



# CITICED



2015  
IX CONGRESO

CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
- CITICED 2015 - IX CREAD CARIBE

## Políticas públicas para el aseguramiento de la Calidad en Enseñanza Superior a Distancia: La experiencia europea

Miguel Santamaría Lancho





- Retos de la educación superior
- El Espacio Europeo de Educación Superior
- Calidad en el EEES
- Calidad en EaD
- Lecciones de un caso particular: Implantación de Sistemas de Garantía de Calidad en la UNED



- Los poderes públicos se enfrentan a un doble reto:
  - Aumento de la demanda de formación superior
  - Garantizar una enseñanza de calidad



- Hasta 2025 la demanda aumentará en 105 millones de personas (Karim, R., 2011)
  - Crear cada semana 1 universidad para 30.000 estudiantes.
- Se requerirán fórmulas flexibles que incluyan modalidad a distancia
- ¿Es posible una enseñanza superior no presencial de Calidad?



# TENEMOS UN PROBLEMA CON LA CALIDAD

Para docentes y personal de administración se asocia con:

- Más trabajo
- Más burocracia
- Menos tiempo para dedicarnos a lo que importa
- Más papeleo

Falta de colaboración y compromiso por parte de los estudiantes



- Implicar a todos los agentes
  - Docentes
  - Personal de administración
  - Estudiantes
- **Simplificar (hacer la vida más fácil)**
  - **Dar más información de la que se pide y que esta información sea relevante para**
    - Tomar decisiones
    - Detectar problemas
    - Reconocimiento del trabajo realizado
  - **VINCULAR CALIDAD E INNOVACIÓN**



# LOS PODERES PÚBLICOS Y EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

## MODELO NORTEAMERICANO

## EUROPA – A. LATINA – ASIA, ETC

Interés común: garantizar calidad de oferta de formación

### INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- Se remonta al siglo XIX
- La iniciativa del aseguramiento de la calidad parte de Universidades y Centros de Formación
- Crean Asociaciones
- Establecen estándares
- Evaluación externa por pares
- Más focalizada en calidad resultados finales de formación
- Estados y gobierno federal reconocen

### PODERES PÚBLICOS

- Sistemas más recientes
- Iniciativa del Estado
- Creación de Agencias Públicas
- Definen criterios y estándares
- Basados en Autoevaluación
- Evaluación externa por pares
- Evaluación proceso y resultados



## Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación

Documento MADRID 2004



### Evaluación

- Proceso para determinar el valor de algo y emitir un diagnóstico
- Estudio de la institución o programa: recopilación de datos
- Puede ser llevada a cabo de forma interna o externa
- Puede tener como objetivo: la mejora o la acreditación

### Acreditación

- Proceso para garantizar la calidad de una institución o programa educativo.
- Es llevado a cabo por una agencia externa a la Institución
- Fases: auto-evaluación > eval. Externa > Informe
- Validez acotada en el tiempo > renovación

### Certificación

- Resultado de un proceso por el que se verifica el cumplimiento de requisitos de calidad previamente establecidos



# Fases en la consolidación de sistemas de calidad

## SISTEMAS BASADOS EN LA MEJORA CONTINUA

- Las instituciones son capaces de diseñar sus propios sistemas de aseguramiento de la calidad
- En foco se pone en la mejora de la calidad de la docencia.

## SISTEMAS BASADOS EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- Se basan en un **COMPROMISO INSTITUCIONAL CON LA MEJORA**
- Diseñados conforme a un modelo definido por Agencia de Calidad
- Autoevaluación > Evaluación externa por pares > Propuestas mejora
- **Implicación no solo de directivos también docentes, PAS, estudiantes**
- Cada uno es consciente de su aportación

- Evaluación desempeño
- Propuestas mejora

## SISTEMAS BASADOS EN NORMAS

- Se establece conjunto de **NORMAS de FUNCIONAMIENTO**
- Rigidez puede bloquear innovación
- Requiere gran esfuerzo burocrático

## SISTEMAS BASADOS MANTENER ESTÁNDARES

- El foco se pone en **MONITORIZAR CUMPLIMIENTO**
- No hay espacio para la mejora

## SISTEMAS BASADOS EN LA ACREDITACIÓN

- Los estados establecen un marco regulador que establece **CONDICIONES MÍNIMAS**
- Los poderes públicos a través de (propio gobierno o agencias) garantizan que las instituciones cumplen con un conjunto de requisitos para operar
  - Recursos humanos y materiales



# CITICED



2015  
IX CONGRESO

CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
- CITICED 2015 - IX CREAD CARIBE

## CONSTRUCCIÓN DEL EEES



# El Espacio Europeo de Educación Superior (2015)

*The European Higher Education Area in 2015:*

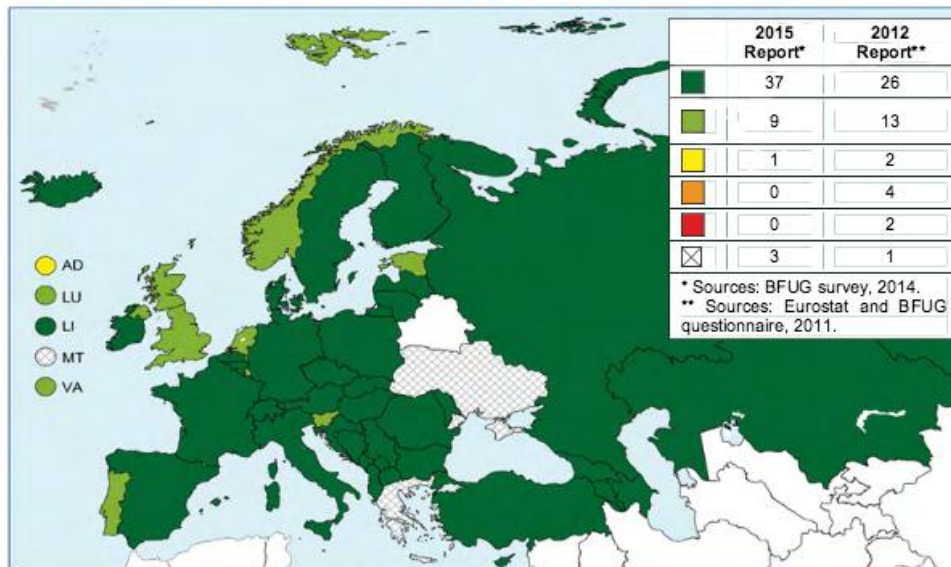
**Bologna Process**

Implementation Report



47 países  
+ de 4.000 universidades y  
centros de formación superior  
37, 2 millones de estudiantes  
(2011/2012)

Figure 2.2: Scorecard indicator n°1: Stage of implementation of the first and second cycle, 2013/14





## ¿POR QUÉ EL EEES? INFORME DEARING (1997)

Análisis factores que marcarán  
Desarrollo educ. superior

Estrategias

Resultados en el  
R. Unido

- El contexto tendrá una mayor influencia sobre las Universidades
- Mayor integración en mercado global competitivo
- Cambios en el mercado de trabajo
- Incremento de demanda de educación superior por encima de los presupuestos
- Las TICs nuevas formas de gestionar información y conocimiento
- Educación Superior será depositaria y transmisora de valores culturales

