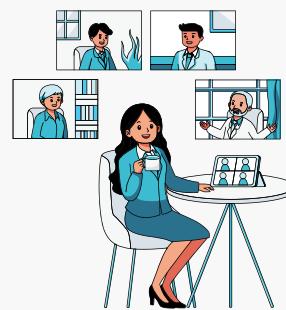
- El enlace se comparte en el [Mensaje de Bienvenida](#).
- Se registra asistencia.
- La sesión se transmite en vivo vía YouTube con el respaldo de la herramienta [StreamYard](#).



### 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

## Sesión Asesoría personalizada:

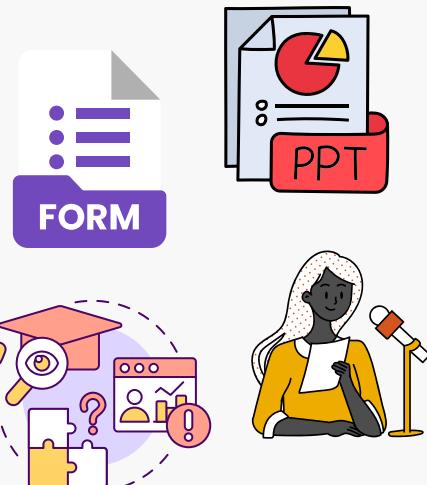
Es un espacio colectivo de atención a dudas por lo que la asistencia es voluntaria y se realizan ocho días después de la sesión ordinaria.

- 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 y 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.

# Ejemplo de Sesiones:

Te recomendamos la revisión del siguiente material videográfico que te ayudará a visualizar algunas sesiones ordinarias que se han implementando:

## Sesión 0. "Bienvenida"



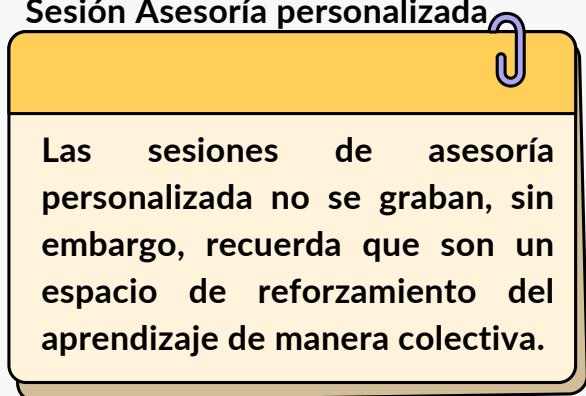
## Sesión Ordinaria



## Sesión Ordinaria



## Sesión Asesoría personalizada



Recuerda que podrás dar rienda suelta a tu creatividad e innovación en las sesiones según sea necesario.

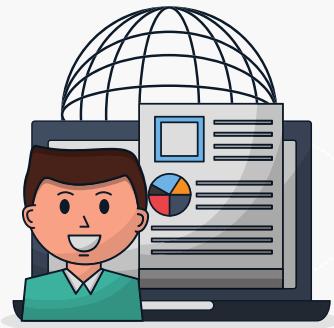
## 6.4. Seguimiento

El seguimiento es una actividad esencial en cada formación asignada, ya que permite monitorear el avance de los docentes 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 de la 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](#)

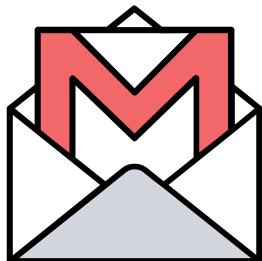


Informar al aliado es un gran apoyo durante la formación, ya que posibilita que ellos también den seguimiento para que los docentes comprendan la importancia de la formación.

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.

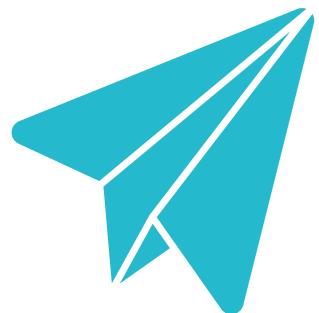


Los grupos de WhatsApp, que pueden incluir hasta 1,024 participantes, deben mantenerse cerrados y usar descripciones claras sobre su propósito y horarios de atención.

- **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 (a) quien realice la llamada al participante.
- Las llamadas sean atendidas en un horario de 9:00 a 17:00 horas.
- Las llamadas tengan una duración breve asegurándose que la duda del docente quede resuelta.



