



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja



MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS
PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
BASADO EN EL PROYECTO**

"CENTRO VIRTUAL PARA EL DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA
EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE"

PRIMER DOCUMENTO DE TRABAJO

DOCUMENTO INTRODUCTORIO
(Estándares, Indicadores, Instrumentos y Valoración)

EQUIPO DE TRABAJO:

Ph.D. María José Rubio Gómez

Dra. Ruth Aguilar Feijoo

Econ. Priscilla Massa Sánchez

Dra. Judith Maldonado

Lcda. Iliana Ramírez Asanza

LOJA - ECUADOR

2005

© **PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA BASADO EN EL PROYECTO**
"Centro Virtual para el desarrollo de estándares de calidad para la educación superior a distancia en América Latina y el Caribe"
DOCUMENTO INTRODUCTORIO

Equipo de trabajo:

Ph.D. María José Rubio Gómez
Dra. Ruth Aguilar Feijoo
Econ. Priscilla Massa Sánchez
Dra. Judith Maldonado
Lcda. Iliana Ramírez Asanza

© UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
11-01-608 LOJA (Ecuador)

Telfs.: (593) (7) 2570275
(593) (7) 2588730
Fax: (593) (7) 2585974
E-mail: infodistancia@utpl.edu.ec
Web: www.utpl.edu.ec

ISBN-9978-09-584-5 (Obra completa)
ISBN-9978-09-585-3
Derecho de Autor No. 023448
Depósito Legal No. 003188

Reservados todos los derechos conforme a la ley. No está permitida la reproducción total o parcial de esta guía, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

Diagramación, diseño e impresión Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja

Noviembre, 2005

Índice

Introducción	5
1. PROYECTO CENTRO VIRTUAL	8
1.1. Objetivos del proyecto “Centro Virtual para el desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”	8
1.2. Representación gráfica del proyecto	9
1.3. Bases de un Sistema de Estándares de Calidad	11
1.4. Creación del Prototipo de un Sistema de Comunicación	13
1.5. Metodología	14
2. ENTIDADES PARTICIPANTES	22
3. CONSIDERACIONES GENERALES	25
4. AVANCES DEL PROYECTO	27
5. INSTRUMENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD	30
6. PONDERACIÓN - PROPUESTA DE PONDERACIÓN	33
7. DEFINICIONES BÁSICAS	40
8. SIGLAS	42
Anexos	43

INTRODUCCIÓN

Este trabajo ha sido realizado tomando como base los estándares de calidad elaborados para el proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”, los mismos que constan en el Texto “Memoria”(2003)¹ del proyecto y en la página web: www.utpl.edu.ec, link: Centro Virtual de Estándares de calidad. Este proyecto fue auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y participó el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD), la Asociación Iberoamericana de Educación a Distancia (AIESAD), siendo la Entidad Ejecutora la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL).

Estos estándares ya han sido valorados por profesionales de diversas instituciones interesadas en el tema, a través de la base de datos que consta en la página antes señalada. Un ejemplo de los resultados de la valoración del criterio 1, durante la prueba piloto, puede observarse en el Anexo 1.

La necesidad de contar con un sistema de autoevaluación que nos ofrezca información para la mejora continua de los programas de Educación a Distancia ha motivado el presente trabajo, en razón de que la calidad educativa es una exigencia de la sociedad actual.

Ante esta necesidad surgió también el proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”, el mismo que ha suscitado gran interés por parte de diferentes instituciones a nivel nacional e internacional, entre los que podemos destacar:

- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA) – Ecuador
- Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) Chile: Evento: “Primer Encuentro Internacional de Expertos en Educación a Distancia, Link Chile 2004”.

1. Memoria: “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”. UTPL. Loja - Ecuador

- Universidad Católica del Norte de Chile, quien está autoevaluándose con dichos estándares.

Además, se han generado espacios de reflexión en distintos eventos sobre Educación a Distancia, que han requerido la presentación del proyecto, entre los que mencionamos:

- VI Congreso de Educación a Distancia MERCOSUR “Tendencias de la Educación a Distancia en medio de la revolución Informática” (Chile, 2002).
- “XI Congreso Internacional sobre Tecnología y Educación a Distancia” (UNED-Costa Rica, 2002).
- “X Congreso Iberoamericano de Educación Superior a Distancia” (Costa Rica, 2003).
- “Seminario Internacional sobre Universidades Virtuales en América Latina y el Caribe”. IESALC-UNESCO (Ecuador, 2003).
- Seminario Internacional “La otra educación – pedagogía alternativa para el Tercer Milenio” (Ecuador – 2003).
- II Encuentro de Reflexión Pedagógica a Nivel Superior. ¿Fin del academicismo? Por una educación participativa y renovadora. (Ecuador-2003).
- IV Conferencia Internacional sobre Educación, Formación y Nuevas Tecnologías. “Virtual Educa 2003”(Miami-2003).
- Tecnología de Información y Comunicación y Educación a Distancia, “Desafíos en el Desarrollo de América Latina” (República Dominicana-2003).
- V Encuentro Internacional sobre Educación, Capacitación Profesional y Tecnologías de la Información, Virtual Educa 2004 (Barcelona, julio 2004)
- Seminario Internacional sobre Educación a Distancia - Santa Cruz de la Sierra, (Bolivia, julio 2004)
- VI Encuentro Internacional de Educación Superior UNAM - Virtual Educa (México 2005), y XI Encuentro de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (julio 2005)
- “Las nuevas fronteras de la Educación a Distancia (ICDE) (Puerto Rico, agosto 2005

En este contexto, en la UTPL se ha creído conveniente realizar la aplicación de dichos estándares en el proceso de autoevaluación por programas, iniciando con la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Para ello y creyendo en la validez de los estándares propuestos se ha continuado el trabajo asumiendo la mayoría de los indicadores presentados por el equipo de expertos y se ha producido instrumentos de medida para cada uno de los criterios, los cuales se presentan en los 9 documentos de trabajo que la UTPL pone a su consideración.

En este documento introductorio primeramente expondremos las bases fundamentales del proyecto "Centro Virtual" y en segundo lugar las pautas básicas para la autoevaluación y el proceso a seguir con los nueve documentos restantes.

