

Cómo evaluar la calidad de los cursos en línea. Pautas para el diseño de un Sistema Interno de Garantía de Calidad para la ENIP.

Miguel Santamaría Lancho

La rápida expansión de la oferta de formación en línea que ha tenido lugar en la última década ha puesto sobre la mesa el problema de la evaluación de la calidad de este tipo de formación. Esto es un asunto que preocupa tanto a las instituciones que ofrecen este tipo de cursos, como a los docentes implicados en los mismos, y por supuesto a los participantes en este tipo de cursos.

Antes de entrar en materia convendría poner de manifiesto que los cursos en línea y la enseñanza a distancia en general, frente a la enseñanza presencial tradicional ofrece la posibilidad de obtener una gran cantidad de datos y evidencias sobre las que apoyar un análisis de la calidad. En un contexto de enseñanza presencial, el aula funciona como una caja negra para un evaluador. Podemos analizar los inputs y los outputs, pero difícilmente podemos tener acceso a lo que ocurre dentro del aula. Sin embargo, en la enseñanza en línea sí que es posible analizar materiales didácticos, actividades, interacciones entre participantes y docentes, etc.. Podríamos afirmar, que en lo relacionado con el análisis y la medición de la calidad la enseñanza en línea es mucho más transparente que la enseñanza presencial tradicional.

1. INTRODUCCIÓN

Antes de entrar en el análisis de los elementos que han de ser tenidos en cuenta para evaluar la calidad de un curso en línea, convendría establecer el significado concreto con el que se emplearán los conceptos de evaluación, acreditación y certificación. Para ello nos remitimos al “Glosario Internacional de Evaluación de la Calidad” propuesto por RIACES en su reunión de 2004, celebrada en Madrid.

Se entiende por **evaluación** el proceso que permite determinar el valor de algo y emitir un diagnóstico. Aplicado a este contexto la evaluación es el proceso por el cual las instituciones recopilan datos con el objetivo de lograr una mejora de la calidad y superar procedimientos de acreditación.

La **acreditación** es el proceso que permite garantizar la calidad de una institución o un proceso formativo (curso, titulación, etc.). Suele ser responsabilidad de una agencia externa a la institución, que puede ser pública o privada. Los procesos de acreditación suelen iniciarse con una fase de auto-evaluación, seguida de una evaluación externa y la emisión de un informe. Las acreditaciones obtenidas suelen estar acotadas en el tiempo y por tanto han de renovarse.

Finalmente, la **certificación** es el proceso por el cual se verifica el cumplimiento de unos requisitos de calidad previamente establecidos. Las certificaciones se basan en normas como las ISO o modelos de calidad como el EFQM. Las certificaciones son otorgadas por agencias que cuentan con la licencia necesaria su emisión. Dichas licencias son

otorgadas por las instituciones u organismos que han definido la norma o el modelo de calidad correspondiente.

1.1.- Fases en la consolidación de los sistemas de calidad: de la acreditación a la mejora continua.

Los sistemas para el aseguramiento de calidad son sistemas dinámicos, que experimentan un proceso de maduración progresiva que va desde un estadio inicial basado simplemente en la acreditación a un estadio final en el que el sistema está orientado a la mejora continua.

El camino hacia la mejora continua se inicia con los **sistemas de calidad basados en la acreditación**. Este primer estado requiere que los poderes públicos definan un marco regulador, que definan las condiciones mínimas para el funcionamiento de una institución de Educación Superior y que mediante organismos públicos o agencias acrediten que una determinada institución cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para impartir educación superior.

El siguiente paso vendría marcado por la existencia de **sistemas que establecen normas de funcionamiento** de las instituciones de educación superior. Es decir, que no se limitan a la existencia de una mera autorización para ofertar programas de formación superior, sino que tras esa autorización existe un sistema de normas que han de ser cumplidas por la Institución que recibió la autorización.

Si bien estos sistemas suponen una garantía añadida, también pueden ser origen de rigideces y sobrecargas burocráticas que limiten el marco de actuación de los centros de formación superior, pudiendo, incluso, en algún caso bloquear procesos de innovación, como la adopción de modalidades de formación en línea o incluso metodologías y sistemas de evaluación que puedan entrar en contradicción con las normas de funcionamiento establecidas.

Un paso más viene determinado por los **sistemas basados en el mantenimiento de estándares**. En este caso los poderes públicos y agencias se limitan a monitorizar el cumplimiento de los mismos.

Los **sistemas basados en el aseguramiento de la calidad** suponen un salto cualitativo en el camino hacia la excelencia, ya que incorporan un elemento ausente en los sistemas descritos hasta ahora. Nos referimos al **compromiso institucional con la mejora de la Calidad**. En los sistemas anteriores la calidad viene impuesta desde fuera y la institución se limita a cumplir con las normas o estándares fijados. Un sistema basado en el aseguramiento de la calidad requiere que la institución educativa elabore su propio modelo de calidad conforme a los parámetros orientativos establecidos por las Agencias de Calidad.

En esta fase la institución aporta un proceso de auto-evaluación en el que se apoya la evaluación externa llevada a cabo por pares y que concluye necesariamente en una serie de propuestas de mejora. La implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad

requiere necesariamente de la implicación no solo de los directivos sino también de docentes, personal de administración y estudiantes, ya que éstos juegan un papel clave. El último estadio sería el representado por los **sistemas basados en la mejora continua**. En esta fase las instituciones son capaces de diseñar sus propios procesos de aseguramiento de la calidad.

La mejora continua debería ser la fase a la que aspira cualquier institución y el objetivo que debería tener cualquier marco regulatorio. El que una institución alcance ese estadio depende, en primer lugar, de la existencia de un marco regulatorio que lo favorezca, pero **principalmente tiene que ver con dinámicas internas de la institución**. Como se intentará mostrar a lo largo de este trabajo el marco regulatorio establecido.

E-XCELLENCE: Un marco para la construcción de sistemas de garantía interna de la calidad.

En el caso concreto de la ENIP (Escuela Nacional de Irrigación Productiva), dada la singularidad de la Institución no existen marcos regulatorios externos relativos a la calidad de sus oferta formativa. Por ello, lo que procede, dado el compromiso inicial con la calidad manifestado en sus documentos fundacionales, sería la construcción de un sistema interno de garantía de calidad, que permita avanzar hacia la mejora continua. Esta será una de las tareas que deberán ser abordadas por el Comité Académico y los órganos directivos de la ENIP.

Como punto de partida y referencia se propone utilizar un marco para la calidad diseñado por la Asociación Europea de Universidades a Distancia, (EADTU) conocido como E-xcellence.

El origen de este marco para la calidad esta relacionado con la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Desde sus documentos fundacionales, entre los que figura la Declaración de Bolonia, los impulsores del EEES adoptaron un firme compromiso con la calidad de la formación superior. Para ello se definieron unos “Criterios y Estándares para el aseguramiento de la calidad”. La Asociación Europea de Universidades a distancia fue consciente desde un primer momento de que en la apuesta por la calidad del Espacio Europeo de Educación Superior no podía faltar el establecimiento de criterios y estándares para la evaluación de la oferta formativa no presencial. Esta modalidad ha experimentado un auge ininterrumpido desde comienzos del presente siglo. En sectores como la formación a lo largo de la vida está llamada a tener una situación predominante; asimismo en la formación de Posgrado, en programas tipo Máster, ocupa un porcentaje creciente en la oferta.

Las Agencias Nacionales de Evaluación y Acreditación responsables de velar por la calidad en el EEES, adoptaron el criterio de no establecer procedimientos específicos de verificación, acreditación o certificación de la oferta formativa no presencial (a distancia o en línea). Se optó por incluir en los protocolos de evaluación requerimientos específicos cuanto la titulación a verificar o certificar iba a ser impartida de manera no presencial. Dichos requerimientos se referían a que la institución contase con la

infraestructura tecnológica adecuada y el personal necesario para su operación; así como con docentes y tutores formados en la metodología de la enseñanza a distancia.

Ante esta decisión la Asociación Europea de Universidades a Distancia (EADTU) asumió el compromiso de elaborar un marco para la evaluación y el aseguramiento de la calidad de esta modalidad formativa. Para ello, se basó en la experiencia acumulada por sus “partners” acerca de los factores que influyen en calidad de los programas formativos impartidos de manera no presencial.

Con el apoyo financiero de la Comisión Europea la EADTU lideró tres proyectos sucesivos : E-xcellence (2005- 2006), E-xcellence plus (2008-2009) and E-xcellence Next (2011-2012). Fruto de estos proyectos fueron:

1. La redacción del Manual que lleva por título: “Evaluación de la Calidad en E-learning: una herramienta de evaluación online”.
2. Una herramienta online de autoevaluación (Quick Scan) que puede ser utilizada libremente por profesores, desarrolladores de titulaciones y cursos e instituciones para detectar áreas de mejora.
3. Un sistema de acreditación mediante sellos de calidad (labels). Este sistema parte de un fase de auto-evaluación institucional por la institución que desea certificar su calidad, mediante la utilización de la herramienta QuickScan y la elaboración de un Informe con propuestas de mejora que es sometido a un panel de evaluadores externos propuestos por la EADTU. Dicho panel visita la Institución y mantiene contactos a diferentes niveles institucionales, además de con responsables de titulaciones o programas, docentes, tutores y estudiantes.

Los tres proyectos E-xcellence a que se ha hecho referencia, pretendían establecer las bases para el aseguramiento de la calidad en esta modalidad formativa y cubrir aquellos parámetros de calidad no contemplados en los Criterios y Estándares de Calidad para el EEES. El Manual y la propuesta de EADTU siempre fue concebida como un herramienta complementaria a las diseñadas por las Agencias Nacionales de Evaluación y Acreditación. Uno de los resultados del proyecto ha sido la colaboración entre EADTU y ENQA mediante la iniciativa SEQUENT (Supporting Quality in E-learning European Networks).

La razón por la que el marco de E-xcellence puede resultar de interés para la construcción del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la ENIP es por que está basado en un conjunto de buenas prácticas de las principales universidades no presenciales europeas, algunas de las cuales acumulan una tradición de más de cuatro décadas y se ha concebido como una herramienta para el trabajo interno con la calidad dentro de la institución.

