

Evaluación y acreditación de la educación a distancia. El caso de la UNED

Santiago Castillo Arredondo

*Catedrático. Universidad Nacional
de Educación a Distancia*

María Rubio Roldán

*Profesora Asociada. Universidad
Nacional de Educación a Distancia*

La educación a distancia en su versión *virtual* necesita que el alumno tenga adquiridas destrezas en el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación, tiempo para poder aprender los contenidos y habilidades propias de las disciplinas que cursa y por último necesita una actitud renovada hacia el aprendizaje a distancia que se diferencia notablemente del aprendizaje presencial. Las relaciones profesor-alumno son diversas y se enmarcan en contextos claves muy diferentes.

Verdaderamente asistimos a una auténtica eclosión de diversos modelos de enseñanza a distancia que permite garantizar la educación, el aprendizaje y la formación a lo largo de toda la vida. Aún es frecuente entremezclar conceptos como *universidad virtual*, *campus virtual* o *cursos online* a los cuales hay quien atribuye las mismas características cuando no es así. El término *universidad virtual* debería englobar un concepto sistémico de la universidad ofrecida a los estudiantes y a la comunidad docente e investigadora, un concepto integral de universidad en sí misma, suficientemente distinto del término *campus virtual*. Este concepto, el *campus virtual*, es una metáfora del entorno de enseñanza, aprendizaje e investigación creado por la convergencia de las poderosas nuevas tecnologías de la instrucción y la comunicación. “El uso intensivo de las tecnologías para permitir un mayor acceso a la formación y a la educación es una nueva etapa en la existencia de instituciones de educación superior, con la aparición de las denominadas universidades virtuales. Aunque de hecho sean una evolución moderna, pensadas para una nueva era, de las universidades a distancia, a menudo se encuentran ante la necesidad de demostrar la existencia de calidad en su funcionamiento y en su oferta formativa” (Sangrá, 2001).

La Unión Europea ha promovido una serie de mecanismos que garantizan la calidad del *e-learning* que España comparte. Las normas ISO 9000 y Total Quality Management dan unas pautas que se certifican a través de certificaciones¹⁶².

- E-learning Courseware Certification (ECC) elaborada por ASTD¹⁶³.
- Quality on the Line elaborada por The Institute for Higher Education Policy.
- Consumer Based Quality Guidelines for Learning Technologies and Distance Education elaborada por Community Association for Community Education (CASE) y la Office of Learning Technologies (OLT) of Human Resources Development Canada (HRDC).
- MECA-OLD: Tiene en cuenta todo el proceso, desde la concepción hasta la evaluación.

1. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN EN ESPAÑA. MARCO LEGAL ESPECÍFICO

España cuenta con 17 comunidades autónomas con las competencias educativas transferidas desde la década de los ochenta. Estas competencias plenas en materia educativa han permitido la proliferación de diversos organismos de gestión y capacitación de enseñanza superior. De acuerdo con las normas de homogenización de las enseñanzas superiores establecidas por los acuerdos de Bolonia (1999), la acreditación de la enseñanza superior española ha ido modificándose vertiginosamente en los últimos años, tanto en lo relativo a la enseñanza a distancia como en la presencial.

Por un lado, cada comunidad autónoma española tiene la posibilidad de desarrollar un organismo regulador y responsable de la acreditación de la calidad de la enseñanza impartida. Además, existe una agencia nacional para la acreditación, cuyo reconocimiento sí se efectúa en todo el territorio nacional, denominada Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

En España existen un número creciente de instituciones públicas y privadas que ofertan enseñanza superior a distancia. La mayor parte de las universidades presenciales españolas están incorporando diversos modelos de virtualización según el nivel o la intensidad del uso de las tecnologías:

¹⁶² Fundación Universidad Empresa de Valencia. (2002) MECA-OLD. Guía metodológica para el análisis de la calidad de la formación a distancia en Internet. Sócrates. Minerva.

¹⁶³ Ofrece certificaciones para planes de formación cuyo coste puede ascender hasta los 6000\$.

a) Universidad presencial que introduce elementos de virtualidad en su dinámica educativa

Utilizan aplicaciones de carácter puntual, como el mero hecho de facilitar al profesorado herramientas para crear sus propias páginas web, la creación de listas de distribución para los estudiantes de determinadas asignaturas, la realización de determinadas asignaturas, etc. La introducción de estas *innovaciones tecnológicas* no altera la tradicional dinámica académica de la universidad presencial.

b) Universidad presencial con extensión universitaria virtual

Cada vez son más las universidades que desarrollan espacios virtuales separados organizativamente de la dinámica general de la universidad. Mediante distintas plataformas virtuales ofrecen, sobre todo, cursos de extensión universitaria o postgrados de formación continua.

c) Universidad virtual adosada a la universidad tradicional

Algunas universidades presenciales han creado universidades virtuales en paralelo dentro de su marco jurídico tradicional. Constituyen espacios virtuales gestionados independientemente, aunque utilizando los mismos elementos básicos de la universidad tradicional. En unos casos utilizan los mismos profesores y la misma administración de la que ya dispone la universidad tradicional que las acoge. En otros, por el contrario, han creado equipos docentes y gestión académica diferenciada.

d) Universidad como organización virtual

Son las universidades que han estado creadas para ser universidades virtuales específicamente: toda la gestión académica se desarrolla desde un entorno virtual. Algunas de ellas han pasado previamente por periodos en los que fueron *universidades abiertas*, *semipresenciales* o simplemente *universidades a distancia*. Disponen de una metodología de enseñanza y modelo organizativo específico y claramente diferenciado de la universidad presencial, e incluso, de las ya tradicionales universidades de educación a distancia, como la UNED.

Todos los centros universitarios tienen un impacto a nivel nacional, por lo que las exigencias de acreditación requeridas deberán responder a las exigencias establecidas por la agencia nacional de acreditación que tienen vigencia en todo el territorio nacional; la ya mencionada Agencia Nacional de la Evaluación y la Acreditación (ANECA). Nos referiremos sólo a ella, sin olvidar que existen también las consecuentes agencias en todas las comunidades autónomas.