1. PROYECTO “CENTRO VIRTUAL PARA EL DESARROLLO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE”

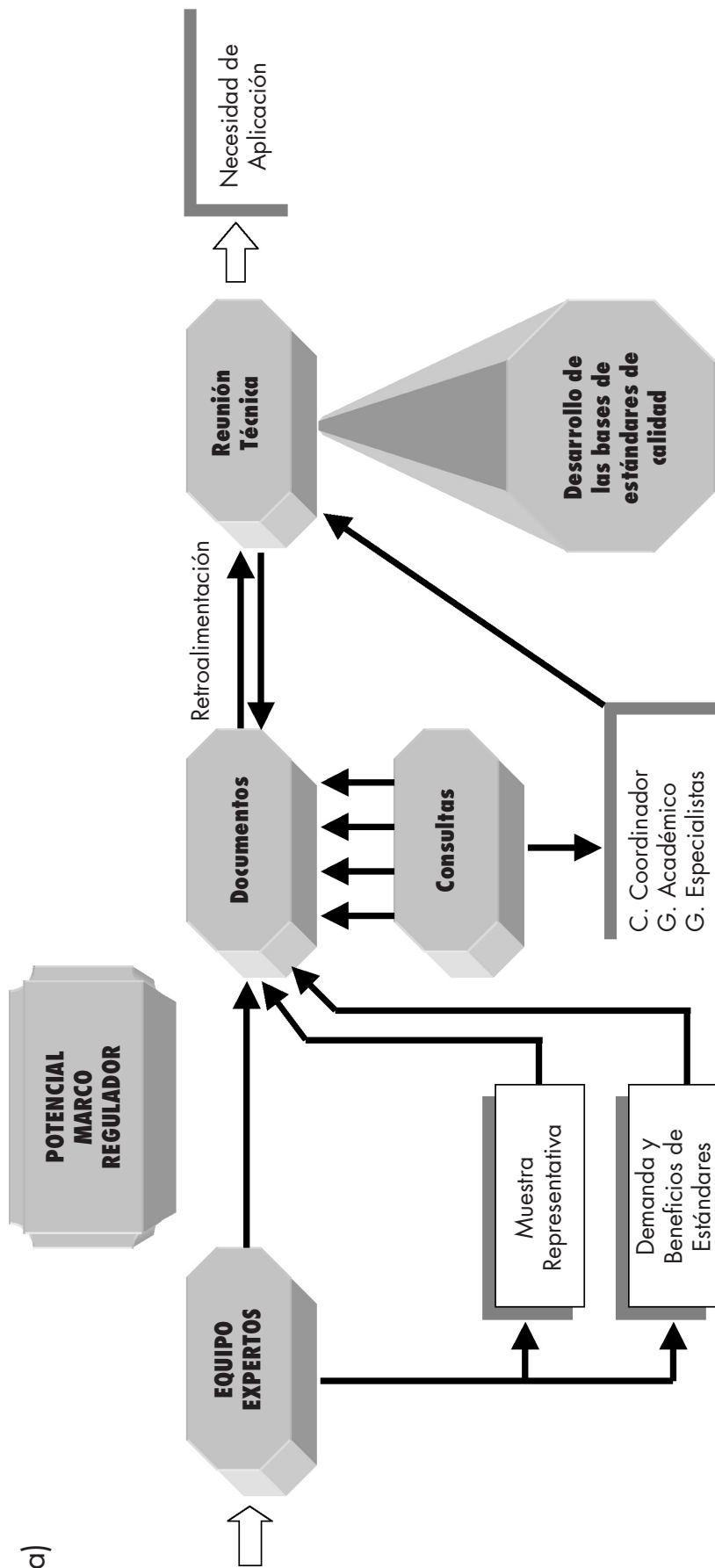
1.1. OBJETIVOS DEL PROYECTO

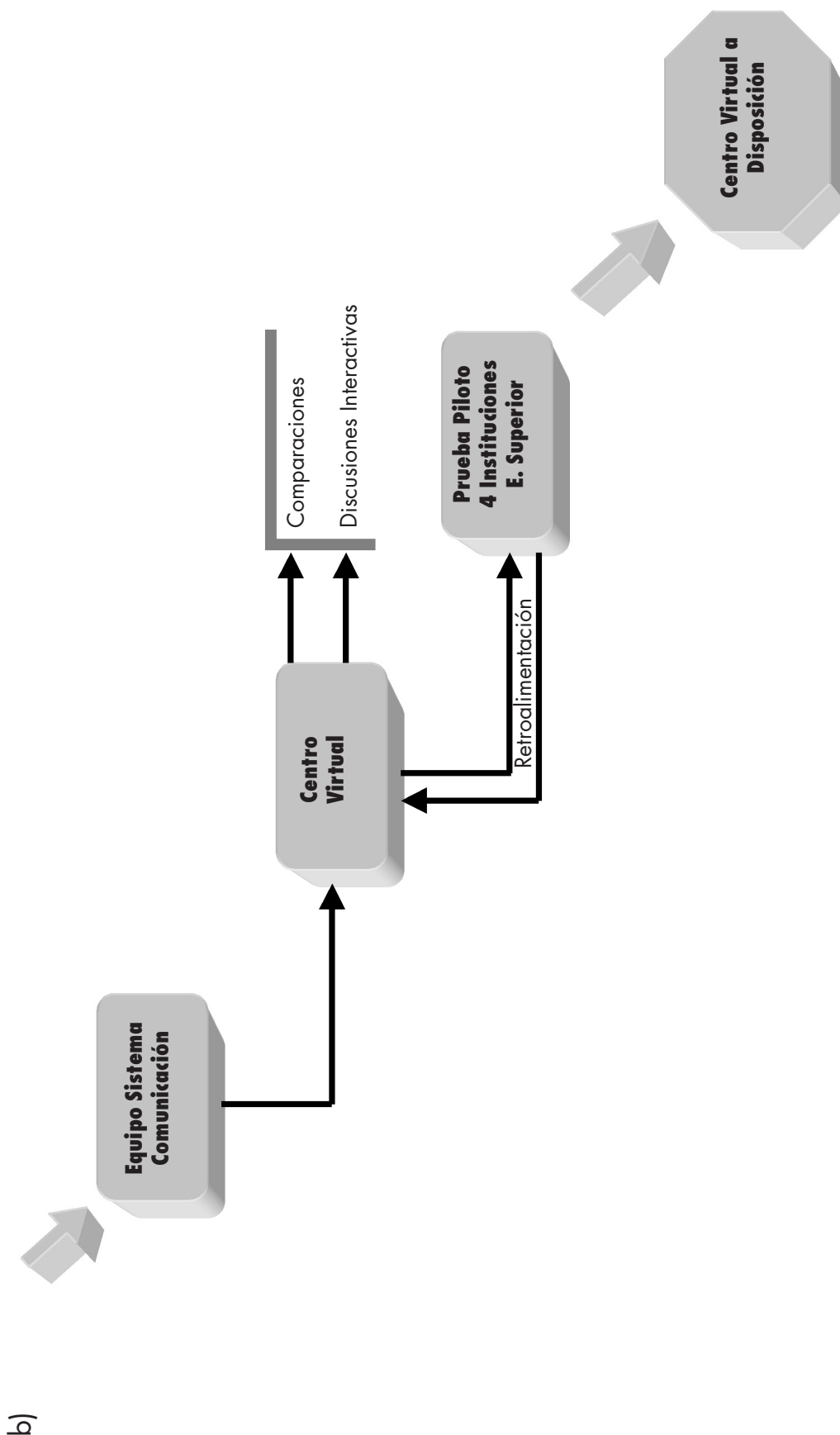
El objetivo general del Proyecto fue el desarrollo de las bases para un sistema de acreditación y estándares de calidad para programas de educación superior a distancia en América Latina y el Caribe (Centro Virtual), y la realización de una validación preliminar de dichas bases mediante consultas y pruebas piloto.

Los objetivos específicos fueron:

- Promover que las instituciones de enseñanza superior puedan mejorar, lanzar y administrar con éxito, programas de educación a distancia basados en la tecnología de la información, y
- Contribuir a la capacidad de los gobiernos para regular, evaluar y acreditar sus programas educativos a distancia.

1.2. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROYECTO





1.3. BASES DE UN SISTEMA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

Un equipo de expertos analizó una muestra representativa de los cursos de educación superior a distancia actualmente disponibles en América Latina y el Caribe, sus estándares, infraestructura tecnológica, alcance de los mismos, contenido de la oferta de los cursos nacionales e internacionales y mejores prácticas en materias tales como sistemas de apoyo a los aprendizajes a distancia y logística de los cursos. Asimismo, analizó la demanda y los beneficios de un sistema de estándares de calidad para las universidades e instituciones del sector público y privado en la Región.

Basados en este análisis y a través de la elaboración de un documento de trabajo, el equipo de expertos propuso estándares específicos, mediante los cuales, los cursos **a distancia** (tradicionales y virtuales) de América Latina y el Caribe podrán ser evaluados. Se propuso igualmente un potencial marco regulador para la oferta de cursos virtuales de origen internacional con el fin de asegurar una educación en línea de calidad a las poblaciones latinoamericanas y caribeñas (por decisión de las entidades participantes este documento se integró en el conjunto de estándares).

El documento de estándares presentado por el equipo de expertos ha estado sujeto a una serie de sucesivas consultas con los miembros del comité coordinador (direcciones ejecutivas de la UTPL, el CREAD, y el AIESAD), un equipo seleccionado por el comité coordinador compuesto de académicos ("Grupo Académico") relevantes de instituciones especializadas: y especialistas internacionales en la materia a través de las comunicaciones electrónicas.

El documento de trabajo fue revisado durante la reunión técnica sobre estándares, descrita a continuación

REUNIÓN TÉCNICA: Con el fin de perfeccionar y asegurar un sólido apoyo hacia el modelo de evaluación, se revisó y consolidó el mismo en una reunión técnica, en la cual los expertos, el equipo académico, el comité coordinador y especialistas internacionales discutieron el contenido del documento de trabajo, se sugirieron modificaciones al mismo, y se aprobó el documento para su publicación posterior. La mayor parte de las discusiones se concentraron en los estándares de calidad propuestos en el documento de trabajo revisado, los cuales fueron los catalizadores para los intercambios en línea posteriores, entre especialistas en educación a distancia de Iberoamérica y el Caribe. Los estándares inicialmente propuestos fueron modificados, como producto de esta reunión

"Se tuvo muy en cuenta algunos aspectos que preocupaban a las universidades de la región que imparten educación a distancia:

Se precisó que estando presentes muchas de las universidades más importantes se debía asumir este trabajo como un reto de futuro, pues si bien en los distintos países existen diversas políticas de evaluación y acreditación, en unos, más adelantadas

que en otros, pero en todos caminando hacia ellas; las universidades se verán sometidas, por tanto, a una mejora de la calidad.

Se vio la necesidad de velar por la calidad de la educación a distancia pero con la especificidad de una metodología diferente, por tanto, habrá que proponer los aspectos comunes y los divergentes, antes de correr el riesgo de encontrarnos en un proceso de inferioridad, o de que se apliquen criterios o indicadores no idóneos para la educación a distancia.

Por la situación histórica que atravesamos donde los límites de la educación a distancia y presencial están desapareciendo según los informes internacionales en los que claramente se preconiza que las universidades utilicen las diferentes modalidades para los mismos tipos de cursos. Se entiende que la modalidad que en algunos momentos se consideraba de segunda, hoy se ha convertido en algo que socialmente es atractivo y no solamente para las universidades dedicadas a una función o tarea social, sino, para las universidades poderosas del mundo porque la enseñanza virtual a través de internet les atrae.

No cabe duda que estamos en un proceso de internacionalización de la educación superior y significa que la mayoría de las universidades van a actuar internacionalmente, lo que quiere decir que tenemos que saber con qué niveles de calidad nos estamos manejando como grupo, como continente, o dentro de cada país.

A todas las universidades que han apostado por una modalidad a distancia con seriedad, les favorece los niveles de calidad que debemos exigirnos, particularmente porque eso será lo que marcará el nivel para los demás.

El grupo de expertos precisó que estamos en una situación importante en la que se puede actuar tanto a nivel de universidades como de especialistas, y hay tiempo todavía para actuar, pero debemos plantearnos colectivamente que significa ofrecer una enseñanza de calidad en esta modalidad. El interés fundamental del proyecto, se concibió como el ser capaces de empezar a definir y hablar sobre lo que consideramos estándares mínimos aceptables para manejarnos en esta modalidad con confianza mutua.