A continuación, se pasa revista a las características del Marco para la Evaluación y el Aseguramiento de la Calidad propuesto por la EADTU a través del análisis de su Manual. Se pasará revista a los diferentes ámbitos que han de ser tenidos en cuenta para definir un sistema de aseguramiento interno de la Calidad y sus principales indicadores tanto a nivel básico como de excelencia.

El Manual para la definición de un Sistema Interno de Garantía de Calidad.

El Manual, disponible en el sitio web de programa E-Xcellence¹, se haya en su tercera edición (2016) y ha sido el fruto de la experiencia compartida de más de 50 universidades europeas de enseñanza no presencial.

Objetivos y alcance del Manual

El Manual promovido por EADTU, como ya se ha señalado, pretendía cubrir la laguna existente en relación con la definición de un sistema de garantía de calidad, para modalidades de enseñanza y aprendizaje no presenciales. Nunca ha estado entre sus objetivos interferir de manera alguna en los programas y procedimientos para el aseguramiento de la calidad puestos en marcha por las Agencias Nacionales de Evaluación y Acreditación. Aspira únicamente a ser una herramienta complementaria para la auditoria, evaluación o revisión de programas de e-learning, mediante el establecimiento de estándares europeos más allá de los sistemas institucionales nacionales.

El Manual puede ser una guía útil para aquellas instituciones interesadas en la implantación de ésta modalidad, ya que proporciona orientaciones y puntos de referencia para el diseño de programas y cursos así como su impartición.

El análisis de la calidad en los sistemas de formación en línea. Importancia de la transparencia respecto a los sistemas de formación presencial.

En relación con el aseguramiento de la calidad los programas de formación en línea ofrecen una mayor transparencia que la formación tradicional centrada en el aula. El aula presencial es una especie de caja negra en la que difícilmente podemos saber que ocurre. A diferencia de esto los programas de formación en línea generan un gran volumen de información. Utilizan materiales impresos, que son fácilmente evaluables en cuanto a la calidad y actualidad de sus contenidos y sus cualidades pedagógicas; la utilización de las plataformas de e-learning permiten obtener información sobre cómo

¹ <http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/>. En esta página web se pueden encontrar las tres ediciones del Manual; las diferentes herramientas de autoevaluación y evaluación e información sobre el Sello de Calidad E-xcellence.

los estudiantes interactúan con los materiales didácticos en sus diferentes formatos; asimismo, es posible conocer las actividades de aprendizaje propuestas y el desempeño alcanzado por los estudiantes; finalmente, las dinámicas de interacción y comunicación entre docentes y estudiantes y estudiantes entre si pueden ser analizadas al quedar registradas de forma electrónica. Es decir, la modalidad de formación en línea es capaz de proveer evidencias, indicadores y datos de todo tipo para evaluar la calidad de los inputs, los procesos y los resultados.

Dimensiones del modelo E-xcellence de aseguramiento de la Calidad.

El modelo planteado por EADTU plantea seis grandes ejes o ámbitos para la evaluación de la calidad.

1. Planificación estratégica a nivel institucional
2. Diseño de programas formativos
3. Diseño de cursos
4. Impartición y desarrollo de cursos
5. Apoyos al personal docente y de apoyo técnico
6. Apoyos al estudiante.

Para cada uno de ellos, el Manual proporciona información sobre los aspectos críticos relacionados con la calidad y los principales indicadores de desempeño diferenciándose entre los que mostrarían un desempeño adecuado y un desempeño de excelencia.

Enfoque del modelo: está basado en buenas prácticas.

El modelo adopta una perspectiva global, que no se limita a indicar los criterios de calidad para un programa o curso, sino que parte de una perspectiva institucional, dado que el nivel de compromiso institucional condiciona, como se verá, muchos aspectos relacionados con la calidad. Este aspecto es uno de los factores que nos han llevado a proponer E-Xcellence como un marco de interés para la definición de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad desde un marco institucional, como el de la ENIP.

La redacción de los indicadores para cada uno de los aspectos sometidos a evaluación está basada en el acervo de experiencia acumulada por las Universidades que forman parte de EADTU.

Algunas de estas instituciones como la Open University del Reino Unido y la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia de España) cuentan con más 40 años de experiencia y se encuentran entre las denominadas mega-universidades. Estas dos instituciones son las que cuentan con un mayor número de estudiantes del Continente europeo (por encima de los 200.000). Este tipo de instituciones, surgidas a finales de los sesenta y principios de los setenta, acumulan una valiosa experiencia a cerca de los fundamentos metodológicos de la enseñanza a distancia tal y como se practicaba antes de la aparición de Internet. Desde mediados de los 90 integraron en sus esquemas de funcionamiento, diseño de programas y de cursos las posibilidades que ofreció la popularización de Internet. Su experiencia es especialmente útil para articular modalidades de enseñanza mixtas (blended learning) que combinan los recursos de la formación en línea con actividades presenciales llevadas a cabo en Centros Territoriales.

Otras instituciones que forman parte de EADTU, como la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), han sido pioneras y referentes de las llamadas Universidades Virtuales, que surgieron tras la popularización de Internet y que centran su oferta preferentemente en modalidad de enseñanza totalmente en línea. Estas universidades cuentan con más de 20 años de experiencia.

A quien va dirigido y a qué instituciones y personas puede ser útil

El Manual, por tanto, va dirigido a ofrecer un marco de calidad que permite la evaluación tanto de cursos que combinan elementos de presencialidad y aprendizaje en línea (blended), como a cursos totalmente en línea, tal y como se prevé para la ENIP. Algunos de los indicadores que se relacionan más adelante serán de aplicación en función de la modalidad utilizada.

Esta característica del Manual, al contemplar diferentes modalidades de aprendizaje no presencial, resulta de especial utilidad en el contexto actual, caracterizado por una convergencia de modalidades de enseñanza y aprendizaje. Hoy en día la mayor parte de las Universidades combinan enseñanza presencial, con diferentes modalidades no presenciales. Las Universidades que desean iniciar la andadura en el ámbito de la enseñanza no presencial encontrarán en el manual valiosas referencias, basadas en la experiencia, para diseñar sus sistemas de aseguramiento de calidad.

A continuación, se analizan cada una de las seis dimensiones o ámbitos de calidad recogidos en el Manual.

1.- GESTIÓN ESTRATEGICA

El Manual, dado su enfoque holístico, comienza estableciendo los criterios y estándares de calidad en relación con la gestión y planificación estratégica. El análisis de los factores

que influyen en la calidad a nivel de la Institución tiene que ver con la existencia de políticas institucionales concretas para el desarrollo de esta modalidad formativa

Dichas políticas implican la dotación de recursos técnicos (hardware y software), la capacitación del personal; la existencia de un sistema de gestión de información y en el caso de que se cuente con acuerdos de colaboración con otras instituciones y proveedores de servicios una clara definición de los acuerdos y responsabilidades de los diferentes socios.

Principales criterios de referencia

- La estrategia para el despliegue de la modalidad está integrada en el enfoque estratégico global de la institución.
- La institución investiga y monitoriza los desarrollos emergentes en cuanto a tecnologías y enfoques pedagógicos, como garantía del impulso a la innovación.
- Se han tenido en cuenta todos los requerimientos técnicos relacionados con equipos y software, reclutamiento y formación de personal docente y de apoyo de acuerdo a la carga de trabajo necesaria para la puesta en marcha de sus programas formativos.
- Se han tomado las provisiones necesarias para garantizar la compatibilidad e integración de la gestión de información entre los diferentes sistemas de gestión de la información utilizados por la institución (gestión económica-financiera, gestión de personal, gestión académica). Ha de garantizarse que dichos sistemas pueden intercambiar información de manera robusta y fiable.
- Cuando se prevea utilizar recursos externos los roles y responsabilidades de los diferentes partners deben estar claramente definidos.

1.1.- Políticas y planes

La existencia de políticas y planes debería concretarse en un plan estratégico institucional claramente alineado con la misión, visión y valores de la Institución. A partir de dicho plan se desarrollarán los planes académicos de las diferentes unidades. El plan estratégico tendrá en cuenta la provisión de los medios técnicos y humanos requeridos.

Indicadores para POLÍTICAS Y PLANES

Nivel básico de desempeño

Nivel de excelencia

La institución tiene identificado el staff del que depende la formulación, evaluación y desarrollo de las políticas institucionales. Dichas políticas están alineadas con los intereses de todos los interesados e implicados (stakeholders). La institución dispone de medio para hacer consciente a su personal y estudiantes de sus responsabilidades éticas. La institución cuenta con políticas capaces de responder y sacar partido de los nuevos desarrollos y prácticas educativas emergentes como los MOOCs, REA (Recursos Educativos Abiertos, Analíticas de Aprendizaje, etc.) La institución cuenta con personal responsable de monitorizar los cambios en la tecnología educativa y las prácticas pedagógicas de cara al desarrollo y evolución de sus políticas relacionadas con el e-learning.	Existe una elevada implicación con el desarrollo de políticas y planes para la mejora de la práctica del e-learning.
---	---

1.2.- El papel del e-learning en la estrategia académica

La estrategia institucional debe precisar el papel del e-learning en la oferta formativa global de la institución. La institución debe definir cual resulta la combinación más adecuada de utilización del e-learning con otras modalidades formativas (blended-learning), para que el nivel de combinación de e-learning con enseñanza presencial se ajuste a los objetivos institucionales.

Los planes académicos y docentes de Facultades y Departamentos deben aspirar a facilitar que la formación ofrecida a sus estudiantes, mediante la combinación de modalidades formativas presenciales y en línea se ajuste lo más posible a las necesidades sociales y económicas de su contexto y las exigencias del mercado de trabajo.

La estrategia institucional deber favorecer la compatibilidad de los planes de formación de sus departamentos para facilitar la movilidad de los estudiantes entre ellos, sin que ésta se vea afectada por la implementación de programas formativos en línea.

