



e-Quality Project

110231-CP-1-2003-FR-MINERVA-M

UNIL | Université de Lausanne

General Quality Process Charter

Estatuto General sobre el Proceso de Calidad

WP3 – D3.1- annex 1

Spanish version

Nicolas Dunand

15/09/2006

Version reviewed and validated by all partners

This project was carried out with the support of the European Community within the Action MINERVA of the Programme SOCRATES. The contents of this project do not necessarily reflect the position of the European Community or the National Agencies, nor does it involve any responsibility for their part.

This work is protected by copyright law as an unpublished work and cannot be used, reproduced or disseminated in any way without the previous consent of the authors. © 2003-2006 E-Quality

References

D2.2 Conceptual model for ODL Quality process and evaluation grid, criteria and indicators
D4 Trainer's and Professional's Guide to Quality in Open and Distance Learning

Contributors

- Bernard Dumont
- Monique Grandbastien
- Michelle Joab

ANEXO a D3.1:

Estatuto General sobre el Proceso de Calidad

ÍNDICE

1.	Introducción	4
1.1.	Fundamentos	4
1.2.	Uso	5
2.	Herramientas para la evaluación de calidad.....	5
2.1.	Lista de verificación.....	6
2.2.	Formulario de incidentes.....	6
2.3.	Cuestionario	7
2.4.	Herramientas basadas en los archivos de registro del VLE.....	9
3.	Descripción de los roles	11
3.1.	Roles relacionados con el subproceso de “apoyo a estudiantes”	11
3.2.	Roles relacionados con el subproceso de “diseño y producción de los materiales de aprendizaje”	13
4.	Estatuto General sobre el Proceso de Calidad	15
4.1.	Diagrama de flujo de trabajo del proceso	15
4.2.	Calidad relacionada con el subproceso de Apoyo a Estudiantes	16
4.2.1.	Procesos de calidad relacionados con el rol de <i>Profesor</i>	17
4.2.2.	Procesos de calidad relacionados con el rol de <i>Tutor</i>	19
4.2.3.	Procesos de calidad relacionados con el rol de <i>Coordinador</i>	21
4.2.4.	Procesos de calidad relacionados con el rol de <i>Soporte administrativo</i>	24
4.2.5.	Procesos de calidad relacionados con el rol de <i>Soporte técnico</i>	29
4.3.	Calidad relacionada con el subproceso de Diseño y Producción del Material de Aprendizaje.....	31
4.3.1.	Procesos de calidad relacionados con el rol de <i>Diseñador del material de aprendizaje</i>	31
4.3.2.	Procesos de calidad relacionados con el rol de <i>Productor del material de aprendizaje</i>	35
4.3.3.	Procesos de calidad relacionados con el rol de <i>Planificador del material audiovisual</i>	38
4.3.4.	Procesos de calidad relacionados con el rol de <i>Planificador de facilidad de uso</i>	39
5.	Referencias.....	41

1. Introducción

El presente Estatuto General sobre el Proceso de Calidad está diseñado para profesionales que se desempeñan en el campo de la Educación Abierta y a Distancia (ODL), brindándoles un análisis rápido sobre los procesos esenciales relacionados con la producción e implementación de cursos ODL de calidad. Como su nombre lo indica, el presente documento contiene aspectos generales sobre la implementación de calidad; estos aspectos se agrupan en cuadros en la sección 4. Para los lectores que desean implementar calidad en una forma más desarrollada, recomendamos encarecidamente leer el material entregable 4.3 del proyecto e-Quality: “Paquete de capacitación para Personal y Capacitadores ”^[1].

1.1. Fundamentos

La estructura del presente documento se compone de tres partes:

1. una descripción de algunas herramientas que pueden utilizarse para evaluar la calidad (sección 2)
2. una descripción de los roles utilizados en el documento (sección 3)
3. el Estatuto General sobre el Proceso de Calidad propiamente dicho (sección 4)

La estructura del presente Estatuto sobre el proceso de Calidad comprende dos conjuntos de cuadros, que agrupan los roles asociados con

- el subproceso de apoyo a estudiantes (sección 4.2)
- el subproceso de diseño del material de aprendizaje (sección 4.3)

Los cuadros están estructurados en relación a roles; éstos se detallan en la sección 3. Esta estructura posibilita que el usuario avance rápidamente hacia las recomendaciones más importantes que debe cumplir cada actor: los cuadros brindan algunos criterios de calidad para cada rol, y cada uno de éstos está asociado con

- comentarios, para detallar el criterio
- un compromiso, que define la directiva relacionada con el criterio de calidad
- un indicador, para evaluar el cumplimiento del criterio

Estos roles y actividades se presentan en los documentos básicos sobre e-Quality anteriores, principalmente en el entregable D2.2^[2]. Para obtener más información y detalles sobre las actividades específicas para cada rol, sírvase consultar el entregable D4.3^[1].

1.2. **Uso**

Para utilizar el presente GQPC, el primer paso consiste en decidir qué dimensión(es) de calidad deben evaluarse. Estas cuestiones de calidad podrían aplicarse al apoyo a estudiantes, o a las tareas relacionadas con el diseño del material de aprendizaje.

Una vez que se ha tomado la primera decisión, el segundo paso consiste en evaluar la lista de roles proporcionada al comienzo de la sección. Estos roles están relacionados con las tareas de cada participante en el proceso ODL (excepto el alumno, a quien no está destinado el presente documento). El título de las funciones de las personas que cumplen estos roles podría diferir dependiendo de la institución; por lo tanto, para cada subproceso existe una tabla que describe el rol al enumerar sus actividades y funciones.

Los criterios de calidad más importantes (con comentarios y consejos acerca de cómo evaluarlos / cumplirlos) y sus indicadores, están detallados en los cuadros contenidos en las secciones 4.2 y 4.3 que se presentan debajo. Estos criterios podrían entonces utilizarse desde el principio, al momento de planificar la actividad de aprendizaje, para garantizar que se han tenido en cuenta los aspectos más importantes, o cuando se haya completado la actividad de aprendizaje, para evaluar su calidad y posiblemente encontrar formas de mejorarla. Para obtener más detalles al respecto, le aconsejamos encarecidamente leer ^[1].