Uno de los problemas para esto último es el no tener un lenguaje común cuando hablamos de estándares, por eso es preciso ponerse de acuerdo. El modelo de estándares presentado ha dado elementos para la reflexión y el debate, y desde la coherencia y con una visión comprensiva al enfoque de calidad, se han tenido en cuenta las experiencias de algunas instituciones y modelos en sus aportaciones a la educación a distancia.

Al adoptar un modelo de gestión de la calidad, según la opinión de los expertos, se le da sentido racional a la organización de todos los estándares, teniendo en cuenta tres puntos:

1. Que es nada más una propuesta, pero que entendemos tiene una gran aportación al tema.
2. Que es una propuesta excesivamente ambiciosa y que por ello es fácil suprimir lo que no interese y extraer una versión simplificada con facilidad.
3. Es una propuesta provisional elaborada con unos criterios, estándares, e indicadores que exigen instrumentos de medición y evaluación a desarrollar en una previsible segunda fase del proyecto.

Teniendo en cuenta que el término estándar es muy equívoco, se especificó que con él se quería indicar la concreción de la idea general de calidad, y se vio la necesidad de incluir en el modelo propuesto, no sólo, las sugerencias del debate, sino un glosario que diera lugar al entendimiento de la propuesta.”²

1.4. CREACIÓN DEL PROTOTIPO DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN

Se procedió a la identificación de las necesidades técnicas para la utilización de los estándares en el contexto de instituciones y programas específicos en América Latina y el Caribe. Las necesidades así identificadas fueron el punto de partida para la creación de un sistema de comunicación en línea, dirigido a facilitar el aprovechamiento del modelo de evaluación por parte de usuarios tales como universidades, autoridades educativas e investigadores.

Se constituyó un equipo para el desarrollo de los instrumentos de comunicación y para el diseño de una base de datos que permite a los usuarios comparar cualquier estándar propuesto, analizar la justificación para la inclusión de estándares, y analizarlos organizados de diversas maneras. De esta forma, los líderes educativos de un país o institución podrán indagar cómo los profesores de su país categorizan los estándares incorporados al modelo de evaluación, podrán evaluar comparativamente estos resultados con los producidos por instituciones o profesores de otros países y llevar a cabo varios tipos de contrastes entre las características de sus programas a distancia y los estándares de calidad. Este sistema de base de datos tomó en cuenta modelos de finalidad semejante ya existentes en aplicación en Estados Unidos y Europa, para la elaboración de un modelo de amplia aplicación por parte de los profesionales de América Latina y el Caribe.

Este sistema de comunicación proporciona tanto formatos en línea (para las comparaciones y para la captura de información) y “discusiones interactivas”, que permiten a los usuarios compartir comentarios relevantes para el uso y enriquecimiento del modelo de evaluación.

2. 2003 Memoria, pp 56-58

Se realizó una prueba piloto para verificar que el sistema era operacional, y pudo ser instrumentalizado en cuatro instituciones de educación superior con experiencia previa en oferta de cursos de educación superior a distancia. Durante este tiempo el técnico responsable analizó la retroalimentación recibida sobre la facilidad del uso del sistema y las sugerencias para extenderlo o revisarlo. El paso final fue la puesta a punto de la versión final del sistema a disposición de instituciones, gobiernos y educadores en el campo de la educación a distancia. Esto se facilita mediante el acceso al mismo a través del sitio público en Internet: www.utpl.edu.ec, link: **Centro Virtual de Estándares de calidad**.

1.5. METODOLOGÍA

La metodología, empleada en el desarrollo de estándares de calidad es la siguiente: (figura 1)

- a) Elección de una definición de calidad
- b) Consideración de unos objetivos generales
- c) Elección de un modelo de gestión de la calidad
- d) Despliegue del modelo

a. Elección de una definición de calidad

De las diversas definiciones de calidad se ha seleccionado la establecida por la Organización Internacional de Normalización ISO (International Organization for Standardization) en su norma ISO 9000:2000 en la que se afirma que calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. A su vez el término “requisito” se acota como “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Todo ello enlaza con la definición adoptada de estándar: “Nivel o grado necesario e indispensable para que algo pueda considerarse aceptable” (Díaz, 2001)

No obstante y de acuerdo con Juran (2001), de los muchos significados de la palabra calidad, existen dos vitales:

1. Calidad significa aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y por tanto le satisfacen. En este sentido la calidad se orienta a los ingresos.
2. Calidad significa ausencia de deficiencias: ausencia de errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción del cliente, quejas, etc. En este sentido se orienta a los costes.

Las consideraciones de Juran hacia la calidad de un producto pueden extrapolarse a un servicio y en consecuencia a un programa a distancia. Además conduce a

buscar un marco relacionado no sólo con los requisitos exigibles de calidad sino también con la gestión propia del programa. Con esto no se pretende buscar un enfoque económico, sino tener presente que una alta calidad de un programa no tiene porqué excluir una buena gestión de los recursos por parte del personal involucrado.

b. Consideración de unos objetivos generales

En consonancia con lo anterior, se ha tenido en cuenta que en primera instancia se han de definir los objetivos generales de manera similar al ámbito productivo, se han considerado que son la reducción de costes, la mejora de la calidad, el servicio al cliente, el incremento de la flexibilidad y el cumplimiento de los plazos (Machuca et al., 1995). Estos objetivos generales han de estar presentes a nivel estratégico, táctico y operativo.

Reducción de costes: se logra mediante la mejora del aprovechamiento de los recursos y la realización de inversiones que mejoren la tecnología empleada. Con ello se busca un incremento de la eficiencia, es decir de la relación entre los resultados obtenidos y la cantidad de recursos empleados en su obtención.

Mejora de la calidad: entendida como mejora continua o actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos (ISO 9000, 2000).

Incremento de la flexibilidad: para que el sistema sea capaz de responder ante cualquier cambio interno o externo.

Cumplimiento de los plazos: la entrega en el plazo previsto y la reducción de estos plazos como otra de las prioridades actuales, como puede ser la entrega de materiales didácticos en la educación superior a distancia.

Servicio al cliente: deberá ser el adecuado, ya que es un medio para lograr una ventaja competitiva para la empresa mediante la diferenciación.

A su vez para la definición de estos objetivos generales se han de tener en cuenta las dimensiones de la calidad del servicio (Parasuram, Zeithaml, Berry, 1985):

Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: habilidad para prestar el servicio prometido de forma confiable, segura y cuidadosa. Significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Capacidad de respuesta: actitud que se muestra para apoyar a los clientes y para suministrar un servicio rápido. Incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

Profesionalismo: posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.

Cortesía: atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad: veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se presta.

Seguridad: seguridad representa el sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Accesibilidad: accesible y fácil de contactar.

Comunicación: mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que pueda entender, así como escucharles.

Comprensión del cliente: hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

c. Elección de un modelo de gestión de la calidad

Para el proceso de definición de estándares de calidad se ha analizado tres opciones:

- Desarrollo de estándares dentro de un modelo de gestión de la calidad.
- Desarrollo de estándares dentro de las guías de las titulaciones o carreras elaboradas por los organismos competentes de cada país.
- Desarrollo de estándares a partir de metodologías como el Despliegue de la Función Calidad (QFD: Quality Function Deployment) o la Casa de la Calidad, procedimiento, definido por Akao, estructurado y disciplinado que proporciona un medio para trasladar la voz del cliente a requisitos del servicio o características de calidad mediante una serie de etapas en las que intervienen todos las áreas implicadas en una organización.

Con ello no se ha eludido la consideración de los subsistemas clásicos en la educación a distancia, pero debido a la asociación indisoluble de “estándar” y “calidad” se ha buscado en las herramientas propias del ámbito de la calidad una estructura, que además no excluye la anterior en su contenido.

Como consecuencia de la posibilidad de utilizar diversas metodologías, como el QFD antes mencionado, dentro de un modelo de gestión de la calidad, así como el reconocimiento de tales modelos a nivel internacional se ha elegido esta opción. Por otra parte las guías de evaluación elaboradas en España por el Consejo de Coordinación Universitaria, órgano dependiente del Ministerio de

Educación, Cultura y Deporte han tenido en cuenta tales modelos; de hecho, el documento "Guía de Evaluación para Servicios" ha sido realizado a partir del "Modelo Europeo para la Excelencia Empresarial", propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM). De esta manera se ha proporcionado una referencia para la determinación de la gestión de la calidad basada en el enfoque comúnmente denominado Calidad Total, lo que está en consonancia con el creciente consenso entorno a las características exigibles a una organización.

Además la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBQ) ha aprobado el Modelo Iberoamericano, similar al Europeo. Este nuevo modelo ha sido adaptado a instituciones educativas, con la particularidad de que han tenido en cuenta que fuera aplicable tanto a centros universitarios, como a los de primaria y secundaria (Consejo de Coordinación Universitaria, 2002).