Indicadores para PAPEL DEL E-LEARNING EN LA ESTRATEGIA ACADÉMICA	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Existe una coherencia entre la estrategia educativa de la institución y los planes de formación en línea adoptados por Facultades y Departamentos.	Existe un elevado compromiso con la aplicación de las políticas institucionales en relación al e-learning.

1.3.- Políticas en materia de infraestructuras.

Las políticas de infraestructuras deben garantizar la provisión de los recursos financieros, físicos y técnicos; la dotación de personal en cualificación y cantidad necesaria y sistemas apropiados de gestión y rendición de cuentas. La implantación de la modalidad de e-learning ha de contemplar la adaptación de los sistemas de gestión administrativa a las necesidades de los estudiantes que accederán a ellos a través de la Red (matriculación en línea, gestión de expedientes académicos, realización de trámites económico-administrativos, etc.).

Indicadores para POLÍTICA EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURAS	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Los planes de los departamentos abordar la dotación de recursos humanos y materiales.	La institución ha hecho la provisión necesaria para instalar y mantener la infraestructura física y técnica requerida.
Se han establecido normas y procedimientos para la prestación eficiente y segura de servicios de gestión administrativa y académica en línea.	Existen planes para los ciclos de actualización, renovación y sustitución. Existen planes de desarrollo profesional para proveer al staff de la institución con las competencias requeridas para su desenvolvimiento en un mundo digital.

1.4.- Políticas en materia de movilidad virtual.

Uno de los aspectos claves en la implantación del EEES ha sido el establecimiento de programas como el Erasmus, que facilita la movilidad de estudiantes y docentes. La EADTU promueve el desarrollo de modalidades de movilidad virtual que permitan a estudiantes y docentes de la modalidad beneficiarse también de las ventajas de la movilidad.

Por ello, el modelo plantea entre sus criterios de calidad la existencia de tales programas de movilidad virtual.

Indicadores para POLÍTICAS EN MATERIA DE MOVILIDAD VIRTUAL	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
La Institución valora los beneficios de la movilidad virtual, tiene en cuenta las dificultades que plantea y ha definido una política para sortearlas	Existen acuerdos de intercambio con otras instituciones educativas para proporcionar oportunidades de movilidad virtual a sus estudiantes. La Institución evalúa la política de movilidad y sus resultados de forma periódica.

1.5.- Iniciativas de colaboración con agentes externos

Si la institución recurre a acuerdos de colaboración con otras instituciones o empresas para dotarse de los recursos e infraestructuras necesarias para el desarrollo de programas de formación en línea, tanto el alcance del acuerdo, las responsabilidades de los socios y las contraprestaciones financieras deben estar claramente definidas. Toda colaboración deberá ser sometida a un plan de riesgos y contingencias.

Este tipo de acuerdos suele estar asociado a manejar los costos asociados al despliegue de la modalidad. Por ejemplo, ante la abundancia de recursos accesibles a través de la Red los docentes recurren frecuentemente al uso de materiales didácticos o audiovisuales. Un mal uso de dichos recursos puede suponer incurrir en responsabilidades legales para la institución. Por ello, es necesario que la institución ofrezca asesoramiento a su personal en este ámbito.

Las instituciones y sus docentes recurren cada vez con mayor frecuencia a la utilización de proveedores de publicación en Internet (blogs, portales de video-streaming, etc.)

Otro ejemplo, es el de la utilización plataformas externas para publicar sus MOOCs. La Institución ha de ser consciente de los riesgos reputacionales en que incurre en el caso de que se oferten cursos con baja calidad.

Los posibles riesgos de todas estas colaboraciones han de ser tenidos en cuenta.

Indicadores para INICIATIVAS DE COLABORACIÓN CON AGENTES EXTERNOS	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Todas las iniciativas de colaboración se concretan en relaciones contractuales	Ante cada potencial colaboración se realiza un análisis de riesgos.
Se han definido los niveles de servicio	
La utilización de social media tiene en cuenta el respecto a la privacidad y respeta la normativa legal de protección de datos	
El personal de la institución recibe soporte y orientación sobre las restricciones en la utilización de material sometido a copyright o a licencias de uso compartido, de tal manera que se respete el marco legal	
La institución dispone de procedimientos para gestionar los derechos de producción y utilización de REAs (Recursos Educativos Abiertos)	
La Institución cuenta con una política sobre desarrollo y uso de MOOCs	
Están claramente definidas las relaciones jerárquicas entre los socios	
Existen planes de contingencia para garantizar el servicio a los estudiantes	

1.6.- Investigación e innovación en e-learning

Las políticas relacionadas con la innovación han de contemplar tanto los aspectos tecnológicos como pedagógicos. Si bien, no todas las instituciones están en condiciones de garantizar el que se lleve a cabo investigación en este ámbito, las políticas institucionales deben buscar mecanismos para orientar y facilitar la innovación.

Indicadores para INVESTIGACIÓN EN INNOVACIÓN EN E-LEARNING	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
La institución cuenta con un plan de actuación para promover la innovación para la mejora de sus programas que parte de la información recogida en el seguimiento y la auto-evaluación de sus programas.	La institución tiene una política de investigación e innovación que apoya el desarrollo y/o evaluación de nuevos enfoques técnico/pedagógicos y un programa de actividades para su promoción

1.7.- Analíticas de aprendizaje

Como se dijo anteriormente la utilización del elearning proporciona un gran volumen de datos sobre la interacción de los estudiantes con los recursos didácticos, actividades de aprendizaje, docentes, etc. En los últimos años ha crecido el interés y la utilización de dichos datos para identificar patrones comportamiento que puedan influir en el abandono o en el éxito, con el fin de poder llevar a cabo intervenciones en estudiantes concretos. Pese a sus indiscutibles ventajas, la utilización de estos datos puede generar problemas relacionados con la invasión de la privacidad de los estudiantes y la vulneración de la normativa legal sobre protección de datos. Por todo ello, en la última edición del Manual, se han incorporado estos aspectos en los criterios de calidad, con el fin de garantizar que las instituciones utilizan sus posibilidades y evitan los riesgos de una mala utilización

Indicadores para ANALÍTICAS DE APRENDIZAJE	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
La institución ha definido una estrategia para el uso las analíticas de aprendizaje	

Existe un código de buenas prácticas respecto a la utilización de información y el respeto a la normativa legal sobre protección de datos.	
--	--

2. DISEÑO CURRICULAR DE PROGRAMAS FORMATIVOS

Uno de los aspectos claves que condicionan la calidad es el diseño curricular de la titulación o programa de estudio. El diseño debe estar condicionado por el perfil de egreso al que responde en términos de competencias específicas y transversales.

El reto para un buen diseño curricular para la modalidad de formación en línea es combinar elementos como la flexibilidad; una adecuada combinación e integración de competencias, la creación de comunidades virtuales de aprendizaje que impulsen y motiven a los estudiantes y la planificación de un adecuado sistema de evaluación.

Principales criterios de referencia

- El diseño curricular ofrece personalización y flexibilidad a los estudiantes para asegurar que alcanzan sus resultados de aprendizaje.
- Los resultados de aprendizaje se evalúan con una combinación adecuada de evaluación formativa y sumativa.
- El currículo está enfocado tanto al desarrollo de las competencias específicas del ámbito académico como a desarrollo de competencias transversales o transferibles..
- El currículo ha sido diseñado para facilitar la participación de los estudiantes en comunidades virtuales de aprendizaje. Estas comunidades crean oportunidades para desarrollar aprendizajes colaborativos en contactos con profesionales externos implicados en actividades de investigación o del ejercicio de la profesión.

2.1.- Flexibilidad.

La flexibilidad constituye uno de los elementos claves y de las principales ventajas de los sistemas de enseñanza en línea. Los criterios de calidad establecidos respecto a la flexibilidad tienen que ver con garantizar a los estudiantes flexibilidad en cuanto a los tiempos concretos para desarrollar las tareas vinculadas a sus estudios y el ritmo al que desean hacerlos.

La flexibilidad ha de lograrse igualmente en relación a la necesidad de acudir a determinados lugares o instalaciones de la universidad y justificar esta necesidad cuando se considere necesario.

Se valora igualmente la flexibilidad a la hora de combinar la modalidad de enseñanza en línea con la modalidad presencial, la llamada modalidad mixta o blearning.

Otro aspecto en el que puede valorarse la flexibilidad del diseño curricular tiene que ver con un diseño modular, que facilite a los estudiantes el reconocimiento de las competencias que vaya adquiriendo y le facilite la movilidad entre programas de estudio para completar una formación que se adapte a sus requerimientos.

Finalmente, se valora la existencia de una buena articulación del sistema de transferencia de créditos. Dentro del EEES se ha definido un sistema de créditos (ECTS) European Credit Transfer System que facilita el reconocimiento de créditos entre instituciones y países para fomentar así la movilidad de los estudiantes.

A continuación, se relacionan los indicadores de desempeño a nivel básico y de excelencia.

Indicadores en relación con la FLEXIBILIDAD	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
En relación con el tiempo y el ritmo de estudio	
Existen directrices institucionales sobre diseño curricular que son respetadas en el diseño de programas formativos	Las directrices sobre diseño dejan el margen suficiente a los diseñadores curriculares.
Los diseñadores curriculares tienen en cuenta las necesidades de la población objetivo del programa.	El diseño curricular tiene en cuenta las demandas del mercado laboral y las necesidades sociales.
	Existe consistencia entre el diseño de los diferentes programas formativos, para facilitar la movilidad de los estudiantes entre ellos.
Flexibilidad respecto al lugar o ubicación	
La institución define claramente y de manera consistente las circunstancias en las que los futuros estudiantes deberán acudir a una ubicación concreta, ya sea por razones pedagógicas, o para la comprobación de la identidad en procedimientos de evaluación conducentes a certificaciones.	
La información sobre los programas indica claramente los requisitos de asistencia en función del lugar de residencia de los estudiantes.	
Flexibilidad en cuanto a la combinación de modalidades de enseñanza presencial y no presencial (blended learning)	

Cuando un programa se oferta en modalidad mixta el plan de estudios. proporciona una combinación adecuada de actividades presenciales y en línea. En el diseño curricular se ha asignado una función clara a los componentes presenciales y en línea. Se ofrece la oportunidad de completar programas formativos integrando cursos formación en línea y presencial en un mismo programa.	La institución cuenta con una estrategia clara para la utilización de aprendizaje mixto y esta está correctamente implementada a nivel de departamento. A los estudiantes se les ofrecen experiencias de aprendizaje que integran de manera efectiva las ventajas de ambas modalidades.
En cuanto a una organización curricular de carácter modular	
La institución tiene una política orientada a diseño modular de programas de estudio Los resultados de aprendizaje de cada módulo están estandarizados	
Flexibilidad en cuanto al sistema de transferencia de créditos	
La institución tiene una política de transferencia de créditos El sistema de transferencia de créditos está alineado con los sistemas nacionales y europeos	

2.2.- Desarrollo de comunidad académica.