2. **Herramientas para la evaluación de calidad**

En muchos casos, evaluar el cumplimiento de un criterio de calidad no resulta tan simple. Esto puede deberse a varias razones, aunque generalmente se debe a que

- no existen medios para realizar la medición con precisión y en forma objetiva (por ejemplo, la satisfacción del alumno, o la aptitud del método de enseñanza)
- o bien, la cosa a evaluar simplemente no puede medirse en forma directa (por ejemplo, todos los alumnos tienen acceso 24/7 al VLE)

Es por eso que esta sección apunta a brindar un conjunto de herramientas para evaluar tales factores. A continuación, se describen cuatro herramientas genéricas que podrían usarse para evaluar uno o varios aspectos de calidad del proceso de educación en línea (e-learning):

1. listas de verificación
2. formularios de incidentes
3. cuestionarios
4. registros de uso del VLE

El funcionamiento de estas herramientas se detalla debajo. Para cada herramienta de medición, se proponen las reglas de uso, así como las pautas para calcular el costo (de la implementación y del uso a largo plazo), y las limitaciones conocidas que el usuario debe tener en cuenta antes de utilizar estas herramientas.

2.1. *Lista de verificación*

Esta herramienta constituye una forma de garantizar que cada aspecto de la calidad se tomará en cuenta (o se ha tomado en cuenta) al momento de planificar el proceso. Pero también puede utilizarse al final del proceso para reevaluar los mismos aspectos de calidad, en relación a cómo se llevó a cabo el proceso. Por esto, se trata de **una medida preventiva y posterior** tendiente al logro de un proceso de educación en línea (e-learning) de calidad.

En resumen, la lista de verificación enumera todos los elementos que deben tenerse en cuenta al momento de la planificación o desarrollo de uno de los subprocesos considerados (esto es, apoyo a estudiantes, o diseño y producción del material de aprendizaje), permitiendo que el actor responsable de esa parte del proceso pueda evaluar cualitativamente si cada aspecto que aparece en la lista se ha considerado en forma suficiente.

Reglas de uso / Evaluación del costo / Limitaciones conocidas

El entregable D4.3 del proyecto e-Quality ^[1], el cual se basa en el presente documento, brindará al lector que desee implementar esta herramienta de medición más detalles acerca de cómo utilizar las listas de verificación para evaluar la calidad.

2.2. *Formulario de incidentes*

Esta herramienta práctica y sencilla de usar puede ayudar al director de calidad y a la institución a **realizar un seguimiento de la calidad del proceso de capacitación en tiempo real durante el proceso de aprendizaje**. La misma consiste de un formulario que debe completar cualquiera de los actores que participan en un proceso, cuando se suscita un problema (o “incidente”). Este formulario podría ofrecerse a través del VLE utilizado por el proceso de capacitación, pero podría resultar más confiable incluirlo en el sitio web de la institución, y – en caso de existir una falla importante en el servidor – distribuirlo en forma impresa a todos los actores participantes, al comienzo de la actividad de aprendizaje.

Reglas de uso

1. Debe informarse a todos los actores participantes del proceso de aprendizaje acerca de la existencia del formulario de incidentes.
2. Un actor participante del subproceso de apoyo a estudiantes (idealmente el coordinador – consulte la sección 3) debe estar a cargo:
 - para asegurarse de que el formulario de incidentes esté disponible para todos los demás actores en todo momento;
 - para tomar las medidas pertinentes con la mayor celeridad posible luego de recibir un formulario de incidentes.

3. El formulario debe ser sencillo y rápido de completar, de forma que solo tome un poco de tiempo; por esto, debería contener solamente los campos mencionados a continuación:
 - actor(es) participante(s)
 - fecha en que se produjo el incidente
 - descripción del incidente y de las condiciones de fondo
 - impacto negativo sobre el flujo del proceso

Asimismo debe contener un número de fax (o posiblemente incluso una dirección postal) adonde debe enviarse, en caso de producirse una falla importante en el sistema informático.

4. Todos los informes de incidentes deben almacenarse y analizarse. Deben enviarse a cualesquiera actores hayan participado en el incidente, y deben provocar una reacción en ellos. Esta reacción podría ser específica para un incidente único, aunque el objetivo principal consiste en determinar el origen del incidente y evaluar el riesgo de que tales incidentes vuelvan a ocurrir. Eso implica comprender el verdadero origen del incidente, no solo la causa superficial.
5. Los formularios de incidentes recibidos, y la forma en que se toman en cuenta, deben ofrecerse públicamente y presentarse como parte del mejoramiento continuo del proceso. La evolución del número de incidentes es un indicador impreciso, mientras que el índice de satisfacción luego de la resolución es un indicador de calidad.

Evaluación del costo

El costo de la implementación y mantenimiento de esta herramienta se ha considerado mínimo. Esta herramienta no requiere de ningún tipo de capacitación especial por parte del coordinador, y requiere de un mínimo tiempo de implementación para

- informar a otros actores acerca del formulario, y acerca de cómo funciona el mismo
- ofrecer el formulario en un servidor web para su acceso remoto, y distribuir una copia impresa a cada actor que participe en el proceso de aprendizaje

El costo en tiempo de ejecución para el coordinador es muy bajo, debido a que el trabajo del coordinador con relación al formulario de incidentes consiste simplemente en remitirlo a los diversos actores que participan del apoyo a alumnos, dependiendo del tipo de incidente.

Limitaciones conocidas

Por su naturaleza, este tipo de herramientas se limita a evaluar la dimensión de calidad relacionada con la no ocurrencia de tales incidentes durante el proceso de aprendizaje/enseñanza.

2.3. Cuestionario

La herramienta de cuestionario constituye una forma de **evaluar la calidad del proceso de aprendizaje durante el transcurso, o al final del proceso**. Al proporcionar una serie de preguntas preestablecidas al alumno, a menudo es posible obtener una evaluación estadística (esto es, más objetiva que una apreciación individual) de la calidad del proceso.

Debe proporcionarse un cuestionario general de evaluación de calidad a los alumnos al final (o con anterioridad) del proceso de aprendizaje, con el fin de brindar los medios para que los equipos de apoyo a alumnos y de diseño y producción del material de aprendizaje puedan mejorar el proceso. No obstante, los alumnos deberían tener la posibilidad de solicitar un cuestionario para la evaluación del curso, en caso de que lo consideren necesario. Nótese que existen dos tipos genéricos de cuestionarios para evaluar la calidad del curso, desde el punto de vista de los alumnos.

1. cuestionarios de opinión, los cuales brindan preguntas que posibilitan que el alumno pueda expresar su satisfacción ante el curso, con relación a sus expectativas;
2. cuestionarios de conocimiento, que proporcionan un medio para evaluar los conocimientos del alumno acerca de la disciplina enseñada, los cuales también están relacionados con la calidad del proceso de aprendizaje/enseñanza.