Si la definición de los estándares se incluye dentro de un sistema de gestión, los modelos a la excelencia de ámbito europeo (EFQM – European Foundation for Quality Management) y de ámbito norteamericano (Malcolm Baldrige) se han descartado porque sus áreas de influencia no engloban a la totalidad de los países incluidos en el presente proyecto. Por ello se ha analizado exhaustivamente el "Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Interpretación para la Educación". No obstante y a pesar de su adaptación al ámbito educativo, el modelo propuesto es propio, pues sólo mantiene la estructura básica del anterior, pero se han modificado la denominación de los grandes epígrafes o criterios, su definición, así como el contenido de todos ellos con el objeto de que reflejen la realidad de la educación superior a distancia.

El enfoque de un Modelo de Excelencia, si bien se encuentra en una fase incipiente en educación a distancia, existen suficientes antecedentes en el ámbito educativo, que lleva a pensar a una progresiva implantación, similar a la que sucedió hace años desde el mundo industrial al de servicios. Además estos modelos reconocidos internacionalmente facilitan la comparación entre instituciones."

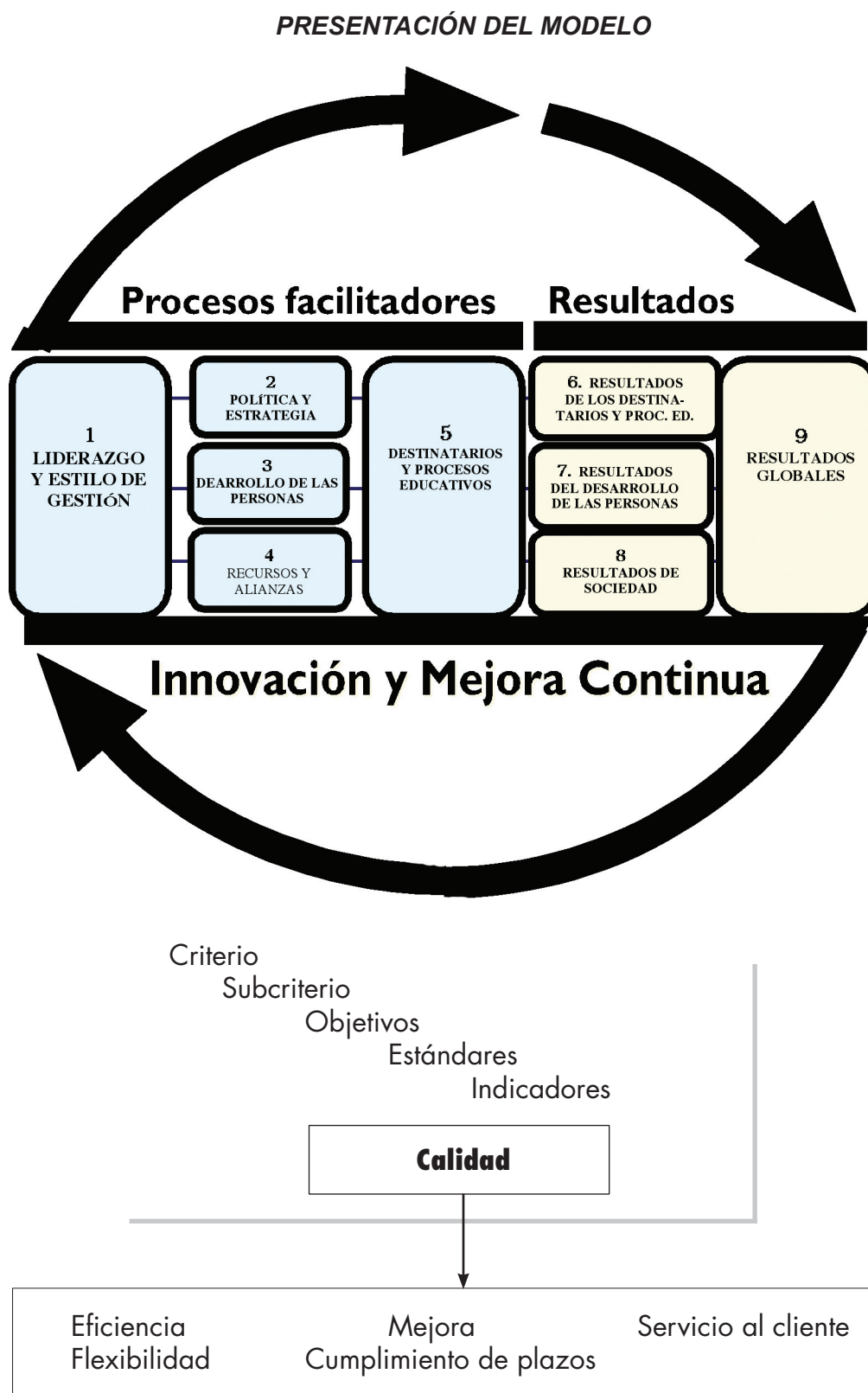


FIGURA 1

d. Despliegue del Modelo

El Modelo en su desarrollo comprende:

- Selección de criterios y subcriterios
- Definición de objetivos
- Determinación de estándares
- Elaboración de indicadores

Los **criterios** seleccionados son los establecidos en los Modelos de Excelencia, agrupados en Procesos Facilitadores y en Resultados, según se muestran a continuación:

PROCESOS FACILITADORES:

1. LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTION
2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA
3. DESARROLLO DE LAS PERSONAS
4. RECURSOS Y ALIANZAS
5. DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS

RESULTADOS:

6. RESULTADOS DE LOS DESTINATARIOS Y DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS
7. RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS
8. RESULTADOS DE SOCIEDAD
9. RESULTADOS GLOBALES

Los criterios denominados “Resultados” expresan QUÉ se está alcanzando mediante la puesta en práctica de los criterios “Procesos Facilitadores” que indican CÓMO se enfocan diversas actividades relacionadas con la gestión y que contribuyen a la excelencia. El orden de cada uno de estos criterios en el modelo presentado no ha de considerarse como una jerarquía ni en cuanto a su importancia ni en el momento de la evaluación de un programa. Además esto es un principio común en los Modelos de Excelencia que asignan una puntuación distinta a cada criterio y que en un proceso de autoevaluación cada institución puede asignar la puntuación, en función de la importancia que dé a cada criterio.

La subdivisión existente entre los dos tipos de criterios “Procesos Facilitadores” y “Resultados” tampoco supone un necesario estudio independiente de aquellos que se encuentran directamente relacionados, sino que de esta manera se enfatiza en los aspectos vinculados con el proceso y con los resultados alcanzados. Estos criterios a su vez se despliegan en subcriterios, objetivos, estándares e indicadores, tal y como se aprecia en la figura 2.

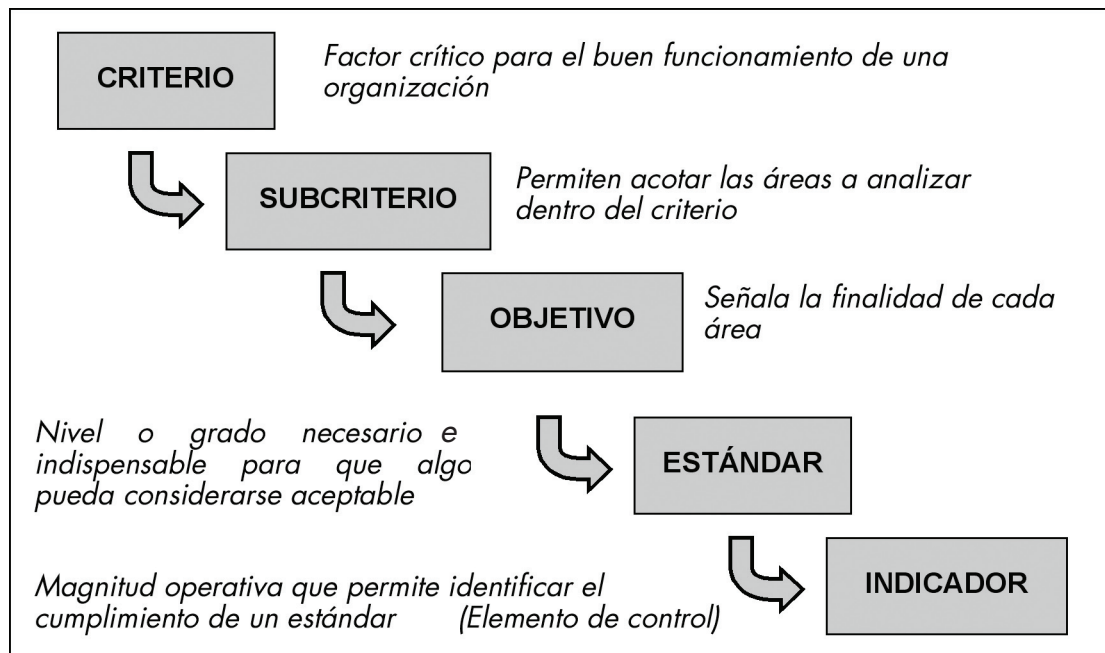


FIGURA 2. Despliegue de los criterios

Mientras que con los criterios se determina el marco general, los subcriterios permiten acotar las áreas a analizar dentro de ellos, y obviamente los objetivos reafirman la finalidad del estudio de cada área. Para cada una de ellas y para alcanzar tales objetivos se fija un nivel mínimo de calidad (estándar) que es posible medir con los indicadores. Esta estructura se ha mantenido a lo largo de los nueve criterios.