Uno de los hándicaps tradicionales de la enseñanza a distancia fue el aislamiento de los estudiantes no solo de sus profesores, sino de sus compañeros de estudio y por supuesto de las actividades relacionadas con la investigación y el ámbito del ejercicio profesional. El aprendizaje en línea ofrece soluciones tecnológicas para superar esa situación, por ello se han diseñado una serie de indicadores de calidad orientados a comprobar cómo, desde el diseño curricular, se crean condiciones para integrar a los estudiantes en comunidades virtuales de aprendizaje que les permitan superar el aislamiento.

Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Indicadores para el DESARROLLO DE COMUNIDADES ACADÉMICA	
Para favorecer la interacción con los docentes y con otros estudiantes	
Existen comunidades virtuales que permiten la interacción entre estudiantes y docentes y estudiantes entre sí. En el diseño curricular se explicita el papel de la interacción entre estudiantes en los programas. Los diseñadores curriculares especifican el papel pedagógico de las interacciones entre estudiantes. Existen criterios para la evaluación de las interacciones online entre estudiantes.	Los docentes cuentan con personal de apoyo para el uso de las herramientas en línea para la construcción de comunidades.
Para favorecer las conexiones de los estudiantes con profesionales en ejercicio	
La institución ofrece mecanismos para que los estudiantes participen en comunidades activas de práctica profesional como parte del programa.	El currículo da oportunidades a los estudiantes para tomar contacto, a través de Red, con profesionales en ejercicio para desarrollar una actitud crítica. La institución colabora estrechamente con organizaciones y asociaciones profesionales en el desarrollo de comunidades virtuales vinculadas con el ejercicio de la profesión.
Para facilitar el contacto de los estudiantes con grupos y actividades de investigación	
El programa da oportunidades a los estudiantes para involucrarse en actividades de investigación para desarrollar competencias vinculadas al análisis crítico. El desarrollo progresivo de competencias para la investigación forma parte como parte integral del diseño.	La institución tiene políticas relativas a la participación de estudiantes en actividades de los grupos de investigación de la Institución. Se ofrecen oportunidades para la publicación en línea y revisión por pares en un entorno de apoyo. El curriculum incluye prácticas profesionales que pueden ser realizadas en laboratorios virtuales o remotos

2.3.- Articulación en el diseño curricular de conocimientos y competencias.

Una de las novedades del EEES fue la orientación de la formación superior al desarrollo de competencias. La competencia se entiende como una combinación de conocimientos habilidades y destrezas aplicables al contexto del ejercicio profesional al que va dirigida la formación. Los diseños curriculares han de partir de una definición del perfil de egreso que se concreta en una serie de competencias específicas del campo de estudio y una serie de competencias genéricas, también denominadas transferibles, que son independientes de un campo de estudio determinado.

Partiendo de este enfoque un criterio de calidad de un programa formativo en línea, en lo relativo al diseño curricular, tendrá que ver con la manera en que diseño diseño incorpora y planifica el desarrollo y entrenamiento ambos tipos de competencias a lo largo de la titulación o programa de estudios.

Indicadores para DISEÑO CURRICULAR ORIENTADO AL DESARROLLO DE COMPETENCIAS.	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Desarrollo de competencias transversales	
La institución tiene un plan para el entrenamiento y la evaluación de competencias transversales. La institución ha definido un marco común para la adquisición y evaluación de competencias transversales	La institución investiga en metodologías que permitan el desarrollo de competencias genéricas y lleva a cabo acciones de diseminación de dichas metodologías. La institución cuenta con un porfolio electrónico para registrar evidencias de la adquisición de competencias genéricas y transferibles. La institución cuenta con un sistema para asignación de badges para el reconocimiento de la adquisición de competencias genéricas.
Incorporación al programa de competencias específicas del ejercicio profesional	
El diseño curricular relaciona contenidos y competencias profesionales El programa recoge de forma precisa en que partes del mismo se evalúan las diferentes competencias.	En el diseño del programa se han establecido contactos asociaciones profesionales y empleadores para definir el mapa de competencias del programa. Existen oportunidades para realizar estancias o prácticas profesionales virtuales

2.4.- Procedimientos de evaluación

Las dudas acerca de la credibilidad, adecuación y pertinencia de los sistemas de evaluación ha sido uno de los obstáculos para la aceptación de la formación en línea tanto en el ámbito académico y profesional, más ampliamente en la sociedad en su conjunto.

Por ello, uno de los aspectos en los que ha de incidir necesariamente cualquier sistema de calidad aplicado a la modalidad es en garantizar que, desde el diseño curricular, se hace una adecuada planificación de la evaluación. Para ello ha de combinarse la llamada evaluación formativa con la evaluación sumativa.

En tanto en cuanto, la evaluación positiva de un estudiante conduce a una acreditación que habilita para el ejercicio de una profesión han de establecerse procedimientos que eviten cualquier forma de fraude, especialmente, en lo relativo a contar con procedimientos que garantice la identidad de las personas que se someten a los distintos tipos de pruebas y exámenes que componen el proceso de evaluación

Indicadores para DISEÑO CURRICULAR Y PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Combinación de evaluación formativa y sumativa	
El curriculum combina la evaluación formativa con la sumativa y aprovecha las oportunidades que ofrecen las herramientas online para a evaluación. Los procesos de evaluación están bien documentados y todos los involucrados en la evaluación tienen la preparación adecuada y comparten procedimientos efectivos de seguimiento. El personal implicado en la evaluación es consciente de los problemas de identificación de los estudiantes que realizan las tareas evaluables. La institución ha establecido procedimientos para controlar de manera adecuada la identificación de los estudiantes, para garantizar la integridad	

de la evaluación, especialmente en lo relativo a la evaluación sumativa.	
--	--

3. DISEÑO DE CURSOS

El siguiente nivel de análisis de marco para el aseguramiento de la calidad de la EADTU se centra en el diseño de cursos o asignaturas. Cada uno de los cursos, materias o asignaturas en que se divide el currículo de la titulación ha de estar claramente articulada como un parte dependiente e integrada del plan formativo que constituye el curriculum en su conjunto.

Cada curso, asignatura o materia debe tener claramente definidos sus resultados de aprendizaje en términos de conocimientos, habilidades y destrezas.

Para cada asignatura ha de definirse claramente el alineamiento entre resultados de aprendizaje, materiales didácticos, actividades de aprendizaje y herramientas de evaluación, debiendo prestarse especial atención a los procedimientos establecidos para proveer de feedback o realimentación a los estudiantes.

- Principales criterios de referencia.
- Cada asignatura o materia debe tener claramente definidos sus resultados de aprendizaje y estos han de estar alineados con las actividades de aprendizaje y los métodos de evaluación
- Los resultados de aprendizaje condicionan el uso de metodologías y materiales didácticos. En caso de utilizar una modalidad mixta se justifica la necesidad de combinar actividades presenciales y en línea (prácticas en laboratorios, talleres, etc.)
- En el diseño desarrollo y evaluación interviene personal con la suficiente cualificación académica y pedagógica.
- Cuando se utilicen recursos educativos abiertos o materiales realizados por terceras personas estos han de ser adaptados a las necesidades de los estudiantes y sometidos a los mismos procedimientos de evaluación, que los producidos por la Institución.
- Los materiales didácticos deben garantizar una suficiente interactividad del estudiante con el propio material, los docentes y otros estudiantes.
- Los materiales de estudio han de estar diseñados para el aprendizaje autónomo mediante la provisión de feedback a través de actividades de auto-evaluación
- Los cursos han de mantener una línea de diseño y aspecto común a lo largo de todo el programa
- Los cursos asignaturas o materiales han de proveer tanto formación formativa como sumativa. La evaluación ha de ser transparente, adecuada, valida y confiable.
- Han de existir herramientas y procedimientos para evitar el plagiarismo.
- Tanto los materiales como los resultados de aprendizaje son evaluados por expertos en diseño instruccional antes de ser utilizados y son sometidos a revisiones periódicas

Los aspectos del diseño que son tenidos en cuenta en el marco de calidad de la EADTU son cuatro: el enfoque metodológico, el proceso de diseño del curso, la producción de

materiales y la definición del sistema de evaluación. Para cada uno de estos cuatro ámbitos se han fijado indicadores de niveles de desempeño.

3.1.- Estrategia pedagógica

Incluye la elección del enfoque metodológico, la combinación de modalidad presencial y en línea, el rol de los tutores y mentores y la utilización de materiales de auto-aprendizaje.

Indicadores para ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Enfoque metodológico	
El personal docente es consciente de las ventajas y desventajas de la utilización de la formación en línea en contextos concretos. El personal involucrado en el diseño de cursos, asignaturas o materias está capacitado para desarrollar aprendizaje en línea	Existen evidencias de que todo el personal implicado en el diseño de cursos comprende la relación entre diseño instruccional y actividades de aprendizaje.
Combinación de modalidades (blended learning)	
Cuando se considera necesario para los fines del curso se combinan modalidades de enseñanza	Cuando existe experiencia institucional en la modalidad blended esta es compartida a lo largo de la organización Se adoptan decisiones bien informadas respecto a las formas de enseñanza y actividades de aprendizaje para favorecer la adquisición de conocimientos habilidades y destrezas
Roles de tutores y mentores	
El diseño incorpora acceso regular a los tutores y ello es conocido por los estudiantes Los tutores facilitan a los estudiantes consejos expertos sobre la materia de los cursos, feedback sobre las actividades en un lapso de tiempo establecido	La interrelación tutor estudiante y estudiantes/estudiantes forma parte del núcleo del diseño instructivo. La plataforma de e-learning da soporte a todos los niveles de interacción individual y grupal entre estudiantes y tutores.