Asimismo, estos dos tipos de cuestionarios pueden utilizarse durante el transcurso – o al final – de la actividad de aprendizaje, o luego de algún tiempo (por ejemplo, 6 a 12 meses), para evaluar la forma en que la calidad percibida (cuestionarios de opinión) o los conocimientos del alumno (cuestionarios de conocimiento) evolucionan a través del tiempo, luego de finalizar la actividad de aprendizaje.

No obstante, los cuestionarios no solo comprenden a los alumnos. Otros actores de la institución (tales como tutores, personal administrativo, etc.), así como las personas que probablemente contraten a los alumnos luego de la actividad de aprendizaje, podrían brindar comentarios para mejorar la calidad de la misma. Estos aspectos deben tenerse en cuenta al momento de utilizar los cuestionarios, debido a que una encuesta destinada a tales personas también puede contribuir a mejorar la calidad del proceso de aprendizaje.

Reglas de uso

1. El número de cuestionarios a distribuir debe mantenerse dentro de un mínimo estricto. Mientras más cuestionarios se entreguen, menor será la probabilidad de que se los complete correctamente.
2. El número de preguntas de un cuestionario debe mantenerse en el mínimo, debido a que los cuestionarios que contienen demasiadas preguntas tienden a llenarse en forma incompleta,
3. La naturaleza de lo que evalúa el cuestionario debe ser clara al momento de elaborarlo, a fin de formularse las preguntas pertinentes (tanto como sea posible).
4. La mayoría de las preguntas deben ser “preguntas cerradas” (esto es, deben aceptar solamente un número limitado de respuestas – tales como “sí/no” o “malo/suficiente/aceptable/bueno”, etc.), ya que las respuestas a las preguntas abiertas generalmente son más complicadas y demandan más tiempo al momento de analizarlas.

Evaluación del costo

Los costos (en dinero y en consumo de tiempo) que implica la implementación de una encuesta basada en un cuestionario, dependen principalmente de los siguientes factores (en orden decreciente de importancia):

- el número de preguntas abiertas

- el número de cuestionarios completos recibidos
- el número de preguntas cerradas

Por lo tanto, el costo puede variar desde un nivel muy bajo hasta uno muy elevado, y se debe tener precaución al momento de diseñar el cuestionario, para maximizar sus resultados potenciales mientras se minimizan los costos.

2.4. Herramientas basadas en los archivos de registro del VLE

Los archivos de registro del entorno de aprendizaje virtual (VLE, por sus siglas en inglés) no constituyen por sí mismos una herramienta de evaluación de la calidad, pero pueden funcionar como una base para analizar de qué forma los actores que participan en el proceso de aprendizaje interactúan entre sí.

No obstante, para los actores humanos resulta imposible analizar estos archivos de registro para poder verificar si el proceso se desarrolla conforme al plan, por lo cual deben desarrollarse herramientas de medición de calidad para automatizar el análisis del registro.

Este tipo de herramienta podría utilizarse, por ejemplo, para garantizar que las preguntas formuladas a través del VLE sean respondidas a tiempo – un tiempo que debe establecerse de antemano. El servidor puede llevar un registro de todos los mensajes recibidos por un tutor, así como de las respuestas enviadas por él – incluyendo las fechas y horas. El almacenamiento de estos valores luego puede automatizarse, así como la señalización de una alerta en caso de que no se respeten los períodos de tiempo.

Reglas de uso

Las funcionalidades del VLE utilizadas para el proceso deben verificarse de antemano, a fin de garantizar que realmente deben desarrollarse herramientas paralelas. Los VLE comerciales a menudo proporcionan herramientas para medir o analizar el uso (por ejemplo, el número de inicios de sesión, el tiempo transcurrido desde el último inicio de sesión, etc.), así como herramientas para automatizar las tareas (por ejemplo, ofrecer recordatorios antes del vencimiento de los plazos, etc.).

Antes de comenzar la actividad de enseñanza/aprendizaje, se debe notificar oficialmente a todos los actores (el personal, así como los alumnos) que utilicen el VLE acerca del tipo de información que almacenará el VLE, y con que fin(es) se procede a la grabación de la misma (consulte los cuadros presentados en las secciones 4.2.2 y 4.2.5). Por ejemplo, si las preguntas al tutor pueden ser visualizadas por terceros (por ejemplo, un profesor o un director), este hecho debe anunciarse oficialmente en la documentación proporcionada antes del comienzo de la actividad de aprendizaje.

Evaluación del costo

Al igual que en el caso de la herramienta de cuestionario (sección 2.3), los costos de implementación deben evaluarse junto a una comparación de los beneficios potenciales, antes de emprender el desarrollo de una herramienta de ese tipo. Las pautas sobre evaluación de costos no se citarán aquí, debido a que tales costos dependen en gran medida de

- la naturaleza de la dimensión de calidad que debe medirse



- las funciones existentes y el nivel de detalle de los archivos de registro del VLE
- la posibilidad de implementar herramientas caseras en el VLE (generalmente más factible si éste es de código abierto)

3. Descripción de los roles

3.1. Roles relacionados con el subproceso de “apoyo a estudiantes”

Rol	Funciones principales
Profesor	<ol style="list-style-type: none"> 1. planificación pedagógica 2. familiarización 3. orientación en las materias 4. liderazgo del proceso de aprendizaje 5. opinión y evaluación del proceso de aprendizaje
Tutor	<ol style="list-style-type: none"> 1. motivar a los alumnos 2. orientar a los alumnos 3. incentivar a los alumnos para que interactúen y trabajen en forma conjunta
Coordinador	<ol style="list-style-type: none"> 1. asesoramiento 2. coordinación 3. comunicación entre los actores que participan en el proceso
Soporte administrativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. inscripción 2. registros 3. otras tareas administrativas
Soporte técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. diseño de la infraestructura técnica

	<ol style="list-style-type: none">2. soporte técnico personal3. resolución de problemas técnicos4. control de acceso
--	--