Los criterios “Resultados”, 6, 7 y 8, se han estructurado en dos grandes subcriterios, las medidas de percepción y las medidas de rendimiento, el criterio 9 “Resultados Globales” muestra aspectos propios de mejora y constituye el elemento esencial que retroalimenta todo lo anterior.

La formulación de los estándares se ha realizado bajo dos ópticas; en aquellos criterios o subcriterios donde en su definición aparecen explícitamente los responsables de su aplicación, se han redactado en un estilo personal para afianzar esta relación, mientras que en aquellos que no figura claramente quien tiene la responsabilidad asignada, se han redactado de manera impersonal.

En cuanto a los indicadores en lo posible se han formulado como resultados de alguna medida para evitar la creación de un mayor número de niveles y para facilitar la elaboración de instrumentos de recogida de datos.

2. ENTIDADES PARTICIPANTES

Entidad Auspiciante:

Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Entidad Ejecutora:

Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL)

Comité Coordinador

No.	Nombres	Institución	País
1.	Dra. Dña. Araceli Maciá Antón	Presidenta de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia	España
2.	Dr. D. Gustavo Luis Carrera	Presidente del Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD)	EE.UU
3.	Dr. D. Luis Miguel Romero	Rector-Canciller de la Universidad Técnica Particular de Loja	Ecuador

Delegados

No.	Nombres	Institución	País
1.	Dr. D. Juan Manuel Moreno	Secretario de la AIESAD	España
2.	Dr. D. Armando Villarroel	Director Ejecutivo del CREAD	EE.UU
3.	Dra. María José Rubio Gómez	Directora General de Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL	Ecuador

Comité de Expertos

No.	Nombres	Institución	País
1.	Alejandro Tiana Ferrer	UNED	España
2.	Kyle Peck	Penn State University	EE.UU
3.	Miguel Casas Armengol		Venezuela

Grupo Académico

No.	Nombres	Institución	País
1.	Haydée Azabache	Consorcio de Universidades del Perú	Perú
2.	Rodrigo Barrantes	Universidad Estatal a Distancia (UNED)	Costa Rica
3.	Carlos Eduardo Bielschowsky	Centro de Educación Superior a Distancia do Estado do Río de Janeiro (CEDERJ)	Brasil
4.	Peter Cookson	Athabasca University	Canadá
5.	Patricia Fernández	Universidad Nacional Autónoma (UNAM)	México
6.	Humberto Guerrero	Universidad Nacional y a Distancia (UNAD)	Colombia
7.	Badri Koul	University of the West Indies (UWI)	Jamaica
8.	Reynaldo Martínez	Oklahoma State University	EE.UU
9.	Radhamés Mejía	Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)	República Dominicana
10.	María Beatriz Rossa	Instituto Universitario Aeronáutico (IUA)	Argentina
11.	Walter Santander	Universidad Católica del Norte (UCN)	Chile
12.	Nalve Mireya Zambrano	Universidad Nacional Abierta (UNA)	Venezuela

Grupo de Especialistas

No.	Nombres	Institución	País
1.	Michele Bass	Red Universitaria Nacional (REUNA)	Chile
2.	Carmen Carpio	Banco Mundial	EE.UU
3.	Magdalena Cruz	Universidad Abierta para Adultos (UAPA)	República Dominicana
4.	Baudouin Duquesne	Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	Ecuador
5.	Patricia Gudiño	Colegio de las Américas (COLAM) Univ. Montreal	Canadá
6.	Mónica Luque	Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo (IACD/OEA)	Argentina
7.	Mauricio Olavarria	Universidad de Chile (Banco Mundial)	Chile
8.	Martha Solano	Pontificia Universidad Javeriana	Colombia

Otras Instituciones que han aportado con documentos

No.	Institución
1	Fundación Iberoamericana para la Gestión de la calidad
2	Universidad Nacional Abierta (UNA)
3	Instituto Universitario Aeronáutico (IUA - Argentina)
4	Organización de Estados Iberoamericanos para la educación, la ciencia y la cultura (OEI)
5	Comités Institucionales para la evaluación de la Educación Superior (CIES - México)
6	University of the West Indies
7	Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD - Colombia)
8	Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior (ICFES)
9	Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL)
10	Universidad Católica de Santa María
11	National Academic Advising Association
12	Oregon State University Distance Education Policy Framework E. Technical Standards
13	Ministerio de Educacao a Distancia
14	Middle States Commission on Higher Education
15	University of California
16	Universidad de Guadalajara
17	Universidad Católica de Petrópolis
18	Universidad Católica del Norte
19	IESALC - UNESCO
20	Escola Politécnica de Universidade de Sao Paulo
21	Institute for Higher Education Policy
22	UNED - Española
23	Penn State University
24	Otras

3. CONSIDERACIONES GENERALES

Los estándares de calidad y sus indicadores asociados, al estar incluidos dentro de un modelo de excelencia asumen, no sólo aquellas características intrínsecas de un programa educativo, sino aquellas otras que contribuyen a su organización y gestión; y, pueden afectar a la percepción que los potenciales alumnos tengan del programa.

Es por ello que se han considerado aspectos generales de las instituciones en las que se imparten, pues su credibilidad puede contribuir de forma directa en el propio programa, pero sin pretender enfocar el documento hacia la evaluación institucional.

No obstante en el momento de llevarlo a la práctica, el modelo desarrollado permite su aplicación modular sin necesidad de utilizar la totalidad de los criterios, en función de los que cada institución considere más relevantes³. El presente trabajo se centra en una evaluación por programas. Consideramos como programa una carrera o curso que conlleva a una titulación o reconocimiento terminal.

El trabajo realizado adquiere un mayor grado de concreción una vez definidos los subcriterios y asignando a cada uno de ellos los correspondientes objetivos específicos, y a través de ellos unos niveles de calidad exigibles o estándares y las variables e indicadores que permiten su medida. No obstante es preciso manifestar que, en un sentido riguroso, a cada estándar le hemos asignado un grado de cumplimiento cuantitativo.

A su vez se aprecia que los indicadores establecidos, si bien han pretendido ser representativos de la globalidad del contexto, son abundantes y sería conveniente que cada institución seleccione los que más se adapten a sus necesidades y a la realidad institucional concreta.

El Modelo comprende 9 Criterios, 30 Subcriterios, 80 Objetivos, 227 Estándares y 413 Indicadores.

El Modelo Iberoamericano ha servido de referencia para la estructura del desarrollo de los estándares pero no se ha tenido en cuenta de este modelo la puntuación asignada a cada criterio; más bien se ha considerado diversos modelos a la hora de asignar la ponderación de cada uno de los criterios y subcriterios, como se muestra en el cuadro siguiente:

3. 2003 Memoria. Pp 87-97

No.	CRITERIOS	Centro Virtual / UTPL	EFQM	IBERO-AMERICANO	MALCOLM BALDRIGE
1.	Liderazgo	120	100	140	125 (1)
2.	Política	85	80	100	85 (2)
3.	Personas	105	90	140	85 (5)
4.	Alianzas y Recursos	90	90	100	85 (4)
5.	Destinatarios y procesos	150	140	120	85 (3) 85 (6)
6.	Resultados en clientes	130	90	110	200 (7.1)
7.	Resultados en personas	120	200	90	70 (7.4)
8.	Resultados en la sociedad	70	60	90	70 (7.2)
9.	Resultados Globales	130	150	110	70 (7.5) 40 (7.3)
	TOTAL	1000	1000	1000	1000

Estos valores constituyen la referencia a la hora de dar una puntuación a cada subcriterio y estándar. Aunque incluimos un ejemplo orientativo, creemos que cada institución debe asignar la ponderación en función de la importancia que considere para cada uno de los criterios, subcriterios y estándares.

Creemos que sería importante se respete la valoración global del criterio, sin embargo la valoración de los subcriterios y estándares podrían variar en función de la importancia que la institución les asigne.

4. AVANCES DEL PROYECTO

El equipo de evaluación de Modalidad a Distancia de la UTPL compuesto por: (María José Rubio, Ruth Aguilar, Judith Maldonado, Priscilla Massa e Iliana Ramírez), ha continuado el desarrollo del proyecto, analizando estándares e indicadores, y ha diseñado técnicas e instrumentos de evaluación fundamentales para el desarrollo del proceso de autoevaluación.

Preparación del proceso de autoevaluación

Para el proceso de autoevaluación se ha considerado algunos aspectos metodológicos que propone el Proyecto Alfa – Rueda⁴ para la Evaluación de Programas de Educación a Distancia:

FASE 1: PREPARACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

1. Políticas.- La institución deberá definir las políticas macro de la autoevaluación, por ejemplo cada cuanto tiempo se hará la autoevaluación de los programas

2. Sensibilización

La coordinación del programa organizará sesiones de información y sensibilización del modelo y el sentido de la evaluación. Se deberá insistir en que se trata de un proceso de evaluación orientado hacia la mejora.

3. Conformación de equipos de trabajo

La coordinación del programa designará un grupo central fijo de personas que serán responsables de la coordinación y ejecución del proceso de autoevaluación. En esta fase se define la estrategia de organización y ejecución del proceso con el propósito de aplicar el modelo y aportar la documentación que sustente el resultado.

4. Capacitación

Una vez conformados los equipos de trabajo, se organizan varias sesiones para el análisis crítico y reflexivo del documento de trabajo, a fin de comprender los criterios, subcriterios, estándares e indicadores, que se consideran pertinentes para la evaluación del programa; así mismo se efectúa el análisis del enfoque de evaluación, permitiendo de esta manera mayor claridad sobre el sentido, significado y alcance de los criterios a evaluar.