Cuadro 1
CENTROS DE FORMACIÓN SUPERIOR CON ENSEÑANZA
A DISTANCIA EN EXCLUSIVA

Centros de estudios superiores públicos	Centros de estudios superiores privados
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)	Instituto Europeo de Posgrado (IEP)
Universidad a Distancia de Madrid (UDIMA)	IEBS - La Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores
Universitat de Barcelona Virtual (U3)	
Universidad Virtual de Salamanca (USAL)	UNIR - La Universidad en Internet
Centro de Enseñanza Virtual de la Universidad de Granada (CEVUG)	Instituto de Altos Estudios Universitarios (IAEU)
	ADA - Madrid
Instituto Universitario de Posgrado (IUP)	Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
	Universidad Abierta Interactiva (UNIACTIVA)
	CEPADE Escuela Virtual de Negocios de la Univ. Politécnica de Madrid
	EuroInnova Formación
	Universidad Internacional Valenciana (VIU)

Según el artículo 5 de sus estatutos, la ANECA establece los siguientes fines:

“La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación tiene como finalidades primordiales contribuir, mediante informes de evaluación y otros conducentes a la certificación y acreditación, a la medición del rendimiento del servicio público de la educación superior conforme a procedimientos objetivos y procesos transparentes, y a reforzar su transparencia y comparabilidad como medio para la promoción y garantía de la calidad de las Universidades y de su integración en el Espacio Europeo de Educación Superior.

En particular, las actividades de evaluación y aquellas otras conducentes a la certificación y acreditación que desarrolle la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación persiguen la realización de los siguientes fines de interés general:

- Fomentar la transparencia, la comparación, la cooperación y la competencia de las Universidades en el ámbito nacional e internacional.
- Potenciar la mejora de la actividad docente e investigadora y de gestión de las Universidades.
- Proporcionar información adecuada a las Administraciones públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.
- Informar a la sociedad para fomentar la excelencia y movilidad de estudiantes y profesores”.

Para alcanzar tales fines se desarrollan una serie de actividades que también vienen indicadas en sus estatutos y son:

“Para la consecución de estos fines, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación desarrollará actividades de evaluación y otras conducentes a la certificación y acreditación, con el propósito de que las Administraciones públicas y las Universidades dispongan de la información necesaria para adoptar las decisiones que consideren oportunas en el ámbito de sus competencias.

Estas actividades tendrán como objeto, entre otras, la evaluación y acreditación de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, así como la evaluación y certificación de las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de las Universidades y centros de educación superior. Asimismo tendrán como objeto la evaluación de las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario; la evaluación de sus complementos retributivos y las demás evaluaciones que, en materia de profesorado, le atribuye la legislación vigente.

La ANECA llevará a cabo también la evaluación de los centros que imparten enseñanzas en España conforme a sistemas educativos extranjeros y la evaluación de las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior, así como cualesquiera otras actividades y programas que le atribuya la normativa vigente y que puedan realizarse para el fomento de la calidad docente e investigadora por parte de las Administraciones públicas, sin perjuicio de las competencias de los órganos de evaluación externa que hayan creado las leyes de las Comunidades Autónomas.

Para el desarrollo de sus actividades, la ANRECA establecerá convenios con organismos públicos y privados, tanto de carácter nacional como internacional, cuando sea necesario para el cumplimiento de sus fines”.

ANRECA?

2. PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN ESPAÑA. PROGRAMAS Y CRITERIOS

La Educación Superior que se oferta en las universidades de educación a distancia en España está sometida a los mismos criterios de exigencia y niveles de calidad que la enseñanza presencial. Por tanto se acogen a los distintos programas y acciones las acciones que se desarrollan desde la ANECA, y que se muestran en el siguiente cuadro. Los citados programas son los que siguen:

Cuadro 2

PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DE LA ANECA

Programa	Funciones
1. PEP	Evalúa el currículum vitae (CV) de los solicitantes para el acceso a las figuras de profesor universitario contratado.
2. ACADEMIA	Evalúa el CV para acceso a los cuerpos de funcionarios docentes universitarios.
3. VERIFICA	Evalúa las propuestas de los planes de estudio diseñados en consonancia con el EEES.
4. MONITOR	Seguimiento del título oficial para comprobar su correcta implantación y resultados.
5. DOCENTIA	Ayuda a las universidades a crear sistemas de evaluación de su profesorado.
6. AUDIT	Orienta a los centros universitarios en el diseño de sistemas de garantía interna de calidad.
7. MENCIÓN	Evalúa a los programas de doctorado que optan a una Mención hacia la excelencia.

DOCENTIA?

2.1. PEP

Evalúa el CV de los solicitantes para el acceso a las *figuras de profesor universitario contratado* de las que se exige un informe favorable de este organismo. Las figuras son:

- Profesor Contratado Doctor (PCD).
- Profesor Ayudante Doctor (PAD).
- Profesor Colaborador (PC).
- Profesor de Universidad Privada (PUP), donde la ley establece que el 60% el total del profesorado doctor de una universidad privada deberá haber obtenido una evaluación positiva de ANECA.

2.2. ACADEMIA

En función del RD 1312/2007 de 5 de octubre, evalúa el CV para acceso a los cuerpos de funcionarios docentes universitarios que son en concreto:

- Profesores Titulares de Universidad.
- Catedráticos de Universidad.

2.3. VERIFICA

Evalúa las propuestas de los planes de estudio diseñados en consonancia con el EEES, conforme a los requisitos de la legislación vigente:

- La Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se establece una nueva estructura de las enseñanzas y títulos universitarios españoles, en consonancia con los objetivos establecidos para la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, de conformidad con lo previsto en el Título VI de la Ley Orgánica 4/2007 de Universidades, establece el marco normativo para la ordenación y verificación de enseñanzas universitarias oficiales.

La ANECA, con el programa **VERIFICA** se encarga tanto de la verificación de los **títulos oficiales** como de las propuestas de los **planes de estudio**, en función de unos protocolos y guías de verificación conforme a la normativa vigente:

- Publica los criterios, protocolos y procedimientos de evaluación.
- Selecciona evaluadores a partir de una convocatoria pública.
- Colabora con el Consejo de Universidades para tramitar las solicitudes por vía electrónica que siempre deberá complementarse con un registro administrativo.

2.4. MONITOR

El Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, establece la necesidad de realizar un **seguimiento de los títulos y programas** aceptados, hasta que deba renovar su acreditación con el fin de velar por el cumplimiento del proyecto contenido en el plan de estudios verificado por el Consejo de Universidades. Por lo tanto, en la fase intermedia entre la *verificación* y la *acreditación* se hace necesario un servicio que dé seguimiento del título oficial para comprobar su correcta implantación y resultados tras la verificación del Consejo de Universidades y la autorización de la Comunidad Autónoma. Este proceso de seguimiento tiene dos funciones principales:

- Comprobar la adecuada implantación del título de acuerdo a lo formulado en el proyecto inicial presentado por la Universidad; y
- Analizar los principales resultados de su puesta en marcha.

El marco de desarrollo de este programa se detalla en un documento elaborado por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y la Acreditación (CURSA), aprobado por el Consejo de Universidades y la Conferencia General de Política Universitaria en julio de 2010. Dicho documento se conoce como el *protocolo para el seguimiento y la renovación de la acreditación de títulos oficiales*. En función de este protocolo la ANECA desarrolla el programa MONITOR para monitorizar la puesta en marcha de los nuevos planes de estudios, ayudando a las universidades de una forma gradual; y mejorar aquellos aspectos que puedan resultar problemáticos.

Durante el año 2011 se desarrolla un proyecto piloto sobre una selección significativa de títulos oficiales basados en un procedimiento sencillo, ágil y consistente que no le suponga a la universidad un esfuerzo desproporcionado de gestión, sino una adaptación y mejora de la información de forma gradual. Las cuatro dimensiones que ANECA considera básicas para este programa son:

- *Información para la sociedad y el futuro estudiante.* ANECA comprobará la accesibilidad, inteligibilidad y utilidad de la información que se incluyó en la memoria de verificación del título objeto del proceso de seguimiento.
- *Información para el estudiante.* ANECA prestará atención a la accesibilidad e inteligibilidad para los estudiantes de los aspectos relativos a la concreción del plan de estudios durante su implantación.
- *Información sobre el funcionamiento.* ANECA solicitará información sobre cómo se está abordando la puesta en marcha del plan de estudios y su seguimiento interno.
- *Información sobre los resultados de formación.* ANECA velará por el cumplimiento de los compromisos respecto de la obtención de las competencias del título y de los valores de cada indicador.

2.5. DOCENCIA

Este programa ayuda a las universidades a crear **sistemas de evaluación de su profesorado** y de este modo garantizar la capacitación y competencia del profesorado universitario a través de unos estándares de calidad básicos, como los expresados en los programas *ACADEMIA* y *PEP* o el programa *VERIFICA*.

Tanto en la enseñanza presencial como en la enseñanza a distancia y virtual,

la valoración de la garantía de la calidad del profesorado depende en gran medida del desempeño de la actividad docente, la cual se valora en función de cómo planifica, desarrolla, valora y mejora su enseñanza; indicadores que resultan claves para emitir un juicio sobre la competencia docente.

Para favorecer la **evaluación de la docencia**, ANECA sigue las recomendaciones para la Garantía de Calidad en las instituciones de Educación Superior elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) en su documento *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*, entre los que destaca el 1.4., *Garantía de Calidad del Personal Docente, que establece que las instituciones deben dotarse de medios para garantizar que su personal docente está cualificado y es competente para la docencia*. También se han tenido en cuenta los estándares establecidos por organizaciones internacionalmente reconocidas en materia de evaluación del personal, como The Personnel Evaluation Standards, elaborados por el The Joint Committee of Standards for Educational Evaluation.

2.6. AUDIT

En el Espacio Europeo de Educación Superior, (EEES) y los nuevos cambios introducidos en la normativa española, establecen que las universidades, tanto presenciales como a distancia, deben **garantizar en sus actuaciones el cumplimiento de los objetivos asociados a las enseñanzas** que imparten, buscando además su mejora continua. Por ello, las universidades deben contar con políticas y Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) formalmente establecidos y públicamente disponibles. El programa *AUDIT* está dirigido a los centros universitarios para que el SGIC se integre en las actividades que hasta ahora han venido desarrollándose relacionadas con la garantía de calidad de las enseñanzas. A su vez, existen elementos transversales dirigidos al conjunto de recursos personales, materiales y de servicios de la universidad, para atender a la globalidad de la calidad en todo el ámbito universitario.

2.7. MENCIÓN

Este programa se encarga de evaluar a los **programas de doctorado que optan a una Mención hacia la Excelencia** conforme a la convocatoria EDU/3429/2010, de 28 de diciembre, que establece el procedimiento para otorgar una *Mención hacia la Excelencia* que exprese el reconocimiento a la solvencia científico-técnica y formadora de los programas de doctorado de las universida-

des españolas, así como de los grupos de investigación o departamentos que se ocupan de la formación de doctores.

Los programas de doctorado que obtengan la *Mención hacia la Excelencia* serán integrados en una relación de programas que será pública y constituirá un referente internacional por su rendimiento y resultados.

3. LA UNED Y LOS PROGRAMAS DE CALIDAD

El incremento de usuarios de Internet está posibilitando el desarrollo de la educación a distancia virtual. Es un hecho incuestionable que se han multiplicado las instituciones que se apoyan en los avances tecnológicos para ofertar sus enseñanzas en entornos virtuales. Este incremento requiere que las agencias internacionales y las administraciones públicas se estén preocupando por evaluar y acreditar esta modalidad de oferta y desarrollo de estudios superiores desde las universidades; y, por tanto, cada vez se hace más necesaria la convergencia hacia estándares comunes e intercambiables, que soporten la definición de recomendaciones y nuevos estándares para campos de actividad específicos que regulen el aprendizaje mediante *e-learning*: desde estándares que regulen los contenidos educativos o como empaquetarlos, hasta estándares que definan como deben ser etiquetados y presentados (Hilera y Moya, 2010: 16).

A nivel europeo, las investigaciones sobre la calidad en entornos *e-learning* se han promovido en varios programas. En el plan de acción *e-learning* 2002-2005, la calidad es una prioridad y se financiaron proyectos que tratan la calidad desde diferentes perspectivas: las políticas europeas y regionales (SEEL www.seel.com); las buenas prácticas (SEEQUEL www.seequel.com); la pedagogía (Qual-e-learning www.qual-e-learning.net); los estándares (EQO www.eqo.com); la calidad orientada al proceso (QUIS www.quis.com); la integración de los enfoques de calidad (TRIANGLE www.triangle.com), entre otros.

En España la actividad académica, investigadora y de transferencia de las universidades españolas lleva consigo un engranaje complejo que se encarga de la planificación y ejecución de las acciones desarrolladas en la institución. Para facilitar esta tarea, la universidad dispone de diferentes herramientas, órganos y elementos que, a través de sus funciones y en el marco de la legislación vigente que afecta a todo el sistema universitario español al que también pertenece la UNED, como hemos visto en el apartado anterior. Desde su creación en 1972, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) es la primera universidad pública española que oferta sus estudios universitarios exclusivamente con la

metodología de enseñanza a distancia en su diseño y funcionamiento. La ordenación académica y la estructura en Facultades y Departamentos, y la selección de su profesorado es muy similar al del resto de universidades presenciales. Consecuentemente, el nivel de preparación de sus estudiantes y el título que obtienen sus egresados tienen el mismo reconocimiento y acreditación que el de los egresados de las universidades públicas. En la actualidad la UNED está abordando una profunda transformación hacia la virtualización en todas las ofertas de estudios y en su correspondiente gestión mediante la implantación de plataformas virtuales y demás aplicaciones que permite en la actualidad la tecnología informática.

La UNED (www.uned.es), como universidad pública de referencia en el ámbito de la educación a distancia, tiene como uno de los ejes fundamentales de su *plan estratégico* impulsar una política de calidad en todas las actividades que le son propias: docencia, investigación y gestión, tanto en su Sede Central en Madrid, como en los más de 70 Centros Asociados repartidos por todas la geografía española y los Centros de Apoyo en el extranjero.

La calidad de los estudios universitarios es uno de los objetivos a conseguir en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES); y para ello es preciso desarrollar estrategias para una mejor gestión de los recursos humanos y materiales, que pasa por un análisis riguroso de la organización que permita enfocarla para prestar un mejor servicio a la sociedad en general, y a los estudiantes en particular.

La UNED ha participado activamente en los distintos planes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, publicados en los Reales Decretos 1947/1995 y 408/2001, en concreto con el **Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades**, que tuvo vigencia durante el período 1996-2001 y con el segundo Plan de Calidad de las Universidades previsto para el horizonte temporal 2001-2006. El segundo plan se interrumpe, al asignar a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) las funciones en materia evaluadora, y surge el Programa de **Evaluación Institucional** para el período 2003 - 2005.

Las unidades evaluadas, ya sean titulaciones o centros, han llevado a cabo una autoevaluación por parte del Comité correspondiente, seguida de una Evaluación Externa por miembros designados por el Consejo de Coordinación Universitaria o por la ANECA. El proceso evaluador ha culminado con la elaboración de un Informe Final, que recoge, entre otros aspectos, una serie de propuestas de mejora como consecuencia de la identificación de los puntos débiles de la titulación y resalta, a su vez, sus puntos fuertes. En la evaluación de la calidad han

participado personas de toda la comunidad universitaria. Además la respuesta a los cuestionarios, por parte de alumnos, personal de administración y servicios, profesores-tutores y profesores, ha contribuido a completar la visión de los procesos de evaluación. La UNED ha sido la primera universidad española no presencial que inició este proceso.

El R.D. 1393/2007 (BOE 30-10-2007) establece que las universidades tienen que disponer de **sistemas de garantía interna de calidad** (SGIC). La UNED ha realizado el diseño de su propio Sistema de Garantía Interna de Calidad en el marco del Programa *AUDIT* de la ANECA con alcance total, esto es, para todas sus facultades y escuelas y para todas las titulaciones que imparte.

Para ayudar en esta labor de análisis de la organización, con el objetivo de implantar sistemas de gestión de la calidad en la UNED, el Rectorado y la Gerencia propusieron en el Consejo de Gobierno del día 20 de noviembre de 2007, la creación de la **Oficina de Planificación y Calidad**, con rango de servicio administrativo dependiente de Gerencia, y que, entre otros cometidos, está el de dar el apoyo técnico necesario para que la oferta formativa y de investigación se dote de unos sistemas de garantía de calidad que propicien la máxima satisfacción de los grupos de interés, externos e internos, con los que estamos preocupados: Estudiantes, Profesorado, Personal de Administración y Servicios, Centros Universitarios Asociados, Administración Pública y Sociedad.

La Oficina de Planificación y Calidad se planteaba como objetivos a lograr a medio plazo, los siguientes:

- Elaboración y revisión de los indicadores necesarios para el seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad de nuestra universidad.
- Colaborar en la elaboración e implantación del mapa de procesos de las unidades administrativas de la universidad.
- Colaborar en el diseño de un cuadro de mando integral que facilite la gestión de la universidad.
- Colaborar en los procesos de Evaluación Institucional (evaluación de las actividades docente y de los servicios administrativos).
- Organizar encuentros, cursos y eventos que permitan transmitir y posteriormente implantar una cultura de calidad común.
- Participar en todos aquellos proyectos que tanto la ANECA como el Ministerio de Administraciones Públicas propongan en materia de calidad.
- Participar en foros sobre Evaluación de la Calidad convocados por otras universidades, mediante la presentación de ponencias.

Calidad, eficiencia e innovación son las tres áreas en las que se viene trabajando a través de tres ejes de acción, con sus respectivas actuaciones:

- 1. Mejorar la innovación y la calidad aplicada a la docencia**
 - Implantar sistemas de evaluación.
 - Redefinir la función docente y tutorial bajo el prisma del EEES.
 - Adecuar la política editorial a criterios de calidad.
- 2. Promover la eficiencia en la organización y gestión de los recursos**
 - Favorecer el desarrollo del capital humano.
 - Mejorar y ampliar las infraestructuras.
 - Generalizar la gestión por objetivos.
 - Adaptar la organización basándose en criterios de transparencia y eficiencia.
 - Desarrollar una estructura en red de los Centros Asociados.
 - Buscar nuevas fuentes de financiación.
- 3. Potenciar la innovación y el desarrollo tecnológico**
 - Potenciar el desarrollo de las TIC.
 - Innovación en el uso aplicado de las TIC en la enseñanza a distancia.

Este **Sistema de Garantía Interna de Calidad** (SGIC) diseñado por la UNED ha sido objeto de verificación por parte de la ANECA en la Primera Convocatoria del Programa AUDIT (2009), habiendo recibido el *Informe Positivo* de la citada agencia. Asimismo, la ANECA ha otorgado la **certificación total** al Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED. Esta es la síntesis del informe:

a) **Fortalezas**

Una vez evaluado, el SGIC de la UNED presenta, a juicio de la Comisión de Evaluación, las siguientes fortalezas:

- 1. Se trata de un sistema integrado, bien estructurado.*
- 2. Se encuentra bien documentado y con índices y flujogramas que facilitan la comprensión del mismo, así como su futura implantación.*
- 3. Se han incorporado al SGIC adecuadamente procedimientos e instrumentos ya existentes en la Universidad.*
- 4. Se aprecia una clara implicación de los órganos de gobierno de la Universidad y de sus centros en el desarrollo del SGIC.*
- 5. El SGIC incorpora los objetivos de calidad definidos, tanto para la Universidad en su conjunto, como para cada uno de sus centros.*
- 6. Destaca un adecuado sistema de orientación para los estudiantes.*

- b) **Debilidades:** *No procede.*
- c) **Propuestas de mejora:** *No procede.*
- d) **Procedimiento para la reevaluación del SGIC:** *No procede.*

Finalmente, hay que señalar que en el citado Informe Positivo consta explícitamente que el alcance del SGIC de la UNED es el siguiente: *Todas las Facultades y Escuelas y todas las titulaciones oficiales que se imparten en la referida universidad (Grado, Master y Doctorado).*

Por último, el Consejo de Gobierno de la UNED, de 2 de marzo de 2010, ha creado la **Oficina de Calidad**, adscrita al Vicerrectorado de Calidad e Innovación, con la función de implantar y dar seguimiento al **Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC)** y al sistema de evaluación de la actividad docente. En relación con el Sistema Interno de Garantía de Calidad durante el pasado curso, se ha comenzado la implantación del sistema verificando con las distintas unidades la aplicación de los procedimientos prescriptos. Asimismo, se ha iniciado la elaboración de una aplicación informática que de soporte a la implantación.

En relación con el sistema de evaluación de la actividad docente (**DOCENTIA**) la Oficina de Calidad ha puesto a punto la herramienta informática para la realización de encuestas de satisfacción. Esto está permitiendo la realización de encuestas en línea entre los estudiantes y profesores tutores. Con ello se pone en marcha uno de los elementos que contribuirá a la mejora de los servicios ofrecidos a los estudiantes. La aplicación informática permite asimismo, la difusión personalizada de los resultados a los interesados y el ofrecer información comparada de la valoración de cada asignatura con la del resto de asignaturas de la titulación.

DOCENTIA?

4. CRITERIOS PARA DESARROLLAR UNA POLÍTICA EN PRO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA VIRTUAL

Se constata que existe una íntima relación entre calidad y financiación universitaria¹⁶⁴, pero el aspecto más delicado consiste en delimitar con claridad los indicadores que identifican la calidad en la enseñanza universitaria y consensuar dichos indicadores, independientemente de si corresponde a enseñanza presencial o distancia, pues la calidad debe ser objetiva. Algunos indicadores pueden ser

¹⁶⁴ Revista de Investigación en Educación, Vol. 6 (2009). *Calidad y financiación de la universidad*. Eduardo Osuna Carrillo de Albornoz. pp. 133-141.

intrínsecos a la institución, mientras otros lo son extrínsecos y la capacidad de modificar estos últimos se ve seriamente comprometida. En este sentido la enseñanza a distancia depende enormemente de factores extrínsecos a la propia universidad.

En el siglo XXI la educación a distancia en su modalidad virtual es un reclamo perfecto para el propósito internacional de alcanzar un acceso a la educación a lo largo de toda la vida, pues se hace perfectamente compatible con cualquier estado de vida y prácticamente con cualquier localización geográfica, siempre que existan los medios necesarios para su acceso. En la Unión Europea resulta un criterio básico para el desarrollo del capital humano¹⁶⁵.

“El capital humano es un recurso estratégico para el desarrollo integral de Europa y las políticas educativas y formativas de los Estados miembros deberán orientarse a potenciar la personalidad de cada individuo a lo largo de toda su vida y a lograr una mayor participación del ciudadano en la cohesión social y el desarrollo económico. (...) Los objetivos definidos en las políticas en materia de educación y formación, al tiempo que toman en consideración como uno de sus principales fines el desarrollo armonioso de los jóvenes para convertirse en ciudadanos seguros de sí, responsables y cultivados, se complementan cada vez más con los relativos a las políticas económicas y laborales con objeto de conjugar cohesión social y competitividad. (...) Deberían promoverse aún más la coherencia y la complementariedad entre las políticas de educación y formación y las políticas sociales y laborales para realizar la educación permanente”.

La inversión en educación y formación es un factor clave de la competitividad, el crecimiento sostenible y el empleo de la Unión Europea, y por ende, una condición previa del logro de los objetivos económicos, sociales y medioambientales fijados en Lisboa (2000) para la Unión Europea: *Educación permanente dentro de la sociedad del conocimiento y definición de las competencias básicas. Memorando sobre el aprendizaje permanente. Tecnología informática e idiomas*.

El modelo de Calidad Total Europeo (EFQM) ayuda a las entidades a mejorar su competitividad mediante la evaluación continua con el objetivo de llegar a la *excelencia en calidad de gestión*. Entre sus gestiones están las de elaborar y ejecutar proyectos específicos para adaptar la gestión universitaria al *plan de calidad* que ha de ser requisito obligatorio de implantación en todas las universidades.

¹⁶⁵ Resolución del Consejo sobre «El desarrollo del capital humano para la cohesión social y la competitividad en la sociedad del conocimiento», (2003/C 295/05), (DO C 5.12.2003).

La calidad es un concepto difícil de definir. Expertos del ámbito académico, catedráticos, empresas, investigadores e institutos especialistas en evaluar la educación, destacan los principales criterios de calidad de las universidades, basado en los parámetros e indicadores del Ministerio de Educación. Aunque los criterios e indicadores están más próximos a los parámetros de las universidades presenciales, se pueden ajustar a la especificidad de la educación a distancia virtual. Estos requisitos se dividen en varias categorías.

a) **Demanda universitaria**

- *Número total de alumnos en la facultad y por curso*: Analizar las dimensiones del centro, su oferta de plazas y la proporción entre el número de matriculados y los que avanzan de curso.
- *Nota de corte y número de plazas*: Nivel de cualificación del alumnado en función de su nota media y relacionado con las plazas ofertadas.
- *Porcentaje de alumnos becados*: Destaca la demanda de alumnos con menos recursos.

b) **Recursos Humanos**

- *Proporción de estudiantes / Personal Docente y de Investigación (PDI)*: Permite la mejora de la docencia y revela una disponibilidad de recursos.
- *Porcentaje de PDI a tiempo completo*: Grado de compromiso del profesorado con la institución y con la profesión académica.
- *Gasto corriente por alumno matriculado*: Esfuerzo presupuestario y el número de recursos destinados por cada alumno.

c) **Recursos físicos**

- *Puestos en aulas / número de alumnos*: Informa sobre el nivel de ocupación de las aulas y la disponibilidad de las mismas.
- *Puestos en laboratorios / número de alumnos*: Proporciona el número de los espacios y puestos destinados a la enseñanza práctica.
- *Número de puestos en bibliotecas / número de alumnos*: Número adecuado de puestos en la biblioteca como ayuda a los estudiantes en sus necesidades de estudio e investigación.
- *Número de ejemplares (lectura y consulta) en biblioteca*: La correcta composición de las bibliotecas.
- *Número de puestos escolares en aulas de informática / número de alumnos*: Permite conocer la capacidad del centro para adecuarse a las exigencias actuales de la enseñanza de la informática.

d) Plan de Estudios

- *Número de créditos totales de la titulación y estructura de los planes de estudio:* Da a conocer la composición, estructura y duración de cada plan.
- *Número de créditos prácticos / teóricos:* Muestra la oferta de la docencia práctica en el plan de estudios.
- *Oferta optativa de la titulación (créditos optativos y de libre configuración):* Con este indicador se conoce la flexibilidad curricular que el plan de estudios permite al alumnado.
- *Créditos prácticos en empresas:* La formación práctica obligatoria complementa el aprendizaje del alumnado.

e) Resultados

- *Tasa de abandono:* Refleja el fracaso en términos de abandono de la titulación.
- *Tasa de graduación:* Muestra la eficacia de los diferentes centros universitarios en función de cuántos de los matriculados obtienen su título.
- *Duración media de los estudios:* Este factor analiza la eficiencia productiva de una institución en relación con los alumnos graduados.
- *Tasa de participación de profesores en proyectos de investigación:* Enseña la implicación del profesorado en la investigación, gran indicativo de calidad.
- *Producción de doctores:* Contabiliza el número de tesis leídas cada año y orienta sobre el nivel del Tercer Ciclo del centro.

f) Factores de desarrollo

- *Número de proyectos de investigación en curso:* Este factor explica la cantidad de la producción investigadora del centro.
- *Número de idiomas ofertado / obligatorio:* Muestra la implicación del centro en la enseñanza idiomática.
- *Convenios / programas de estudio en el extranjero:* Los acuerdos internacionales fomentan la movilidad estudiantil.
- *Convenios con otras universidades españolas:* El trabajo conjunto entre universidades.
- *Precio / crédito:* La formación ofrecida debe estar en consonancia con el precio de la titulación, sobre todo en el caso de las universidades privadas por su mayor coste.

Sin pretender ser exhaustivos, reseñamos otra propuesta de criterios de calidad presentadas por algunas instituciones y universidades españolas:

El **Instituto Nacional de Estadística** (INE) agrupa los indicadores en seis factores:

- *De desarrollo, o factores de contexto.*
- *Estructura organizativa.*
- *Recursos humanos y físicos.*
- *Procesos de feminización como indicadores de modernidad.*
- *Estudios de tercer ciclo e investigación.*
- *Factor de productividad de las carreras y también de los doctorados.*

Para la **Universidad Politécnica de Madrid**, los principios de calidad giran alrededor de:

- La orientación hacia *los resultados*.
- La orientación hacia *el cliente*.
- El *liderazgo* y la constancia de propósitos.
- La gestión por *procesos*.
- El desarrollo y la *implicación del personal*.
- El *aprendizaje*, la *innovación* y la *mejora continua*.
- Las relaciones con los *grupos de interés*.
- La *responsabilidad social*.

Para la **Universidad Ramón Llull**, de Barcelona, la calidad en la gestión de universidades se sustenta en dos grandes apartados:

- *Calidad en los procesos*: que los procesos de admisión sean orientadores y tengan en cuenta los factores vocacionales, además de las capacidades intelectuales. Los planes de estudio deben responder a un perfil profesional que esté adaptado a las necesidades de la sociedad. Los profesores, el recurso más importante de la Universidad, tienen que tener calidad. Asimismo, tiene que haber una calidad en los servicios y en las instalaciones de los edificios y campus.
- *Calidad en los resultados*. La eficacia, el estudiante tiene que acabar sus estudios en el tiempo previsto. La inserción profesional al mercado laboral es el punto más importante de este apartado, por ello las universidades se preocupan de la evolución profesional de sus egresados.

En la evaluación de la enseñanza virtual parece lógico que debemos tener como referencia aquellos parámetros específicos de su configuración tecnológica,

sin que ello suponga olvidarse de los aspectos que también le son propios cuando por tratarse de una institución de Educación Superior. Sangrá (2001) propone los siguientes **criterios de calidad** como **indicadores a tener en cuenta** en la evaluación de las universidades virtuales.

(1) *La oferta formativa*

En este apartado se tendrá en cuenta la oferta de *planes de estudio* y de actividades de formación y su pertinencia en relación a necesidades sociales y de mercado laboral del segmento de población al que la universidad se dirige. También se debe considerar la existencia de una oferta formativa que incluyera *extensión universitaria* y *doctorado*.

(2) *La organización y la tecnología*

La organización y la tecnología están al servicio de los estudiantes y de la consecución de los objetivos de la universidad. Comprobar que se dispone de una plataforma tecnológica estable que garantice la comunicación entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

(3) *Los materiales didácticos*

Los materiales de estudio tendrán que garantizar la calidad de sus contenidos y la adecuación de su diseño a un entorno de formación virtual, no presencial. También debe valorarse la existencia de bibliotecas y el acceso a otros recursos que permitan un estudio completo de nivel universitario.

(4) *Los profesores y la docencia*

Este apartado se refiere a aspectos clave sobre las garantías de los procesos de selección y evaluación del profesorado; a la existencia de un sistema de apoyo docente y a su desarrollo profesional; a la metodología que facilite la flexibilidad en el estudio; a la ayuda sostenida y planificada al estudiante; a la retroalimentación comunicativa, el *feedback* necesario para que el estudiante pueda secuenciar adecuadamente su proceso de estudio y evaluación continua; y a unos sistemas de evaluación y acreditación rigurosos y claros.

(5) *Creación y difusión de conocimiento y la investigación*

Deberá tenerse en cuenta la existencia de estructuras que permitan la creación de conocimiento y la investigación en la propia universidad; además de la colaboración con otras universidades, instituciones y empresas. Se tendrá también en cuenta la presencia de la universidad en

los campos científicos y de especialización en los que realiza investigación y la difusión de sus resultados, tanto en el ámbito nacional como internacional.

5. TENDENCIAS DE FUTURO

Sería una osadía irresponsable señalar los caminos de los avances tecnológicos y sus aplicaciones al campo de la educación superior. Desde las posiciones actuales podemos atisbar una *gran revolución* en el horizonte de la enseñanza imposible de definir y precisar si tenemos en cuenta el vertiginoso avance de las tecnologías en esta *era digital*. La *realidad virtual* (aunque parezca un contrasentido) es un hecho consustancial a nuestra realidad social y laboral. Ha llegado para quedarse e irá a más; cada vez serán más lo *nativos digitales*, y la *brecha digital* dejará de existir en los países más desarrollados, aunque constituirá un reto disminuirla en otras latitudes.

Estamos viviendo el desarrollo de una nueva modalidad de enseñanza que facilitará que más personas tengan acceso a los bienes de la educación y la cultura; y puedan seguir aprendiendo y capacitándose a lo largo de la vida, puesto que se constata que la calidad de vida de las personas jubiladas o mayores ha mejorado sustancialmente y su función de utilidad se prolonga después de una prolífica época de situación de empleo hasta que la senectud está avanzada.

La gran proliferación de aplicaciones heterogéneas de enseñanza virtual, así como el gran interés comercial de las aplicaciones, ha llevado a un proceso natural de estandarización de los diferentes aspectos de la tecnología educativa. Pero es difícil predecir el camino que tomará la estandarización en el campo de la formación virtual en red. Sin embargo, ya se está produciendo el fenómeno de cooperación global entre muchas instituciones de enseñanza virtual, con lo que se está propiciando un avance cada vez más rápido y, lo que es más importante, más sólido, de las tecnologías implicadas en los procesos de enseñanza (Hilera y Moya, (2010).

Uno de los principales retos a los que se enfrenta la actividad universitaria es la constante renovación y actualización de los métodos docentes para conseguir una enseñanza de calidad en las aplicaciones virtuales. La propia educación superior ha de emprender la transformación y la renovación más profunda que jamás haya tenido por delante. En el futuro la universidad ha de abordar cuestiones relacionadas con la evaluación de la calidad en entornos virtuales como las siguientes:

a) Aplicación de modelos de la calidad más centrados en el estudiante en los que se especifique los procesos, las actividades, los productos, los recursos, los servicios y las características de calidad, indicadores de medición y los criterios de evaluación.

b) Desarrollo de la metodología para evaluar la calidad y recomendaciones para la aplicación en entornos virtuales, de conformidad con los estándares internacionales de medición y evaluación; y con las mejores prácticas utilizadas para evaluar la calidad de la educación virtual.

c) Desarrollo de criterios e indicadores para la evaluación de la calidad de los recursos digitales y de los servicios de aprendizaje digital en términos desde la perspectiva del usuario (estudiante).

d) Utilización de métodos de evaluación de las tecnologías en función de su ampliación y adecuación al entorno virtual.

e) Aprovechar la utilización de las nuevas tecnologías para impulsar el desarrollo de la investigación en las universidades.

El desarrollo de la calidad en las instituciones de educación superior virtuales se irá imponiendo en todos los espacios de su dinámica universitaria desde los requisitos de gestión, la rendición de cuentas, la orientación hacia el rendimiento de la actividad académica, hasta el desarrollo de una cultura de calidad, tanto del personal docente como de los estudiantes. El logro de la calidad en el entorno virtual seguirá siendo una preocupación tanto de las administraciones públicas como de la comunidad de investigadores.

Los enfoques sobre la calidad de las universidades virtuales podrán tener diferentes perspectivas e interpretaciones sobre aspectos como:

- *Ámbito de aplicación:* política, gestión de calidad, garantía de calidad, etc.
- *Los grupos destinatarios:* estudiantes, profesores, profesionales de servicios y de sistemas tecnológicos, etc.
- *Los métodos utilizados:* orientados al proceso, al producto y por competencias.

En cualquier caso, la aceptación y el afianzamiento de una educación virtual de calidad va a depender fundamentalmente de la calidad de todos los elementos integrantes en su planificación y desarrollo: propuesta de formación atractiva y motivadora, competencia de los docentes, materiales didácticos adecuados, servicios complementarios y la idoneidad de las tecnologías utilizadas.

BIBLIOGRAFÍA y DOCUMENTACIÓN

- ANECA (2008). http://www.aneca.es/var/media/158377/estatutos_v3_080912.pdf.
- Aragón Mlado sich, R. A. (2008). Evaluación de Instituciones educativas. Evaluación de Competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación para docentes de la Universidad del Valle de Orizaba. Maestría en Administración Educativa. En <http://es.scribd.com/doc/4162728/Evaluacion-de-Competencias-en-Tecnologias-de-Informacion-y-Comunicacion-para-Docentes-de-la-Universidad-del-Valle-de-Orizaba>.
- Alonso, C. y Gallego, D. (2002). *Ley de Calidad. Tecnologías de la Información y de la Comunicación*. Madrid, Revista de Educación MECD, diciembre.
- Cabero, J. (2000): *Las nuevas tecnologías y las transformaciones de las instituciones educativas*. En Lorenzo, M. y otros (Eds.): *La organización educativa en la sociedad neoliberal*. Granada, GEU; pp. 463-493.
- Cabero, J. y Gisbert, M. (Coords.) (2002). *Materiales formativos multimedia en la red. Guía práctica para su diseño*. Sevilla, Doblas.
- Castells, M. (1997). «La era de la información. Economía, sociedad y cultura». Vol.1 *La sociedad red*. Madrid: Alianza.
- Cardona, J. (1998). *Cultura evaluativa de centros de educación*. En Gento, S. (coord.): *Gestión y supervisión de centros educativos*. Buenos Aires, Docencia; pp. 123-154.
- Cardona, J. (2001). *Elementos de teoría organizativa del centro escolar*. Madrid, Sanz y Torres.
- Cantón, I. (2000). *Las tecnologías como utopía en la sociedad de la información y del conocimiento y su incidencia en las instituciones educativas*. En Lorenzo, M. y otros (Eds.): *Las organizaciones educativas en la sociedad neoliberal*. Granada, GEU; pp. 445-461.
- Duart, J.M.; Sangrà, A. (Compiladores). (2000). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Duart, J. M. y Martínez, M. J. (2001). Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje. <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0109041/duartmartin.html>.
- Fundación Universidad Empresa de Valencia. (2002) MECA-OLD. Guía metodológica para el análisis de la calidad de la formación a distancia en Internet. Sócrates. Minerva.
- Gallego, D. J. y Alonso, C. M. (1997). *Multimedia*. Madrid, UNED.
- Gómez del Castillo, M. T. (1996). *La práctica del ordenador en las aulas de informática o fuera de ellas*. Ponencia al XI Congreso Nacional de Pedagogía, Innovación Pedagógica y política educativa. San Sebastian, Sociedad Española de Pedagogía.
- El Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Griffin, G. (1983). *The work of staf development*. En Griffin, G. (ed.): *Staf Development*, Chicago, NSSE; pp. 1-12.
- Gutiérrez, A. (2003). *Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas*. Barcelona, Gedisa editorial.
- Hilera y Moya, (2010). *Estándares de e-learning: Guía de Consulta*. Universidad de Alcalá. <http://www.cc.uah.es/hilera/GuiaEstandares.pdf>.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. <http://www.aneca.es/media/158381/lou.pdf>.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, <http://www.aneca.es/media/158369/e02bleyorganica42007de12abrilmodificlou.pdf>.
- Marqués, P. (1995). *Software educativo. Guía de uso y metodología de diseño*. Barcelona, Estel.
- Osuna, S. (2004). *El papel de las tecnologías digitales en la organización de los centros educativos*. En Moreno, J. M. (coord.): *Organización y gestión de centros educativos*. Madrid, UNED; pp. 315-332.
- Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. España.

- Pérez, R. (2003). *Las nuevas tecnologías en la organización*. En Sevillano, M. L. (coord.): *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid, UNED; pp.357-403.
- Pérez, J. y Urbina, S. (1997). *Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación Especial*. En Sánchez Palomino, A. y Torres González, A. (Coords.): *Una perspectiva curricular, organizativa y profesional*. Madrid, Pirámide; pp. 371-386.
- Programa de evaluación de los servicios universitarios y unidades de gestión. (2007). según el convenio ANECA-CEG. http://www.aneca.es/media/188944/ueei_pes_convocatoria_v3_070612v01.pdf.
- Real Decreto 861/2010 *por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales*.
- Roldán, D. y Hervás, A. (2008). «E-learning como estrategia de internalización de la educación superior» EDUTEC, *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, Nº 27. <http://edutec.rediris.es/revelec2/revelec27>.
- Sangrà, A. "La calidad en las experiencias virtuales de educación superior". <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra.html>.
- Sevillano, M. L. (2003) (coord.). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid, UNED.