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

# 3

## Archivo de seguimiento

El Archivo de seguimiento es un documento que permite reportar el número de sesiones que se realizaron a lo largo de la acción formativa y de la cantidad de participantes que ingresaron a la sesión de manera síncrona y asíncrona.

El archivo se divide en tres pestañas:

- **Reporte de sesiones:**



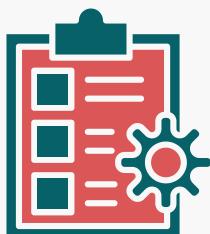
Recupera la información general de la sesión como: región, métricas, desarrollo de talleres que incluye la fecha de impartición, horas de formación, población, grupo, nombre del coach, tema, número de asistentes, liga del formulario, curso, enlace de la sesión.

- **Asistencia:**

En este apartado se registra el número de asistencias por participante. Por lo que se colocará el grupo, correo electrónico y nombre completo del participante.



- **Listas:**



Al ser un documento vinculado a las otras hojas de cálculo, se debe colocar: correo electrónico, nombre del participante, apellidos del participante. Este apartado también te ayudará a detectar si algún correo electrónico es erróneo.

En caso de que el archivo no se actualice automáticamente, comunícate con el Gestor de la plataforma para solicitar apoyo.

## 6.5. Resultados

Los resultados obtenidos de las poblaciones asignadas son el último momento de las formaciones. Dentro de este periodo hay cuatro aspectos que el tutor debe tomar en cuenta para la elaboración de los reportes correspondientes: Evaluación de productos, Entrega de resultados al participante, Entrega de resultados al aliado y Encuesta de valoración.

### 1

#### Evaluación actividades finales

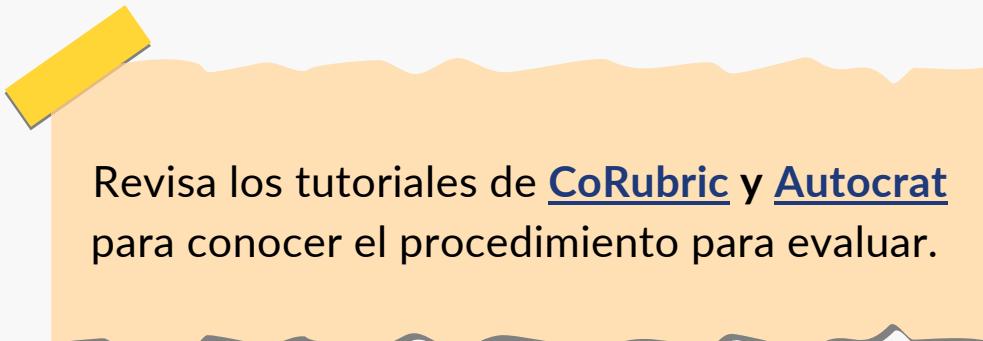
En toda formación, sea taller, curso o diplomado, los docentes deben entregar una actividad final. En términos generales, la actividad está relacionada con el contenido del curso que se revisará en la plataforma educativa, sin embargo, puede tener variaciones, por lo que, es importante que revises la ficha técnica de la formación y la carta descriptiva para identificar el tipo de actividad que se está solicitando.

Según sea el tipo de formación asignada, es la forma de evaluar, por ejemplo:



#### Diplomado Creación de Recursos Multimedia para Experiencias Memorables de Aprendizaje:

En el último bloque del diplomado, los docentes deben entregar un portafolio de evidencias, el cual es evaluado a partir de una **rúbrica personalizada**. Para ello se usan dos herramientas de evaluación: [Corubrics](#) y [Autocrat](#).

Revisa los tutoriales de [CoRubric](#) y [Autocrat](#) para conocer el procedimiento para evaluar.



En la carpeta correspondiente al Diplomado podrás localizar los archivos: [Rubrica de evaluación](#) y las plantillas ["Generador de lista de cotejo"](#) e ["Instrumento Portafolio"](#) que te serán de apoyo para evaluar en [Autocrat](#).



## Talleres y Cursos.

Los cursos y talleres incluyen una actividad final, cuyo contenido depende de los temas abordados. La evaluación se realiza con los criterios “Entregado” o “No entregado”; sin embargo, esto no significa que las actividades no sean revisadas.