Los tutores utilizan diferentes medios para interactuar con los tutores de manera individual y grupal (correo-e, teléfono, herramientas de la plataforma, etc.) Se prevé la monitorización regular del progreso de los estudiantes en contacto con ellos	
Materiales para el aprendizaje autónomo	
La disponibilidad, funciones y propósito de los materiales de autoaprendizaje está claramente definida y se informa de ello a los estudiantes. Los materiales de auto-aprendizaje incorporan actividades asociadas a los resultados de aprendizaje. Los materiales incorporan elementos de apoyo al estudiante y facilitan la auto-evaluación.	Los materiales ofrecen actividades que proporcionan experiencias de aprendizaje enriquecedoras. Incorporan sistemas de evaluación automática ofrecen feedback personalizado Se incorporan materiales externos con calidad contrastada (REA, MOOCs)

3.2.- Diseño del curso

Ha de tenerse en cuenta la relación del curso con el conjunto del currículo del curso, titulación o programa formativo; conceptualización y especificaciones del curso, diseño de contenidos.

Indicadores para DISEÑO DE CURSOS	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Interrelaciones con el currículo del programa formativo	
La planificación del curso está alineada con el marco que determina el diseño curricular del programa o titulación. Los objetivos, resultados de aprendizaje y los métodos de evaluación son homologables a los cursos impartidos en otras modalidades	Los resultados de aprendizaje y la adquisición de destrezas se corresponder con el marco definido por la institución. Las guías para los estudiantes exponen con claridad el papel de la enseñanza en línea en el conjunto de la titulación.
Conceptualización y definición de especificaciones del curso	

En el diseño se tiene en cuenta los conocimientos previos de los participantes Se detallan claramente los conocimientos previos requeridos para participar en el curso Se establecen con precisión los requerimientos para utilizar los recursos de e-learning. Se toma en consideración la importancia de la interacción sincrónica y asincrónica	El diseño, desarrollo y evaluación es llevado a cabo por equipos que integran expertos en la materia del curso, diseñadores instruccionales y expertos en el uso de los media para la educación. El proceso de diseño incluye mecanismos para testar y evaluar materiales con estudiantes e incorporar su feedback Los requisitos previos para acceder al curso se han definido de acuerdo a marcos competenciales de ámbito nacional para facilitar la movilidad entre cursos, departamentos e instituciones Cada curso define la utilización de e-learning dentro de un marco institucional
Utilización de recursos de elearning y adecuación a los contenidos	
Existe una correspondencia adecuada entre los recursos de elearning empleados y los objetivos educativos perseguidos. Los contenidos están bien estructurados y su uso a lo largo del curso está bien pautado.	La institución cuenta con procedimientos para diseminar a través de la organización la experiencia acumulada en diseño de contenidos y su impacto sobre los estudiantes. El diseño de los contenidos contempla su actualización y adecuación a nuevos contextos.

3.3.- Diseño de materiales y producción de los mismos.

Abarca cuestiones como el diseño técnico, la interface de usuario, las actividades, la utilización de recursos educativos abiertos, el recurso a MOOCs y la gestión del proceso de producción.

Indicadores para DISEÑO Y PRODUCCIÓN DE MATERIALES	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Diseño técnico	
Se tienen en cuenta criterios de usabilidad y accesibilidad. Se tienen en cuenta las condiciones de conectividad de los estudiantes	La institución proporciona a los autores y equipos docente un adecuado soporte en los aspectos técnicos relacionados con el diseño del curso.

Los materiales del curso cumplen las normativas europeas de accesibilidad	La institución ha definido los requerimientos técnicos con que han de contar los estudiantes para acceder a los cursos.
Interface de usuario	
Existe un interface común referido a estilos y formatos El interface cumple con los estándares de usabilidad y accesibilidad	La institución ofrece a los equipos de diseño de cursos diferentes opciones de interface adecuados a las necesidades del curso.
Actividades y otros elementos del e-learning	
Estudiantes y evaluadores externos valoran la adecuación de las actividades y elementos de elearning Los elementos de e-learning y las actividades proporcionan un adecuado nivel de interacción.	Los elementos de elearning utilizados son reconocidos como de alto estándar por estudiantes, pares académicos y profesionales de los media El curso incorpora una diversidad de experiencias de aprendizaje, que permiten a los estudiantes alcanzar los resultados de aprendizaje Los elementos de elearning y las actividades pueden ser utilizados de manera flexible en contextos diferentes para el que fueron diseñados
Recursos educativos abiertos	
Los REA utilizados se juzgan adecuados para el curso por estudiantes y asesores externos. Existen criterios para evaluar a calidad del material obtenido del repositorio de REA Existe un procedimiento para hacer el seguimiento de los derechos de propiedad intelectual asociados a los recursos de elearning.	Los recursos producidos se incorporan a repositorios de REA.
Gestión del proceso de producción	
La producción del curso se ajusta a los procedimientos de gestión de proyectos Los diferentes roles que participan en el diseño están bien definidos y reconocidos. Los responsables de la gestión del proyecto toman decisiones apropiadas y en tiempo.	La institución utiliza una aplicación de gestión que proporciona información para monitorizar el proceso de producción de cursos y materiales. Protocolos de interacción y contratos bien definidos con terceros facilitan la gestión de la producción de cursos. La información cuenta con información precisa y adecuada sobre los costes de producción de los cursos.

3.4.- Diseño del sistemas de evaluación

El sistema de evaluación debe formar parte integral del proceso de diseño del curso. Los diseñadores del curso han de tomar en consideración la adecuación de las técnicas y herramientas propuestas.

Indicadores para SISTEMA DE EVALUACIÓN	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Evaluación continua	
La evaluación continua y sumativa forma parte del diseño del curso. El curso proporciona a los estudiantes oportunidades para verificar su progreso y logros Se han adoptado medidas para asegurar la fiabilidad de las calificaciones y feedback regular.	Se han previsto programas para entrenar al personal responsable en técnicas de evaluación en línea Existe un compromiso institucional acreditable para mejorar la evaluación mediante la monitorización de los correctores y el feedback que ofrecen a los estudiantes.
El proceso de exámenes	
Los procedimientos de examen final de los cursos de e-learning se adecuan a los procedimientos institucionales para otros programas y no suponen una desventaja para los estudiantes en línea. Existen controles adecuados de la identidad de quienes toman los exámenes para garantizar la integridad del proceso. Se utiliza software para detectar prácticas de plagiarismo.	La institución aplica políticas para llevar a cabo los exámenes adaptadas a las necesidades de los cursos en línea. La institución tiene entre sus objetivos el desarrollo de un procedimiento completo para evaluación en línea

3.5.- Evaluación y aprobación del diseño

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DEL DISEÑO	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
El diseño del curso y los materiales están sometidos a procedimientos de evaluación externa y los diseñadores toman en cuenta dichos juicios. Existen mecanismos para obtener feedback sobre el diseño y proceder a su mejora	La institución aplica un sistema independiente de revisión cuyos resultados son utilizados para el diseño de nuevos cursos. Se utiliza la monitorización de la actividad de los estudiantes y el feedback de los estudiantes de forma iterativa para identificar áreas de mejora en el diseño. Todos los materiales de los cursos se desarrollan y testean utilizando procedimientos de gestión de calidad.

	Se utilizan las analíticas de aprendizaje para detectar los puntos fuertes del diseño y ello es utilizado en los nuevos cursos.
--	---

4.- IMPARTICIÓN Y DESARROLLO DE CURSOS

▪ Principales criterios de referencia. ▪ La infraestructura tecnológica esta dimensionada dar soporte a las previsiones de los posibles usuarios y sus necesidades en relación con el apoyo académico y el soporte administrativo. ▪ El sistema de almacenamiento de información es seguro y fiable. Existen procedimientos para hacer frente a contingencias y mantener la integridad de los datos. ▪ Existe un servicio de mantenimiento y monitorización que supervisa el rendimiento de los sistemas. ▪ El software para dar soporte al aprendizaje en línea incorpora las herramientas informáticas necesarias para dar soporte al enfoque metodológico utilizado en el diseño de los cursos. ▪ Existe información para que los usuarios conozcan el funcionamiento de los distintos servicios y herramientas. ▪ Los materiales didácticos son accesibles a través del Entorno Virtual de Aprendizaje y su funcionamiento es monitorizado permanentemente. Las responsabilidades respecto a la supervisión, sistemas de identificación de usuarios están claramente definidas.

4.1.- Infraestructura tecnológica

La distribución de los cursos en los sistemas de aprendizaje en línea dependen del correcto funcionamiento de una compleja infraestructura tecnológica, que debe haber sido correctamente dimensionada y cuyo funcionamiento y calidad de provisión de servicio debe ser continuamente monitorizada

Indicadores para INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Arquitectura del sistema	
La institución debería esforzarse por adoptar una estrategia que le proporcione flexibilidad para permitir el aumento de la demanda y atender la aparición de nuevas tecnologías y patrones de uso. Hay normas claras de funcionamiento y procesos de gestión. Las normas de funcionamiento se aplican eficazmente.	El plan estratégico define las necesidades actuales y futuras de la institución. La institución realizará con regularidad previsiones técnicas para informar la toma de decisiones

Las relaciones contractuales con los socios/subcontratistas se han establecido y están bien definidas.	
Gestión de la infraestructura técnica	
El servidor tiene capacidad suficiente para gestionar el uso previsto. Los problemas de conectividad no restringen o perturban el aprendizaje. Los requisitos técnicos del sistema son monitoreados de forma regular. Las necesidades de e-learning se integran en los planes a largo plazo sobre infraestructura de TI de la organización	La institución establece normas para el funcionamiento de su infraestructura técnica que guardan referencia con otros grandes proveedores de servicio al cliente online. La planificación futura de la infraestructura técnica para e-learning es el principal determinante para la planificación organizativa de las TIC.