- Mayor participación de sectores sociales en la Universidad
- Criterios de calidad: homologación y acreditación
- Planes de estudio flexibles
- Transparencia de los programas en términos de resultados : conocimientos, habilidades.
- Uso eficiente de recursos económicos
- Financiación de las Universidades por objetivos

**Institute for  
Learning  
and  
Teaching**

**Quality  
Assurance  
Agency**



# PRINCIPIOS DECLARACIÓN DE BOLONIA (1999)

- Lograr un sistema fácilmente comprensible y comparable de titulaciones dentro de la Unión Europea.
- El establecimiento de un sistema de títulos basado fundamentalmente en dos ciclos formativos principales (Grado (3/4 años) Posgrado (1/2 años)).
- La adopción de un sistema de créditos compatibles que garantice una medida de reconocimiento del haber académico (Créditos ECTS -25 horas de trabajo del estudiante – 60 créditos/año).
- La promoción de la cooperación europea para garantizar la calidad de la Educación Superior (estableciendo criterios y metodologías comparables).
- La promoción de la movilidad de estudiantes, profesores y personal administrativo de las universidades y otras instituciones de Educación Superior europeas.

- Promover la movilidad de profesores y estudiantes
- Titulos comparables (Grado Master)
- ECTS
- **Cooperación para aseguramiento de Calidad**

## 1998 Declaración La Sorbona

- Inclusión del Tercer Ciclo
- Reconocimiento de aprendizajes previos
- **Sistema europeo de aseguramiento de Calidad**

## 2003 Cumbre de Berlín

- Marcos Nacionales de Cualificaciones para 2012
- Objetivo movilidad 2020
- **Calidad como principio vertebrador del EEES**

## 2009 Cumbre de Lovaina

- Objetivo 2010
- Respeto a diversidad cultural y autonomía universitaria

## 1999 Declaración Bolonia

- **Estándares europeos para Aseguramiento de Calidad**
- Marcos Nacionales de Cualificaciones

## 2005 Cumbre de Bergen

- **Revisión Directrices Aseg Calidad**
- Incrementar empleabilidad
- Reforzar la movilidad
- Reconocimiento aprendiz previos

## 2012 Cumbre de Bucarest

- Suplemento europeo al título

## 2001 Cumbre de Praga

- LLL y empleabilidad
- **Registro Europeo de Agencias de Calidad**
- Dimensión global de Bolonia

## 2007 Cumbre de Londres

- **Nueva versión de directrices Aseg Calidad**
- Acreditación de programas conjuntos
- Libre elección de Agencia de Evaluación

## 2015 Cumbre de Yereván



# CITICED



## 2015 IX CONGRESO

CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE TECNOLOGIA DE LA  
INFORMACION COMUNICACION Y EDUCACION A DISTANCIA  
- CITICED 2015 - IX CREAD CARIBE

# CALIDAD EN EL EEES



- Instituciones versus programas
  - Mayoritariamente ambas cosas
  - U.K., Holanda (instituciones)
- Enseñanza / investigación
  - En algunos casos por separado
- Otros aspectos
  - Finlandia (bienestar de los estudiantes)
  - Holanda: internacionalización y emprendimiento





# ESTÁNDARES Y DIRECTRICES PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL EEES



## Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)

Approved by the Ministerial Conference in May 2015

by  
European Association for Quality Assurance in Higher Education  
European Students' Union  
European University Association  
European Association of Institutions in Higher Education  
Education International  
BUSINESSEUROPE  
European Quality Assurance Register for Higher Education

May 2015

- Primera versión 2005
  - a propuesta de ENQA, Unión Europea de Estudiantes, Asociación de Universidades Europeas.
- Revisión 2012-2015. Aprobada en mayo de 2015. Tiene en cuenta:
  - Nuevos tipos de instituciones
  - Aumento de la internacionalización
  - Aprendizaje digital y nuevas formas de enseñanza



- Se aplican a toda la Ed. Superior **con independencia de la modalidad de estudio.**
- Un doble objetivo:
  - **Rendición de cuentas:** proporcionar información y datos
  - **Mejora continua:** facilitar consejos y recomendaciones



- OBJETIVOS
  - Establecer un **marco común** para los sistemas de aseguramiento de calidad en la enseñanza y el aprendizaje en el EEES
  - Promover la **confianza** mútua facilitando así el reconocimiento de títulos y la movilidad
  - Proporcionar **información** sobre el aseguramiento de la calidad



- Las **IES** son las **principales responsables** de la calidad de su oferta
- El aseguramiento de calidad **debe responde a la diversidad** de instituciones, programas y estudiantes
- El aseguramiento de calidad **ha de promover una cultura de la calidad**
- El aseguramiento de calidad ha de **tener en cuenta** las necesidades y expectativas de los **estudiantes** y del resto e los **sectores sociales** interesados.



## ESTANDARES

Prácticas acordadas que han de ser tenidas en cuenta y cumplidas en todo tipo de oferta de educación superior

## DIRECTRICES

Explican por qué el estandar es importante  
Describen como ha de ser aplicado  
Recogen buenas prácticas

Los estándares y directrices se han dividido en tres apartados

- Aseguramiento INTERNO
- Aseguramineto EXTERNO
- Agencias de aseguramiento de la calidad



- 1.- Ha de **definirse una política de aseguramiento de calidad** que abarque
- 2.- Diseño y aprobación de programas de estudio
- 3.- Un aprendizaje, enseñanza y evaluación centrados en el estudiante
- 4.- Admisión, progreso y reconocimiento y certificación de los estudiantes
- 5.- Profesorado (selección, promoción, cese)
- 6.- Recursos de aprendizaje y de apoyo al estudiante
- 7.- Gestión de la información
- 8.- Información pública
- 9.- Seguimiento y revisión periódica de los programas
- 10.- Aseguramiento externo de la calidad de manera cíclica



- 1.- **Toma en consideración el aseguramiento interno** de la calidad
- 2.- Ha de estar basado en una metodología adecuada a los objetivos y en su diseño **han de participar todos los interesados e implicados**
- 3.- Implica procesos de **auto-evaluación, evaluación externa, emisión de informe y seguimiento**
- 4.- Han de ser llevados a cabo por **expertos externos** incluyendo al menos un estudiante
- 5.- El resultado se ha de basar en **criterios explícitos, públicos y aplicados coherentemente.**
- 6.- Ha de producir **informes claros y accesibles a la comunidad académica**
- 7.- Deben incluir **procedimientos de reclamaciones y apelaciones**



- 1.- Encargadas de llevar a cabo los procesos externos de Aseguramiento de la Calidad
- 2.- Han de tener un estatus jurídico y deben ser formalmente reconocidas por las autoridades públicas competentes
- 3.- Han de ser **independientes** y actuar con **autonomía**
- 4.- Han de publicar periódicamente **informes** que describan y analicen las conclusiones de sus actividades
- 5.- Han de contar con los recursos humanos y materiales necesarios para el desempeño de su actividad
- 6.- Han de contar con sus propios sistemas de aseguramiento interno de calidad
- 7.- Han de someterse periódicamente a **evaluación externa**






Inicio

ANECA

Actividades de evaluación

Documentos y publicaciones

Actividad internacional



## El Patronato de ANECA nombra al director de la Agencia

El Patronato, máximo órgano de gobierno y representación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), ha nombrado a Miguel Ángel Galindo Martín nuevo director de la Agencia en la reunión celebrada el martes 28 de julio, presidida por el ministro de Educación, Cultura y Deporte Íñigo Méndez de Vigo y Montojo.