Cada actividad debe evaluarse individualmente para verificar que haya sido entregada correctamente. Si se detecta alguna inconsistencia, es importante comunicarse con el participante para que realice las correcciones necesarias antes de que finalice el periodo de evaluación.



## Nota

Si el participante **no atiende** la solicitud de modificación, la actividad se calificará con el porcentaje que le corresponde y se registrará una nota en la columna de observaciones en el reporte de **Entrega final al aliado**, así como en el reporte de Entrega de resultados que se le hará llegar al participante.

## 2

### Entrega de resultados al participante

Al finalizar el periodo de evaluación que está establecido en el calendario de actividades en la **Propuesta Operativa** de la formación asignada, el tutor (a) deberá enviar los resultados obtenidos a los participantes. Para ello se usará una **plantilla de entrega de resultados**, y la información se enviará vía correo electrónico apoyándose de la herramienta **YAMM**.

La Entrega de resultados al participante debe realizarse con al menos dos días antes de la Entrega del reporte final del aliado.

Previo a la Entrega del Informe de resultados al aliado podrás realizar observaciones o corrección de datos.

## 3

### Entrega de resultados al aliado

La fecha de entrega del informe de resultados al aliado es acordada entre la Líder Nacional y el aliado. Según este acuerdo, pueden establecerse especificaciones sobre la información proporcionada, por lo que el archivo de entrega podría diferir del utilizado en otras formaciones.

El informe debe ser cargado en la subcarpeta **“Informes”** dentro de la carpeta de la formación. Una vez colocado, es necesario notificar a la Líder Nacional, quien revisará el documento y verificará que todos los datos sean correctos.

Deberás cargar los formularios de asistencia y formulario de entrega de actividades finales en la carpeta de la formación, subcarpeta “Evidencias”.

#### Encuesta de valoración

Como parte del proceso de evaluación y con fines de mejoramiento del programa, se solicitará a los docentes la valoración del trayecto formativo y del tutor (a), a través de una Encuesta de valoración que debe ser compartida vía el grupo de WhatsApp o correo electrónico. La Líder Nacional es quien proporciona el enlace al formulario.

# 7

# Atención a incidencias en la plataforma educativa y casos especiales

## 1

### Atención a incidencias

La atención de incidencias en la plataforma educativa se realiza de manera oportuna para garantizar una experiencia de usuario óptima. Cualquier falla técnica, error en el acceso o problema con el contenido debe ser reportado de inmediato para su análisis y solución.

El procedimiento es:

1. El tutor (a) identifica la incidencia.
2. El tutor (a) toma evidencia de la incidencia (captura de pantalla en foto y video lo más detallado posible) y la registra en el archivo de incidencias.
3. El tutor (a) notifica vía e-mail sobre la incidencia a la Líder Nacional y al gestor de la plataforma educativa.
4. El Gestor enviará la incidencia a Soporte ProFuturo.
5. Soporte ProFuturo revisará la incidencia y enviará el reporte de resultados al Gestor de la plataforma.
6. El Gestor de la plataforma notificará al tutor (a) y a la Líder Nacional vía email.
7. El tutor (a) deberá corroborar que la incidencia haya sido solucionada y en caso de encontrar nuevamente la incidencia, repetirá el procedimiento para dar aviso del problema.

Es fundamental que cada caso sea reportado en tiempo y forma para ofrecer la mejor solución posible, asegurando que todos los usuarios puedan continuar con su proceso de formación sin contratiempos.

# Archivo reporte de incidencias

El **Archivo de reporte de incidencias** es un documento compartido donde podrás tomar nota de las incidencias detectadas en los cursos revisados o formaciones que están en operación y que han presentado alguna incidencia.

En el archivo se recupera la siguiente información:

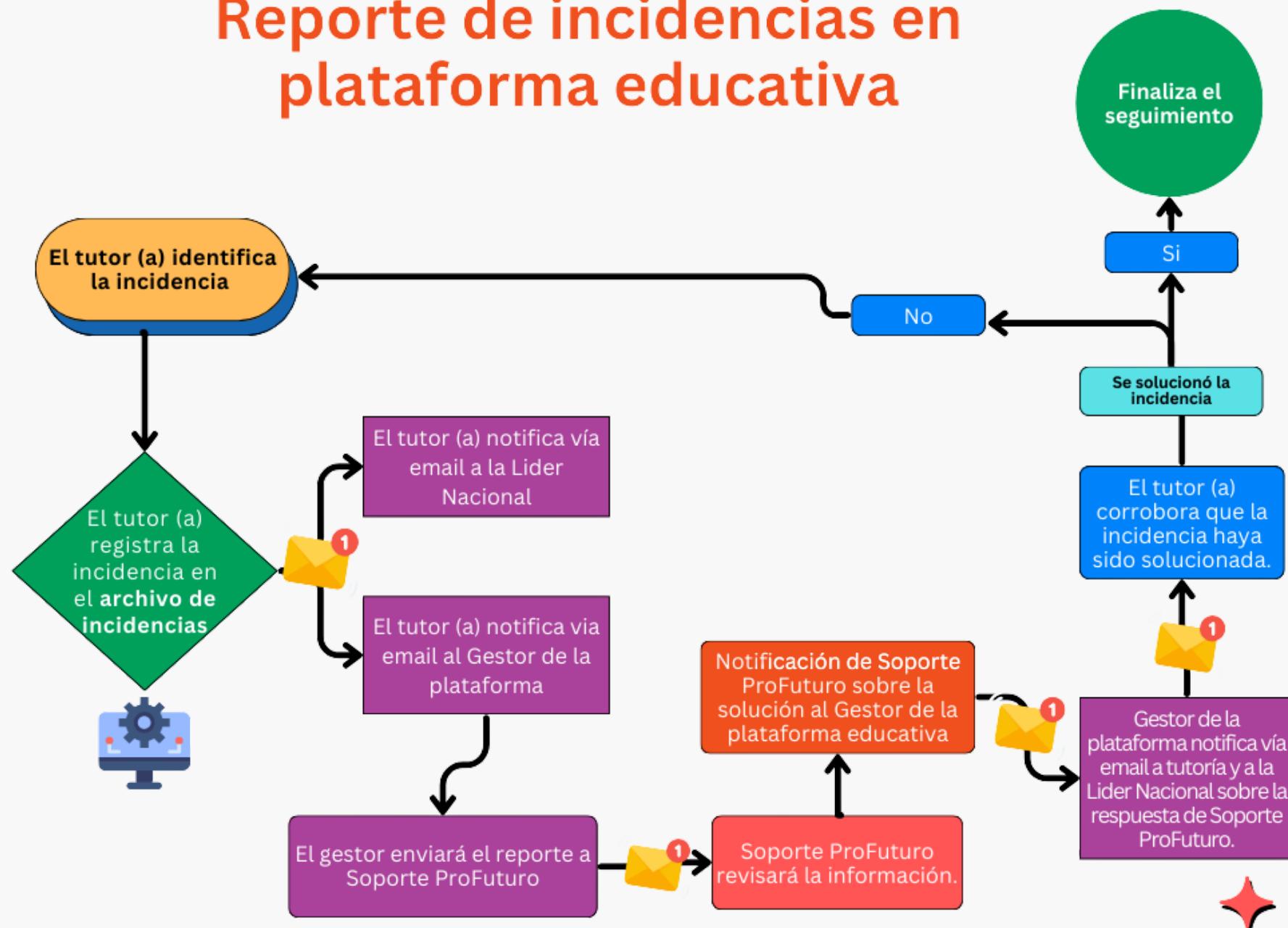
- Fecha
- Tutor (a)
- Trayecto Formativo
- Módulo
- Descripción de la incidencia
- Evidencia o captura de pantalla de la incidencia

Recuerda ser lo más meticuloso posible con la información.

A	B	C	D	E	F	
1	Fecha de reporte	Tutor/a	Trayecto formativo	Módulo	Descripción de la incidencia	Favor de colocar evidencia/captura de pantalla
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

Imagen descriptiva del archivo.

# Reporte de incidencias en plataforma educativa



# 2

## Atención a casos especiales

Otros posibles casos que se pueden presentar durante los trayectos formativos, son aquellos donde se requiere de poner especial atención a la mediación con los participantes. Por "Caso especial", entenderemos aquellas situaciones donde la integridad y la seguridad de tutoría se vea en un posible estado de vulnerabilidad.

Por lo anterior:



Es importante que el tutor (a) se encuentre preparado para ofrecer y dar soluciones asertivas que se encuentren dentro del marco del respeto y seguridad hacia quienes atienden los trayectos formativos y de los participantes.