4.2.- Entorno virtual de aprendizaje

En el entorno virtual de aprendizaje o plataforma de elearning a través del cual los estudiantes acceden a los cursos e interactúan con sus docentes y otros estudiantes ha de estar integrado en los sistemas de información de la Institución, y el intercambio de datos entre las aplicaciones de gestión académica, recursos humanos, tramitación administrativa, etc debe estar sólidamente integrado.

ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Plataformas de aprendizaje	
Unirse a un consorcio que se ha optado por una de las opciones anteriores La articulación entre el sistema de gestión de aprendizaje y los sistemas administrativos de la institución debe operar de manera eficaz. Los sistemas de acceso a e-learning son apropiados para el tipo de aprendizaje y las necesidades de los alumnos. Las instalaciones técnicas del sistema de e-learning son compatibles con los procesos de gestión del aprendizaje.	El sistema de e-learning cuenta con la interfaz y los servicios técnicos para satisfacer las necesidades actuales y previstas, y estos aspectos están bajo constante revisión en función de los avances técnicos y pedagógicos. La institución contribuye ampliamente al desarrollo de sistemas de e-learning.

El sistema proporciona privacidad sólida, y ésta se aplica al dominio personal, de apoyo, del asesoramiento u orientación, etc., además de seguridad en las transacciones financieras y académicas. El sistema de e-learning y los recursos demuestran facilidad de uso para toda la gama de usuarios objetivo, incluidas las personas con discapacidad. Los entornos físicos y virtuales son seleccionados para contribuir a la eficacia del aprendizaje y para reflejar las necesidades de los usuarios objetivo. El suministro de la plataforma e-learning está protegido por sólidos arreglos contractuales y planes de contingencia.	
Provisión de materiales para el elearning	
El contenido es creíble, preciso y actualizado. Los materiales de aprendizaje están diseñados/seleccionados en función de necesidades identificadas. El contenido se presenta de modo orientado al alumno. Las políticas para la entrega de los materiales son compatibles con la infraestructura técnica de la que disponen los estudiantes. Los materiales de e-learning aprovechan las oportunidades de interactividad inherente a los sistemas de e-learning Los materiales de e-learning se entregan a través del EVA, sin pérdida de interactividad y otras características. Hay un sistema estructurado para asegurar y registrar los derechos necesarios para el uso de materiales de terceros en los materiales didácticos.	Los materiales de e-learning son sistemáticamente compatibles con IMS u otros estándares internacionales de interoperabilidad. La institución cuenta con políticas para la reutilización interna de los materiales y es activa en la importación y exportación de materiales entre las instituciones.
Requerimientos de información	
Los estudiantes que contempla el estudio via e-learning están debidamente informados de los cursos disponibles y los requisitos para el estudio. Los estudiantes cuentan con información completa sobre la secuencia, calendario, opciones dentro de su programa previsto de estudio.	La institución tiene una política integral para la provisión de información online para antiguos, actuales y potenciales estudiantes Hay plantillas institucionales para la presentación de la información y éstas son respetadas por todos los programas y cursos Hay una clara responsabilidad por la gestión global del suministro de información a través de todos los programas

Los detalles de la entrega del curso se proporcionan a los alumnos y al personal de una manera clara y accesible La relación entre los diferentes actores involucrados (profesores, tutores, etc.) es especificada y clara para los alumnos. A nivel de programa, la gestión del suministro de información se realiza de manera sistemática	
Monitorización y actualización de los sistemas de e-learning	
La gestión del sistema se ajusta a las políticas y procedimientos de la organización sobre confidencialidad y protección de datos Los aspectos técnicos del sistema de entrega del curso son apropiadamente gestionados. El desempeño de simpatizantes y moderadores se supervisa regularmente Se actúa con prontitud ante problemas y cuestiones Se identifican mejoras a más largo plazo	El suministro es evaluado y actualizado de manera planificada y adecuada Hay una política institucional de análisis y estudios del desempeño que informa futuras evoluciones.
Evaluación en línea	
Los métodos de evaluación son adecuados para el programa y el tema. Los alumnos están informados sobre las condiciones y los resultados de la evaluación antes y después de su finalización. Se han realizado los arreglos apropiados para seguridad de las evaluaciones. Los procedimientos de privacidad y protección de datos están en su lugar. La retroalimentación es pertinente, oportuna y contiene la adecuada profundidad. Los detalles de progreso deberían estar disponibles para la persona involucrada.	La institución invierte en el desarrollo de técnicas de evaluación online. Hay evidencia de la investigación y el desarrollo de herramientas de evaluación online y la difusión de éstas en la institución
Sistemas alternativos para la entrega de cursos y materiales	
El envío y entrega rutinaria de los materiales del curso responde a las necesidades de los estudiantes en términos de tiempo y costo Existe un plan de contingencia para el suministro de materiales físicos que cubre necesidades de emergencia en estudiantes	

individuales (p. ej. enfermedad, pérdida de la conectividad, etc.) Existe un plan de contingencia para el suministro de materiales físicos a las poblaciones del curso en caso de un mal funcionamiento de los materiales online, por ejemplo, si la transmisión no funciona como se esperaba	
---	--

5.- APOYO AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y TÉCNICO

Las Instituciones que ofrecen programas de formación en línea deben prestar especial atención a contar con el personal necesario, dotarle de los medios técnicos necesarios y formales de manera permanente en su utilización. El aprendizaje en línea al estar mediado por tecnologías requiere tanto para el diseño y producción de cursos como para la impartición de los mismos de equipos integrados por profesionales del diseño instruccional, del uso de medios y de docentes con capacitación pedagógica en la metodología del aprendizaje en línea.

El marco del E-xcellence para el aseguramiento de la calidad contempla el apoyo al personal de la institución en 4 ámbitos: el apoyo al uso de medios técnicos, la capacitación pedagógica, el acceso a los medios tecnológicos para la producción de cursos y, finalmente, la existencia de una carrera profesional y de un sistema de incentivos.

- Principales criterios de referencia.
- El personal de la institución debe incluir todos los roles académicos, técnicos y administrativos necesarios para contribuir de manera coordinada al desarrollo y ejecución de los programas de formación en línea.
- La institución debe garantizar la formación y el apoyo adecuado para el uso de los medios.
- La institución debería impulsar la investigación pedagógica.
- La institución cuenta con departamentos encargados de la diseminación de los avances de dicha investigación y para la capacitación del personal que se incorpora a la institución y la actualización profesional permanente de su personal.
- La institución debe llevar a cabo un análisis de la carga de trabajo personal
- La institución debe proporcionar oportunidades de desarrollo profesional a través de la definición de una carrera profesional y un sistema de incentivos.

5.1.- Soporte técnico

Desde el punto de vista técnico el apoyo a personal de la Institución tiene dos aspectos, por un lado proporcionar los medios técnicos necesarios para el desarrollo de sus funciones y por otro facilitar la formación necesaria para el uso de dichos medios..

Indicadores para SOPORTE TÉCNICO AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Soporte técnico (TIC)	
El personal y los departamentos académicos tienen acceso a servicios de apoyo técnico en la selección, adquisición y mantenimiento de sus equipos y redes de TIC. Los servicios técnicos funcionan con estándares claros y acordados para la provisión de apoyo al personal. El personal de desarrollo de los medios y el personal administrativo tienen acceso a soporte técnico los servicios en la selección, adquisición y mantenimiento de sus equipos de las TIC y redes. La infraestructura apoya a los docentes para que, en todo momento, tengan acceso online a materiales, datos administrativos y servicios de comunicación.	Hay un plan institucional para la prestación de apoyo técnico que incluye previsiones a futuro. Los departamentos técnicos informan al personal académico, de producción de cursos y de gestión administrativa sobre el potencial de las tecnologías y sistemas emergentes. Los departamentos técnicos colaboran con el personal académico, de producción de cursos y administrativo en el desarrollo de estrategias y planes a futuro en el uso de las TIC. Existe un sistema de asistencia técnica on line para el personal que trabaja alejado de la sede principal de la Institución.
Formación en el uso de los medios tecnológico	
La responsabilidad de la provisión de la formación está claramente definida y se le asignan los recursos adecuados. Al nuevo personal se le proporciona una formación inicial en el uso de software y sistemas. La introducción de nuevos sistemas o equipos es apoyada con una formación adecuada para todos los usuarios.	Existe un plan institucional de formación en los aspectos técnicos del e-learning. La intranet proporciona acceso a materiales de auto-aprendizaje reforzada por servicios de ayuda online.

5.2.- Soporte en aspectos pedagógicos

Indicadores para SOPORTE EN ASPECTOS PEDAGÓGICOS	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Formación pedagógica	

La institución ofrece a su personal, vía biblioteca e intranet, un servicio de información sobre los aplicaciones del e-learning. Se imparten cursos de formación para el personal que participa en actividades de e-learning. Se anima al personal a proporcionar apoyo mutuo en grupos inter-profesionales para contribuir al desarrollo de materiales de e-learning. El personal recibe apoyo en la utilización pedagógica de las tecnologías digitales para la enseñanza (incluyendo herramientas orientadas a la web). Se impulsa al aprovechamiento de las posibilidades que ofrecen los dispositivos móviles para ofrecer un aprendizaje ubiqüo. El personal recibe apoyo para la utilización de Analíticas de Aprendizaje y como interpretar la información que facilitan. Todo el personal está implicado en proporcionar y recibir feedback a cerca de su desempeño.	La institución cuenta con un departamento para la difusión de las mejores prácticas en técnicas pedagógicas relevantes. Existe un plan institucional para el desarrollo de servicios de apoyo pedagógico. La institución tiene un espacio en su intranet mostrando buenas prácticas en pedagogía online.
Innovación educativa	
Se anima al personal docente y a personal de apoyo a participar en proyectos de innovación docente. La Institución organiza seminarios, jornadas de desarrollo profesional asícomo simposios sobre temas pedagógicos y dichos eventos cuentan con nutrida asistencia. Se anima la publicación interna y externa de trabajos y artículos pedagógicos relacionados con el e-learning.	Las actividades de innovación docente y educativa reciben reconocimiento institucional a través de incentivos y avances en la carrera profesional. La institución cuenta con personal comprometido con la investigación y el desarrollo pedagógico de e-learning. Este personal cuenta con autonomía de actuación y proporciona soporte de manera distribuida contribuyendo temporalmente a las actividades de diferentes departamentos.