[+ info](#)

## ANECA para...

Expertos / Evaluadores



Profesores



Estudiantes



Universidades



## Programas



**PEP** Evalúa el CV de los solicitantes para el acceso a las figuras de profesor universitario



**ACADEMIA** Evalúa el CV para acceso a los cuerpos de funcionarios docentes universitarios



**VERIFICA** Evalúa las propuestas de los planes de estudio diseñados en consonancia con el EEES



**MONITOR** realiza un seguimiento del título oficial para comprobar su correcta implantación y resultados.



**ACREDITA** realiza una valoración para la renovación de la acreditación inicial de los títulos oficiales



**ACREDITA PLUS** Evalúa para la renovación de la acreditación y obtención de sellos europeos



**DOCENTIA** Ayuda a las universidades a crear sistemas de evaluación de su profesorado



**AUDIT** orienta a los centros universitarios en el diseño de sistemas de garantía interna de calidad



**MENCION** Evalúa a los programas de doctorado que optan a una Mención hacia la Excelencia.



**VERIFICA** Evalúa las propuestas de los planes de estudio diseñados en consonancia con el EEES



**MONITOR** realiza un seguimiento del título oficial para comprobar su correcta implantación y resultados.



**ACREDITA** realiza una valoración para la renovación de la acreditación inicial de los títulos oficiales.



**ACREDITA PLUS** Evalúa para la renovación de la acreditación y obtención de sellos europeos

## Ciclo de vida de la enseñanza

## Proceso de evaluación

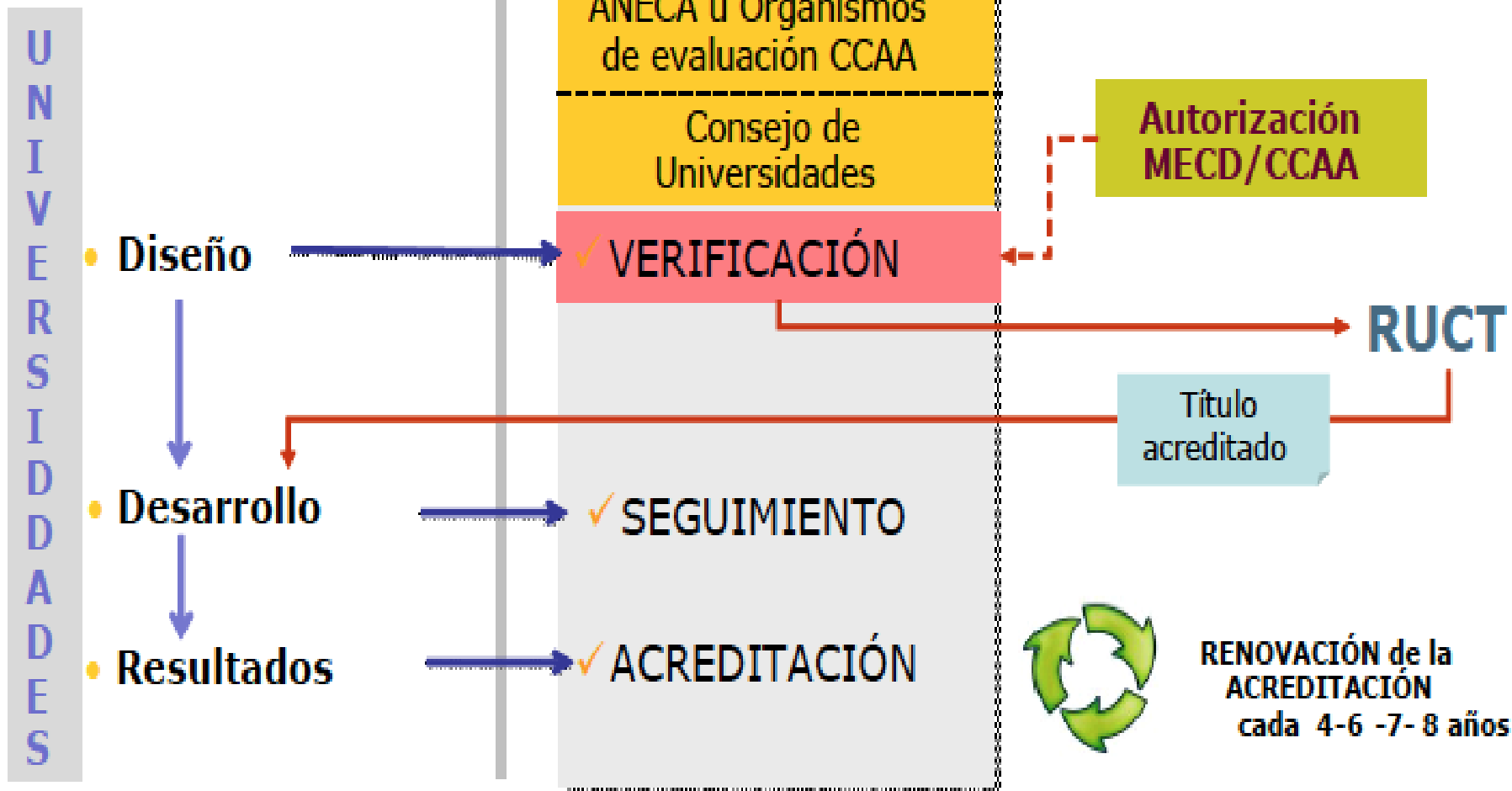


Figura 1. Ciclo de vida y de evaluaciones de los títulos universitarios oficiales



1.- Descripción del título	2.- Justificación del título
3.- Competencias	4.- Acceso y admisión de estudiantes
5.- Planificación de enseñanzas	6.- Recursos humanos
7.- Recursos materiales y servicios	8.- Resultados previstos
9.- Sistema de garantía de calidad	10.- Calendario de implantación

\* Aspectos en los que se requieren exigencias especiales para modalidades no presenciales