Cualquiera que sea la situación, el tutor (a) deberá tomar evidencia de la situación y notificar inmediatamente a la Líder Nacional vía correo electrónico y vía llamada telefónica para que se pueda encontrar la mejor solución bajo el marco del respeto, asertividad y seguridad de los actores involucrados.



Durante la atención a casos especiales, es necesario que el tutor (a) se mantenga ecuánime para poder mediar el tema que se está presentando. Recomendamos la revisión del curso "[Comunicación afectiva en el aula](#)" y el video sobre [Educación para la convivencia y resolución de conflictos](#).

# Archivo reporte casos especiales

El **Archivo de reporte de casos especiales** es un documento compartido donde podrás reportar los casos especiales presentados durante algún trayecto formativo.

En el archivo se recupera la siguiente información:

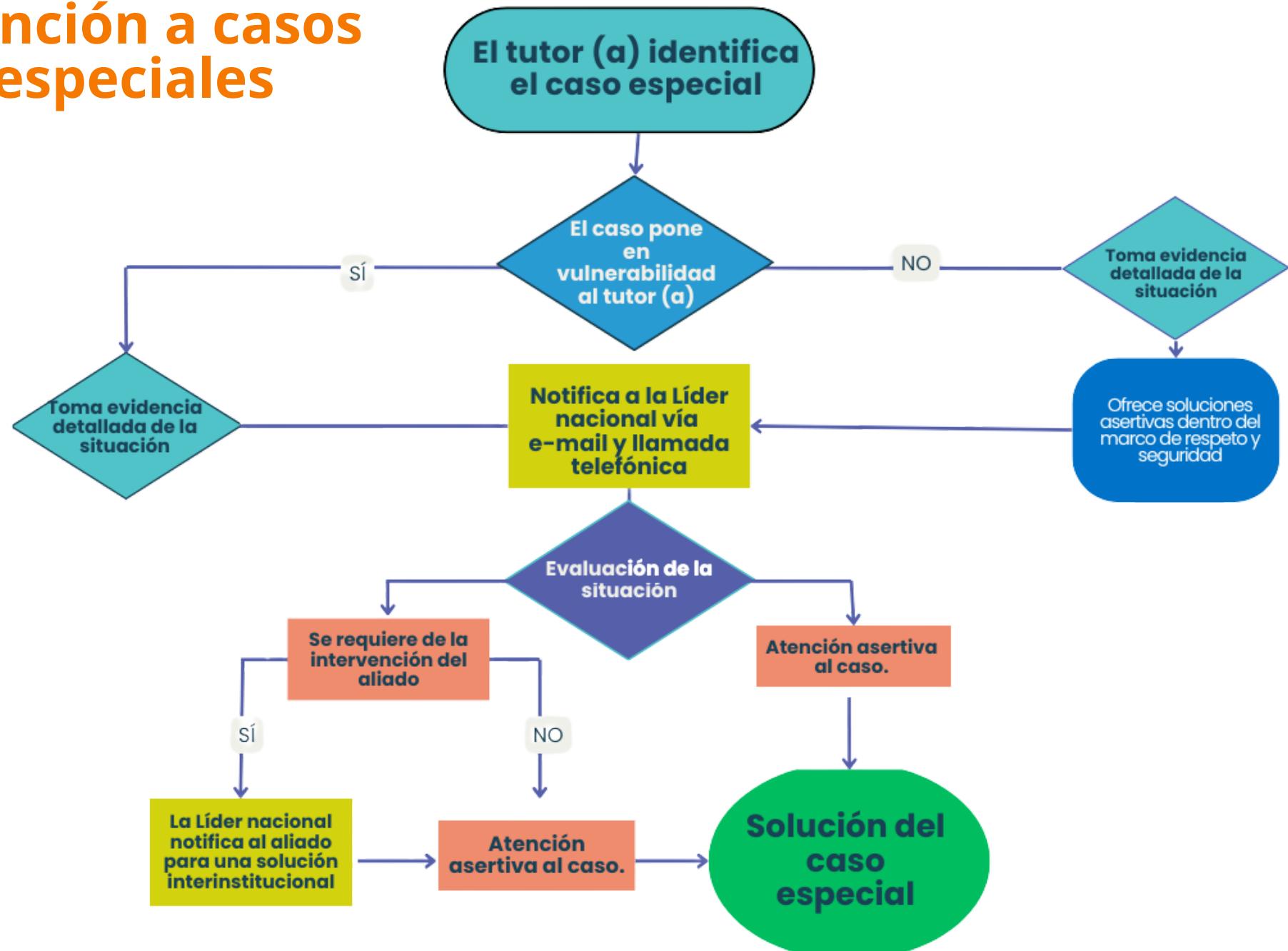
- Fecha
- Tutor (a)
- Trayecto Formativo
- Población
- Descripción del caso
- Evidencia o captura de pantalla de la incidencia
- Solución

Recuerda ser lo más meticuloso posible con la información.

C3	A	B	C	D	E	F	G
1	Fecha de reporte	Tutor/a	Trayecto formativo	Población	Descripción del caso	Favor de colocar evidencia/captura de pantalla	Solución
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Imagen descriptiva del archivo.

# Atención a casos especiales



# 8 Glosario

Este glosario tiene la finalidad de ofrecer mejores acercamientos a la tutoría con respecto a los términos que en este manual se manejan.

## A

Acompañamiento: Proceso de apoyo continuo que brinda el tutor a los participantes durante su formación.

- Aliado: Autoridad educativa de la Secretaría de Educación Pública (Federal o Estatal) con la que se establece colaboración para implementar trayectos formativos.
- Asignación de formaciones: Proceso mediante el cual se designan cursos, talleres o diplomados a un tutor.
- Atención a incidencias: Procedimiento para identificar, reportar y solucionar problemas técnicos o administrativos en la plataforma educativa.
- Atención a casos especiales: Situaciones en las que la seguridad o integridad del tutor o los participantes puede estar en riesgo, requiriendo mediación especial.
- Autocrat: Herramienta utilizada para automatizar la generación y envío de documentos, como listas de cotejo o reportes de evaluación
- Archivo de seguimiento: Documento donde se registran las sesiones realizadas, asistencia de los participantes y métricas de la formación..

## B

Blended Learning: Modelo de aprendizaje mixto que combina sesiones en línea con actividades virtuales en tiempo real.

- Bouncer: Herramienta utilizada para validar la precisión de los correos electrónicos de los participantes inscritos en una formación.

## C

Calendario de actividades: Documento que establece las fechas clave del proceso formativo.

- Canales de comunicación: Medios utilizados para la interacción entre tutor y participantes, como correo institucional, WhatsApp, Telegram y llamadas telefónicas.
- Carta descriptiva: Documento que detalla los objetivos, contenidos y actividades de una formación.
- Comunicación sincrónica: Interacción en tiempo real entre tutor y participantes, como videollamadas o chats en vivo.
- Comunicación asincrónica: Comunicación diferida, como correos electrónicos o foros, donde la respuesta no es inmediata.
- Correo institucional: Medio principal de comunicación formal entre tutores y participantes.
- CoRubrics: Herramienta digital utilizada para evaluar productos finales de los participantes con base en rúbricas personalizadas.
- Curso en plataforma: Espacio virtual donde se encuentra el contenido educativo, evaluaciones y actividades formativas.



**D**iplomado: Formación avanzada con duración y estructura definida, enfocada en el desarrollo de competencias específicas, su duración de 120 hrs. como mínimo.

**E**ncuesta de validación: Instrumento utilizado para evaluar la percepción de los participantes sobre el curso y el tutor.  
Estrategia operativa: Plan de acción para la ejecución eficiente de los procesos educativos.  
Evaluación de productos: Proceso en el que el tutor revisa y califica las actividades finales de los participantes.

**F**oro de asesoría: Espacio en línea donde los participantes pueden resolver dudas con el tutor.  
Formato de seguimiento: Documento donde el tutor registra los enlaces de sus sesiones y el seguimiento de los participantes.

**G**estor de la plataforma educativa: Persona encargada de administrar la plataforma digital donde se desarrollan las formaciones.