Existe un sistema de movilidad interna del personal entre diferentes departamentos que favorece el intercambio de experiencias en técnicas pedagógicas. La experiencia del personal docente y de apoyo es valorada por la institución. La retroalimentación proporcionada por los estudiantes es utilizada en la revisión de los avances pedagógicos.	La institución fomenta y apoya la participación en programas de colaboración e intercambio interinstitucional relacionados con el desarrollo pedagógico y la innovación docente.
--	---

5.3.- Medios y recursos

El personal implicado en el desarrollo y producción de cursos ha de contar con los medios necesarios para el desarrollo de su trabajo. Dichos medios incluyen acceso a información institucional sobre perfiles de los estudiantes y su desempeño académico; acceso a repositorios indexados y etiquetados de recursos para el aprendizaje producidos por la institución. Así mismo, en un sistema de formación en línea el apoyo administrativo constituye un factor clave en la calidad de los servicios que reciben los estudiantes.

Indicadores para MEDIOS Y RECURSOS	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Acceso a información y recursos	
La infraestructura técnica apoya a los docentes proporcionándoles acceso online a materiales, datos administrativos y facilidades para la comunicación con los diferentes agentes implicados. La función bibliotecaria dentro de la institución está adaptada a la prestación y mantenimiento de recursos online para estudiantes y personal. El personal del diseño del curso recibe apoyo para facilitar que los estudiantes evalúen los recursos de cara a su mejora. La institución cumple adecuadamente los estándares de metadatos para la indexación de materiales de e-learning.	La institución cuenta con personal dedicado al mantenimiento de los registros históricos de los curso y del desempeño de los estudiantes, y el análisis de dichos registros ayuda a la mejora del programa de enseñanza La institución cuenta con procedimientos para la indexación y archivo de sus materiales e-learning, así como para su evaluación y potencial reutilización. Los equipos de desarrollo, de forma habitual, tienen acceso a materiales previamente desarrollados para considerar su potencial de reutilización. Hay evidencia de reutilización y reasignación de materiales de e-learning

Los tutores hacen uso activo de los recursos online en su retroalimentación a los estudiantes y en otros aspectos de su enseñanza online.	en contraposición al desarrollo desde cero. Se utilizan las Analíticas de Aprendizaje para analizar las buenas prácticas en el diseño de cursos para mejorar el diseño de nuevos cursos.
Apoyo administrativo	
La institución ha evaluado el impacto administrativo, que implica a formación en línea y las cargas de trabajo que supone para los diferentes tipos de personal. La institución ha ajustado el personal necesario y cargas de trabajo para satisfacer los requerimientos de un programa de formación en línea Cuando existan centros territoriales de apoyo, estos deben ofrecer el soporte administrativo necesario para facilitar la función docente y tutorial ,(p. ej. reuniones con estudiantes y otros interesados).	Los usuarios de los servicios de apoyo administrativo valoran positivamente su funcionamiento.

5.4.- Carrera profesional, incentivos y reconocimientos

Indicadores para CARRERA PROFESIONAL, INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
La institución reconoce adecuadamente la contribución de su personal al buen desarrollo de los programas formativos y esto se refleja en progresos en su carrera profesional. La Institución revisa y adapta su carrera profesional para incorporar el reconocimiento de nuevos roles y funciones asociadas con los programas de formación en línea.	Existen evidencias de aplicación de los indicadores básicos en la promoción del personal.

Los criterios para el progreso en la carrera profesional y promoción del personal están configurados para asegurar que las contribuciones al funcionamiento de los programas en línea sean reconocidos de manera adecuada.	
--	--

6. APOYO A LOS PARTICIPANTES EN CURSOS DE LA ENIP

Los servicios de apoyo al estudiante constituyen un componente crítico de los sistemas de aseguramiento de la calidad de los cursos en línea. Este apoyo debe cubrir tanto aspectos pedagógicos, técnicos y administrativos. Dichos apoyos se concretan en información clara y accesible sobre cada uno de ellos; guías de usuario y acceso a servicios en línea y centros de atención telefónica para ofrecer apoyo y soluciones a problemas específicos.

De la calidad de este apoyo depende la reducción de uno de los problemas claves de la modalidad, como son las altas tasas de abandono.

- Principales criterios de referencia.
- Los estudiantes reciben información completa y actualizada a cerca de los cursos en los que están inscritos, incluyendo el plan de aprendizaje y los sistemas de evaluación.
- Los estudiantes cuentan con guías en las que se establecen sus derechos y responsabilidades, así como los compromisos de la institución. Existe información precisa sobre los requerimientos técnicos con que ha de contar el estudiante para participar en el programa.
- Se utilizan los recursos de internet (comunidades de acogida, blogs, etc.) para dar apoyo a los estudiantes
- Los estudiantes tienen acceso a servicios online y centros de atención telefónica para obtener apoyo administrativo y técnico para el acceso a los cursos y la utilización de sus recursos.
- Los estudiantes tienen acceso a recursos para el aprendizaje, incluyendo servicios bibliotecarios on line, recursos para el desarrollo de habilidades para el estudio, orientación académica y entrenamiento en la utilización de los medios tecnológicos empleados en el curso.

6.1. Organización del apoyo al estudiante

El apoyo al estudiante debe planificarse desde una perspectiva holística por lo que es una responsabilidad institucional. Aunque existe un departamento especializado la Institución ha de velar para que las acciones cuenten con la transversalidad y colaboración mutua entre los diferentes departamentos e instancias de la organización.

Indicadores para ORGANIZACIÓN DEL APOYO AL ESTUDIANTE	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Planificación institucional del apoyo al estudiante	

La institución cuenta con políticas específicas para el apoyo al estudiante. La institución cuenta con unidades especializadas en el apoyo al estudiante. La experiencia adquirida en relación con el apoyo al estudiante se disemina a lo largo de la institución. La institución facilita a sus estudiantes acceso a orientación dada por profesionales que incluye orientación académica y tutorización. Los servicios de orientación están accesibles por diferentes vías (en línea, presencialmente, de forma síncrona y asíncrona, etc.) Los servicios de apoyo al estudiante están integrados en el sistema interno de calidad de la institución	Se utilizan las analíticas de aprendizaje para personalizar, facilitar y mejorar el apoyo a los estudiantes
Personalización de apoyo a las necesidades de los diferentes grupos de estudiantes	
Se analizan las necesidades de apoyo en función de los diferentes perfiles de los estudiantes. Existen servicios de información y apoyo para posibles futuros estudiantes. Los requisitos de entrada son realistas y tienen en cuenta los conocimientos y destrezas previas adquiridas por los estudiantes. Se ofrece apoyo a los estudiantes que carecen de alguno de los requisitos previos relacionados con conocimientos y habilidades concretas mediante cursos propedéuticos, REAs, MOOCs, etc.	La institución tiene una actitud proactiva para favorecer la retención, el progreso y el éxito de los estudiantes. Se llevan a cabo investigaciones para promover la retención. Se utilizan las Analíticas de Aprendizaje para desarrollar estrategias personalizadas de apoyo. Se analizan las necesidades de apoyo para estudiantes con necesidades especiales y se arbitran medios para prestárselas.

6.2. Personal de apoyo

En la modalidad de aprendizaje en línea el personal de apoyo al estudiante engloba a profesionales diversos como orientadores, diseñadores instruccionales, docentes, tutores, servicios de apoyo y soporte técnico, etc. Por ello se requiere de una adecuada planificación; una correcta definición de roles y responsabilidades y un buen apoyo administrativos.

Indicadores para PERSONAL DE APOYO	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Planificación de los recursos humanos dedicados al apoyo	
La institución ha hecho un análisis de las funciones necesarias para prestar servicios de apoyo al estudiante. Se cuenta con una planificación coordinada para prestar servicios de mentorización, tutorización, orientación evaluación, que incluye tanto a personal académico como expertos en el orientación. Existe un programa de formación para el personal dedicado al apoyo a los estudiantes	Existe un análisis cuidadoso de la carga de trabajo de persona de apoyo, para no generar sobrecargas en dicho personal. En sus políticas de recursos humanos la institución adecúa el personal asignado al apoyo al estudiante en función de la experiencia acumulada.
Definición de roles de apoyo al estudiante	
En las descripciones de puestos de trabajo existen referencias específicas a las responsabilidades relacionadas con el apoyo a los estudiantes. El alcance y las funciones del personal de apoyo al estudiante están claramente explicitadas. La información facilitada a los estudiantes describen los servicios ofrecidos por el personal de apoyo.	
Soporte administrativo	
Los estudiantes cuentan con información online sobre los procedimientos administrativos utilizados por la Institución.	Existen video-guías sobre procedimientos administrativos. Los sistemas administrativos son proactivos, por ejemplo enviando

Los estudiantes pueden llevar a cabo la tramitación online de sus gestiones.	recordatorios sobre fechas límite a los estudiantes.
Existen procedimientos online para la tramitación de quejas y reclamaciones y para a tramitación y resolución de las mismas.	

6.3. Apoyo técnico

Los estudiantes de programas en línea esperan que los servicios técnicos en los que se apoya su aprendizaje estén disponibles siempre que lo necesiten; asimismo confían en encontrar la información necesaria para familiarizarse con su manejo y que el personal de la institución este accesible por diferentes canales para resolver las incidencias que puedan plantearse.