## **1- Que existe información pública para los estudiantes y la sociedad**

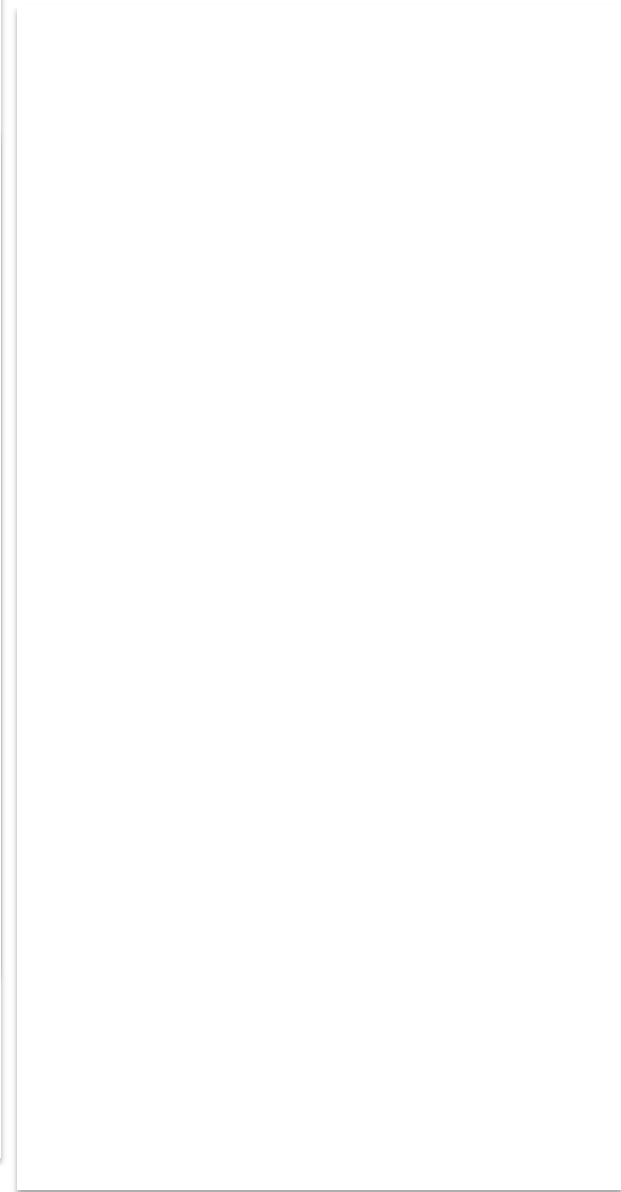
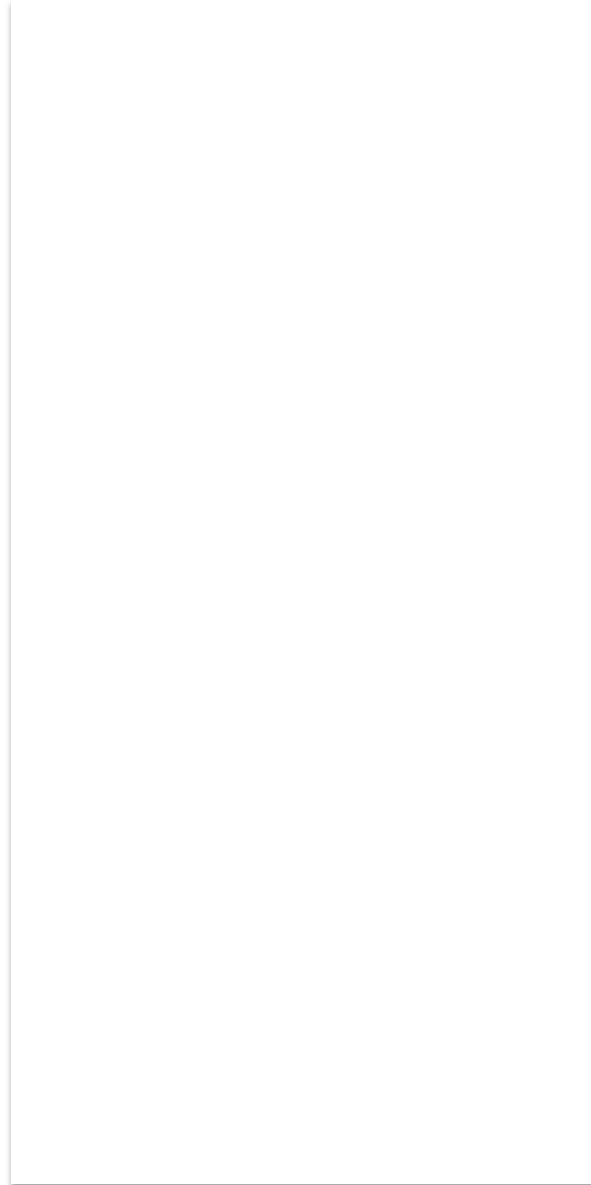
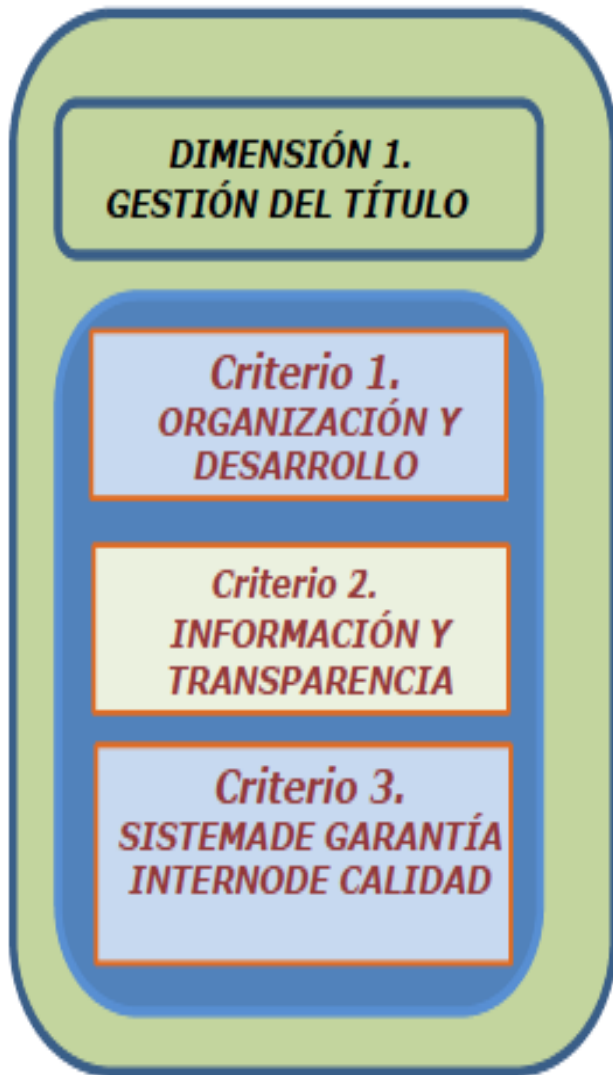
- Características de los títulos
- Despliegue operativo: planificación docente, profesorado, orientaciones para el trabajo y la evaluación

## **2.- Análisis de la información sobre indicadores:**

- Tasa de rendimiento > Tasa de abandono
- Tasa de eficacia del título > tasa de graduación

**3.- Evidencias del funcionamiento del sistema interno de garantía de calidad con identificación de problemas detectados y medidas adoptadas**

**4.- Acciones emprendidas en relación con recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento**





# CITICED



2015  
IX CONGRESO

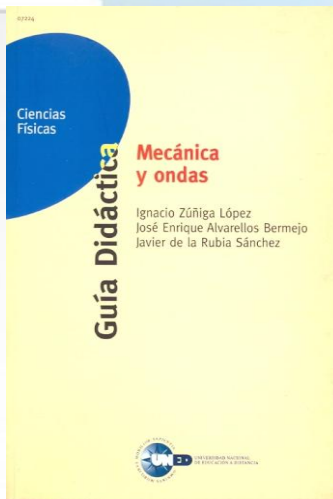
CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
- CITICED 2015 - IX CREAD CARIBE