**I**ncidencia: Problema técnico o administrativo que afecta el desarrollo normal del curso y debe ser reportado.

**L**ista de participantes: Registro de las personas inscritas en un curso o taller.

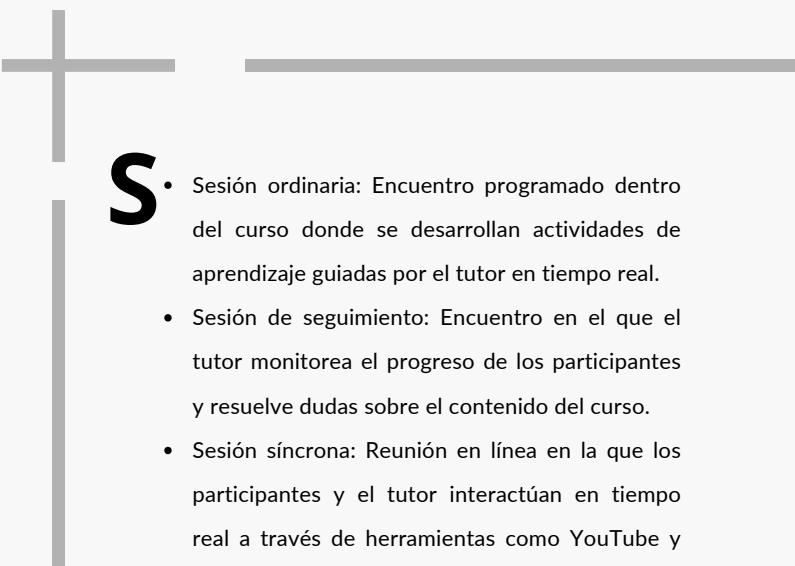
**M**anual del Tutor-Facilitador: Documento que guía a los tutores en sus funciones y responsabilidades dentro del programa formativo.  
Mensaje de bienvenida: Comunicación inicial enviada a los participantes para proporcionar información clave sobre la formación.

- Monitoreo: Seguimiento del avance de los participantes dentro del curso mediante reportes y observaciones.

**P**lataforma educativa: Entorno virtual donde se desarrollan las actividades de formación y comunicación entre tutores y participantes.  
Propuesta Operativa (POP): Documento que contiene la ficha técnica de la formación, el calendario de actividades y las responsabilidades del tutor.  
Plantilla de inscripción: Documento en el que se registran los datos de los participantes para darlos de alta en la plataforma educativa.

**R**eporte de incidencias: Documento donde se registran los problemas técnicos o administrativos detectados en la plataforma.  
Reporte Global: Archivo centralizado que recopila información sobre el avance de todas las formaciones en curso.  
Reporte Parcial de Resultados: Documento que informa sobre el progreso de los participantes y puede ser personalizado o genérico.  
Rubrica: Instrumento de evaluación que define los criterios para calificar una actividad o producto final.

**S**eguimiento formativo: Supervisión y orientación del tutor hacia los participantes para garantizar su progreso en la formación.  
Sesión 0: Encuentro inicial en el que se presenta la formación, los lineamientos y la plataforma educativa.



## S

- Sesión ordinaria: Encuentro programado dentro del curso donde se desarrollan actividades de aprendizaje guiadas por el tutor en tiempo real.
- Sesión de seguimiento: Encuentro en el que el tutor monitorea el progreso de los participantes y resuelve dudas sobre el contenido del curso.
- Sesión síncrona: Reunión en línea en la que los participantes y el tutor interactúan en tiempo real a través de herramientas como YouTube y StreamYard.
- StreamYard: Plataforma utilizada para transmitir sesiones en vivo a través de YouTube.

## T

- Tutor-Facilitador: Profesional encargado de guiar, acompañar y evaluar a los participantes en su proceso de formación en línea.
- Tutorización online: Proceso de enseñanza-aprendizaje en el que un tutor facilita y acompaña la formación a distancia.
- Telegram: Aplicación de mensajería utilizada como alternativa a WhatsApp en caso de emergencia.

## U

- Usuario Estudiante: Perfil en la plataforma educativa que permite al tutor experimentar la formación desde la perspectiva del participante.
- Usuario Tutor: Perfil en la plataforma educativa que permite al tutor gestionar inscripciones, revisar el progreso de los participantes y generar reportes.

## W

- WAPI Premium: Herramienta utilizada para enviar mensajes automatizados y recordatorios a los participantes a través de WhatsApp.
- WhatsApp: Aplicación de mensajería utilizada para mantener contacto con los participantes, compartir información y enviar recordatorios.

## Y

- YAMM (Yet Another Mail Merge): Herramienta utilizada para el envío masivo y personalizado de correos electrónicos a los participantes.

Manual Operativo del Tutor-Facilitador.  
2025.

Área Formación Docente.  
Ateneo Español de México A.C.

Elaborado por Equipo Formación Docente.  
Sistematización y diseño Brenda Morales.  
Revisión y supervisión Dalia Hernández