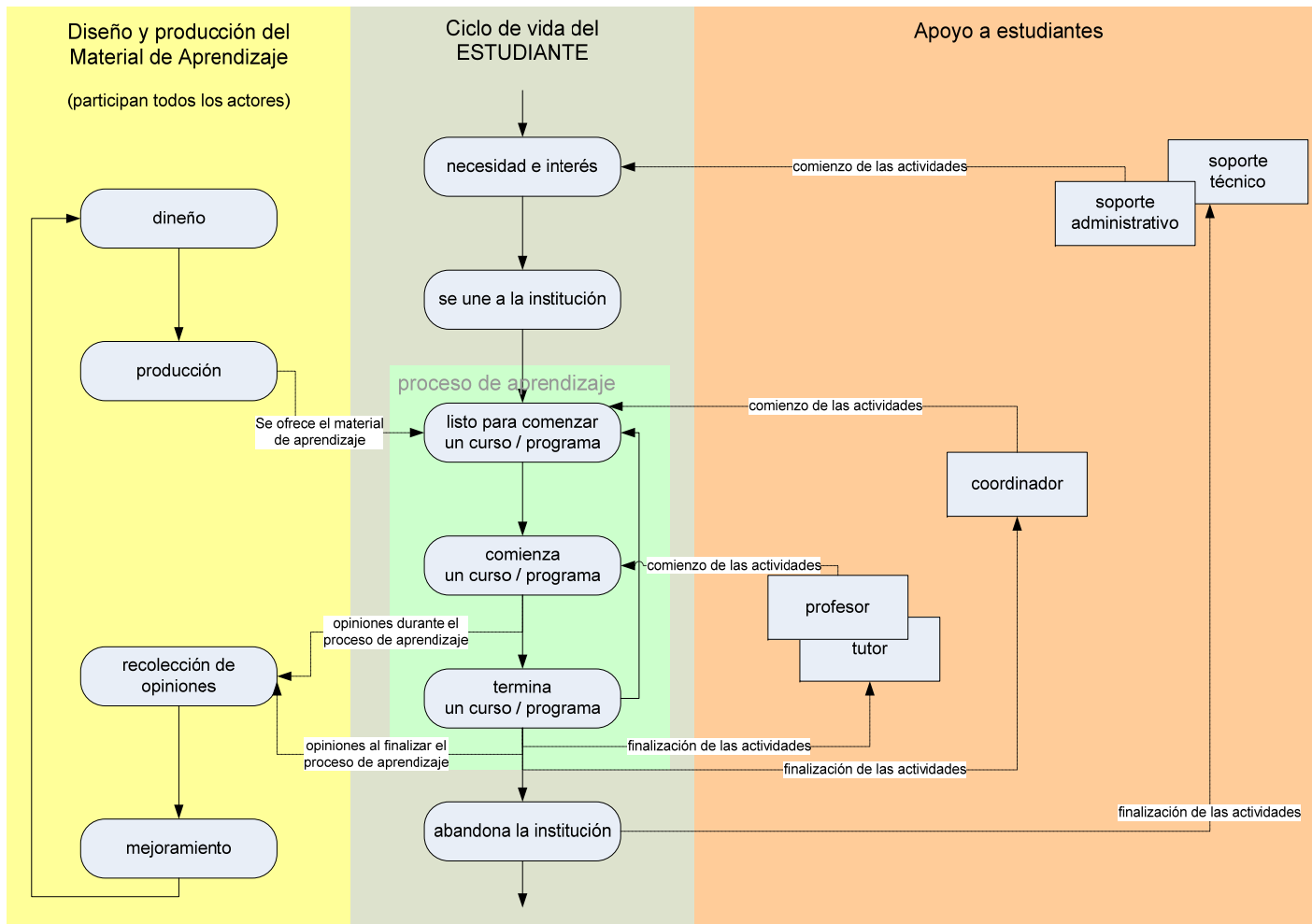
3.2. Roles relacionados con el subproceso de “diseño y producción de los materiales de aprendizaje”

Rol	Funciones principales
Diseñador del material de aprendizaje	<ol style="list-style-type: none"> 1. búsqueda de información 2. planificación de los recursos para el material de aprendizaje 3. planificación de la estructura del material de aprendizaje 4. planificación del enfoque pedagógico 5. planificación de las herramientas 6. responsabilidad sobre cuestiones relacionadas con los derechos de autor
Productor del material de aprendizaje	<ol style="list-style-type: none"> 1. definición de los gastos para la producción y los usuarios 2. definición de objetivos de aprendizaje 3. creación de contenidos en conformidad con los objetivos 4. modificación y reutilización de materiales existentes 5. determinación de materiales adicionales 6. tener en cuenta el estatuto de diseño existente y verificar que el material producido para el curso lo respete 7. controlar el desarrollo técnico y garantizar la facilidad de uso del material producido para el curso 8. verificar que el material producido para el curso respete los estándares, y el uso de formatos abiertos 9. verificar que todo el material producido para el curso esté disponible a través de la interfaz del VLE

	<ul style="list-style-type: none"> 10. informar a todos los productores del contenido acerca de los derechos de autor 11. redactar contratos para los autores y los diseñadores, presentando y contemplando sus derechos 12. redactar contratos para todos los miembros del equipo de producción
Planificador del material audiovisual	<ul style="list-style-type: none"> 1. planificación y producción del diseño audiovisual 2. inclusión de los diversos elementos de medios 3. planificación y producción de la navegación, utilizando los elementos de medios
Planificador de facilidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> 1. mapeo de las necesidades del usuario para el desarrollo de la interfaz del usuario 2. planificación de la navegación 3. planificación de la provisión del material de aprendizaje 4. pruebas de facilidad de uso 5. provisión de conocimientos externos a los desarrolladores del curso, si fuese necesario

4. Estatuto General sobre el Proceso de Calidad

4.1. Diagrama de flujo de trabajo del proceso



El diagrama de flujo de trabajo del proceso presentado más arriba está diseñado para brindar al lector una presentación general de la totalidad del proceso en cuestión – esto es, una actividad ODL de educación superior. En el centro del diagrama se ubica el ciclo de vida del estudiante, el cual especifica los pasos generales que recorre un estudiante a través de una institución ODL; el rectángulo verde destaca el proceso de aprendizaje propiamente dicho, para una mejor lectura. Para obtener más información acerca del ciclo de vida del estudiante, consulte ^[2]. Sobre cada uno de los lados se puede apreciar la participación de los actores relacionados con el subproceso de Diseño y Producción del Material de Aprendizaje (lado izquierdo, sobre fondo amarillo), y la participación de los actores relacionados con el subproceso de Apoyo a Estudiantes (lado derecho, sobre fondo naranja). Las flechas punteadas representan las relaciones entre los dos subprocesos mencionados y el ciclo de vida del estudiante.

El resto del presente documento (secciones 4.2 y 4.3) está dedicado a exponer los puntos más importantes a considerar durante la planificación/evaluación/mejoramiento de una actividad ODL de Educación Superior.