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN ENSEÑANZA A DISTANCIA

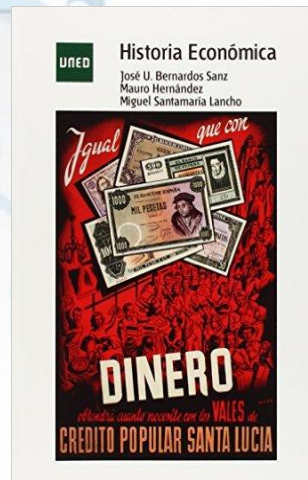


Enseñanza presencial

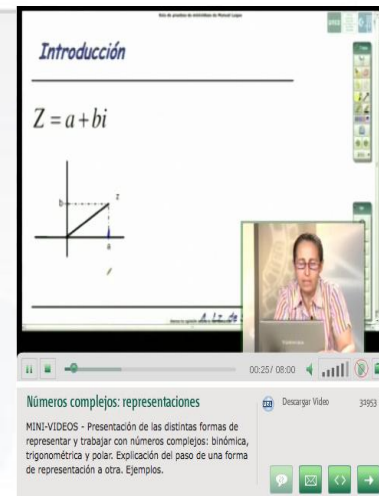
Aula = caja negra



Guías didácticas



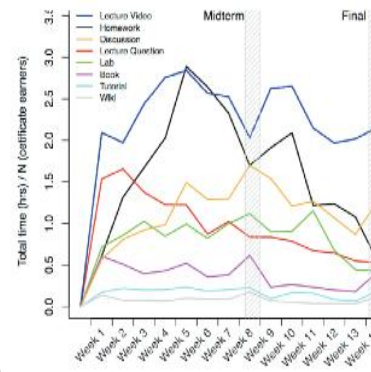
Textos



Videoclases



Plataformas



Analíticas





# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EaD ¿ha de ser diferente?

- Estamos en un contexto de convergencia de modalidades de enseñanza presencial y a distancia.

## METODOLOGÍA

- Estudiante centro proceso
- Aprender a aprender
- Promover aprendizaje
- Aprendizaje colaborativo
- ABP, Proyectos
- Flip teaching

## MEDIOS

Clases/vidoclases  
Multimedia

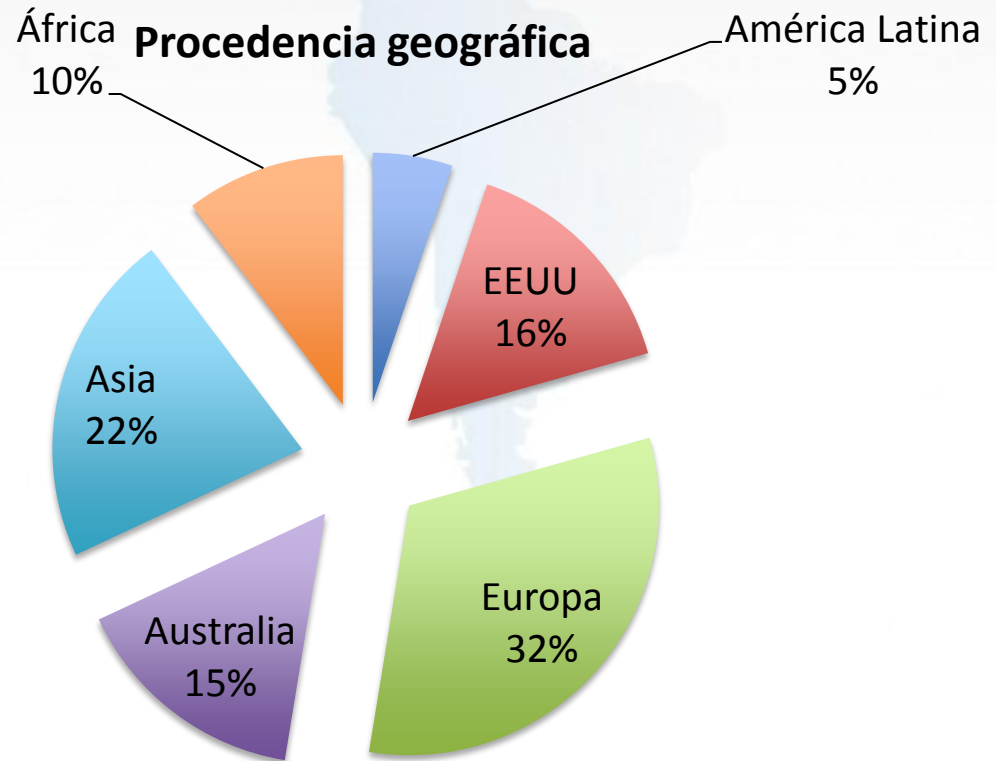
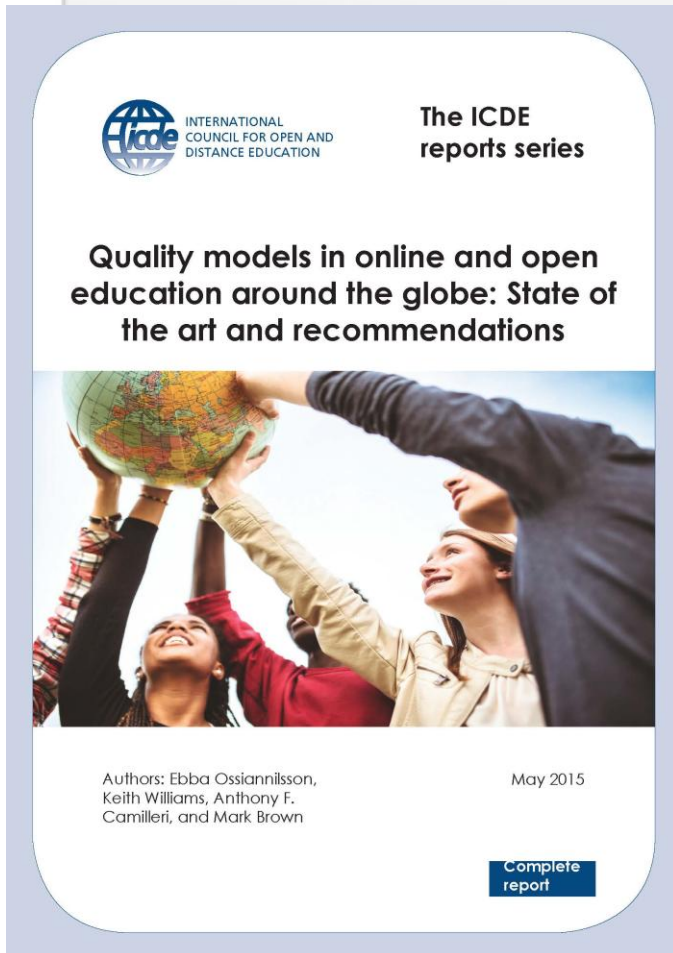
## TECNOLOGIAS

- Plataformas
- Contenidos en Internet  
(Web 2.0) Blog, wikis, redes sociales
- Dispositivos móviles