4. Guía Metodológica para la aplicación del instrumento de autoevaluación de programas de educación superior a distancia

5. Diseño de técnicas e instrumentos

El equipo de evaluación con el propósito de recoger la información del proceso de autoevaluación, diseñará los instrumentos que considere necesarios tales como: encuesta/cuestionario, entrevista/guía y observación/guía. Se proponen algunos modelos en el desarrollo de cada uno de los **documentos de trabajo** que presentamos.

FASE 2: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

1. Elaboración del Registro de Autoevaluación: búsqueda y compilación de información

El equipo evaluador deberá hacer acopio de la información y documentación pertinentes para cada criterio y subcriterio que serán el soporte de la evaluación e irá organizando los archivos correspondientes de información con el respectivo registro.

Cada archivo deberá tener un índice de la información que contiene, así como referencias de dónde fue extraída la información donde se identifiquen los documentos y/o soportes, con su correspondiente codificación.

Como complemento de la información recogida en la aplicación del instrumento, es conveniente que la institución considere la ponderación propuesta o asigne los valores que crea convenientes a cada uno de los criterios, subcriterios y estándares, en atención a su misión, visión y propósitos que se plantean.

2. Desarrollo del proceso de autoevaluación

Una vez recopilada la información, el Comité se reunirá para hacer un análisis de la misma, considerando cada criterio, subcriterio y estándar.

El resultado por criterio, subcriterio y estándar deberá cuantificarse siguiendo la escala correspondiente.

Dado que el modelo presenta una lista tentativa de indicadores, se deberá especificar cuales han sido considerados en el proceso.

Como resultado del análisis del criterio, se levantará un protocolo que describe el proceso seguido por el Comité y el resultado en términos de:

- Conclusiones cualitativas y cuantitativas
- Identificación de fortalezas y debilidades
- Líneas de mejoramiento

Este protocolo deberá estar firmado por los miembros del comité y se acompañará con un breve documento descriptivo, que presentará el estado de desarrollo del criterio en cuanto a su concepción, planeación, ejecución, resultados y evaluación; así como la definición de unas líneas de mejora.

Este proceso se realizará para cada uno de los criterios. Una vez finalizado el proceso de autoevaluación aplicado a los nueve criterios se elaborará un informe final.

5. INSTRUMENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

Registro de Autoevaluación

El registro de autoevaluación (anexo 1) se construye para cada uno de los nueve criterios y contiene los siguientes aspectos:

- Estándar
 - Indicador
 - Actores / informantes
 - Fuente / datos
 - Ubicación / dependencia
 - Técnicas /instrumentos
 - Código
 - Escala de valoración
 - Sugerencias y/o propuestas de mejora
- En la primera columna constan los **estándares** en los cuales se mantiene la numeración de la Memoria que está en la base de la página web del proyecto “Centro Virtual para el Desarrollo de Estándares de Calidad para la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe”
 - La segunda columna corresponde a **indicadores** desarrollados para cada estándar, éstos podrían incrementarse o suprimirse según las instituciones consideren su pertinencia. Los indicadores están numerados desde el 1 en cada criterio y se representan de la siguiente forma: [1], [2], etc
 - En la tercera columna encontramos **actores informantes**, los cuales deberán decidirse en cada institución en función de la información que puedan aportar al proceso de autoevaluación. La comisión (equipo, comité) de evaluación se constituirá en el responsable principal del Informe de Resultados.
 - La cuarta columna corresponde a **fuentes/datos**, indica el nombre del (los) documento(s) que contienen la información necesaria.
 - La quinta columna contiene la **ubicación/dependencia**, que indica el lugar en el cual se encuentran los documentos.
 - La sexta columna sirve para detallar las **técnicas e instrumentos**, que se utilizarán en el proceso de autoevaluación y serán diseñados en función de los requerimientos de los estándares e indicadores. Estos instrumentos deberán ser validados antes de su aplicación definitiva.

Las técnicas e instrumentos que se pueden utilizar son los siguientes:

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Ficha de observación
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario
Taller (focal)	Guía Taller
	Informe de Resultados

En los documentos de trabajo, se presenta diversos instrumentos que la UTPL ha considerado importante utilizar en base a su propia naturaleza, cada institución deberá diseñarlos de acuerdo a sus necesidades.

Para el proceso de evaluación se ha utilizado **instrumentos de evaluación** e instrumentos de apoyo. Los instrumentos de evaluación son: observación-guía, encuesta-cuestionario y entrevista-guía; mientras que los **instrumentos de apoyo** son todos aquellos que la institución considera fundamental para su gestión, tales como: documento de planificación estratégica, registros de evaluación de guías didácticas, etc.

- La séptima columna corresponde al **código**, el cual representa la numeración secuencial de documentos que aportan información para la autoevaluación
- La octava columna esta destinada para la **escala de valoración**, la cual consta de dos columnas, en la primera se reflejará la ponderación que la institución establece para cada estándar y en la segunda se hará constar la calificación obtenida en la autoevaluación, expresada en porcentaje, el cual será automáticamente transformado por el programa informático a su valoración, en relación a la ponderación asignada al estándar; de acuerdo a la escala siguiente:

Los niveles de valoración pueden ser cualitativos o cuantitativos y consideramos que una escala de cinco categorías es suficiente.

Para facilitar la valoración de los estándares se han utilizado las siguientes escalas:

Escala cuantitativa: del 0 (nada) al 4 (máximo). Cada número tiene su correspondencia en porcentaje, para facilitar la valoración:

VALORACIÓN				
0	1	2	3	4
0	25%	50%	75%	100%

Escala Cualitativa: Cuando se quiera utilizar una valoración cualitativa se puede recurrir a las siguientes escalas, según sea pertinente

No.	Totalmente de acuerdo	Mayoritariamente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.	Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	En desacuerdo	Ninguno
2.	Se cumple plenamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple insatisfactoriamente	Nada
3.	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	No satisfactorio	Nada
4.	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Nada
5.	Muy adecuado	Adecuado	Más o menos	Inadecuado	Nada
6.	Muy satisfecho	Satisfecho	Regularmente satisfecho	Insatisfecho	Nada
7.	Excelente	Suficiente	Parcial	Insuficiente	Nada
8.	Muy eficiente	Eficiente	Poco eficiente	Deficiente	Nada
9.	Objetivo logrado	Avance significativo	Cierto avance	Avance mínimo	Ninguno
10.	Siempre	Muchas veces	Pocas veces	Muy pocas veces	Nunca
11.	Todo	Mucho	Poco	Muy poco	Nada

Basado en la: (Guía de Autoevaluación con fines de acreditación. CONEA, p.41)

Veamos un ejemplo de valoración:

Si un estándar ha obtenido una calificación de 3 en la escala del 0 al 4, este valor equivale al 75% (ver escala de valoración), y si el estándar tuviera una ponderación de 7, éste representaría el 100%, entonces necesitamos saber cuanto representa el 75% de 7. A continuación presentamos el ejemplo:

Ponderación	Valor en la escala	Valor numérico
7	3 = (75%)	75% de 7 = 5.25

- La última columna esta destinada a las **sugerencias o propuestas de mejora**, que el evaluador considere necesarias recomendar en función de la información recogida.

6. PONDERACIÓN - PROPUESTA DE PONDERACIÓN

TABLA DE PONDERACIÓN DE CRITERIOS – SUBCRITERIOS Y OBJETIVOS. Propuesta UTPL

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	PONDERACIÓN SUGERIDA	PROPUESTA DE PONDERACIÓN
CRITERIO 1: LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN	120	
1.a.- <u>Los líderes o responsables del programa demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia del programa, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con la que debe estar alineada.</u>	<u>30</u>	
1.a.1.- Estar implicados en la gestión de calidad del programa.	15	
1.a.2.- Ser accesibles y escuchar al personal y resto de agentes implicados en el programa.	15	
1.b.- <u>Los líderes o responsables del programa trabajan activamente con personas de la Institución o ajenas a ella, para promover y desarrollar los intereses y satisfacer las expectativas actuales y futuras de los agentes implicados en la organización del programa.</u>	<u>30</u>	
1.b.1.- Ayudar a la organización del programa a identificar a todos los agentes implicados en el desarrollo del mismo, sus necesidades y expectativas.	7	
1.b.2.- Asegurar que las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el programa están contempladas en la planificación del mismo.	10	
1.b.3.- Asegurar la disponibilidad de los cauces necesarios para que los diferentes agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas.	5	
1.b.4.- Facilitar el establecimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa.	8	
1.c.- <u>Los líderes o responsables del programa garantizan que su estructura organizacional está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la Política y la Estrategia relacionada con el programa, en armonía con los valores y la cultura de la Institución.</u>	<u>36</u>	
1.c.1.- Realizar la definición de funciones y asignación de responsabilidades, creando y difundiendo una estructura organizacional coherente con las mismas.	22	
1.c.2.- Promover activamente la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo del programa, así como la toma de decisiones basada en el desempeño, para aumentar su participación y motivación.	14	