La parte restante de esta sección presenta los diversos procesos e indicadores relacionados con la creación de un programa ODL de calidad. Los mismos están agrupados por roles (con los cuales están relacionados), y estos roles están agrupados en tres categorías principales: roles administrativos, de apoyo, y de diseño del material.

4.2. Calidad relacionada con el subproceso de Apoyo a Estudiantes

Observación: En la columna “Indicador(es)”, los términos “antes/durante/luego” se refieren a los indicadores que podrían utilizarse antes/durante/luego de la actividad de aprendizaje.

4.2.1. Procesos de calidad relacionados con el rol de *Profesor*

criterio de calidad	Actividades	Comentarios	Compromiso	Indicador(es)
Se ha establecido un cronograma preciso del trabajo, incluyendo las reglas	Planificación pedagógica - Crear un cronograma - Definir las reglas del trabajo	El cronograma de trabajo debe planificarse de antemano, y las reglas deben aclararse ante los alumnos	La documentación proporcionada al comienzo del curso especifica el cronograma de trabajo, así como los compromisos asumidos por cada actor	Antes: documentación distribuida al inicio de la actividad de aprendizaje Durante: evaluación continua del progreso de cada alumno Luego: cuestionario de satisfacción del alumno, proporcionado luego de la actividad de aprendizaje
Se explica a los alumnos la metodología de aprendizaje	Familiarización - Explicar la metodología y los métodos de aprendizaje	Debe informarse a los alumnos acerca de la metodología de aprendizaje, a fin de evitar falsas impresiones o expectativas	Brindar a los alumnos información adecuada acerca de la metodología utilizada en la actividad de aprendizaje	Antes: documentación distribuida al inicio de la actividad de aprendizaje. Durante: evaluación continua del progreso de cada alumno Luego: cuestionario de satisfacción del alumno, realizado luego de la actividad de aprendizaje
Se brinda orientación para abordar la materia	Orientación para abordar las materias	El profesor es responsable de brindar el apoyo relacionado con la materia	Se brinda a los estudiantes suficientes recursos relacionados con el tema, así	Antes: se explican las funciones del profesor y del tutor

		enseñada	como apoyo para trabajar con estos recursos	
El progreso de los alumnos se evalúa continuamente	Opinión y evaluación - Utilizar instrumentos para la evaluación continua	Debe informarse al profesor acerca de la mayoría de los problemas que podrían ocurrir durante el progreso de los alumnos	Proporcionar ejercicios y/o evaluaciones en forma periódica, a fin de evaluar el progreso de los alumnos	Durante: proporcionar medios de evaluación a intervalos regulares

4.2.2. Procesos de calidad relacionados con el rol de *Tutor*

Criterio de calidad	Actividades	Comentarios	Compromiso	Indicador(es)
<p>Se estimula la motivación de los estudiantes, se brinda orientación adecuada cada vez que sea necesaria, y se promueve la colaboración por parte de los actores</p>	<p>Motivación - Motivar a los estudiantes en el aprendizaje - Promover una atmósfera que apoye el aprendizaje y la participación - Hacer que los alumnos se sientan parte integrante de la comunidad educativa</p> <p>Orientación - Ofrecer orientación en caso de ser necesaria</p> <p>Estímulo para interactuar y trabajar en forma conjunta - Promover la interacción y el trabajo cooperativo entre los alumnos</p>	<p>La motivación y el interés de los alumnos deben mantenerse en el más alto nivel posible, a fin de maximizar la eficiencia del proceso de aprendizaje</p>	<p>El tutor conoce la importancia de mantener continuamente, e incluso mejorar, la motivación de los estudiantes, brindando la orientación adecuada y promoviendo la colaboración, y está listo y bien preparado para desempeñar esta tarea</p> <p>En caso de ser necesario, se brinda capacitación o apoyo adicional al tutor</p>	<p>Antes: El coordinador verifica las habilidades y la experiencia del tutor</p> <p>Durante: deben proporcionarse herramientas de autoevaluación (ejercicios, etc.) a los alumnos en forma periódica</p> <p>Luego: Cuestionarios de alumnos</p>

	- Promover la interacción funcional entre los estudiantes y el personal			
Las preguntas de los alumnos deben responderse dentro de un período de tiempo predefinido	<p>Orientación</p> <p>- Responder las preguntas acerca del curso, o remitirlas a la persona correcta (esto es, preguntas acerca de cuestiones administrativas)</p>	Evitar la deserción de los alumnos o la pérdida de motivación; las respuestas a las preguntas realizadas deben proporcionarse en forma rápida y confiable.	Existe un período máximo de tiempo predefinido para responder a la pregunta de un alumno, y los tutores se comprometen a no superar ese plazo de tiempo para responder a las preguntas.	<p>Antes: El plazo de tiempo para responder preguntas se ha definido de antemano</p> <p>Durante: Se proporcionan recordatorios automáticos, en caso de que se registren demoras</p>

4.2.3. Procesos de calidad relacionados con el rol de *Coordinador*

Criterios de calidad	Actividades	Comentarios	Compromiso	Indicador(es)
<p>Los alumnos están bien informados acerca de su objetivo, y de cómo comportarse y trabajar dentro de la institución</p>	<p>Asesoramiento - Brindar asesoramiento general acerca de la metodología para seguir el programa ODL - Brindar información general sobre la institución</p>	<p>Pueden explicar cuál es su necesidad de capacitación, por qué han elegido a la institución, y cómo trabajarán dentro de la misma</p>	<p>El coordinador verifica que los alumnos hayan firmado uno o más documentos, incluyendo las necesidades de capacitación, y que se les haya proporcionado documentos o sesiones de bienvenida en las cuales se les informa acerca de todo lo que deben saber para poder aprender en forma exitosa y eficiente dentro de la institución elegida.</p>	<p>Antes: Contrato o planilla de solicitud firmados, “documento de bienvenida” firmado, y/o certificado de asistencia a la sesión de bienvenida</p>
<p>No deben existir fallas en las intervenciones del coordinador o de los tutores, ni en la provisión de los recursos y otros servicios</p>	<p>Coordinación - Coordinar los diferentes aspectos del curso - Integrar las cuestiones pedagógicas con los aspectos técnicos - Controlar la provisión del material de capacitación</p>		<p>Los servicios han establecido un plan claro de las diversas actividades y roles de los actores. Los coordinadores verifican continuamente el avance de las actividades conforme al cronograma planificado, y toman las medidas correctivas apropiadas en forma inmediata, siempre que sea</p>	<p>Antes y durante: Verificar que todas las actividades programadas se realicen a tiempo. Luego: Cuestionarios de actores (principalmente tutores y estudiantes)</p>