Indicadores para APOYO TÉCNICO	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Servicios de apoyo técnico en línea	
Los servicios de apoyo online están disponibles 24 horas y 7 días por semana. Las tareas de mantenimiento se llevan a cabo lo más rápido posible, con notificaciones previas a los usuarios. Los estudiantes son avisados a cerca de las incidencias técnicas y las interrupciones del servicio Los estudiantes reciben información sobre el equipamiento y conectividad con que han de contar para inscribirse en el curso; el servicio de apoyo técnico disponible y como pueden acceder al mismo.	Los servicios de apoyo son accesibles desde dispositivos móviles (teléfonos celulares y tabletas). .
Gestión del apoyo técnico	
Los servicios de soporte técnico son prestados por profesionales con la cualificación adecuada. El personal técnico recibe formación inicial y de actualización.	
Disponibilidad del soporte técnico en línea	

Existen guías y servicios de FAQs sobre cuestiones técnicas.	El Centro de Atención a Usuarios presta atención 24 horas por 7 días a la semana.
Existe un centro de atención técnica a usuarios.	El Centro de Atención a Usuarios ofrece servicios de apoyo con acceso remoto para diagnosticar problemas técnicos de los estudiantes y resolverlos.
La disponibilidad del centro de atención tiene horarios que se adaptan a las necesidades de los estudiantes.	Existen sistemas tecnológicos que permiten superar las barreras de acceso de los estudiantes con necesidades especiales
El personal del Centro de Atención a Usuarios cuenta con documentación sobre operativa de aplicaciones y procedimientos y acceso a las soluciones dadas a los estudiantes	

6.4. Soporte pedagógico

Para muchos estudiantes la modalidad de aprendizaje en línea supone enfrentarse a una nueva forma de aprender, que rompe con la forma de aprendizaje tradicional, por ello la Institución ha de poner en juego una serie de elementos de apoyo que permitan familiarizarse con esta nueva forma de aprender y facilite a los estudiantes adquirir las competencias para un aprendizaje auto-regulado soportado por tecnologías.

Indicadores para SOPORTE PEDAGÓGICO	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Orientación y consejos sobre desarrollo de habilidades para el estudio	
Se analizan los requerimientos de apoyo de cada curso en función de sus características	Las acciones de orientación y tutorización se apoyan en sistemas de comunicación síncrona y asíncrona.
Las guías para los estudiantes se basan en la experiencia previa en relación con las necesidades de apoyo para promover el auto-aprendizaje en línea.	Los estudiantes tienen acceso a orientadores especializados en técnicas de estudio para aumentar o reforzar las habilidades de los estudiantes en este ámbito.
Expertos revisan la calidad de los materiales en relación a su adecuación para el auto-aprendizaje.	Los estudiantes tienen acceso a las grabaciones de las sesiones síncronas de tal manera que pueden revisarlas y consultarlas.

Los estudiantes reciben información sobre el tipo de apoyo pedagógico que recibirán en cada curso. El feedback y las respuestas a los estudiantes se llevan a cabo en cortos periodos de tiempo.	
Apoyo para el desarrollo de competencias para el aprendizaje en línea	
Antes del comienzo del curso los estudiantes reciben información sobre las habilidades informáticas que han de tener para participar en los cursos. Los estudiantes, antes del inicio del curso, tienen acceso a información para prepararse para el curso. Buenas guías online están disponibles, incluidos recursos audiovisuales para explicar el funcionamiento de los medios técnicos y software que ha de ser utilizado. Los nuevos estudiantes cuentan con apoyo en línea para formarse en las competencias requeridas para el aprendizaje en línea. Los materiales de apoyo son sometidos a revisiones periódicas. Los tutores cuentan con materiales de apoyo para ser utilizados con los estudiantes y reciben formación para su uso.	Los estudiantes disponen de oportunidades para auto-evaluar sus habilidades para utilizar los medios requeridos para seguir el curso. Se ofrece a los estudiantes la posibilidad de probar una versión de demostración de materiales y cursos.

6.5. Recursos de apoyo

Este tipo de recursos incluye guías para elección de estudios, servicios bibliotecarios online, comunidades virtuales, Centros Territoriales con tutorías presenciales, servicios de orientación profesional.

Indicadores para RECURSOS DE APOYO	
Nivel básico de desempeño	Nivel de excelencia
Orientación para la selección del programa de estudios	
El sitio web de la institución contiene información que facilita la elección de los programas de estudio que mejor se adaptan a las necesidades e intereses de cada estudiante. Cada programa de estudio ofrece una detallada información de los Resultados de Aprendizaje previstos, créditos académicos, requerimientos previos, metodología de aprendizaje y sistema de evaluación. Se facilitan notas de aviso a cerca de las consecuencias de las elecciones que realiza el estudiante durante su proceso de inscripción. A lo largo del programa se mantiene un servicio de orientación académica	Hay .
Recursos bibliotecarios	
Se ofrecen servicios de acceso online a la Biblioteca Los recursos están accesibles 24x7. Existen recursos para explicar a los estudiantes como utilizar los servicios online de la Biblioteca.	Los servicios ofrecidos por la Biblioteca a los estudiantes son equivalentes a aquellos con los que cuentan los estudiantes presenciales de la institución. Existe una adecuada colaboración entre el personal académico y los servicios bibliotecarios para planificar los recursos disponibles online en la biblioteca.
Comunidades de estudiantes	
La comunidad habilita comunidades virtuales de apoyo a los estudiantes. Las comunidades apoyan la interacción entre estudiantes y grupos de estudiante. Se asigna personal para la gestión de dichas comunidades Se ofrecen herramientas de comunicación síncrona y asíncronas.	Se ofrece un servicio de mentorización a cargo de estudiantes veteranos, que han recibido formación para ello. Se utilizan las redes sociales más populares para tener una comunicación más dinámica con los estudiantes; facilitar información institucional y generar engagement. La Institución monitoriza y supervisa la efectividad de las comunidades en línea

La institución informa a los estudiante sobre la obligatoriedad o voluntariedad para participar en dichas comunidades.	para diseñar sus futuras políticas de actuación.
Existe un sistema de resolución de los posibles conflictos generados en las comunidades.	

6.6.El rol de los Centros Territoriales de Apoyo.

Es frecuente que las Instituciones que ofrecen esta modalidad de aprendizaje cuenten con Centros Territoriales que forman parte del apoyo que reciben los estudiantes para avanzar en sus estudios. Estos Centros cumplen un papel muy importante especialmente para los estudiantes que se inician en la modalidad. Además ofrecen un serie de servicios como acceso a recursos bibliográficos, laboratorios, talleres, aulas informáticas, salas de videoconferencias, servicios de orientación y tutoría académica que contribuyen a mejorar la experiencia de aprendizaje y la calidad de los programas formativos.

Hasta aquí se ha presentado un resumen del Marco de la Asociación Europea de Universidades a Distancia (EADTU) para el aseguramiento de la Calidad. Se ha pretendido dar una visión de conjunto del Manual en el que se detalla y analiza dicho marco.

El resumen ha tenido como finalidad facilitar la consulta de los diferentes indicadores de calidad para cada uno de los seis grandes ámbitos contemplados por este marco: Planificación estratégica; Diseño de programas de estudio; Diseño de cursos; Entrega e impartición de cursos; Apoyo al personal de la institución y Apoyo a los Estudiantes. La finalidad de este texto ha sido proporcionar una guía para el diseño de un Sistema Interno de Garantía de Calidad destacando las 6 grandes dimensiones que deberían ser tenidas en cuenta y proporcionando una serie de indicadores que facilitarán la construcción de un Sistema Interno de Garantía de Calidad para la ENIP.

Referencias.

Jansen, D., Rosewell, J., & Kear, K. (2017). Quality Frameworks for MOOCs. In: Jemni, Mohamed; Kinshuk, and Khribi, Mohamed Koutheair eds. Open Education: from OERs to MOOCs. Lecture Notes in Educational Technology. Berlin Heidelberg: Springer, pp. 261–281. [Available online <http://oro.open.ac.uk/47595/>]

Jung, I. & Latchem, C. (2012) Quality Assurance and Accreditation in Distance Education and e-Learning: Models, Policies and Research, New York & London: Routledge

Kear, K., Rosewell, J., Williams, K., Ossiannilsson, E., Rodrigo, C., Sánchez-Elvira Paniagua, Á., Santamaría Lancho, M., Vyt, A. & Mellar, H. (2016). Quality Assessment for E-learning: a Benchmarking Approach (Third edition). Maastricht: European Association of Distance Teaching Universities (EADTU). [Available online http://excellencelabel.eadtu.eu/images/E-xcellence_manual_2016_third_edition.pdf]

Kear, K., Williams, K. and Rosewell, J. (2014). Excellence in e-learning: a quality enhancement approach. In: Changing the Trajectory - Quality for Opening up Education, pp. 25–32. [Available online at <http://oro.open.ac.uk/40207/>]

Ossiannilsson, E. & L. Landgren, L. (2012). Quality in e-learning – a conceptual framework based on experiences from three international benchmarking projects. Journal of Computer Assisted Learning, 28, 42–51.

Ossiannilsson, E., Williams, K., Camilleri, A.F. & Brown, M. (2015). Quality Models in Online and Open Education around the Globe: State of the Art and Recommendations. International Council for Open and Distance Education. [Available online at <https://www.icde.org/quality-models>]

Rosewell, J. & Jansen, D. (2014). The OpenupEd quality label: benchmarks for MOOCs. INNOQUAL: The International Journal for Innovation and Quality in Learning, 2(3) pp. 88–100. [Available online <http://oro.open.ac.uk/41173/>]

Rosewell, Jon & Kear, Karen & Williams, K & Rodrigo, Covadonga & Sánchez-Elvira Paniagua, Ángeles. (2017). Higher Education for the Future; "Accelerating and Strengthening Innovation" E-xcellence methodology: lessons learned over ten years of development and implementation

Vlachopoulos, D. (2016). Assuring Quality in E-Learning Course Design: The Roadmap. The International Review Of Research In Open And Distributed Learning, 17(6). [Online] doi: <http://dx.doi.org/10.19173/irrodl.v17i6.2784>

Williams, K., Kear, K., & Rosewell, J. (2012). Quality Assessment for E-learning: a Benchmarking Approach

(2nd ed.). Heerlen, The Netherlands: European Association of Distance Teaching Universities (EADTU). [Available online
http://e-xcellencelabel.eadtu.eu/images/documents/Excellence_manual_full.pdf]