UNIVERSIDAD DIGITAL



# 19 modelos y marcos de evaluación y acreditación





- **Multidimensionales** (estrategia, políticas, infraestructuras, procesos, resultados)
- **Dinámicos**: se concentran más en los servicios ofrecidos, que en las tecnologías utilizadas
- **Integrados** en la gestión cotidiana: facilitan una práctica reflexiva en el trabajo diario.
- **Representativos**. Incluyen valoraciones de todos los actores implicados (docentes, profesores, administrados, empleadores, etc.)
- **Multifuncionales**: inculcar cultura de la calidad en la organización, diseñar planes de mejora, conseguir certificaciones y reconocimientos externos



## FINALIDADES DE LOS MODELOS

Quality Model	BUENAS PRÁCTICAS				RECOMENDACIONES				CERTIFICACIÓN		ACREDITACIÓN	
	Certification	Benchmarking	Accreditation	Advisory Framework	Certification	Accreditation	Advisory Framework	Other	Other	Other	Other	
Learning). From Dec 2014 GIZ (Deutsche Gesellschaft für International Zusammenarbeit), DE												
<b>The eLearning guidelines (eLg)</b> Ako Aotearoa, developed by Tertiary Education Commission, led by AUT University and Massey University, New Zealand												
<b>The E-Learning Maturity Model (eMM)</b> New Zealand Ministry of Education Tertiary E-Learning Research Fund												
<b>E-learning Quality Model (ELQ)</b> NAHE (The Swedish National Agency for Higher education)												
<b>Epprobate</b> The Learning Agency Network (LANETO e.V.), DE												
<b>E-xellence</b> EADTU (the European Association of Distance Teaching Universities), NL												
<b>OpenupEd</b> EADTU (the European Association of Distance Teaching Universities), NL												
<b>UNIQUE</b> EFQUEL (the European Foundation for Quality in e-learning), BE												
<b>ECB Check</b> EFQUEL (the European Foundation for Quality in e-												
<b>Pick&amp;Mix</b> Matic Media, SERO Consulting Ltd, UK												

- Certificación: 8
- Buenas prácticas: 8
- Acreditación: 3
- Recomendaciones: 9





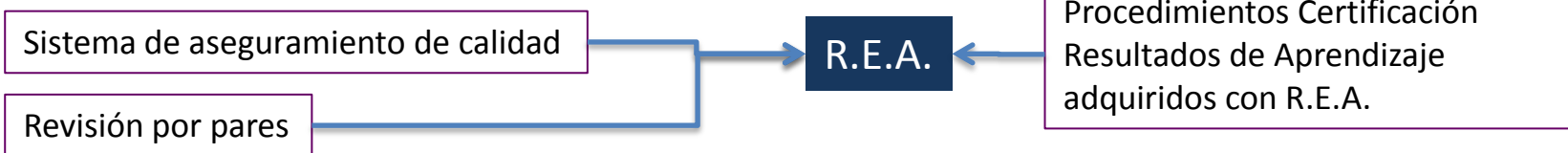
- Normativas que NO tienen en cuenta las especificidades de la enseñanza a distancia
  - Se aplican criterios como tamaño de grupos y requerimientos de aulas físicas que no se ajustan a la modalidad
- Excepcionalmente se han establecido criterios específicos para proveedores e instituciones de elearning
- Lo más habitual: criterios de calidad neutrales respecto a las modalidades de enseñanza (UK)
  - Incorporación de módulos específicos sobre enseñanza a distancia a sistemas de calidad generales



### UNESCO-OCDE: *Directrices de Calidad para programas transfronterizos*

- **Gobiernos:** sistemas de aseguramiento de calidad que contemplen tanto la oferta como la recepción de este tipo de formación
- **Insitituciones de ESaD:** considerar las particularidades lingüísticas y culturales de los países en que ofertan sus programas
- **Asociaciones de estudiantes:** participación activa en diseño, monitorización y mantenimiento de la calidad de este tipo de programas

### UNESCO (2012)– Open Ressources



### ISO 21001 (Quality Managment Standard for Educational Organisations)

- Incluye estándares para los proveedores de elearning

### Comisión Europea recomendación para desarrollar un marco de calidad para REA

- Mapearlo con planes de estudio

### EADTU OpenupEd Consortium (2013) en colaboración con Comisión Europea

- Consorcio con proveedores europeos de MOOCs para fijar características de calidad para MOOCs

- Centrados en el estudiante
- Abiertos en el acceso
- Abiertos en la reutilización
- Aprendizaje independiente

- Interacción a través de medios
- Opciones de reconocimiento
- Focalizado en la calidad
- Atención a la diversidad



CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE TECNOLOGIA DE LA



# PROPUESTA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE LA EADTU



## QUALITY ASSURANCE IN E-LEARNING

- HOME
- E-XCELLENCE
- TOOLS
- COMMUNITY
- NEWS & EVENTS



Improving  
**Accessibility Flexibility Interactiveness Personalisation**  
 in higher education institutions



- European Association of Distance Teaching Universities (EADTU)
- The Open University (OUUK)
- Open Universiteit Nederland (OUNL)
- University of Oulu (OULU)
- Centre National d'Enseignement à Distance (CNED)
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
- **Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)**
- Estonian Information Technology Foundation (EITSA)
- National Council for Distance Education (APERTUS)
- Network per l'Universita Ovunque (NETTUNO)
- European University Association (EUA)
- The eLearning Industry Group (eLIG)
- Nederlands-Vlaamse Accreditatie Organisatie (NVAO)





### QUICKSCAN

Herramienta de autoevaluación en línea proporciona:

- Primera orientación sobre fortalezas y posibilidades de mejora
- Proporciona material para un debate interno

### QUICKSCAN con REVISORES EXTERNOS A DISTANCIA

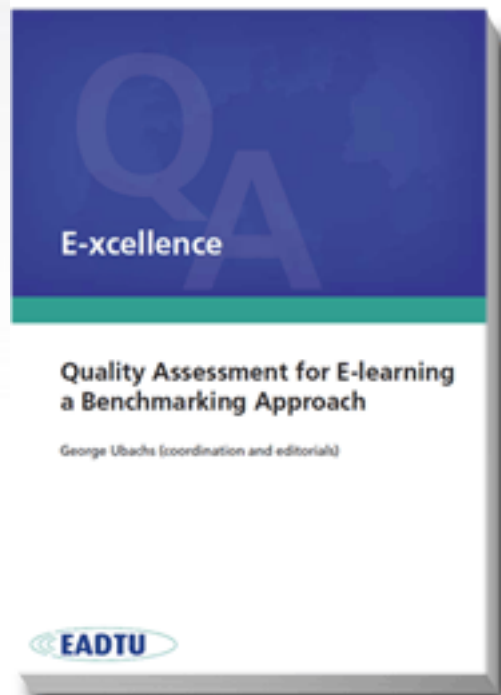
- Realización de QuickScan.
- Recopilación de documentos que son enviados a revisores externos.
- Informe con recomendaciones de los evaluadores externos.



### QUICKSCAN con REVISORES EXTERNOS "IN SITU"

- Realización de QuickScan.
- Recopilación de documentos que son enviados a revisores externos.
- Visita a la universidad de revisores externos
- Informe con recomendaciones de los evaluadores externos.