	- Supervisar el trabajo del personal		necesario.	
Cada actor obtiene la información correcta en el momento correcto.	Asesoramiento - Ofrecer orientación y apoyo a otros actores del curso	Este rol a menudo está incluido en uno o varios de los roles mencionados anteriormente. Cuando está incluido, el compromiso asociado debe transferirse al otro rol.	Durante la etapa de diseño se elabora una lista detallada de la información que debe brindarse, incluyendo quiénes son responsables de brindarla y cuándo deben hacerlo, cuáles son las restricciones técnicas asociadas, y a qué actores debe transmitirse tal información. Luego el coordinador debe controlar que las transmisiones transcurran sin problemas.	Antes y durante: Verificar que toda la información se proporcione de acuerdo a lo mencionado anteriormente. Luego: Cuestionarios de actores (principalmente tutores y estudiantes)
Los estudiantes reciben apoyo para el curso en general.	Conexiones - Dirigir las conexiones con los actores dentro de la institución	Los alumnos deben saber a qué persona dirigirse cuando necesiten apoyo (no relacionado con la materia)	El coordinador verifica que la información acerca de los roles y funciones de los diversos actores se proporcione a los estudiantes relacionados con el curso.	Antes: Se proporciona a todos los asociados un documento detallado incluyendo el rol y los métodos precisos de cada parte.
Se ofrece orientación y apoyo a todos los actores que participan del curso. Supervisión del personal de apoyo a estudiantes	Asesoramiento - Ofrecer orientación y apoyo a otros actores del curso Coordinación - Supervisar el trabajo del personal	Debe informarse a cada actor del proceso acerca de sus propias funciones y responsabilidades.	El coordinador verifica que cada actor del sector de apoyo a estudiantes conozca sus funciones, y sepa con quién comunicarse en relación a cuestiones que no se hallan bajo su	Antes: reunión con todo el personal, o documentos de información que establecen las funciones de cada persona

			responsabilidad	
Las cuestiones pedagógicas se integran con los aspectos técnicos	Coordination - Integrar las cuestiones pedagógicas con los aspectos técnicos	El coordinador debe garantizar que los métodos pedagógicos sean compatibles con las soluciones tecnológicas seleccionadas	El coordinador verifica que todos los métodos pedagógicos puedan implementarse dentro del entorno de enseñanza	Antes: garantizar la compatibilidad del método pedagógico con el entorno de aprendizaje
Se evalúa el impacto de la capacitación sobre las habilidades profesionales del alumno	Conexiones - Evaluar el impacto de la capacitación	El coordinador debe evaluar la transferencia de conocimientos y competencia obtenida a partir de la actividad de aprendizaje hacia las habilidades profesionales del alumno, luego de un período de práctica lo suficientemente extenso como para poder apreciarse (al menos 6 meses).	El coordinador se mantiene en contacto con los ex alumnos para poder enviarles cuestionarios, y para que ellos, así como sus empleadores, los completen. El equipo pedagógico analiza y utiliza la información obtenida para mejorar la capacitación en caso de ser necesario, especialmente para hacerla más rentable en términos de capacidad profesional.	Cuestionarios enviados a los alumnos 6 o 12 meses luego de finalizar de capacitación. Cuestionarios enviados a los empleadores 6 o 12 meses luego de finalizar la capacitación.

4.2.4. Procesos de calidad relacionados con el rol de *Soporte administrativo*

Criterio de calidad	Actividades	Comentarios	Compromiso	Indicador(es)
<p>Los estudiantes reciben información adecuada (por ejemplo, un folleto) acerca del proceso de inscripción. Pueden inscribirse fácilmente (servicio en línea, horarios adecuados, apoyo del personal)</p> <p>Los estudiantes reciben recursos y otros derechos de acceso, de acuerdo al programa de capacitación escogido.</p> <p>Los estudiantes exitosos reciben su diploma en tiempo y forma.</p>	<p>Inscripción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información importante sobre las especificidades del programa ODL a los estudiantes potenciales antes de que se inscriban a un curso <p>Registros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar el expediente académico de cada estudiante - Gestionar los registros y calificaciones de los estudiantes - Archivar los registros de los estudiantes en forma apropiada <p>Tareas administrativas</p>		<p>El personal administrativo brinda a los estudiantes toda la información acerca del proceso de inscripción, así como asistencia para la inscripción efectiva. Luego brinda todos los medios necesarios, tales como recursos y derechos de acceso. Por último, otorga diplomas a los alumnos exitosos.</p>	<p>Antes y durante: Folleto de orientación para la inscripción en formato impreso o accesible en línea; lista de verificación de recursos, y otros derechos para cada curso</p> <p>Luego: Cuestionario de satisfacción del estudiante</p>

	- Organización práctica			
Los contenidos de cada curso son coherentes con los objetivos de la formación	Tareas administrativas - Relacionar el curso específico con la estrategia de la institución		Varios expertos en contenidos deben verificar en forma separada que el contenido del curso sea coherente con los objetivos	Antes: Procedimiento de verificación completado Luego: Cuestión contemplada en el cuestionario de satisfacción global
Se identifica al público objetivo, así como su adecuación para el programa ODL	Tareas administrativas Relacionar el curso específico con los sistemas de la institución	Esto es importante a fin de desarrollar materiales y la pedagogía de enseñanza adecuados	Vincular siempre un curso con los públicos objetivos	Antes: Verificar el público objetivo enumerado en los documentos relacionados (formularios de descripción, formularios de solicitud) Luego: Cuestión contemplada en el cuestionario de satisfacción global
Se definen y comunican claramente los objetivos de los programas de estudio	Inscripción - Proporcionar información importante sobre las especificidades del programa ODL a los estudiantes potenciales antes de que se inscriban a un curso		Enumerar siempre los objetivos en los documentos relacionados con el programa	Antes: Verificar los objetivos enumerados en los documentos relacionados (formularios de descripción, formularios de solicitud) Luego: Cuestión contemplada en el cuestionario de satisfacción global