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS		PONDERACIÓN SUGERIDA	PROPUESTA DE PONDERACIÓN
1.d.-	<u>Los líderes o responsables del programa garantizan que los procesos del programa se gestionan y se mejoran sistemáticamente, y son acordes a la gestión y mejora continua de la Institución.</u>	24	
1.d.1.-	Apoyar las mejoras y la implicación de todos, ofreciendo los recursos apropiados.	16	
1.d.2.-	Priorizar y tomar las decisiones sobre el proceso evaluativo, considerando los resultados obtenidos y formulando propuestas de mejora.	8	
CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA		85	
2.a.-	<u>Los objetivos del programa están basados en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes implicados, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con las que deben estar alineados.</u>	20	
2.a.1.-	Establecer los objetivos del programa tras un análisis de las necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes identificados e implicados en el desarrollo del mismo.	10	
2.a.2.-	Asegurar que la planificación estratégica del programa es adecuada para conseguir los objetivos del mismo y es coherente con la Política y Estrategia de la Institución.	10	
2.b.-	<u>Los objetivos del programa están basados en información pertinente y completa que proporciona un marco de referencia para establecerlos y revisarlos.</u>	20	
2.b.1.-	Planificar el desarrollo de los objetivos del programa considerando las expectativas y demandas actuales y futuras de los agentes implicados en él.	20	
2.c.-	<u>El desarrollo de la planificación estratégica del programa se revisa para su continua adecuación, se actualiza y mejora periódicamente.</u>	30	
2.c.1.-	Asegurar que la planificación estratégica se concreta en un plan de acción realista.	15	
2.c.2.-	Adecuar la planificación estratégica del programa con la evaluación anual de resultados	7	
2.c.3.-	Fomentar una cultura de evaluación sistemática del programa en los responsables del mismo.	8	
2.d.-	<u>La planificación estratégica del programa es comunicada y entendida dentro de la Institución y en los agentes implicados en el desarrollo del mismo.</u>	15	
2.d.1.-	Definir un proceso eficaz y eficiente para comunicar la planificación estratégica del programa, sus requisitos, objetivos y logros al personal implicado en el desarrollo del mismo.	8	
2.d.2.-	Proporcionar información que facilite la mejora del programa y el compromiso de los agentes implicados en el desarrollo del mismo para el logro de sus objetivos	7	

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	PONDERACIÓN SUGERIDA	PROPUESTA DE PONDERACIÓN
CRITERIO 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS	105	
3.a.- <u>Los responsables del programa planifican y mejoran la gestión del personal del mismo.</u>	30	
3.a.1.- Equiparar la asignación de responsabilidades con las necesidades que surjan en el programa y con la capacitación del personal.	30	
3.b.- <u>Los responsables del programa identifican, mantienen y desarrollan la experiencia y capacidades de las personas por medio de su formación y cualificación.</u>	25	
3.b.1.- Ofrecer formación de acuerdo con las necesidades de desarrollo del personal.	10	
3.b.2.- Ofrecer formación de acuerdo con las necesidades del programa	15	
3.c.- <u>Los responsables del programa promueven la implicación y participación de todo su personal en la mejora.</u>	13	
3.c.1.- Establecer procedimientos para la implicación del personal en la mejora continua.	10	
3.c.2.- Proporcionar oportunidades que estimulen la implicación del personal y promuevan un comportamiento innovador y creativo.	3	
3.d.- <u>Los responsables del programa consiguen una comunicación efectiva ascendente, descendente y lateral.</u>	25	
3.d.1.- Mantener canales de información que garantizan una comunicación efectiva.	25	
3.e.- <u>Los responsables del programa reconocen, atienden y recompensan al personal involucrado en el mismo.</u>	12	
3.e.1.- Crear y mantener una interacción efectiva entre todos los agentes implicados en el programa para lograr un clima de confianza compartido.	5	
3.e.2.- Reconocer y valorar el trabajo, la aportación y el esfuerzo de mejora del personal.	7	
CRITERIO 4: RECURSOS Y ALIANZAS	90	
4.a.- <u>Gestión de los recursos económicos y financieros del programa.</u>	25	
4.a.1.- Planificar, disponer y controlar los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar la planificación estratégica del programa y lograr sus objetivos.	20	
4.a.2.- Desarrollar métodos financieros innovadores para apoyar y alentar la mejora continua del programa.	5	

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	PONDERACIÓN SUGERIDA	PROPUESTA DE PONDERACIÓN
4.b.- <u>Gestión de los recursos de Información.</u>	<u>30</u>	
4.b.1.- Tener disponible toda la información relevante del programa para todos los agentes vinculados al mismo.	11	
4.b.2.- Asegurar que cada tipo de información esté disponible para los agentes a los que va dirigida.	16	
4.b.3.- Utilizar la información para estimular la innovación y la mejora continua	3	
4.c.- <u>Gestión de los recursos externos y alianzas.</u>	<u>5</u>	
4.c.1.- Establecer relaciones con organizaciones externas de acuerdo con la planificación estratégica del programa, así como el desarrollo y mejora del mismo.	5	
4.d.- <u>Gestión de los edificios, equipos, materiales y tecnología.</u>	<u>30</u>	
4.d.1.- Definir y obtener los edificios, equipos, materiales y tecnología necesarios para el desarrollo del programa teniendo en cuenta la planificación estratégica del mismo.	15	
4.d.2.- Poner a disposición los edificios, equipos, materiales y tecnología existentes a todos los agentes implicados en el desarrollo del programa teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.	5	
4.d.3.- Asegurar que los edificios, equipos, materiales y tecnología cumplen las necesidades del programa desarrollando e implementando métodos de mantenimiento y conservación.	10	

CRITERIO 5: DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS	150	
5.a.- <u>Identificación de los alumnos: características, necesidades, expectativas y requisitos para participar en el programa.</u>	<u>20</u>	
5.a.1.- Identificar las características de los alumnos.	8	
5.a.2.- Identificar las necesidades de los alumnos.	4	
5.a.3.- Identificar las expectativas de los alumnos	4	
5.a.4.- Identificar los requisitos de los alumnos para participar en el programa.	4	
5.b.- <u>Identificación de los procesos educativos para el desarrollo del programa: cómo se diseña y mejora.</u>	<u>100</u>	
5.b.1.- Establecer los objetivos de aprendizaje del programa.	10	
5.b.2.- Diseñar el currículo del programa, de acuerdo con los objetivos de aprendizaje establecidos.	15	
5.b.3.- Desarrollar la enseñanza: Metodología Docente y Recursos Didácticos.	35	
5.b.4.- Desarrollar la enseñanza: Atención Tutorial.	10	
5.b.5.- Desarrollar la enseñanza: Trabajo de los Alumnos.	10	
5.b.6.- Desarrollar la enseñanza: Evaluación del Aprendizaje	20	

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS		PONDERACIÓN SUGERIDA	PROPUESTA DE PONDERACIÓN
5.c.-	Evaluación y mejora del programa. Revisión de los procesos educativos y objetivos de mejora, seguimiento y control.	30	
5.c.1.-	Evaluar los procesos educativos implicados en el desarrollo del programa para ver si son adecuados para la consecución de los objetivos de aprendizaje del mismo.	16	
5.c.2.-	Actualizar los objetivos y acciones de mejora del programa a partir del seguimiento y control de los procesos educativos implicados en su desarrollo.	14	
CRITERIO 6: RESULTADOS DE DESTINATARIOS Y PROCESOS EDUCATIVOS		130	
6.a.-	Medidas del Grado de Satisfacción de los Destinatarios y Procesos Educativos.	70	
6.a.1.-	Medir periódicamente el grado de satisfacción de los alumnos y de otros clientes externos sobre el programa.	40	
6.a.2.-	Informar a los alumnos y a otros clientes externos de los resultados obtenidos a partir de las medidas del grado de satisfacción utilizadas.	5	
6.a.3.-	Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción de los alumnos y de otros clientes externos del programa con el de otros alumnos y clientes externos que participan en otros programas de la Institución y en otros programas similares de otras Instituciones.	5	
6.a.4.-	Actuar sobre las áreas que se requieran en función de la tendencia mostrada por los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores.	20	
6.b.-	Medidas del Desempeño y Rendimiento	60	
6.b.1.-	Medir periódicamente el rendimiento de los alumnos en el programa y de otros clientes externos.	35	
6.b.2.-	Informar a los alumnos y a otros clientes externos de los resultados de rendimiento.	5	
6.b.3.-	Comparar sistemáticamente el rendimiento de los alumnos y de otros clientes externos del programa con el de otros alumnos y clientes externos que participan en otros programas de la Institución y en otros programas similares de otras Instituciones.	5	
6.b.4.-	Actuar sobre las áreas que se requieran en función de la tendencia mostrada por los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores.	15	

