



Anexo 5

Ficha informativa detalle plataforma e-learning MIM

1. Introducción:

La plataforma e-learning del MIM, denominada aula virtual, fue desarrollada el año 2020, debido a la necesidad de virtualización de la experiencia de capacitación docente del Programa de Formación Continua para Profesores del MIM, creado en 2004. A la fecha cuenta con 4 cursos e-learning y recursos asociados.

Los cursos que se dictan tiene una duración para los profesores-alumnos/as de 10 días hábiles, módulos de trabajo asincrónicos, 4 clases sincrónicas, recursos de apoyo, encuesta de satisfacción y certificado para quienes concluyan el curso.

2. Especificaciones técnicas plataforma:

A continuación, se entrega las especificaciones de las características técnicas de la plataforma de MIM

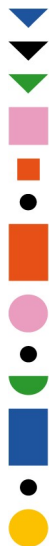
La plataforma está implementada en Moodle versión 3.5, originalmente, pero actualizada a 3.9 a la fecha. Asimismo, cuenta con una arquitectura y características técnicas para poder tener 200 usuarios concurrente y 1000 usuarios registrados.

2.1. Características generales de la plataforma

a) Hardware del servidor:

- CPU: 8 núcleos
- RAM: 8 GB
- Disco: 480 GB SSD

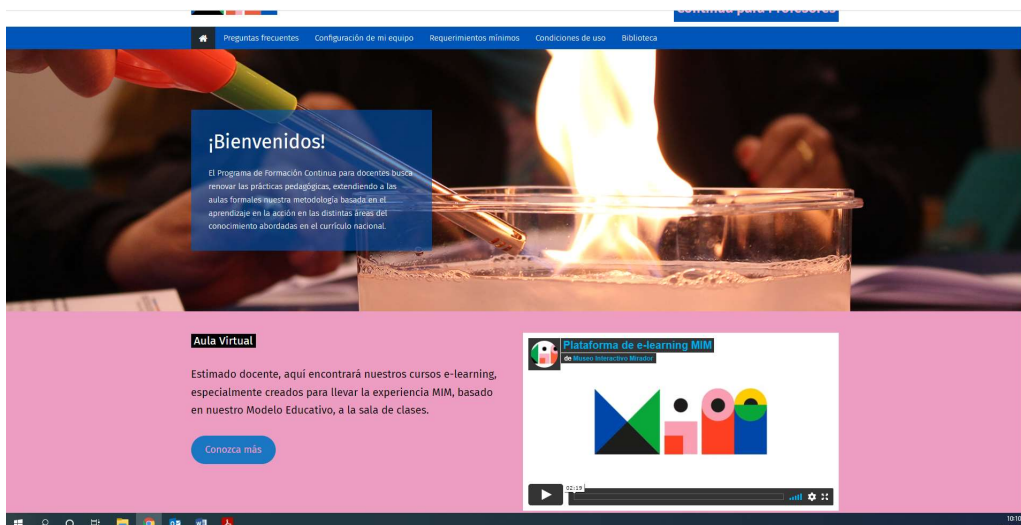




b) Software:

- Sistema operativo.
- Base de datos.
- Lenguaje de programación.
- Servidor WEB.

La plataforma MIM se encuentra alojada en el dominio: www.capacitacionprofesoresmim.cl Posee integración de la herramienta Microsoft Teams a Moodle permitiendo habilitar módulos de clases virtuales sincrónicas y disponibilidad del material educativo desde la aplicación para aquellos usuarios que sean parte del directorio activo de la institución.



2.2. Video Introductorio.

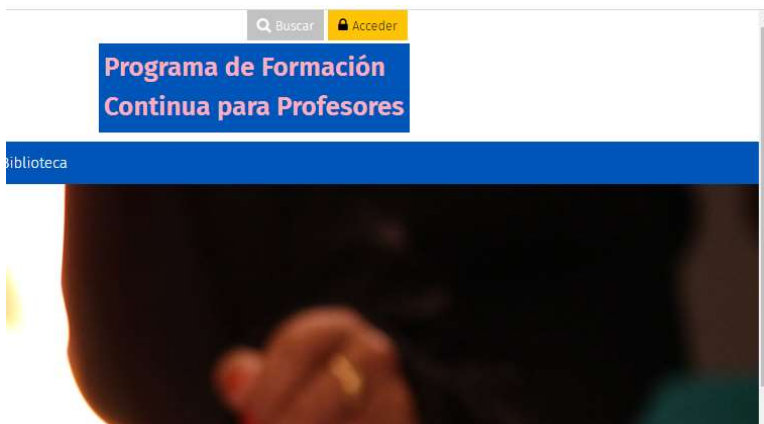
La plataforma cuenta con un video animado de 2 minutos aproximadamente de duración, que presenta el programa, el cual está alojada en la cuenta de VIMEO del MIM, donde además se alojan una vez que son ejecutadas las clases sincrónicas de MIM, así como todo video que se muestra en esta plataforma.





2.3. Acceso profesores alumnos/as

La plataforma cuenta en su página de inicio con el acceso a la sesión que a cada profesor-alumno/a le corresponde. En caso de inconvenientes con el acceso, el servicio de mesa de ayuda se encarga de dar solución como tb. a cualquier otro inconveniente con el desarrollo del curso en plataforma.



3. Especificaciones de los servicios asociados a la plataforma

3.1. Mesa de ayuda:

Este servicio comprende lo siguiente:

Dar respuesta a las dudas generales sobre uso y características de la plataforma y sistema e-Learning, y todo lo relativo a la marcha general del curso, incluyendo forma de acceso al curso, uso de las operaciones básicas, nombre y contacto del o los tutores, fechas de inicio y término del curso, y solución de preguntas frecuentes.