<p>Los programas de estudio se coordinan entre las diferentes facultades e instituciones, existe y se promueve la cooperación</p>	<p>Tareas administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relacionar el curso específico con la estrategia de la institución - Relacionar el curso específico con los sistemas de la institución - Organización práctica 	<p>Esto depende en gran medida de la organización interna de la institución, pero podría ser crucial. Evita la duplicación de tareas.</p>	<p>El grupo de personas responsable de los diferentes programas de estudio incluidos en esta cuestión (por ejemplo, aquellos que trabajan en la misma área de contenidos o área profesional, o que forman parte de un diplomado común), se reúnen en forma regular cada año, y cada miembro se compromete a informar al grupo con la mayor celeridad posible en caso de que se prevea una modificación en el programa de estudio a cargo del cual se encuentra dicha persona.</p>	<p>Antes: Verificar la aprobación (documento firmado por todos los actores) de un programa completo</p> <p>Luego: Cuestión contemplada en el cuestionario de satisfacción global</p>
<p>Se recibe y se integra adecuadamente a los nuevos estudiantes</p>	<p>Inscripción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información importante sobre las especificidades del programa ODL a los estudiantes potenciales antes de que se inscriban a un curso - Gestionar la inscripción 	<p>Se debe integrar a los nuevos alumnos de manera homogénea, de forma tal que su ciclo de vida a través de la institución no se vea obstaculizado por problemas administrativos</p>	<p>Cada nuevo estudiante recibe la documentación de bienvenida y de explicación / preguntas frecuentes, enumerando y explicando todos los recursos proporcionados por la institución</p>	<p>Antes: Análisis de preguntas formuladas a la mesa de ayuda de la institución</p> <p>Luego: Cuestión contemplada en el cuestionario de satisfacción global</p>

Se tiene en cuenta el contexto financiero de los estudiantes	Inscripción <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información importante sobre las especificidades del programa ODL a los estudiantes potenciales antes de que se inscriban a un curso - Gestionar la inscripción 	Se debe identificar a los estudiantes que posiblemente necesiten asistencia económica, antes de la inscripción definitiva	Garantizar que las cuestiones financieras se solucionen antes de cualquier inscripción. En caso de ser necesario, ayudar a los estudiantes a obtener asistencia financiera. Estar preparado para examinar situaciones imprevistas durante la capacitación.	<p>Documento financiero firmado por las partes interesadas (la institución y el estudiante o un representante de la empresa)</p> <p>Procedimiento existente para situaciones financieras imprevistas</p>
Los documentos oficiales dejan en claro los roles y responsabilidades de los capacitadores	Tareas administrativas <ul style="list-style-type: none"> - Relacionar el curso específico con los sistemas de la institución - Organización práctica 		Verificar que los roles y las responsabilidades de los capacitadores estén aclarados en los documentos disponibles	Documento que incluye tales responsabilidades, suscrito por ambas partes.
Los documentos oficiales dejan en claro los roles y responsabilidades de los estudiantes	Inscripción <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información importante sobre las especificidades del programa ODL a los estudiantes potenciales antes de que se inscriban a un curso 		Verificar que los roles y las responsabilidades de los estudiantes estén aclarados en los documentos disponibles	Documento que incluye tales responsabilidades, suscrito por ambas partes.
Los métodos de evaluación	Tareas	Los alumnos deben saber	Verificar que se hayan	Documento que incluye los

<p>son claros y transparentes</p>	<p>administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relacionar el curso específico con la estrategia de la institución - Relacionar el curso específico con los sistemas de la institución - Organización práctica 	<p>cómo se los evalúa al final del curso</p>	<p>establecido métodos claros de evaluación, y que hayan sido explicados a todos los asociados antes del inicio del curso</p>	<p>procesos de evaluación, suscrito por ambas partes.</p>
<p>Los registros y las calificaciones de los estudiantes se gestionan de manera eficiente</p>	<p>Registros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar el expediente académico de cada estudiante - Gestionar los registros y calificaciones de los estudiantes - Archivar los registros de los estudiantes en forma apropiada 		<p>Cada año se guardan los registros y las calificaciones de los estudiantes en formato impreso, así como en formato digital (esto es, CD o DVD), y se los almacena en un lugar seguro, al que tiene acceso el personal encargado de responder a las solicitudes de los ex alumnos.</p>	<p>Formularios de incidentes de ex alumnos que no pudieron obtener su información personal dentro del plazo de tiempo establecido.</p>

4.2.5. Procesos de calidad relacionados con el rol de *Soporte técnico*

criterio de calidad	Actividades	Comentarios	Compromiso	Indicador(es)
Disponibilidad ante cualquier tipo de problema técnico que ocurra durante la sesión de capacitación.	Resolución de problemas técnicos	Brinda respuestas a problemas técnicos y relacionados con conexiones que pudieran surgir durante el curso, y que no estén enumerados con una solución asociada en las Preguntas Frecuentes (FAQ), generalmente como un primer nivel de asistencia.	Se informa a los proveedores de línea directa acerca de los tipos de problemas que podrían surgir, y se los entrena para brindar respuesta a ellos (si fuese necesario, se les podría proporcionar capacitación adicional antes de que presten servicio como asistentes telefónicos)	Antes: Lista de las competencias que necesitan los asistentes telefónicos; consultar si las competencias están disponibles Durante: Línea directa disponible Luego: Cuestionarios de alumnos
El VLE funciona en todo momento, los problemas de software y hardware se solucionan rápidamente	Resolución de problemas técnicos - Solucionar los problemas técnicos dentro del entorno del VLE	Se establecen al menos las horas de funcionamiento (por ejemplo, excluyendo los domingos)	Las horas de funcionamiento del VLE se definen en acuerdo con el coordinador, y existen soluciones de respaldo disponibles en caso de surgir una falla importante	Antes: la solución de respaldo está lista Durante: formulario de incidentes, se evaluará periódicamente la estabilidad del sistema VLE
Se están respondiendo preguntas y cuestiones técnicas acerca del VLE	Soporte técnico personal - Responder preguntas acerca del VLE	El soporte técnico debe ofrecer una línea directa para gestionar las consultas relacionadas con el sistema	Existe una línea directa que cuenta con la capacitación adecuada, disponible para todos los actores que participan de la actividad de	Durante: Línea directa disponible

		VLE	aprendizaje	
Se garantiza la protección de la privacidad	Control de acceso - Garantizar la protección de la privacidad y de la propiedad intelectual	Debe respetarse la privacidad de cada usuario final del VLE	La información confidencial y privada de los usuarios del VLE se almacena en un lugar seguro e inaccesible	Antes: debe verificarse la privacidad de la información personal
Se gestionan los derechos de acceso	Control de acceso - Proporcionar claves de acceso al VLE - Proporcionar claves de acceso a la biblioteca y otros materiales adicionales - Gestionar el acceso	El soporte técnico es responsable de gestionar los derechos de acceso al VLE	Cada actor posee derechos de acceso vinculados a sus funciones	Antes: Se definen los derechos de acceso de cada usuario en conformidad con el rol del usuario dentro de la actividad de aprendizaje

4.3. Calidad relacionada con el subproceso de Diseño y Producción del Material de Aprendizaje

Observación: En la columna “Indicador(es)”, los términos “antes/durante/luego” se refieren a los indicadores que podrían utilizarse antes/durante/luego de la actividad de aprendizaje.