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS	PONDERACIÓN SUGERIDA	PROPUESTA DE PONDERACIÓN
CRITERIO 7: RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS	120	
7.a.- <u>Medidas de la Percepción del Personal.</u>	<u>50</u>	
7.a.1.- Medir periódicamente la percepción del personal sobre todos los aspectos que afectan al desarrollo de su trabajo en el programa.	20	
7.a.2.- Estar informado de los resultados obtenidos a partir de las medidas de percepción realizadas.	10	
7.a.3.- Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción del personal del programa con el de otro personal que participa en otros programas de la Institución y en la medida de lo posible en programas similares de otras Instituciones.	5	
7.a.4.- Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores.	15	
7.b.- <u>Medidas del Desempeño y Rendimiento.</u>	<u>70</u>	
7.b.1.- Medir periódicamente los factores que influyen en la satisfacción del personal y su motivación.	30	
7.b.2.- Estar informado de los resultados del rendimiento del personal en los procesos que participan.	15	
7.b.3.- Comparar sistemáticamente el rendimiento del personal del programa con el de otro personal que participa en otros programas de la Institución, y en la medida de lo posible, en programas similares de otras Instituciones.	5	
7.b.4.- Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores.	20	
CRITERIO 8: RESULTADOS DE SOCIEDAD	70	
8.a.- <u>Medidas de la Percepción de la Sociedad.</u>	<u>35</u>	
8.a.1.- Medir periódicamente la percepción de la sociedad sobre el programa a todos los niveles.	15	
8.a.2.- Estar informado de los resultados obtenidos a partir de las medidas de percepción realizadas.	7	
8.a.3.- Comparar sistemáticamente el grado de satisfacción de la sociedad con el programa respecto a la satisfacción expresada por la sociedad con otros programas de la Institución, y en la medida de lo posible, con otros programas similares de otras Instituciones.	5	
8.a.4.- Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores.	8	

CRITERIOS-SUBCRITERIOS-OBJETIVOS		PONDERACIÓN SUGERIDA	PROPUESTA DE PONDERACIÓN
8.b.-	<u>Medidas del Desempeño y Rendimiento.</u>	35	
8.b.1.-	Medir periódicamente el impacto del programa en la sociedad, en diferentes aspectos.	15	
8.b.2.-	Estar informado de los resultados obtenidos de las medidas sobre el impacto en la sociedad.	7	
8.b.3.-	Comparar sistemáticamente el impacto del programa en la sociedad con el impacto que tiene en la misma otros programas de la Institución, y en la medida de lo posible, con otros programas similares de otras Instituciones	5	
8.b.4.-	Actuar sobre las áreas que se requieran en función del valor y/o de la tendencia mostrados por los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores	8	
CRITERIO 9: RESULTADOS GLOBALES		130	
9.a.-	<u>Resultados obtenidos por la Institución.</u>	47	
9.a.1.-	Conocer los resultados de la gestión y planificación estratégica del programa.	15	
9.a.2.-	Conocer los resultados de la gestión de los recursos económicos y financieros.	22	
9.a.3.-	Conocer los resultados de otros recursos: información; relaciones externas y alianzas; edificios, equipos, materiales y tecnología.	10	
9.b.-	<u>Resultados obtenidos por las Personas implicadas en el programa.</u>	25	
9.b.1.-	Conocer los resultados de la percepción de las personas.	10	
9.b.2.-	Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de las personas	15	
9.c.-	<u>Resultados obtenidos por los Alumnos y otros Clientes Externos.</u>	48	
9.c.1.-	Conocer los resultados de la percepción de los alumnos y otros clientes externos.	10	
9.c.2.-	Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de los alumnos y otros clientes externos.	38	
9.d.-	<u>Resultados obtenidos por la Sociedad.</u>	10	
9.d.1.-	Conocer los resultados de la percepción de la sociedad.	5	
9.d.2.-	Conocer los resultados de desempeño y rendimiento de la sociedad	5	
TOTAL		1000	

7. DEFINICIONES BÁSICAS

¿Qué se entiende por criterio?

Factor crítico para el buen funcionamiento de una organización

¿Qué se entiende por subcriterio?

Niveles de desagregación de los criterios.

¿Qué se entiende por estándar?

“Nivel mínimo de calidad para alcanzar los objetivos”

“Nivel o grado definido como necesario e indispensable para que algo pueda considerarse aceptable”(Díaz Villa, M. (2001):

¿Qué se entiende por indicador?

Medida de calidad más operativa que permite identificar el cumplimiento de un estándar.

¿Que se entiende por actores/informantes?

Personas clave que proporcionan la información necesaria para el proceso de evaluación.

¿Qué se entiende por fuente/datos?

Fuente: Informes, documentos, bases de datos, archivos, registros que contienen la información requerida.

Datos: Número, cifra, cantidad que permite inferir resultados.

¿Qué se entiende por ubicación o dependencia?

Lugar en el cual se encuentran los documentos de respaldo.

¿Qué se entiende por técnicas e instrumentos?

Técnica: Procedimiento para obtener la información

Instrumento: Medio para recoger información y opiniones de los informantes.

¿Qué se entiende por código?

Número de identificación del documento.

¿Qué entendemos por escala?

Nivel de valoración cualitativa y cuantitativa

¿Qué entendemos por planificación estratégica?

Macro planificación institucional a largo plazo

¿Qué entendemos por planificación general del programa?

Proyecto inicial de puesta en marcha del programa académico.

¿Qué entendemos por Plan de Acción?

Programación de actividades a corto plazo que operativiza la planificación general del programa.

8. SIGLAS

DGMA	Dirección General de Modalidad Abierta
UEA	Unidad de Evaluación y Acreditación
RRHH	Dirección de Recursos Humanos y Desarrollo Personal
DGRI	Dirección General de Relaciones Interinstitucionales
DGA	Dirección General Académica
DGF	Dirección General Financiera
UA	Unidad Académica
CITES	Centros de Investigación y Transferencia de Tecnología, Extensión y Servicios
IPED	Instituto de Pedagogía
CU	Centros Universitarios
UV	Unidad de Virtualización
UNICAAL	Unidad de Comunicación y atención al alumno
UPSI	Unidad de Proyectos y Sistemas Informáticos
CEDIB	Centro de Distribución de Material Bibliográfico

ANEXOS



ANEXO 1

RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL CRITERIO 1, DURANTE LA PRUEBA PILOTO

CRITERIO 1: LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN

Estándares de Calidad para la Educación	Todos los expertos n=28	Sus valoraciones	inglés n=9	Español n=19
---	----------------------------	------------------	---------------	-----------------

Subcriterio 1.a. Los líderes o responsables del programa demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia del programa, en el marco de la Política y Estrategia de la Institución con la que debe estar alineada

1.a.1.a. Conocen las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	7.18		7.44	7.05
1.a.1.b. Aplican las directrices de la Política y Estrategia de la Institución.	7.29		7.78	7.05
1.a.2.a. Se comunican con el personal del programa.	7.00		7.22	6.89
1.a.2.b. Fomentan la participación de todo el personal.	7.11		7.11	7.11

Subcriterio 1.b. Los líderes o responsables del programa trabajan activamente con personas de la Institución o ajenos a ella, para promover y desarrollar los intereses y satisfacer las expectativas actuales y futuras de los agentes implicados en la organización del programa.

1.b.1.a. Ofrecen los recursos requeridos a la organización del programa para que identifique a los agentes implicados en el desarrollo del programa.	7.14		6.89	7.31
1.b.2.a. Procuran la satisfacción de los agentes implicados en el programa participando en la planificación del mismo.	6.95		6.56	7.23
1.b.2.b. Procuran el entorno adecuado para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los agentes implicados en el desarrollo del programa.	7.23		6.78	7.54
1.b.3.a. Aseguran la disponibilidad de los cauces necesarios para que los agentes implicados en el desarrollo del programa manifiesten sus sugerencias y quejas	6.77		6.22	7.15
1.b.4.a. Facilitan el establecimiento y mantenimiento de relaciones institucionales beneficiosas para la organización y funcionamiento del programa.	7.09		6.22	7.69

Estándares de Calidad para la Educación	Todos los expertos n=28	Sus valoraciones	inglés n=9	Español n=19
---	----------------------------	------------------	---------------	-----------------

Subcriterio 1.c. Los líderes o responsables del programa garantizan que su estructura organizacional está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la Política y la Estrategia relacionada con el programa, en armonía con los valores y la cultura de la Institución.

1.c.1.a. Establecen una estructura organizacional con la definición de funciones y asignación de responsabilidades, dentro de un estilo de gestión participativo	7.64		7.78	7.54
1.c.1.b. Difunden y comunican la estructura organizacional entre los diferentes agentes implicados en el desarrollo del programa.	7.32		7.00	7.54
1.c.2.a. Promueven la retroalimentación y la comunicación a los agentes implicados en el desarrollo del programa.	7.14		6.67	7.46
1.c.2.b. Consideran el desempeño de las personas en la toma de decisiones acerca de las promociones, asignación de responsabilidades, etc.	7.05		7.00	7.08

Subcriterio 1.d. Los líderes o responsables del programa garantizan que los procesos del programa se gestionan y se mejoran sistemáticamente, y son acordes a la gestión y mejora continua de la institución

1.d.1.a. Apoyan iniciativas y actividades del personal relacionadas con la gestión de los procesos del programa y su mejora continua.	7.36		7.67	7.15
1.d.1.b. Facilitan los recursos necesarios para la mejora continua.	7.68		8.00	7.46
1.d.2.b. Formulan y/o aprueban propuestas de mejora.	7.18		7.00	7.31

REGISTRO DE AUTOEVALUACIÓN

Criterio Subcriterio: Objetivo:										
Estándar	Indicador	Actores Informantes	Fuente / Datos	Ubicación / Dependencia	Técnicas e instrumentos	Código	Escala de Valoración			Sugerencias o propuestas de mejora
							P	Calific		
								%	V	
TOTAL SUBCRITERIO										