- Planificación estratégica
- Diseño curricular
- Diseño de cursos
- Impartición de cursos
- Apoyo al personal docente y administrativo
- Apoyo a los estudiantes

Basado en un catálogo de buenas prácticas



Las instituciones deben

- Definir **políticas estratégicas** respecto a los programas en línea.
- Prever **necesidades de equipamiento técnico, software**
- Contratación de **personal especializado**
- Programa de **formación de los docentes.**
- Dotarse de **sistema de información**, que permita obtener datos sobre los procesos y resultados.



- Han de tener en cuenta los requerimientos de los **marcos de cualificaciones**
- Estarán orientados a la **adquisición de competencias**
- Incorporarán elementos de **flexibilidad** en cuanto a tiempos y lugares
- Se prestará atención a la creación de **comunidades de aprendizaje**
- Se facilitará **la integración de los estudiantes** en las mismas.



- Se definirán **resultados de aprendizaje por curso**
  - Facilitar la comparabilidad del título.
- Facilitar un **aprendizaje activo**.
- Favorecer el **estudio individual** y el desarrollo de habilidades para el estudio
- Facilitar la **administración del tiempo** por parte del estudiante
- Tendrá en cuenta los **distintos estilos de aprendizaje**
- Respetará criterios de **accesibilidad (discapacitados)**
- Tendrá en cuenta la **diversidad cultural**
- Proporcionará **realimentación** permanente sobre la **evolución del aprendizaje**



## DISEÑO DE CURSOS (2)

- Garantizar la **interacción** de los estudiantes de forma **síncrona y asíncrona**.
- Facilitar a los docentes **apoyo de expertos para diseñar y aplicar los sistemas de evaluación**.
- Proporcionar **materiales de estudio** con nivel adecuado de **interactividad**
- Permitir a los estudiantes la **auto-evaluación de su progreso**.
- Los materiales incluirán **guías de trabajo para la realización de actividades**
- **Revisión periódica de resultados de aprendizaje** y mejorados a partir de las opiniones y sugerencias de los estudiantes.
- Han de existir elementos de **evaluación formativa y sumativa**
- Deberán existir sistemas para **prevenir suplantación y plagio**



## APOYO AL PERSONAL

- **Todo el personal académico y administrativo contribuye** a la impartición de los cursos sin ser necesariamente expertos técnicos.
- Ha de existir una **actividad de investigación pedagógica** y difusión de buenas prácticas
- En la gestión de los cursos se tiene en cuenta **la carga de trabajo de los docentes**
- Se **respetan los derechos de propiedad intelectual**
- La institución ha de garantizar **soporte administrativo** a los docentes especialmente a los tutores **a tiempo parcial**



- Los futuros estudiantes reciben información sobre **lo que significa seguir un programa en línea**, así como los requerimientos técnicos, los apoyos que recibirá y sus obligaciones.
- Los estudiantes deben recibir una **guía que establezca sus obligaciones, las de la institución**, la descripción de su curso y la forma en que serán evaluados.
- Los estudiantes tendrán **acceso a recursos** como
  - Biblioteca
  - Apoyo desarrollo de competencias para estudio a distancia
  - Orientación para la matricula y el desarrollo de sus estudios
  - Información clara sobre la forma de contactar con su tutor, que le informará sobre sus progresos
  - Posibilidad de enviar y recibir retroalimentación
- **Actualización de información** sobre los servicios de que dispone
- El estudiante ha de **conocer lo que se espera de él en cuanto a participación activa** en la comunidad de estudiantes en línea.





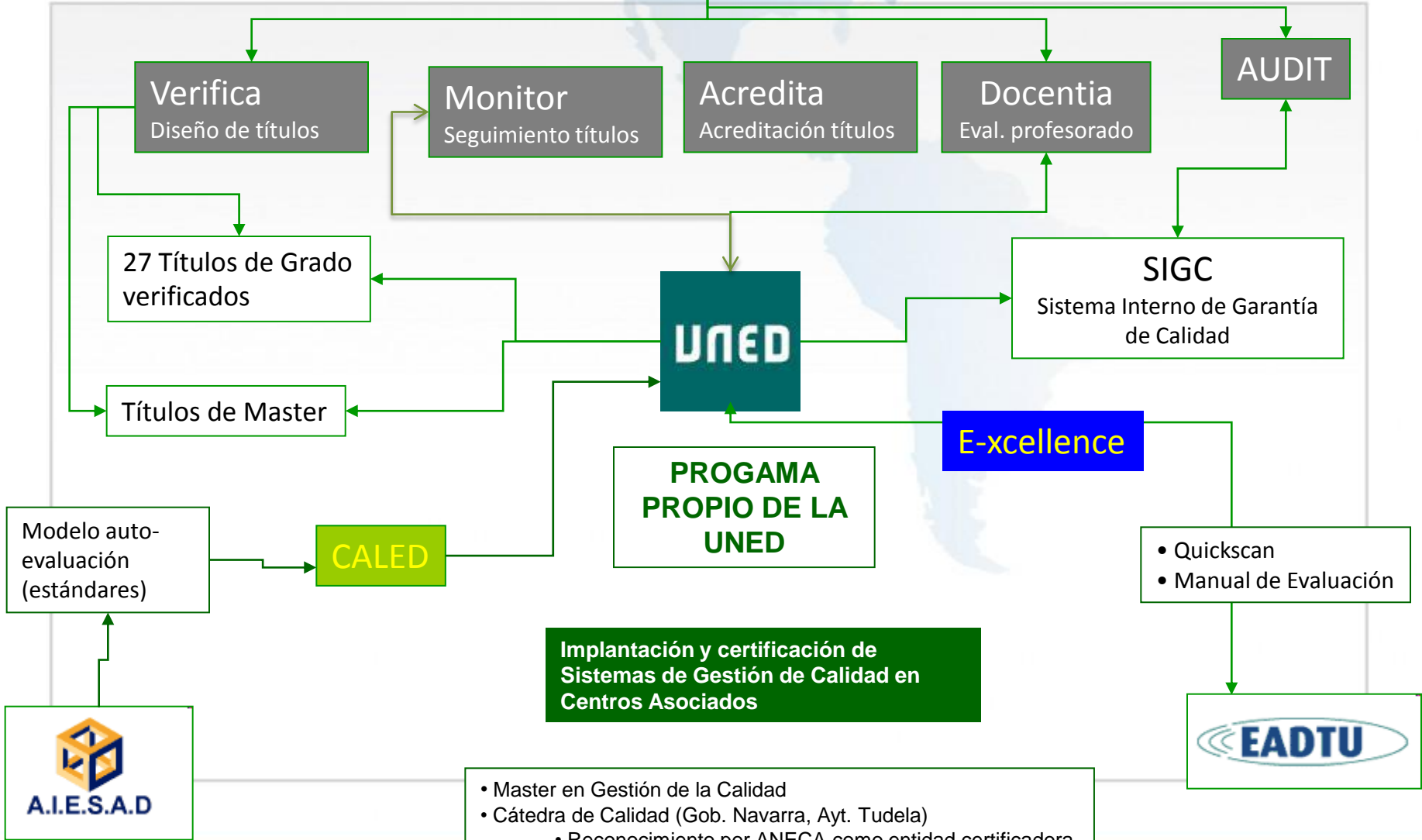
# CITICED



## 2015 IX CONGRESO

CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
- CITICED 2015 - IX CREAD CARIBE