Mesa de ayuda se hace cargo del seguimiento al alumno, de acuerdo a los siguientes servicios:

a) Acciones relacionadas al curso:

- **Acciones previas al inicio del curso**



- Administración del curso en plataforma (entrar diariamente al curso para ver su evolución).
- Inscripción, alta, baja y modificación de participantes.
- Creación de foros, cuestionarios y todos los recursos y actividades que intervengan en plataforma, incluyendo guías del alumno, planificación, manual etc.
- Subida del contenido SCORM a la plataforma e-Learning.
- Configuración de la encuesta de satisfacción y certificado del curso.

- **Acciones durante el curso**

- Mails de seguimiento a los alumnos en la primera y tercera semana del curso.
- Elaboración de informes en Excel en la primera y tercera semana del curso.

- **Acciones posteriores al curso**

- Elaboración del informe final del curso (asistencia, tiempos de conexión, cumplimiento de tareas, porcentaje de avance, entre otros)

b) Tiempos de resolución

El tiempo de respuesta para la solución será proporcional al nivel de criticidad, no siendo en ningún caso superior a lo expresado en la siguiente tabla. El tiempo de resolución se inicia en el momento en el que queda registrado el ticket en el sistema de la Mesa de Ayuda.





Críticidad	Detalle	Tiempo máximo de respuesta
Baja	<p>Se entiende por error de baja criticidad aquel que no afecta al correcto funcionamiento del sistema y permite su continuidad operativa, no afectando las actividades críticas del sistema.</p> <p>Se relaciona con errores de texto, estilo, imágenes, colores y fallos de pequeño calado, entre otros.</p>	24 horas continuas
Media	<p>Se entiende por error de criticidad media aquel que afecta al uso normal del sistema por parte de los usuarios, les permite acceder de manera parcial al servicio, pero no afecta las actividades críticas de la actividad impartida. Se relaciona con errores de funcionalidad, de acceso a una sección o información determinada y problemas de visualización que impiden la correcta navegación por la aplicación, entre otros.</p>	12 horas continuas
Alta	<p>Se entiende error de criticidad alta aquel que imposibilita el acceso a la aplicación por parte de todos los usuarios, afectando las actividades críticas de la impartición de cursos. Se relaciona con errores generales del sistema, caída de la plataforma, entre otros.</p>	*3 horas continuas



	Los eventos que se produzcan de esta naturaleza serán comunicados directamente a la contraparte técnica. Cabe señalar que la empresa debe contar con servidor de reemplazo en caso de que se extienda por más de 3 horas la caída de la plataforma u otro problema de esta envergadura.	
--	--	--

3.2. Servicio de bolsa de horas

Las consultas y servicios que se pueden utilizar en la bolsa se explican a continuación:

- Ayuda con configuración y gestión de la plataforma;
- Configuración de cursos;
- Inscripción de usuarios;
- Desarrollo de informes a medida;
- Consultas de tutores o relatores centralizado por contraparte de MIM.
- Instalación de plugins;
- Entre otros relacionados con la administración y gestión de la plataforma y mesa de ayuda.

- **Soporte Tecnológico de la plataforma:**

- Integración con bases de datos externas
- Migración de la plataforma a otros servidores
- Realización de respaldos bajo demanda
- Integración y/o evaluación de nuevas extensiones
- Realización de consultas directamente a la base de datos
- Realización de despliegues de la plataforma en alta disponibilidad
- Realización de Pruebas de stress y de carga
- Realización de Pruebas de ciberseguridad bajo demanda y contrainformes a pruebas realizadas por terceros.



3.3. Hosting

Hosting de la Plataforma LMS Moodle en los servidores gestionados por la empresa a la que se le adjudique la propuesta.

El hosting debe incluir certificado digital que autentica la identidad de un sitio web y habilita una conexión cifrada SSL (Secure Sockets Layer. Este certificado tiene que ser compatible con plataforma e-learning propuesta.

4. Curso

Para el desarrollo del curso se requieren contar con los siguientes recursos disponibles, que pueden ser utilizados:

4.1. Recursos generales

Set de distintos tipos de Ejercicios de autoevaluación, posibles de usar al largo del curso.

4.2. Utilidades de estudio

Con el fin de felicitar el estudio, es necesario contar con notas, subrayado, marcadores.

4.3. Recursos específicos

- Se requiere contar con recursos gráficos para generar diafragmas, secuencias temporales y mapas mentales, con la posibilidad de que el alumno o alumna pueda interactuar con ellos.
- Mapas o escenarios interactivos simples para contextualizar información relacionándola con esquemas, escenas, mapas, entre otros.
- Diálogos estilo roleplay para realizar diseños interactivos con ramificaciones, donde el alumno o alumna toma decisiones y va avanzando en el diálogo. Incorpora ejercicios para que se puedan guiar al alumno en el proceso.

- Pizarra interactiva para contar con representaciones de diversos elementos y flujos, en una secuencia, en un diálogo.

4.4. Desarrollo de videos

Los videos deben contemplar animaciones, grabaciones con y sin actores, videos interactivos con actores, subtítulos. Se deberá contemplar que la Fundación podrá requerir lengua de señas chilena eventualmente para algún video.

5. Otros elementos a considerar:

Uso de paquetes SCORM para integrar al curso, uso de tecnologías abiertas como HTML/HTML5.CSS/CSS3 y JQuery.

Para el seguimiento entre el contenido y la plataforma LMS, se aplicará el estándar SCORM 1.2 o 2004, compatible con la mayoría de las plataformas LMS.

