

Anexo 5.

Perfil del personal técnico (administrador de la plataforma)

Conceptos

Entiéndase como plataforma, LMS (Learning Management System), espacio virtual o campus virtual el software donde se concentra la gestión académica de los materiales de estudio, simuladores, actividades interactivas, descargas o visualización de audio y video que faciliten el autoaprendizaje. La plataforma debe utilizar herramientas de comunicación tales como: calendario de actividades, foros, correo electrónico, pizarra de anuncios, libros de calificaciones, wikis o blogs (documentos integradores del curso donde los alumnos coloquen sus propias definiciones), salas de conversación (chats), ya sean en modo texto o video. Algunos espacios virtuales serán capaces de transmitir videoconferencia, dependiendo de la infraestructura tecnológica con la que cuente la institución, ya sea rentada (outsourcing) o propia.

La plataforma tendrá la capacidad de trabajar con bases de datos que albergue cuentas de usuarios, tanto para alumnos, profesores, administradores del software y autoridades educativas y administrativas de la institución.

Por lo tanto, el personal técnico estará conformado por expertos en diseño gráfico, diseño de páginas Web, manejo de redes locales (LAN) y redes amplias (WAN), administración de bases de datos y soporte técnico.

Perfil profesional del personal técnico

Además de una carrera en el área de los sistemas computacionales, deberá acreditar una experiencia mínima de dos años en:

- Instalación y administración de redes LAN y WAN; cableadas e inalámbricas.
- Detección y corrección de fallas en redes LAN y WAN.
- Instalación, administración y mantenimiento de servidores de red y servidores WEB.
- Instalación, administración y mantenimiento de plataformas LMS (Learning Management System), tales como blackboard, moodle, o afines.
- Administración de esquemas de seguridad en informática.

Es muy conveniente para las instituciones verificar antes de su contratación que el personal técnico tenga cualidades de responsabilidad, asertividad y proactividad.

Funciones del personal técnico:

- Instalar y dar mantenimiento a servidores y equipo de cómputo de la institución que se haya dispuesto para la prestación del servicio del programa en línea.
- Garantizar la operación ininterrumpida de la plataforma, la conexión a internet, el acceso a la red, la administración del LMS, la administración de cuentas de usuarios y la creación de grupos en la plataforma.
- Administrar las cuentas de los usuarios en el acceso a bibliotecas virtuales.
- Dar soporte técnico a todos los usuarios (alumnos, académicos, administrativos) del programa en línea. El soporte debe darse a través de un equipo de técnicos que asegure la pronta y adecuada respuesta a los usuarios.
- Manejo de esquemas de seguridad e integridad de la información y los equipos de cómputo.
- Diseño y mantenimiento del portal institucional de la modalidad no presencial.
- Impartir capacitación a profesores, alumnos y personal administrativo sobre los siguientes temas:
 - Tecnologías de la información y comunicación empleadas en la educación a distancia, tales como chat, foros de discusión, videoconferencias y uso de la plataforma LMS.
 - Manejo de equipo de cómputo.
 - Uso de software de generación de documentos, hojas de cálculo, presentaciones electrónicas.
 - Manejo de correo electrónico.
 - Acceso a salas de charla (chats), foros de discusión.
 - Manejo de herramientas de productividad en la informática como antivirus.
 - Descarga e instalación de plug-ins: acrobat, flash, e-paper, winzip, winrar, etc.

Capacidades

- Administrar el uso de la plataforma como espacio de desarrollo de cursos en línea.
- Apoyar al experto en contenidos y al diseñador instruccional a traducir en formato electrónico los contenidos de los cursos en ambientes virtuales.
- Desarrollar en formato electrónico los materiales de estudio interactivos preestablecidos y emitidos por el experto en contenidos y el diseñador instruccional utilizando las potencialidades de las TIC que faciliten el autoaprendizaje.
- Mantener actualizadas bases de datos de usuarios.
- Mantener en operación la infraestructura tanto de hardware y de software para garantizar la operación del programa virtual.
- Proveer de seguridad y confidencialidad a la información de los usuarios de la plataforma.
- Generar programas de respaldo de la información del campus virtual.