# EXPERIENCIAS Y LECCIONES APRENDIDAS DE LA IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS DE CALIDAD EN LA UNED



- Master en Gestión de la Calidad
- Cátedra de Calidad (Gov. Navarra, Ayt. Tudela)
- Reconocimiento por ANECA como entidad certificadora



# ¿QUÉ HEMOS APRENDIDO CON AUDIT?

- Hemos detectado procesos inconexos
- Excesiva parcelación de responsabilidades personales
  - Ej.: Cada uno hacía lo que debía pero la cosa no funcionaba.
- Integrar elementos de AUDIT con cultura de la organización
  - Ej. definición de objetivos y políticas de calidad de los Facultades
- Ha dado pie a la introducción de innovaciones. Gracias a AUDIT están en marcha una serie aplicaciones:



- Herramienta de planificación estratégica
- Indicadores y cuadros de mando
- Gestión por procesos
- Gestor documental

Basadas en las desarrolladas para la gestión de Centros Asociados



## QUE HEMOS APRENDIDO DE DOCENTIA (Evaluación actividad docente)

- Dar más información de la que se solicita
- No siempre se aprovecha toda la información de que dispone la institución
- Focalizar el auto-informe en plan de mejoras
  - Auto-informe equipo docente y plan de mejoras
  - Auto-informe personal y plan de mejoras



# ¿QUÉ HEMOS APRENDIDO SISTEMA DE CALIDAD DE CENTROS?

## PROGRAMA PROPIO DE CALIDAD DE CENTROS ASOCIADOS

- Este programa ha tenido menos rechazo entre los agentes implicados
  - Estaba basado en una experiencia de años
  - Estrategia de implicación de todos los agentes
  - Incluye implantación de herramientas que simplifican el trabajo
  - El proceso de implantación es progresivo y se lleva a cabo en dos años.
- Pese a todo, no en todos los Centros se ha implantado con idénticos resultados



BATES, A. T. (2015). *Teaching in a digital age* (Vol. 1). Recuperado a partir de <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/glokalde/article/view/5000135229>

Clarke-Okah, W., Schmidt, A., Plimmer, G., & Donovan, C. (2010). Handbook for the Commonwealth of Learning review and improvement model. Recuperado a partir de <http://dspace.col.org/handle/123456789/430>

Comisión Europea. (2013). Apertura de la educación: Docencia y aprendizaje innovadores para toos a través de nuevas tecnologías y recursos educativos abiertos. Recuperado a partir de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013DC0654&from=EN>

Commowearth of Learning. (2009). *Quality Assurance Toolkit for Distance Higher Education Institutions and Programmes* -. Vancouver. Recuperado a partir de <http://www.icde.org/filestore/Resources/Handbooks/QAToolkit.pdf>

EFQUEL. (2011). UNIQUE guidelines. Recuperado 10 de octubre de 2015, a partir de [http://unique.efquel.org/files/2012/09/UNIQUE\\_guidelines\\_2011.pdf](http://unique.efquel.org/files/2012/09/UNIQUE_guidelines_2011.pdf)

European Comission. (2014). The European Union's High Level Group on the Modernisation in Higher Education. New modes of learning and teaching in higher education. Recuperado a partir de [http://ec.europa.eu/education/library/reports/modernisation-universities\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/library/reports/modernisation-universities_en.pdf)

European Commision. DG Education and Culture. (2009). *Standars and Guidelines for Quality Assurance in the Higher Education Area*. Helsinki. Recuperado a partir de [http://www.engu.eu/wp-content/uploads/2013/06/ESG\\_3edition-2.pdf](http://www.engu.eu/wp-content/uploads/2013/06/ESG_3edition-2.pdf)

European Commission/EACEA/Eurydice. (2015). *The European Higher Education Area in 2015: Bologna Process Implementation Report*. Luxembourg. Recuperado a partir de [http://www.ehea.info/Uploads/SubmittedFiles/5\\_2015/132824.pdf](http://www.ehea.info/Uploads/SubmittedFiles/5_2015/132824.pdf)



George, D. N., Donovan, M. C., Plimmer, D. G., Schmidt, M. A., Gatsha, D. G., Clarke-Okah, D. W., & others. (2014). The Commonwealth of Learning Review and Improvement Model for Higher Education institutions. Recuperado a partir de <http://oasis.col.org/handle/11599/602>

Knight, J. (2006). *Higher education crossing borders: A guide to the implications of the general agreement on trade in services (GATS) for cross-border education*. COL-UNESCO. Recuperado a partir de <http://oasis.col.org/handle/11599/208>

Ossiannilsson, Ebba. (2012). *Benchmarking e-learning in higher education : Lessons learned from international projects*. Recuperado a partir de <http://herkules oulu.fi/isbn9789526200415/isbn9789526200415.pdf>

Ossiannilsson, E, Williams Keith, Camilleri, A.F., & Brown, M. (2015a). *Quality models in online and open education around the globe: State of the art and recommendations*. Oslo: ICDE. Recuperado a partir de <http://icde.org/admin/filestore/Resources/Reports/ICDEQualitymodels2.pdf>

Ossiannilsson, E, Williams Keith, Camilleri, A.F., & Brown, M. (2015b). *Quality models in online and open education around the globe: State of the art and recommendations. Appendices*. Oslo: ICDE. Recuperado a partir de <http://icde.org/admin/filestore/Resources/Reports/ICDEQualitymodelsappendices2.pdf>

Pires, S., & Lemaitre, M. J. (2008a). Sistemas de acreditación y evaluación de la educación superior en América Latina y el Caribe. En *CONFERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Recuperado a partir de [http://www.unesco.org/ve/dmdocuments/biblioteca/libros/capitulos/TENDENCIAS/TEND-CAP\\_8.pdf](http://www.unesco.org/ve/dmdocuments/biblioteca/libros/capitulos/TENDENCIAS/TEND-CAP_8.pdf)

Quality Assurance Agency for Higher Education. Quality Code for Higher Education. Chapter B3 on Learning and Teaching.pdf. Recuperado a partir de <http://www.ucs.ac.uk/About/Ourpolicies/Quality-Manual/Pages/QM-B3.pdf>



RIACES. (2004). *Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación*. Madrid. Recuperado a partir de [http://www.aneca.es/var/media/21717/publi\\_riaces\\_glosario\\_oct04.pdf](http://www.aneca.es/var/media/21717/publi_riaces_glosario_oct04.pdf)

Rubio, M. J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. Recuperado a partir de [http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2\\_1.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm)

Valle, G. M. L. del. (2010). *Sistemas de acreditación y evaluación de la Educación Superior. Una mirada retrospectiva*. Recuperado a partir de <http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/96763>





# CITICED



2015  
IX CONGRESO

CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE TECNOLOGÍA DE LA  
INFORMACIÓN COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN A DISTANCIA  
- CITICED 2015 - IX CREAD CARIBE

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN