

## La evaluación de los programas educativos virtuales de nivel universitario

**Beatriz Fainholc**

*Doctora en Educación. Directora del Centro de  
Diseño, Producción y Evaluación de Recursos  
Multimediales para el Aprendizaje  
(CEDIPROE)*

### ÍNDICE

*Introducción. 1. Caracterización del sistema de evaluación y acreditación en el país y especificidades del marco legal específico. 2. Análisis de algunos casos distintivos o experiencias de instituciones o programas de educación a distancia que hayan sido evaluados local o internacionalmente resaltando dificultades, hallazgos e impactos. 3. Criterios de los instrumentos, indicadores y factores de los procesos de evaluación y acreditación de la educación a distancia. 4. Orientaciones generales de la política pública en términos de la calidad en la educación a distancia. 5. Conclusiones generales y recomendaciones sobre la calidad de la educación a distancia electrónica y sus mecanismos de aseguramiento en programas, instituciones y países.*

### INTRODUCCIÓN

Existe una necesidad/exigencia de instalar y replantear la práctica evaluativa referida a las innovaciones tecnológico educativas inscriptas en las propuestas educativas virtuales universitarias, responsabilidad compartida de todos sus responsables, con especial énfasis en convertirse en una política pública educativa articulada con las de ciencia y tecnología. La superación de ópticas reduccionistas empobrecedoras debe reemplazarse por la incorporación en la evaluación de la calidad educativa, criterios y parámetros, estándares e indicadores que incluyan lo específico conceptual, procedimental y axiológico de la educación a distancia (en todas sus variantes), y así abolir la transferencia de criterios existentes en la educación superior presencial convencional.

Frente a la fuerte expansión de la conectividad y de las TIC en su impacto

sociocultural y educativo, los programas educativos que incorporan la modalidad virtual, en sus variados formatos, para los niveles universitarios (en especial de postgrado) requieren ajustar –si existe–, o crear, –si no lo poseen–, algún sistema de aseguramiento de la calidad de la educación administrada, en este caso, de forma mediada por tecnologías.

El desarrollo de estos programas ha sido exponencial, aunque rodeado de resistencias que proponen una homologación para la educación a distancia (virtual) de las condiciones evaluativas de la educación presencial, lo que produce una real desconsideración de las estrategias pedagógicas a distancia –con una especificidad tecnológico-educativa con TIC–, si se trata de mejorar con procesos evaluativos de la calidad educativa<sup>29</sup>, que deberían obligar a enfrentar los sistemas de aseguramiento y acreditación de la calidad del servicio de enseñanza y aprendizaje distribuido por medios electrónicos, puros o mixtos.

Estos programas inscriptos en contextos de alta presión tecnológica, económica, demográfica, social, etc. mundial, además, deberían tender a un mayor acceso equitativo de franjas mayores poblaciones, hacia la formación de competencias específicas<sup>30</sup> requeridas, en el marco de una sociedad del conocimiento con transversal internacionalización<sup>31</sup> educativa, en especial de nivel superior, lo que plantea nuevas interrogantes, en cuanto a su pertinencia y relevancia, más allá de su eficiencia económica y su eficacia técnico-instrumental.

Para un esclarecimiento conceptual de lo nombrado en este capítulo, que por razones de espacio se imposibilita realizar, se aconseja, buscar más información en las fuentes<sup>32</sup> indicadas y otras.

## 1. CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN EN LA ARGENTINA Y ESPECIFICIDADES DEL MARCO LEGAL ESPECÍFICO

Si bien existen en la Argentina una serie de documentos legales regulatorios de la modalidad universitaria a distancia general, es poco existente lo refe-

---

<sup>29</sup> Infinitas macro causas globales y locales, deberían ser consideradas a la hora de una explicación multicausal, que no serán abordada no solo por falta de espacio, sino por exceder la preocupación de este capítulo.

<sup>30</sup> Sherron y Boettcher (1997). En: Saucedo, M. R. “La Investigación y la evaluación de programas: procesos claves para el mejoramiento de la educación a distancia”. Disponible en: [http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%204%20numero%203/\(Microsoft%20Word%20-%20ART-IEEducaci.pdf](http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%204%20numero%203/(Microsoft%20Word%20-%20ART-IEEducaci.pdf)

<sup>31</sup> Rama, C. (2009). La Universidad latinoamericana en la encrucijada de sus tendencias. Ediciones Unicari-be, Rep. Dominicana.

<sup>32</sup> Fainholc, B. (2010). Diccionario de Tecnología Educativa. Alfagrama, Buenos Aires.

rido a la educación mediada por tecnologías o virtual, que solo aparece como articulación de las TIC en la educación presencial. Poco existe un cabal marco conceptual regulatorio consensuado acerca de la evaluación de estos programas y la acreditación de los títulos expedidos, que fortalezcan los resortes de un aseguramiento de su calidad.

Para la Argentina y América Latina se percibe que mientras la evaluación se refiere a una búsqueda de una consistencia interna de la propuesta formativa electrónica a distancia, en base a información y de criterios establecidos y realizada por una auto y hetero-evaluación y por pares internos, la acreditación de las ofertas educativas virtuales, se halla dada por revisiones externas acerca de de su calidad, en confrontación a estándares (nacionales, internacionales, regionales, etc.), en general no enunciados, por las agencias dedicadas a ello.

### **La situación argentina**

El análisis de la búsqueda de la calidad de los cursos educativos superiores incluyendo los de distancia, ha sido una preocupación para gobiernos, instituciones y agencias educativas del país. Sin embargo, registra una demora en cuanto a la especificidad de programas a distancia, más aún electrónica con las TIC.

Si se entiende por calidad *“un conjunto de procesos, de planes y acciones de más alto nivel, desde un punto de vista organizativo, que controlan o afectan a la eficacia de los procesos de menor nivel de generalidad”*<sup>33</sup>, diversos criterios deberían estar involucrados para la emisión de juicios de valor respecto de los mismos. Como condición de efectividad de un programa, que bien podrían ser aplicados como criterios a los diversos componentes de cursos o programas, como a un material educativo, el desempeño tutorial, a la plataforma tecnológica que sostiene la interacción educativa mediada, la calificación de los agentes sociales que llevan adelante el programa, y muchos elementos más.

Para la Argentina solo muy recientes reglamentaciones que existen ya publicadas<sup>34</sup>, recogen descripciones con recopilación de información en estos sentidos,

---

<sup>33</sup> López Ruperez (1997: 37 -38).

<sup>34</sup> Fernandez Lamarra, N. (2007). Educación Superior y calidad en América latina y Argentina. IESALC-EDUNTREF. Cap. 6 Aseguramiento de la calidad en los procesos de internacionalización de la educación superior y de la educación virtual. IDEM Parte II dedicada a la Evaluación y Acreditación en la educación superior argentina. Rama, C. (2009). La universidad latinoamericana en la encrucijada de sus tendencias. UNICARIBE, Sto Domingo. Rep. Dominicana.

hacia un marco que regule, la educación superior a distancia: por el contrario, se transfieren las normas presenciales a los programas a distancia.

De este modo, la Ley de Educación Nacional, sancionada en el año 2006, dedica por primera vez un Título especial a la Educación a Distancia: revela interés del Estado por ejercer control de esta opción pedagógica e impulsar estrategias de desarrollo con equidad y calidad.

Desde la perspectiva de la gestión, el rasgo dominante de la Educación a Distancia lo constituye el carácter federal que exige intervención y vinculación entre las jurisdicciones. Por ello, en el año 2002, el Consejo Federal de Cultura y Educación, ámbito interjurisdiccional de concertación, acuerdo y coordinación de la política educativa nacional, aprobó la Resolución N° 183, mediante la cual se crea la Comisión Federal de Registro y Evaluación Permanente de las ofertas de Educación a Distancia para los niveles primario, secundario y superior. Está conformada por representantes del Ministerio de Educación, de las regiones educativas del país y coordinada por la Secretaría del Consejo. Los criterios de análisis adoptados y las evaluaciones realizadas han contribuido al mejoramiento de las propuestas.

En año 2007, aquel Consejo aprobó la Resolución N° 32, que plantea orientaciones, avanza en la definición de la gestión federal mediante supervisión y auditorias, acuerda la revisión y actualización de la norma cada dos años y postula la coordinación con el Consejo de Universidades<sup>35</sup>.

Otras resoluciones especiales para el área de nuestro interés son:

a) **RESOLUCIÓN N° 183/02 C.F.C. y E. del 6/noviembre/2002**, que, apoyándose en la Ley Federal de Educación N° 24.195, la Ley de Educación Superior N° 24.521 y las Resoluciones del Consejo Federal de Cultura y Educación N° 61/97 y 114/99, y que, en base a ello, establecieron los criterios de adecuación pedagógica de las instituciones educativas que operen dentro de la modalidad a distancia, para formación docente, según los acuerdos alcanzados en el marco del Consejo Federal referidos a: Estructura del Sistema Educativo, Contenidos Básicos, Criterios de Organización Curricular, Títulos y Certificaciones a otorgar.

---

<sup>35</sup> José, Susana y Vergara, María Virginia. "La normativa que regula la Educación a Distancia en el sistema educativo en Argentina: historia, aspectos relevantes y prospectiva". En: Mena, M.; Rama, C. y Facundo, A. (comp.) (2008). *El marco regulatorio de la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe*. Eds. UNAM, Virtual Educa, ICDE. Bogotá. [http://www.lalibriedelau.com/catalog/pageflip2/marco\\_regulatorio\\_unad/flash.html#/5/](http://www.lalibriedelau.com/catalog/pageflip2/marco_regulatorio_unad/flash.html#/5/).

Se relaciona así con los mecanismos para la acreditación y validación de los títulos expedidos, donde toda institución debía adecuarse a las normativas y disposiciones de la jurisdicción donde residan los alumnos que realicen esos estudios.

La Resolución N° 114/99 determina los criterios a cumplimentar las ofertas de formación docente para todos los niveles, ciclos, modalidades y regímenes especiales establecidos en la Ley 24.195 de modalidad “a distancia”, “semipresencial”, “no presencial” o a distancia. En el Anexo de la RESOLUCIÓN N° 183/02 C.F.C.Y.E. se establece la conformación y funcionamiento de la Comisión Federal de Registro y Evaluación Permanente para aquellas instituciones que ofrezcan ofertas para todos los niveles y modalidades de la Educación Básica y Terciaria no Universitaria de Educación a Distancia, aunque recomendando acudir a la CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria), en su Consejo Técnico Pedagógico, para conformar comités de especialistas que la asistirá en las tareas y actividades nombradas de evaluación y derivadas, como producir dictámenes, que se constituirán en el antecedente para el reconocimiento de las ofertas por las autoridades jurisdiccionales, que serán el fundamento para otorgar la validez nacional de los estudios y los títulos por parte del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación.

**b) En la órbita del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en EDUCACION SUPERIOR, la Resolución 1717/2004- Educación a Distancia.** Enumera las disposiciones generales obligatorias como lineamientos para la presentación y evaluación de Programas y Carreras en modalidad de Educación a Distancia, de gestión pública o privada. Se reconoce que se encuentran en pleno proceso de expansión con la generalizada introducción de tecnologías de la información y redes de comunicación; reconocen los avances de propuestas metodológicas innovadoras que responden al interés y necesidad de ampliar y diversificar las ofertas educativas. Se establecen normas y pautas actualizadas que permitan garantizar un desarrollo ordenado de la E.D. a fin de que alcance niveles académicos de calidad, acordes con lo establecido en las Leyes N° 24.195 y 24.521, el Decreto N° 81/98, tanto si coexiste con la modalidad presencial en una misma institución, cuanto si se crean instituciones exclusivamente de educación a distancia, a los fines de otorgar el reconocimiento oficial de validez nacional de los títulos que expidan las estas instituciones.

En lo que sigue se referencia el tema de evaluación que es de nuestro interés, en los siguientes momentos:

**Art. 9°.** La SECRETARIA DE POLÍTICAS UNIVERSITARIAS podrá evaluar externamente la ejecución de las carreras comprendidas en el artículo 42 de la Ley N° 24.521, gestionadas bajo la modalidad a distancia, con el objeto de sugerir las correcciones y revisiones necesarias para el mantenimiento de la calidad de la oferta.

**Art. 10.** En aquellos proyectos institucionales que prevean como modalidad exclusiva la educación a distancia, además de satisfacerse las necesidades generales previstas por las Leyes Nros. 24.195 y 24.521 y sus Decretos reglamentarios, deberán observarse las normas establecidas en la presente resolución, para cada una de las carreras que se propongan crear y poner en marcha.

También se deben mencionar las condiciones que respecto de las TIC –tecnologías de información y comunicación– estipulan, ya que se trata de programas a distancia electrónicos, que se apoyan a ellas. Así: “El requisito mínimo de comunicaciones se garantiza por el uso del correo electrónico, las listas de distribución o foros y páginas web específicas. Se deben definir las condiciones técnicas y pedagógicas de uso de dichas tecnologías (sincrónicas y asincrónicas). Es necesario partir de la premisa de que un Sistema de Educación a Distancia debe contar con la mejor tecnología de comunicaciones posible, o diseñar una propuesta para llegar a alcanzarla dentro de un plazo acotado”<sup>36</sup>. Respecto de proceder a realizar una evaluación propone “Formatos de evaluación”.

El requisito mínimo de la evaluación debe cubrir, por una parte, las instancias institucionales de verificación de los aprendizajes realizados por los estudiantes con fines de aprobación de las asignaturas. Y, por otra parte, aquella que proporcione información sobre el programa o carrera no presencial, con sus referencias institucionales.

El proyecto debe incluir el modelo de evaluación con sus distintos formatos: la descripción de normas, procedimientos y condiciones previstas en las diferentes instancias pautando, específicamente, aquellas que determinan las condiciones de aprobación de asignaturas<sup>37</sup>.

**c) Resolución 01/2010 de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria** Apoyándose en la Ley de educación Superior 24.521 y sus decretos reglamentarios, del Ministerio de Educación argentino, el Anexo VII de la norma (inédita),

---

<sup>36</sup> Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología - EDUCACIÓN SUPERIOR - Resolución 1717/2004- Educación a Distancia.

<sup>37</sup> Op. Cit.

que se dedica a especificar los criterios y procedimientos, por esa Dirección, usados para realizar las evaluaciones curriculares para la creación o modificación de propuestas de carreras todas presenciales, de grado, pregrado, de ciclos de complementación curricular, respetando disposiciones anteriores del CU (Consejo Universitario), CPRES (Consejos de planificación regional de la educación superior, según pertenencia de la institución), del SIPEs (Sistema informático para planes de estudio), y de la CONEAU<sup>38</sup>.

Esta resolución, a pesar que homóloga las condiciones de evaluación de programas presenciales para evaluar a los de distancia, avanza dentro de un diálogo<sup>39</sup> interinstitucional, tendiente no solo al mejoramiento de la calidad de los aprendizajes virtuales de nivel universitario sino a transparentar los mecanismos implicados en la creación, habilitación, reconocimiento, etc. de carreras<sup>40</sup>.

De este modo, norman los procedimientos de modo taxativo para la evaluación curricular, y establece los criterios y procedimientos a utilizar por esta instancia de GESTIÓN UNIVERSITARIA –DNGU–, que evalúa las propuestas de creación o modificación de CARRERAS DE MODALIDAD A DISTANCIA. Es decir, se trata de un documento central que ordena y regla la educación a distancia –virtual– universitaria de la Argentina, que retoma los mismos criterios (excepto la localización) que para evaluar las carreras con modalidad presencial<sup>41</sup>, al verificar si la carrera ya cuenta con reconocimiento oficial en la modalidad presencial, para que se plasmen los mismos alcances en la modalidad a distancia; y si se trata de una presentación nueva o para una revalidación de carreras con reconocimiento oficial ya otorgado.

Es interesante una transcripción directa de la Disposición nombrada, ya que evalúa para cursos (no programas) universitarios distancia, –sin especificar si son electrónicos o no, aunque menciona a las TIC–, en los siguientes términos:<sup>42</sup>

---

<sup>38</sup> Respecto de las caracterizaciones de este organismos, remitirse a todo lo registrado en la bibliografía de este capítulo que se haya ya publicado y que aparece mencionado en este capítulo.

<sup>39</sup> Intervienen diversas instancias existentes como el CPRES (Consejos de Planificación Regional de la Educación Superior, de pertenencia de la propuesta a elevar); el SIPEs (Sistema Informático para Planes de Estudio), dictámenes provisorios, favorables o no del CU (Consejo de Universidades) y de la CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación) que se desempeñan como agencias evaluadoras y acreditadoras de los programas universitarios virtuales que se creen, reformulen, etc.

<sup>40</sup> No incluye Postítulo o cursos de extensión con formatos de carrera.

<sup>41</sup> Decreto Nacional N° 81 de fecha 22 de enero de 1998 y Resolución Ministerial N° 1717, de fecha 29 de diciembre de 2004.

<sup>42</sup> Resolución 01/10 de la Dirección Nacional de Gestión Universitaria, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación.

- **Respecto al modelo educativo:**
  - Que presente las bases epistémicas y pedagógicas que lo orientan.
- **Respecto al Sistema de Educación a Distancia:**
  - Que cuente con una estructura de apoyo administrativo;
  - Que se describan los perfiles, funciones y antecedentes de personal académico y administrativo;
  - Que se prevea una evaluación interna del sistema;
  - Que la infraestructura y el equipamiento disponible en la institución es aplicable con exclusividad a la propuesta que se presente;
  - Que se describan las características tecnológicas de los soportes a disposición de la carrera (niveles de operación y confiabilidad, modos de garantizar las funcionalidades técnicas).
- **Respecto al desarrollo de los procesos de enseñar y de aprender:**
  - Que se detallen las características pedagógicas de los materiales, junto con la justificación de los derechos sobre los mismos y los medios de acceso provistos a los estudiantes;
  - Que se dé cuenta de una estimación cuantitativa de los tiempos para las actividades que se proponen;
  - Que se describa la metodología para la toma de exámenes, garantizando un vínculo sincrónico temporal entre docente y alumno; que se expliciten las condiciones de seguridad y confiabilidad de los exámenes de aprobación de cada asignatura.
- **Respecto al perfil de los docentes y sus responsabilidades académicas:**
  - Que se definan los roles de todos los docentes que intervienen (autores, tutores, etc.);
  - Que se prevea una propuesta de capacitación permanente.
- **Respecto al régimen de alumnos:**
  - Que se describan los modos en que se garantiza el desarrollo presencial de instancias de aprendizaje que impliquen prácticas, residencias, tutorías y pasantías y la supervisión docente institucional.
- **Respecto a los centros de apoyo (sólo para los casos en que se prevean centros de apoyo institucionalizados):**
  - Que se detalle la previsión de los centros de apoyo;
  - Que se adjunten los convenios y protocolos respectivos;
  - Que se registren los convenios y protocolos respectivos en el Registro de Convenios previsto por Resolución Ministerial N° 1180/07.

- **Respecto a los materiales presentados:**

- Que se presente como mínimo, la quinta parte del material que utilizarán los alumnos en el desarrollo total de la carrera, los manuales de procedimientos y usuarios y las claves de acceso.

- **Respecto a los procesos de Acreditación:**

Existen, a modo de antecedentes, algunas agencias acreditadoras de **nivel internacional**, –en USA, la CHEA, organismo reconocido por el Dpto. de Educación o el Distance Education and Training Council–, que también acreditan programas a nivel regional. También en la UE, como espacios comunes de aprendizaje, sistemas de créditos (CTS), respaldan la movilidad de estudiantes y académicos a través de la European Association of Distance Teaching Universities. Otras organizaciones son: la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España (ANECA) <http://www.aneca.es/>, European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) <http://www.enqa.eu/>, y la European Foundation for Quality in e-Learning (EFQUEL) <http://www.qualityfoundation.org/>.

Para América latina se presenta un resumen muy sucinto pensando que se puede realizar una consulta más profunda en las fuentes web gráficas que se señalan. Entre éstas el CIES (con 80 indicadores de evaluación global), pero no son agencias acreditadoras. La Red Iberoamericana de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES) <http://www.riaces.net/> de la que forman parte la Asociación Dominicana para el Autoestudio y la Acreditación (ADAAC), la Comisión Nacional de Acreditación (CNAP) de Chile, el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia, la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEAU) de Argentina, entre otras. RIACES forma parte (con 400 indicadores) del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED) <http://www.utpl.edu.ec/caled/> no son agencias acreditadoras globales. Cada país posee sus propios estándares y criterios para valorar y acreditar la calidad educativa.

En Brasil, muy avanzada últimamente en la normatización de la Educación a distancia: La “Portaría 2253”, Ministério da Educação (Secretaria de Educação à Distância - Brasil, 2004), incentiva las instituciones de

enseñanza superior y universidades a invertir en el desarrollo de proyectos a distancia<sup>43</sup>. La ABED –Asociación Brasileira de Educación a distancia– ha trabajado arduo en estas líneas durante muchos años. <http://www2.abed.org.br/documentos>.

En Colombia, pionera de la educación a distancia, el Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior, <http://www.icfes.gov.co/espanol/servicio/index.htm>, que se esfuerza para velar por la calidad de los programas virtuales. También incursiona en la elaboración de Políticas sobre la Educación Superior con una propuesta de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad para los programas a distancia, en la órbita del Ministerio de Educación Nacional, Dirección de Calidad de la Educación Superior (2005). Al respecto, ver también “Colombia aprende”<sup>44</sup>.

En México, la COPAES - Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, que conglomeraba instituciones/ agencias acreditadoras como el CONCYT y otros; pero para Educación a Distancia no hay aún marcos publicados a pesar que están trabajando.

En la Argentina, lleva la conducción de la acreditación del nivel universitario (no superior) presencial y a distancia, la CONEAU - Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. (<http://www.coneau.edu.ar/#>), dependiente del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Establece la normativa y los procedimientos para la regulación nacional de carreras de grado en general y en particular, aquéllas de interés público, para la acreditación periódica de estas carreras, cuyos títulos corresponden a profesiones reguladas por el Estado. El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología determina, en acuerdo con el Consejo de Universidades, la nómina de títulos cuyo ejercicio profesional pudiera poner en riesgo de modo directo la salud, la seguridad, los derechos, los bienes o la formación de los habitantes (artículo 43º de la Ley de Educación Superior N° 24.521) con la aprobación previa de estándares de acreditación por parte del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en

---

43 Ese documento presenta diez criterios de calidad para evaluar cursos a distancia desde el punto de vista institucional y profesional, hasta factores vinculados a la tecnología educacional, la sostenibilidad financiera y la idiosincrasia de su clientela, ciudad o región.

44 [http://www.colombiaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-86323\\_archivo.pdf](http://www.colombiaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-86323_archivo.pdf).

acuerdo con el Consejo de Universidades. El Decreto N° 499/96 (artículo 7) dispone que la acreditación constituye una condición necesaria para el reconocimiento oficial y consecuente validez nacional del título por parte del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.

Sin embargo, las funciones de la CONEAU y las del Ministerio están claramente diferenciadas. Las atribuciones y responsabilidades de la CONEAU se limitan a la acreditación de las carreras, **entendiéndose por acreditación** un proceso de evaluación<sup>45</sup> de la calidad académica, complementario de la evaluación institucional y dirigida a su mejoramiento; tiene objetivos exclusivamente académicos y considera los efectos sociales y eventualmente políticos, pero no jurídicos. En cambio, las atribuciones y responsabilidades del Ministerio tienen efectos netamente jurídicos que abarcan la evaluación/acreditación de carreras universitarias de grado y postgrado. Como se recordará, la Ley de Educación Superior, ya nombrada, en sus artículos 42, 43 y 46 establece las condiciones generales mediante las cuales se llevan a cabo los procesos de acreditación de carreras universitarias.

En ella se establece:

- Los planes de estudio deben respetar tanto la carga horaria mínima prevista en el artículo 42º, como los contenidos curriculares básicos y los criterios sobre intensidad de la formación práctica que establezca el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo de Universidades. Se establecen así actividades reservadas al título, la carga horaria mínima, los contenidos curriculares básicos, los criterios de intensidad sobre la formación práctica y los estándares de acreditación.
- Se acreditan los títulos de carreras cuyo ejercicio pueda comprometer el interés público.
- Los estándares mediante los cuales se desarrollarán los procesos de acreditación son fijados por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en acuerdo con el Consejo de Universidades. Existen una

---

<sup>45</sup> Guía de autoevaluación y la Guía de pares, formularios para la recolección de la información sobre las características de las unidades académicas, planes de estudios, de las actividades curriculares, del cuerpo docente y de la infraestructura y equipamiento disponible y sobre la gestión de las carreras, entre otros elementos, diseñados para verificar el cumplimiento de los estándares.

serie de títulos a acreditar, de preferencia, declarados de interés público<sup>46</sup>, que deben ser tomados en cuenta para la tarea nombrada, aunque no todos estos títulos han sido objeto de acreditación.

- Respecto a la organización de los procesos y procedimientos de acreditación<sup>47</sup>, la CONEAU los organiza en un conjunto de carreras dentro de una disciplina a evaluar, de modo colectivo y con un cronograma unificado, donde se analiza la consistencia de los juicios y recomendaciones emitidos por los diferentes comités de pares que intervienen en cada etapa del proceso. Estas mismas pautas establecidas por las resoluciones ministeriales vistas que fijan los parámetros para la acreditación, rigen para las carreras a distancia, aunque sin mayores especificaciones, más allá de las dadas por la resolución 1717 y la 1/2010 nombradas.

d) Otro antecedente a ser utilizado en el proceso de acreditación es el **ACCEDE** (Análisis de contenidos y competencias que los estudiantes disponen efectivamente), cuyo objetivo es aportar información sobre los resultados del proceso de aprendizaje referidos a los estándares de calidad de la formación. Esta información se utiliza para complementar el análisis que permiten los otros indicadores disponibles, como el plan de estudios, las actividades curriculares, las pruebas y trabajos escritos de los alumnos, etc. aplicables también para educación a distancia. El instrumento para la aplicación del ACCEDE tiene las siguientes características, entre otras: 1. El diseño lo realiza la CONEAU, con la colaboración de la correspondiente Comisión Asesora, pero la prueba es de aplicación voluntaria por parte de las instituciones; 2. Evalúa contenidos y competencias contemplados en la resolución ministerial correspondiente y que son parte de los estándares de formación de los estudiantes para la obtención del título regulado.

e) En tren de Recomendaciones para la educación a distancia, la organización **RUEDA, Red Universitaria de Educación a Distancia Argentina**, desde siempre velando por la calidad de los programas, ya en 2005, se expide un documento de “Lineamientos para la presentación y evaluación de carreras bajo la

---

<sup>46</sup> Títulos de médico, los correspondientes a dieciocho especialidades de ingeniería, los de farmacéutico, bioquímico, veterinario, ingeniero agrónomo, ingeniero agrimensor, ingeniero industrial, ingeniero metalúrgico, ingeniero biomédico, bioingeniero, arquitecto, odontólogo y psicólogo. Están en estudio la inclusión de los títulos de abogado, notario, contador público y actuario.

<sup>47</sup> Pautas para la acreditación están normados a través de la Ordenanza N° 005/99 que se basa en lo establecido por el Decreto N° 499/96 (artículo 5°) y el Decreto N° 173/96 (artículo 15°).

modalidad de Educación a Distancia. Reconocimiento oficial y validez nacional”. Se refiere a la Resolución N° 1717/04 como un aporte al mejoramiento de la calidad de las prácticas de EAD de la institución que se propone desarrollar. Estas ofertas educativas las deberán asegurar una organización académica de seguimiento, gestión y evaluación de modo ineludible. Para contribuir al debate generado por la aplicación de dicha Resolución, donde se establecen Disposiciones Generales, la definición de los programas de ED y los lineamientos para la presentación y evaluación de Programas y Carreras a Distancia, apoyándose en las Leyes Nros. 24.195 y 24.521, con sus decretos reglamentarios, especialmente el Decreto N° 8 1/98, configura un antecedente interesante, por los elementos que subraya –y se añaden ahora–, aunque es anterior a la regulación del 2010 que se registra arriba.

Entre ellos se incluye que por Educación a Distancia se entiende a las propuestas frecuentemente identificadas también como educación o enseñanza semi-presencial, no presencial, abierta, educación asistida, flexible, aprendizaje electrónico (e-learning), aprendizaje combinado (b-learning), educación virtual, aprendizaje en red (network learning), aprendizaje o comunicación mediada por computadora (CMC), cibereducación, teleformación y otras que reúnan las características mencionadas precedentemente.

g) Diversas universidades convencionales poseen cursos de postgrado en general virtuales en Argentina y algunas tratando de incursionar en carreras de grado o en cátedras con cursos universitarios sueltos, como por ejemplo, UNLP, Córdoba, Cuyo, etc., (como otros en América Latina), se hallan en proceso de “ordenamiento” de todas estas ofertas, dentro de sus ámbitos organizacionales que, por ser universitarios, son autónomos. En general, se abordan los mismos aspectos señalados para una elaboración de marcos regulatorios, criterios e instrumentos para la evaluación de la calidad de estos programas. Incluso algunos de ellos se inspiran en otras latitudes<sup>48</sup>, establecen (a pesar de las resistencias en la

---

48 - Distance Learning Accreditation Board (DLAB) Agencia acreditadora y depende de la United States Distance Learning Association (USDLA). <http://www.usdla.org/html/resources/accreditation.htm>  
- Sloan Consortium (Sloan-C) <http://www.sloan-c.org/effective/pillarreport1.pdf>.  
- Southern Regional Education Board (SREB).  
[http://www.sreb.org/programs/edtech/pubs/2006Pubs/06T05\\_Standards\\_quality\\_online\\_courses.pdf](http://www.sreb.org/programs/edtech/pubs/2006Pubs/06T05_Standards_quality_online_courses.pdf).  
- Agencias acreditadoras: Southern Association for Colleges and Schools (SACS).  
<http://www.sacscoc.org/pdf/081705/distance%20education.pdf> y Accrediting Commission of Career Schools and Colleges of Technology (ACCCT) [www.accct.org](http://www.accct.org), Distance Education and Training Council, Accrediting Commission (DETC) [www.detc.org](http://www.detc.org), etc. de USA.

región), estándares para la educación virtual, validos para cursos y diseños curriculares electrónicos, incorporando criterios e indicadores para realizar esta confrontación.

Así como las normas ISO 9000, o el Modelo EFQM de Excelencia o ASTD presentan estándares internacionales del aprendizaje en línea –donde se destaca el grupo ISO/IEC JTC1/SC36<sup>2</sup>–, para generar mejores prácticas en la Gestión de la Calidad en la formación virtual, el caso de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) –julio de 2008–, publicó la Norma UNE 66181<sup>49</sup> para los mismos fines.

En América Latina, organizaciones como el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED), que a raíz del modelo del Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe, en el que participaron, siendo del comité coordinador la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD), el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) y la UTPL Universidad técnica Particular de LOJA, Ecuador, como entidad ejecutora, han desarrollado la guía de evaluación para cursos virtuales de formación continua y la guía de evaluación para programas de pregrado y la formación a representantes de diversas instituciones de educación superior de América Latina. En este contexto han validado un modelo de Estándares de Calidad para la Evaluación de Cursos Virtuales, en las áreas de tecnología, formación, diseño instruccional, servicios y soporte.

Un aporte valioso ha sido la recopilación del Marco regulatorio de la educación a distancia en América latina, compilado por Rama, C. 2008, UNAD, Virtual Educa y ICDE, Bogotá. <http://www.claudiorama.name/sites/default/files/El%20marco%20normativo%20de%20la%20educaci%C3%B3n%20a%20distancia%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf>.

Al mismo tiempo, diversas universidades virtuales en América Latina, se hallan en elaboración de instrumentos para la evaluación de la calidad de programas educativos a distancia –aplicables como válidos para cursos y diseños curriculares virtuales–, al incorporar criterios, indicadores y estándares para realizar esta confrontación. En este sentido, la UDGVirtual de Guadalajara, presenta el “**Observatorio** para la educación en ambientes virtuales” con un software abierto

---

<sup>49</sup> La UNE 66181 contempla sólo la formación en línea no sistemática destinada a la incorporación al mercado laboral o a personas que quieren mejorar su condición laboral.

y herramienta de investigación aplicable a la elaboración e implementación de programas educativos electrónicos, para ser aplicado en otras realidades de otros programas a distancia, previa autorización para realizar los ajustes necesarios según cada contexto.

Coadyuvando este cuadro, poseen un rol fundamental los **Observatorios** –que deberán ser virtuales para nuestro caso–, como ambientes de investigación-evaluación en red, que reúnen con técnicas de exploración, información sobre datos y servicios, los procesan y analizan a los fines de brindarlos a todos los protagonistas comprometidos, los managers y tomadores de decisiones presentes y futuros, sobre los programas virtuales. De este modo se entiende a la evaluación como una tarea colaborativa y distribuida apoyada en y por las TIC.

### **Muchos esfuerzos de Observatorios**

Entre los diversos Observatorios<sup>50</sup> se hallan el de Educación Iberoamericana, que estudió la diversidad de elementos virtuales comunes de estos programas y los publica en <http://www.oei.es/observatorio/observatorio.htm>. El Observatorio mexicano de Innovación en la Educación superior que, si bien brinda elementos para la reflexión, no presenta herramientas para el análisis y procesamiento de la información [http://ceupromed.ucol.mx/omies/que\\_es/estructura2.htm](http://ceupromed.ucol.mx/omies/que_es/estructura2.htm). El Observatorio de la Educación Virtual en América Latina y el Caribe de Virtual Educa que, liderado por Claudio Rama, y la propia Virtual Educa, cada año dedica un tema para su análisis y discusión en el marco de dicha cobertura preocupada por la evaluación de la educación superior virtual. Uno de ellos fue [http://www.virtualeduca.info/fveduca/index.php?option=com\\_content&view=article&id=52&Itemid=64&lang=es](http://www.virtualeduca.info/fveduca/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=64&lang=es). Otros son más referidos a los ambientes virtuales, como el de la UNAM- UNESCO del Campus virtual, que presenta publicación de textos, normas, tecnología, pero sin herramientas para el análisis de evaluación y acreditación [www.ocv.org.mx/accesocv/index/htm](http://www.ocv.org.mx/accesocv/index/htm). O el observatorio de la UNED de Costa Rica, que identifica y analiza tendencias. Constituye una base de conocimiento y de indicadores en escenarios prospectivos y que informa a los académicos sobre capacitación y otros. <http://uned.ac.cr/Acontecer/noticias/ObservatorioTecnologiaenEducacionaDistancia.htm>.

---

<sup>50</sup> García Orozco, J. (2010). Gestión de la información y el conocimiento. Observatorio para la educación en ambientes virtuales. UDGVirtual. Guadalajara, México.

Más allá del ámbito latinoamericano, el de Tecnología de la Educación a Distancia de la UNED española, que aparece ya en Facebook, presenta información de las TIC en educación. [www.facebook.com/pages/observatorio-de-tecnologia-en-Educación-a-Distancia](http://www.facebook.com/pages/observatorio-de-tecnologia-en-Educación-a-Distancia). El Observatorio Delphi: European Observatory of Emergent e-learning practice, que, como plataforma, comparte prácticas, índices de cambio y nuevo conocimiento en e-learning. <http://www.ub.es/euelearning/Delphi>. Y otros.

### Publicaciones

Muchas publicaciones referidas al área de la evaluación y acreditación de programas educativos superiores a distancia, de modo virtual, demuestran a diario, que son buenos referentes para su reflexión, como el e-espacio de la UNED. <http://e-spacio.uned.es/>, o la revista RUSC - Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento de la Universidad Oberta de Catalunya, UOC <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/>, o la revista electrónica RED de la Universidad de Murcia, que se preocupa por la evaluación de la calidad de los cursos de e-learning, entre otros temas centrales de los programas virtuales: [www.um.es/ead/red](http://www.um.es/ead/red).

Entre muchísimos esfuerzos más, son aportes colaborativos que suman debates para ir perfilando sistemas de evaluación de la educación superior virtual cada vez más precisos, válidos, confiables, valiosos y creíbles, susceptibles, que en Hispanoamérica sean discutidos para ser reconocidos y consensuados para producir una propuesta en el sector que nos preocupa. Otros esfuerzos son las Conferencias Internacionales de Educación a Distancia Virtual, que tienen lugar en espacios más del Hemisferio Norte, y que incipientemente, comienzan la discusión en América latina.

## 2. ANÁLISIS DE ALGUNOS CASOS DISTINTIVOS O EXPERIENCIAS DE INSTITUCIONES O PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA QUE HAYAN SIDO EVALUADOS LOCAL O INTERNACIONALMENTE RESALTANDO DIFICULTADES, HALLAZGOS E IMPACTOS

Si bien en el orden internacional, existen casos muy preponderantes –donde se aplica el Benchmarking–, por ejemplo con “Quality On The Line” de la Higher Education Policy, USA, 2001, que comparan diferentes ofertas, desde el punto de vista de los proveedores de e-learning, con criterios especificados y otros, presentan modelos de acreditación y certificación (por ej. de la ZFU, de la Oficina Estatal de Aprendizaje a Distancia en Alemania), donde los proveedores de e-

learning registran/someten para una regular auditoria, y así obtienen su certificación a través de organizaciones no gubernamentales del sector educativo, con modelos de criterios definidos para estos programas, o la Quality Mark (por ej. de la British Learning Association, o la eQCheck, Weiterbildung Hamburg en Alemania), existe aún una desatención en el sector para las universidades virtuales de América Latina y Argentina, donde la falta de adecuación entre los estatutos escritos y las prácticas referidas a la educación virtual, además de ser exiguos, trasladan de lo presencial a los programas de distancia. Poco y nada existe referido al aseguramiento de la calidad de dichas propuestas mediadas por TIC.

Frente a lo descrito parecería necesario enumerar por lo inédito de estos programas universitarios virtuales, algunos **criterios, estándares e instrumentos** para llevar a cabo dicha tareas.

### **Criterios de calidad en las universidades virtuales**

Si se toman como referencia a las universidades creadas específicamente para ser virtuales, los parámetros de calidad deberían considerar las características propias de este tipo de universidades que podrían tener en cuenta algunos de los siguientes criterios:

**Transparencia de la operación del proceso mediado por sistemas tecnológicos:** todos los usuarios/protagonistas del programa deberían acceder a la información claramente estructurada y procesada del programa en cuestión.

**Apertura:** todos los potenciales usuarios (administradores, diseñadores, desarrolladores, docentes, estudiantes, etc.) deberían ser/estar involucrados con inclusión y equidad en las redes de aprendizaje que supone la propuesta virtual,

**Adaptabilidad/flexibilidad de cada programa,** según parámetros y requerimientos nacionales, regionales, locales, y/u organizacionales, de modo particular según necesidades.

**Cobertura escalable:** según nuevos requerimientos de usuarios para futuros desarrollos, replicabilidad del programa en otros contextos.

**Estabilidad** para atender nuevos requerimientos de usuarios en futuros desarrollos, en períodos largos de tiempo.

**Flexibilidad curricular:** que superen diseños lineales en el desarrollo de competencias a largo plazo, para una absorción ocupacional, etc.

**Efectividad:** eficacia (logro de objetivos del programa), realismo y eficiencia (análisis costo-beneficio económico y social), en la gestión, en la presupuestación, relevancia social y pertinencia cultural: impacto socio-económico de e- inclusión.

### Ética.

Otros criterios al interior del programa<sup>51</sup> complementarios de los anteriores podrían ser: en cuanto a *la oferta formativa* de planes de estudio y su pertinencia según necesidades sociales y mercado laboral; en cuanto a la *organización y tecnología* al servicio de los estudiantes y de los objetivos del programa; en cuanto a los *materiales* por la calidad de contenidos y adecuado diseño al entorno virtual, con acceso a mediatecas virtuales, etc.; en cuanto al *profesorado y su apoyo*, formación y demás; en cuanto a la *creación de conocimiento* al fomentar la investigación en el propio programa y en colaboración con otros de otras universidades, instituciones y empresas.

Por lo tanto, la responsabilidad de los gobiernos y de entidades de la sociedad, deberían proveer a través de decisiones y mecanismos, que velen por las exigencias mínimas respecto de la educación superior virtual. La garantía de calidad se da a través de la evaluación que conduce a regulaciones y decisiones formales de aceptación, rechazo o condicionalidad respecto a exigencias demarcadas. A través de la recolección válida y confiable procesada por especialista en la investigación evaluativa, se tiende al mejoramiento continuo y se abona hacia la acreditación institucional, nacional, regional e internacional, para el caso de los programas a distancia electrónicos.

Como muestras de experiencias incipientes aunque exitosas se destacan, en el orden latinoamericano, un antecedente reciente y valioso, referido específicamente a la evaluación investigativa de la universidad virtual. Lo constituye la experiencia de la **UDG Virtual**<sup>52</sup>, con su Observatorio para la educación en ambientes virtuales, como un aporte al SINED, Sistema Nacional de Educación a Distancia de la Asociación Nacional de Instituciones Públicas y Privadas de México, interesada en estos aspectos.

Asimismo, el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED), que a raíz del modelo del Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe, en el que participaron en calidad de comité coordinador la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia

---

51 Sangra, (2001). La calidad de las experiencias virtuales en la educación superior. [www.uoc.edu/web/cat/art/uoc/0106024/sangra.htm](http://www.uoc.edu/web/cat/art/uoc/0106024/sangra.htm).

52 García Orozco J. (2010). Gestión de la información y el conocimiento: Observatorio para la educación en ambientes virtuales. . Guadalajara, Jalisco: UDG Virtual.

(AIESAD), el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) y la UTPL, como entidad ejecutora, han desarrollado la guía de evaluación para cursos virtuales de formación continua y la guía de evaluación para programas de pregrado y la formación a representantes de diversas instituciones de educación superior de América Latina, que han validado un modelo de Estándares de Calidad para la Evaluación de Cursos Virtuales en áreas como tecnología, formación, diseño instruccional, servicios y soporte.

También existen algunos registros a partir de algunas experiencias particulares de evaluación<sup>53</sup> de la implementación del e-learning, teniendo en cuenta los criterios de criterios académicos, económicos, organizativos, psicológico y socio-cultural, muchos de ellos resaltando la gran relevancia de la Ingeniería de Software para el proceso evaluativo, a los fines de permitir la recolección y procesamiento de la información para conocer la calidad de los programas.

En general, estos estudios de extracción cualitativa como Estudios de caso, realizan una evaluación del impacto del e-learning del lado de los profesores y las formas de enseñanza, retomando estudios de otras latitudes. De todos modos, aportan luz sobre ciertos aspectos que hacen a la calidad de estos programas. Así, por ejemplo, mientras algunos sostienen que más allá de complementar las actividades de la clase presencial, se evidencia el aumento de carga de trabajo para los docentes, ya que además de dedicar tiempo para la preparación de sus clases –reales y virtuales–, deben preparar también contenidos y actividades para el sistema tecnológico, por lo cual deberían reconsiderarse y modificarse los contratos laborales de los profesores, lo que redundaría en los costos de estos programas, analizados desde un punto de vista económico-financiero.

Otros consideran los aspectos que afectan la enseñanza por el grado de comunicación entre el profesor y sus estudiantes, la calidad de los contenidos de las clases virtuales, publicados en el sistema, y las actividades adicionales relacionadas con la práctica. Es decir, se consideran problemas de diseño y sobretodo de las características tecnológicas de las plataformas, que incluyan vías de intercomunicación modernas, flexibles, colaborativas, lo que se relaciona con la concepción sociopedagógica, de profesionalización de los tutores y todo ello con los costos.

---

<sup>53</sup> Bustamante, A, (2008). Evaluando el impacto del e-learning en las aulas. Seminario de Investigación. [http://www.andresbustamante.net/academia/unal/maestria-is/seminario-investigacion-1/estado\\_arte.pdf](http://www.andresbustamante.net/academia/unal/maestria-is/seminario-investigacion-1/estado_arte.pdf)

Otros profesores<sup>54</sup> dicen que se ven beneficiados por la automatización de estos programas, al ahorrar su tiempo por hacer menos repetitivas sus tareas, como la calificación/ evaluación de los aprendizajes, la retroalimentación de los resultados para los alumnos, etc. Del lado de la evaluación del impacto en los estudiantes<sup>55</sup> se tomó en cuenta de evaluar el esfuerzo de los estudiantes por realizar sus tareas en y con las herramientas electrónicas, más allá de la tarea académica en sí misma, lo que depende del sistema implementado, que puede resultar más o menos dificultoso, tedioso, etc. Ello, luego se manifiesta en la efectividad o rendimiento del aprendizaje y, en consecuencia, en la satisfacción del estudiante, que, a su vez, se relaciona con los niveles de conocimiento, manejo y dominio de los profesores en la implementación del sistema tecnológico.

En cuanto al nivel nacional de la Argentina, se presentan algunos ejemplos representativos de universidades públicas, que establecen condiciones para la apertura e incluso diseño y soporte estudiantil de estos programas; pero poco y nada se refieren específicamente a modelos, criterios, indicadores y otros elementos referidos a un sistema de evaluación por un aseguramiento de su calidad.

De este modo, la Universidad Nacional de Cuyo, en el 2007 manifiesta que los proyectos de educación a distancia que integren la oferta educativa de la UNC, deberán incorporar una serie de aspectos que, entre ellos, son: especificar la Población Meta (al especificar con claridad los destinatarios de la propuesta y los requisitos de admisión), o cómo estará conformado el equipo de trabajo (identificando el rol de cada integrante en el proyecto con su grado de capacitación o experiencia necesaria para ello), o la tecnología que se utilizará como soportes electrónicos, o especificaciones acerca de los materiales didácticos, la justificación de su uso, la capacitación docente involucrada, etc. Lo mismo ocurre en la Universidad Nacional de Córdoba, de La Plata (2010), Mar del Plata, etc. en la Argentina<sup>56</sup>.

---

54 D. Slattery, "Using information and communication technologies to support deep learning in a third-level on-campus programme: A case study of the taught master of arts in e-learning design and development at the university of limerick," in International Professional Communication. Conference, 2006 IEEE, 2006, pp. 170-182. citado en Bustamante, A. Op. Cit.

55 Bennett y Pilkington - C. Bennett and R. Pilkington, "Using a virtual learning environment in higher education to support independent and collaborative learning," in Advanced Learning Technologies, 2001. Proceedings. IEEE International Conference on, 2001, pp. 285-288. citado en Bustamante, A. Op. Cit.

56 Se agradece la colaboración de la Dra Susana Marchisio de la UNR, de la Mag. Nora Lizenberg y al Sr. Barletta del Programa de Educación a distancia de la UNLP en la recolección de datos referidos a las fuentes mencionadas.

### 3. INSTRUMENTOS, ESTÁNDARES, INDICADORES Y OTROS FACTORES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

La educación virtual está atravesando fuertes cambios por la expansión de cobertura, la incorporación de nuevos proveedores tecnológicos con nuevos formatos, nuevas y diversas necesidades –desde el contexto de la crisis económica mundial, hasta la formación para toda la vida, o una capacitación/reciclaje para el mercado ocupacional, y otros que obligan a la formulación de nuevos cuerpos de políticas públicas educativas, como de ciencia y tecnología–, inaugurando para América latina, el desarrollo de modalidades nuevas de gestión para universidades a distancia/virtuales.

La consideración de criterios e instrumentos, como de indicadores al interior de una práctica de evaluación y acreditación de la educación a distancia virtual, se ve reconocida y fomentada, por ejemplo, con la Declaración Final de la Conferencia Mundial de Educación Superior (París, 2009), *que se expide acerca de la enseñanza abierta y a distancia mediada por recursos tecnológicos, de modo de ampliar el acceso de dichos programas con calidad educativa. Ello significa un real reto para la calidad de la educación virtual, cuyos programas y componentes deben ser evaluados de manera continua, a fin de asegurar la calidad de las propuestas formativas.*

Por ende, las responsabilidades de evaluar y acreditar las propuestas educativas, a distancia electrónicas de nivel universitario, deben promover el establecimiento no solo criterios, dimensiones y su desglose en indicadores de calidad, sino *estándares comunes e intercambiables*, –que consideren los diseños instruccionales, contenidos, interfaces telemáticas, enfoque metodológico, etc.–, que apunten a recomendar una continua revisión de los planeamientos y funcionamientos de dichos programas, que en este caso, sirvan para regular propuestas de aprendizajes electrónicos puros o mixtos de calidad.

**El debate enunciado** por la calidad educativa y los criterios y su desglose para su evaluación, existió por décadas y sigue existiendo sin acuerdos, más agravado actualmente con las innovaciones tecnológicas educativas. La introducción de las TIC añadió una dimensión técnica al aprendizaje remoto, que requiere articular en esta discusión más amplia sobre criterios, instrumentos y estándares que, para el caso de la educación virtual debe aunar los *standards educativos con los técnicos*.

*Estos son usados por* instituciones y gobiernos para asegurar una cierta predictibilidad del aprendizaje a distancia virtual, consistente, de costo económico y

que llegue, por lo menos, al mínimo nivel de calidad aceptable para la sociedad, aunque muchos profesores/as piensan que ello coarta su creatividad.

Asimismo, existen muchos **instrumentos** recomendados para desarrollar calidad en los programas educativos **virtuales de e-learning que, a partir de los abordajes de un racional gerenciamiento al tratar de asegurar una optimización de las exigencias referidas el proceso educacional, observando** su creación, implementación y desarrollo, mediados por TIC. En general, se aplica el modelo QM de satisfacción del cliente y, específicamente, consideran los requerimientos del estudiante para el planeamiento, de modo de poder alcanzar un producto, en este caso, educativo a través de un curso virtual. Modelo que a su vez es aplicable a muchas áreas y contextos.

Entre los **diversos instrumentos**, como métodos de gestión y recolección de información en una búsqueda de la calidad<sup>57</sup> educativa aplicable a los programas virtuales, se hallan las líneas que enfatizan:

**La calidad de la gestión** de los programas educativos virtuales.

**La medición de la calidad basada en checklists y listas de criterios.** Son herramientas estáticas usadas en general para la selección de software, entornos y plataformas de aprendizaje. Abordaje muy popular porque se piensa que sólo por métodos empíricos se facilita evaluar la efectividad del logro del aprendizaje, incluso sin tener anteriores datos. Sin embargo, muchos de los criterios de calidad definidos como atributos de la efectividad de un programa de aprendizaje, no explicitan y prueban que la calidad exista, aunque se asuma que son efectivos para aprender. En general, se piensa que los programas tecnológicos son efectivos porque las evaluaciones contienen criterios referidos a un “buen diseño de interfaces en pantalla”, o a su “técnica usabilidad”, y los criterios pedagógicos / didácticos están subrepresentados, que son tanto o más importantes que la distribución tecnológica de información.

**La evaluación de la situación de aprendizaje donde el e-learning se implementa.** Como se percibe, se trata de instrumentos o métodos interrelacionados que focalizan el producto en sí mismo y el proceso que el estudiante realiza. Se requieren bases teóricas y prácticas específicas para establecer los procesos soportados / mediados por tecnología y TIC que afectan evaluar calidad y cómo se aprende de modo virtual.

---

<sup>57</sup> Ehlers, Pawlowski, (2004).

### Significación de los estándares de evaluación<sup>58</sup>

Los estándares<sup>59</sup> son especificaciones como declaraciones detalladas y exactas de los requerimientos funcionales y particularidades de algo que quiere construirse, instalarse o manufacturarse. Algunos que se consideran para ello son: 1) la independencia de la plataforma donde se instala el programa virtual y su transportabilidad, 2) el mantenimiento y mejora del curso, 3) la duración de su ciclo de vida, 4) el poder compartir y universalidad del curso.

En la realidad de la evaluación de los programas educativos virtuales, en general, de las universidades hispano parlantes, si bien existe bastante escrito teóricamente acerca de los patrones para evaluar estos programas, grandes ausencias y/o desniveles de aplicación, es la característica que abunda. Ello implica un gran desfase cuando en el sector tecnológico se ha avanzado mucho a este respecto, abundan y se aplican estándares por Ej. para el intercambio de paquetes entre sistemas, la construcción de objetos de aprendizaje, cuando aún no es una actividad común entre quienes desarrollan contenidos, por ejemplo, punto fundamental, entre otros, para el crecimiento serio<sup>60</sup> de un *e-learning de calidad*.

### Algunos estándares a tener en cuenta para la evaluación de programas educativos virtuales de nivel superior

Los indicadores correspondientes a los estándares deberían emerger como desglose consensuado realizado con los líderes y usuarios del programa en cuestión. Considerarían:

- Planeamiento estratégico y táctico del programa: visión, misión, objetivos y metas.
- Inversiones establecidas y aseguradas a corto y largo plazo.

---

58 Recreado y contextualizado por la autora para el tema de evaluación de programas, a partir [http://www.importanceofphilosophy.com/Epistemology\\_StandardOfEvaluation.html](http://www.importanceofphilosophy.com/Epistemology_StandardOfEvaluation.html).

59 La Real Academia Española (2003) dice que un estándar es un patrón, una tipificación o una norma de cómo realizar algo.

60 Contar con repositorios de objetos de aprendizaje que se comuniquen con los LCMS, con los LMS y con otros sistemas de administración de contenidos, como bibliotecas digitales, favorecerá la reutilización y permitirá tener más contenidos a menos costos. Los paquetes de contenido ya son interoperables con las plataformas, pero para crear una interoperabilidad entre sistemas y organizaciones, se deben implementar el resto de las especificaciones, como que se tengan entornos convergentes con la interoperabilidad para el intercambio de recursos, combatir la duplicidad de esfuerzos y, así acceder a sistemas más eficientes, expansibles y fácilmente escalables que favorezcan el desarrollo y la expansión del e-learning, con calidad.

- Contexto social y organizacional en donde se inscribe el programa.
- Infraestructura: hardware, software, servicios informáticos de soporte, comunicaciones, plataforma/s usadas y su comparabilidad / compatibilidad, reusabilidad, interoperabilidad de recursos tecnológicos de software, open source, minería de datos, etc. como información a gestionar y previstos para coleccionar/procesar para un aseguramiento de calidad del programa, aprendizaje, enseñanza virtuales, etc.
- Estudiantes.
- Profesorado, docencia y tutorías.
- Diseño y desarrollo curricular.
- Diseño y producción de materiales, selección y combinación.
- Evaluación de los aprendizajes.
- Gestión, administración y gobierno.
- Investigación evaluativa del programa y de los materiales electrónicos: modelos, instrumentos, etc.
- Extensión comunitaria y estudios de impactos (empleos, aumento de la productividad, desarrollo de la e-ciudadanía, etc.).
- Grado de aceptación social del programa virtual: percepción y actitudes comunitarias y sectoriales (educadores, alumnos, sindicatos, padres de estudiantes, futuros empleadores, etc.) de la educación administrada por TIC.
- Rendición de cuentas.

El uso de estándares para e-learning, así desprendidos de criterios que se discuten y consensúan, contextualizados según los diversos programas, va a crecer<sup>61</sup> en los próximos años y generará nuevas posibilidades y desafíos, expectativas y una redefinición de su aplicación hacia un mayor vigor del *e-learning*.

#### **4. ORIENTACIONES GENERALES DE LA POLÍTICA PÚBLICA EN TÉRMINOS DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA**

Partiendo de los nuevos escenarios y agendas educativas que formulan renovadas tendencias y marcos teórico-prácticos de la educación superior y a distancia, en especial, más aún con el atravesamiento de las TIC, nuevos criterios de

---

<sup>61</sup> Pensar en China que se expande cada vez más y que posee educación a distancia desde hace rato.

políticas públicas, deberían ser tomadas en cuenta. Se tiende al incremento del mejoramiento de la calidad de dichos programas, que deberían orientar lineamientos de acción para robustecer las fortalezas logradas por cada programa dentro de los marcos especializados del área en estos últimos decenios y superar las debilidades registradas.

Entre unas posibles sugerencias de lineamientos de política de aseguramiento de la calidad, dentro de un momento oportuno para instalar la discusión, como de real ayuda para establecer estrategias y soportes para el mejoramiento de los programas virtuales, se enumeran:

- Fortificar las políticas de gestión de la información y de conocimiento, que son centrales para contribuir a organizar el marco macro **legal de políticas públicas generales y especializadas sobre calidad educativa y a distancia/virtual, de impacto sistémico.**
- Observar y atender, para la formación, capacitación, supervisión, etc. de algunos de los siguientes “procesos facilitadores”<sup>62</sup>, que podrían obrar como criterios de evaluación, al expresar QUÉ se está alcanzando, indiquen CÓMO sería la gestión que contribuiría a promover y obtener calidad de los programas educativos virtuales superiores. Se trata de considerar el liderazgo y estilo de gestión del programa, la política y estrategias adoptadas, la formación/capacitación de los encargados de roles y funciones, velar por un uso inteligente y planeado de los recursos y generar alianzas para la sostenibilidad, según los usuarios de los programas virtuales a distancia, cuidar la sustentabilidad, evaluar los procesos y resultados globales, en términos del desarrollo de las personas y la sociedad, entre otros.
- Decidir acerca de una combinación de enfoques y tecnologías para una elaboración de estándares aplicativos a partir de perspectivas cuantitativa y cualitativa<sup>63</sup>, aunque sea terreno controversial y de vertiginoso cambio, incorporando en las épocas de crisis que se viven, tanto los cálculos de reducción de costos, seguridad en las inversiones y atrapar al esperado nuevo mercado de potenciales usuarios de educación virtual, como el análisis de prácticas interesantes en términos de un aprendizaje pleno<sup>64</sup> por parte de los estudiantes.

---

62 <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/documentos/capitulo91.pdf>.

63 \*\*\*\*\*

64 Perkins, D. (2009). El aprendizaje pleno. Paidós. Bs.As.

- Trabajar para soluciones creativas contextuales de flexibilidad, reusabilidad, transparencia y comparabilidad, que son aceptadas internacionalmente, al clasificar los estándares según los procesos, productos y competencias.
- Intercalar como estándares tecnológicos para el aprendizaje aquellos que incluyen la interoperabilidad de componentes de los entornos de aprendizaje, los sistemas de autoría, los sistemas de manejo del aprendizaje (LMS) articulados con los recursos y servicios para el aprendizaje. Se contempla así una variedad de estándares para el contenido, gestión, actores y contextos de los diversos programas distancia con factores de la tecnología educativa (apropiada y crítica<sup>65</sup>) y la didáctica.
- Atender la formación/capacitación docente de estos programas para conocer y comprender un uso efectivo, el potencial educativo de las tecnologías digitales combinadas según contenidos y, además, aplicables en los procesos de aprendizaje y en las prácticas de enseñanza del aula virtual.
- Existen algunos prerrequisitos de estos programas sin los cuales no irían a funcionar y sus evaluaciones no serían justas ni representativas si se trata de propuestas formativas que persiguen la e-inclusión y la equidad para con los estudiantes y profesores/as, si ellos/as no poseen el dominio de las TIC o de las nuevas plataformas tecnológicas, la ejecución de una alfabetización digital en el conocimiento y uso de los nuevos medios y lenguajes audiovisuales convergentes digitalmente también en los nuevos formatos de comunicación colaborativa, es central para desarrollar y luego evaluar nuevas habilidades y competencias, aun infrecuentes<sup>66</sup>, y que son motores de los programas de referencia.

Estas líneas, más que tendencias, son retos de efectos profundos en la manera de cómo se experimentarían los lineamientos políticos frente a emergentes programas educativos altamente tecnologizados, que cada vez abundan más en los programas virtuales.

---

<sup>65</sup> Fainholc, B. Tecnología Educativa Apropiable y Crítica. En Wikipedia.

<sup>66</sup> La baja velocidad en la apropiación de la tecnología por parte del sector educativo puede deberse, entre otras causas, a que los docentes han sido formadores como usuarios y no como líderes en el diseño y la implementación del uso de las tecnologías para programas virtuales innovadores.

## **5. TENDENCIAS Y CONCLUSIONES GENERALES Y ALGUNAS PERSPECTIVAS PERSONALES SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA Y SUS MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO AL INTERIOR DE LAS INSTITUCIONES Y PAÍSES**

La práctica de la evaluación de la calidad de programas, debería tener en cuenta y observar para su gestión y liderazgo, los principios de “igualdad de oportunidades”, “respeto a la diversidad” y “pluralidad de ideas”, entre otros, como la obligación de difundir públicamente todas las informaciones, sus decisiones y actos de gestión.

Se estima que ello facilitará una evaluación integral y comprehensiva, llevada a cabo tanto por evaluadores externos, pares y autoevaluaciones institucionales<sup>67</sup>, al integrar a los estudiantes, profesores/tutores, graduados, diseñadores, supervisores, representantes de la comunidad ocupacional y ciudadana, que es la receptora de los productos formados a distancia, etc.

Se observa e infiere que, en general, ninguno de los programas implementados hacen referencia expresa a criterios e indicadores de evaluación, a sus estándares de valoración, ni los procesos y formas de obtención de las evidencias y de información, de cada uno de los elementos evaluados, por lo cual, a su vez, se infiere que los mismos están estructurados en forma muy genérica y poco científica.

El fortalecimiento de una coordinación interna de áreas y direcciones de cursos, carreras, etc. para verificar y contrastar contenidos mínimos, ampliar el servicio tutorial, preservar la identidad a distancia o mixta, abierta con una organización curricular flexible, formar a los profesores de modo continuo en la interacción educativa mediada por tecnologías, etc. fortificarán los rasgos identitarios de los programas educativos virtuales, en este caso universitarios. Todo ello tenderá a propiciar no sólo la democratización, cooperación y solidaridad en los procesos de evaluación, sino mantener el espíritu innovador y de mejoramiento de la calidad de las propuestas que deberían caracterizar a la educación a distancia virtual.

Es una pena que Argentina no posea aún estándares locales y que en América Latina existan algunos pocos esfuerzos aislados para elaborarlos y aplicarlos. En general, dichos esfuerzos se inspiran más en las líneas europeas, que se apoyan en

\*\*\*  
identitarios?

---

<sup>67</sup> Auto evaluación institucional: proceso complejo de acciones reflexivas y valorativas mutuas y compartidas realizada por todos los protagonistas de un institución /programa educativo, sobre aspectos organizacionales, curriculares, contextuales, socio-culturales, tecnológicos, de gestión, etc. que interactúan e interdependen para producir procesos y resultados de calidad educativa.

las propuestas globales, por Ej. de las EQO: European Quality Observatory; QUAL-E-LEARNING: Quality in E-learning; SEEL: Supporting Excellence in E-learning; SEEQUEL: Sustainable Environment for the Evaluation of Quality in E-Learning standards, etc., que en los contextos locales.

Sin embargo, cada vez más se comienzan a aceptar las propuestas de aprendizaje electrónico, abierto y de formato mixto<sup>68</sup> (o blended learning), donde la profesionalización y especialización de las personas que toman cuenta del diseño curricular mediado por las TIC, el diseño del sitio web, las interfaces comunicativo-pedagógicas y los materiales, la implementación del proyecto y los tutoriales de los aprendizajes remotos y su evaluación/investigación de los programas y materiales (repositorios, recursos abiertos, etc.), son muy importantes y deben ser revisados, controlados, etc.

Es necesario entonces, estructurar modelos específicos de evaluación y acreditación orientados a estándares de valoración con instrumentos, procesos y formas de obtener evidencias de cada uno de los componentes evaluados, lo cual sería es un serio trabajo a emprender en futuras investigaciones evaluativas como insumos para políticas de aseguramiento de la calidad.

De este modo se abarcarían y articularían cánones comunes para todos los programas de este perfil, incluso continuando modelos internacionales correspondientes a los tiempos de integración por bloques de países (como es en la Unión Europea y otros más incipientes), al igual que considerar criterios específicos según contextos, usuarios, disciplinas o contenidos, finalidades, etc.

Para la Argentina, en especial, se requiere profundizar la articulación de una gestión federal que sostenga, actualice y fortalezca la trayectoria recorrida, promueva condiciones para lograr crecientes niveles de calidad y traduzca las potencialidades de la educación a distancia en propuestas educativas que atiendan la diversidad y la inclusión.

---

<sup>68</sup> Fainholc, B. (2009). Modelo tecnológico en línea de Aprendizaje electrónico mixto (o Blended learning) para el desarrollo profesional docente de estudiantes en formación, con énfasis en el trabajo colaborativo virtual. Investigación realizada en la UNLa Plata, Bs. Aires, Argentina, Publicada por ILCE, México.

## BIBLIOGRAFÍA Y WEB GRAFÍA CONSULTADA

- Rama, C (2008). Las tendencias de la educación superior en América latina y el Caribe. Tomo I y II, Asamblea Nacional de Rectores (ANT), Lima, Perú. ISBN.
- Rama, C. (2009). La universidad latinoamericana en la encrucijada de sus tendencias". Ediciones Unicaribe. Santo Domingo, República Dominicana. ISBN 978-9945-416-13-8. (2
- García Aretio, L., Ruiz Corbella, M, Domínguez Figueredo (2007). De la educación distancia a la educación virtual. Edit. Ariel. Madrid, Calidad de la educación a distancia.
- Bustamante, A. (2008). Evaluando el impacto del e-learning en las aulas. Seminario de Investigación. Seminario I de Investigación. [http://www.andresbustamante.net/academia/unal/maestriais/seminario-investigacion-1/estado\\_arte.pdf](http://www.andresbustamante.net/academia/unal/maestriais/seminario-investigacion-1/estado_arte.pdf).
- Rama, C. (2008). Los postgrados en América Latina y el Caribe en la sociedad del conocimiento". UNSL (Universidad Nacional de San Luís), 3 edición, Argentina.
- Fainholc, B. (2008). Programas, profesores y estudiantes virtuales: una sociología de la educación a distancia. Santillana, Bs. Aires.
- Fainholc, B. (2010). La formación científico-tecnológica digital en educación superior, RUSC. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, Vol. 7, Núm. 2 (2010)UOC, Catalunya, España.
- S.-W. Chou and C.-H. Liu, "Learning effectiveness in web-based technology-mediated virtual learning environment," in System Sciences, 2005. HICSS '05. Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on, 2005, p. 3a.
- Rama, C. (2008). "Nuevos escenarios de la educación superior en América Latina". Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Rama, C. (2008). Compl. Marco regulatorio de la educación a distancia en América Latina. UNAD, Virtualeduca. ICDE. Bogotá.
- <http://www.claudiorama.name/sites/default/files/El%20marco%20normativo%20de%20la%20educaci%C3%B3n%20a%20distancia%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf>.
- Ehlers, U-D and Pawlowsky, J.M. (2009). Handbook on Quality and Standardisation in E-Learning, Berlin, Germany.
- García Orozco, J. (2010). Gestión de la información y el conocimiento. Observatorio para la educación en ambientes virtuales. UDGVirtual. Guadalajara, México.
- Legon, R. (2001). Comparison of the Quality matters rubric to Accreditation Standards for Distance learning, QM Quality matters, CHEA - Council for Higher Education Accreditation.
- Baker, K.; Scout, H.; Zuehl, J. & Johasen, J. (2007). *Distance education and the six regional accrediting commissions: a comparative analysis*. (ERIC Documento Reproduction Source No. Ed495650).
- Beneitone, P; Esquetini, C.; González, J.; Maleta, M.; Siufi, G.; & Wagenaar, R. (2007). Tuning América Latina: reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina (2004-2007). Bilbao: Universidad Deusto.
- Brunner, J. (1999). Evaluación de la calidad en el nuevo contexto latinoamericano. Seminario Internacional: Evaluando la Evaluación de la Red Internacional para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior /INQAAHE. Santiago, Chile.
- [http://www.anuiex.mx/servicios/p\\_anuiex/publicaciones/revsup/res110/txt5.htm](http://www.anuiex.mx/servicios/p_anuiex/publicaciones/revsup/res110/txt5.htm).
- Rama, C. (2009). La Universidad latinoamericana en la encrucijada de sus tendencias. Ediciones Unicaribe, Rep. Dominicana.
- Caswell, T; Shelley, H.; Jensen, M. & Wiley, D. (2008). Open educational resources: enabling universal education. International Review of Research in open and distance Learning.
- <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl>.

\*\*\* (2 ?

- Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia. Estándares de Calidad. Recuperado el 12 de junio de 2008, de <http://www.utpl.edu.ec/centrovirtual/internas/acerca.html>.
- Colás, B. P.; Jiménez, R., & Rodríguez, M. (2005). Evaluación de e-learning. Indicadores de calidad desde el enfoque sociocultural. *Revista Electrónica de la Universidad de Salamanca*. Volumen 6. Recuperado el 23 de abril, 2008.  
[http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_06\\_2/n6\\_02\\_art\\_colas\\_rodriguez\\_jimenez.htm](http://www.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_06_2/n6_02_art_colas_rodriguez_jimenez.htm).
- Fainholc, B. (2010). *Diccionario de tecnología educativa*. Edit. Alfagrama, Buenos Aires.
- Fainholc, B. (2011). *Tecnología Educativa Apropiaada y Crítica*. Wikipedia.
- Fainholc, B. (2004). La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. (Versión electrónica), *Revista de Educación a Distancia*, 12. <http://www.um.es/ead/red/12/>.
- Correa, G. J. (2004, 15 de julio). ¿Calidad educativa on line?: análisis de la calidad de la educación universitaria basada en Internet Pixel-Bit. (Versión electrónica). *Revista de Medios y Educación*, 24, 11-42. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=974992> (Revista) ISSN 1133-8482.
- OCDE. (2008). Instituto de Tecnologías educativas. Current practice, international comparative research evidence and policy implications, Working paper N 44. Paris.  
[www.ite.education.es](http://www.ite.education.es).
- García A. L. (1998). Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una universidad a distancia. (versión electrónica), *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 1, 63-85.  
[http://www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol1-1/indicadores\\_para\\_la\\_educacion.pdf](http://www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol1-1/indicadores_para_la_educacion.pdf).
- Martínez, C.; Riopérez, N. (2005). El modelo de excelencia de la EFQM y su aplicación para la mejora de los centros educativos. (Versión electrónica). *Revista Educación XX1*, 8, 35-65.  
<http://www.uned.es/educacionXX1/2005-08.htm>.
- Rubio, M. J. (2003). Enfoques y modelos de evaluación del e-learning. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, v. 9, n. 2.  
[http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2\\_1.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v9n2/RELIEVEv9n2_1.htm).
- Sangrà, A. (2001). La calidad en las experiencias virtuales de educación superior. (Versión electrónica). *Revista de Tecnología de la Información y Comunicación Educativas*. (6).  
<http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0106024/sangra.html>.
- Silvio, J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia (versión electrónica). *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RSC)*. 13 (1) UOC.  
<http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/silvio.pdf>.
- Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. (2000a). Manual de acreditación del sistema nacional de acreditación de la educación superior-San José. Recuperado el 10 de abril de 2008, de <http://www.sinaes.ac.cr>.
- \_\_\_\_\_. (2000b). Adendum al Manual de acreditación del sistema nacional de acreditación de la educación superior para atender a las particularidades de la educación a distancia. San José. Recuperado el 15 de junio de 2008, de <http://www.sinaes.ac.cr/instrumentos.htm>.
- \_\_\_\_\_. (2000c). Guía de autoevaluación para programas y carreras de educación superior.