4.3.1. Procesos de calidad relacionados con el rol de *Diseñador del material de aprendizaje*

criterio de calidad	Actividades	Comentarios	Compromiso	Indicador(es)
las decisiones pedagógicas se toman de acuerdo a las necesidades de los alumnos; el contenido se desarrolla de forma tal que facilite la formación y la asimilación del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de recursos para el aprendizaje - Planificación de la estructura del material de aprendizaje - Planificación del enfoque pedagógico utilizado en el material 	el guión del curso debe facilitar el proceso de aprendizaje	se identifica al público objetivo en términos pedagógicos, y se desarrollan el contenido y la estructura del curso conforme al mismo	<p>Antes: se realizan consultas acerca del público objetivo, se identifican las necesidades y expectativas</p> <p>Luego: Cuestionario</p>
se establece un modelo de enseñanza / aprendizaje concreto	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de la estructura del material de aprendizaje - Planificación del 	este modelo debe evaluarse y mejorarse en colaboración con los alumnos	establecer el modelo de enseñanza con anterioridad al diseño del material de aprendizaje	

	enfoque pedagógico utilizado en el material			
las actividades propuestas se adaptan a los diversos estilos de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del enfoque pedagógico utilizado en el material - Planificación de herramientas, métodos de ahorro, y provisión del material 	motivar a los alumnos que poseen diferentes estilos de aprendizaje	se proponen varias clases de actividades a los alumnos (por ejemplo, actividades basadas en los problemas, actividades de cooperación, etc.)	Durante: estadísticas del VLE
se proponen actividades complementarias	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de herramientas, métodos de ahorro, y provisión del material 	motivar a los alumnos con actividades subsidiarias (opcionales)	proponer actividades opcionales	Durante: estadísticas del VLE
actividades diseñadas para evaluar el progreso del alumno	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del enfoque pedagógico utilizado en el material - Planificación de herramientas, métodos de ahorro, y provisión del material 	el alumno debe sentirse confiado con relación a su progreso, y debe notar rápidamente si experimenta algún problema	las actividades brindan a los alumnos información sobre su progreso	<p>Durante: verificar los resultados de las actividades de evaluación</p> <p>Luego: cuestionario</p>
se adapta el método de	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del enfoque 	el nivel del público	no utilizar métodos de	Luego: cuestionario

enseñanza al nivel de los alumnos	pedagógico utilizado en el material	objetivo debe tenerse en cuenta al momento de desarrollar el método de enseñanza	enseñanza inusuales, a menos que hayan sido bien explicados y analizados con los estudiantes	
se adapta el método de enseñanza al tema del curso	- Planificación del enfoque pedagógico utilizado en el material	deben utilizarse métodos de enseñanza confirmados	no probar nuevos métodos de enseñanza sin contar con el adecuado apoyo a estudiantes	Luego: cuestionario
se brindan pautas para el aprendizaje	- Planificación de recursos para el aprendizaje	el proceso de enseñanza / aprendizaje no debe verse obstaculizado por la ausencia de pautas	se brindan pautas claras acerca de cómo estudiar la materia, a fin de que el estudiante pueda trabajar por sus propios medios	documentos de orientación ofrecidos dentro del VLE
el plan de enseñanza / aprendizaje se desarrolla en colaboración con el/los profesor(es) y el/los tutor(es)	- Planificación de recursos para el aprendizaje - Planificación de la estructura del material de aprendizaje	debe informarse al/ a los autor(es) y el/los tutor(es) acerca de los conceptos básicos del plan de enseñanza	durante el diseño del plan, deben organizarse debates entre estos actores para garantizar la colaboración	Actas de las reuniones, y la lista de las decisiones tomadas luego del debate
se desarrolla un guión gráfico para el curso	- Planificación de la estructura del material de aprendizaje	los alumnos deben saber exactamente cómo se organiza el flujo de trabajo de la actividad	las actividades están interconectadas desde el comienzo hasta el final del curso	cuestionario posterior a la finalización del curso
debe desarrollarse el sistema de navegación de forma tal que se ajuste al guión	- Planificación de la estructura del material de aprendizaje	el VLE debe reflejar el guión gráfico del curso	la utilización del VLE por parte de los alumnos debe hacer que el guión gráfico	cuestionario posterior a la finalización del curso

gráfico	- Planificación de herramientas, métodos de ahorro, y provisión del material		del curso resulte muy comprensible	
deben desarrollarse actividades educativas que reflejen las decisiones pedagógicas tomadas por el coordinador pedagógico	- Planificación del enfoque pedagógico utilizado en el material	deben establecerse instrucciones en armonía con el modelo pedagógico elegido	durante el diseño de las actividades, deben organizarse debates entre el diseñador instruccional y el coordinador pedagógico	Actas de las reuniones, y la lista de las decisiones tomadas luego del debate
se brinda información proveniente de diversas fuentes	- Recuperación de la información - Planificación de recursos para el aprendizaje		se brindan fuentes de información alternativas (referencias externas)	pueden visualizarse referencias externas (por ejemplo, al final de cada capítulo)
el contenido del curso se encuentra protegido por los derechos de autor / bajo licencia en forma adecuada	- Gestionar las cuestiones relacionadas con los derechos de autor	consulte también los procesos de calidad relacionados con el rol del <i>productor del material de aprendizaje</i> en la sección 4.3.2, en relación a los contenidos de terceros	se incorporan las licencias adecuadas al contenido del curso	la información relacionada con los derechos de autor de cada recurso está claramente visible

4.3.2. Procesos de calidad relacionados con el rol de *Productor del material de aprendizaje*

criterio de calidad	Actividades	Comentarios	Compromiso	Indicador(es)
existe un estatuto sobre diseño y se lo utiliza para el proceso de diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Tener en cuenta el estatuto sobre diseño existente, y verificar que el material producido para el curso lo respete 	<p>deben existir reglas claras acerca de cómo debe presentarse el contenido, para evitar discrepancias importantes en el material del curso, y para que los alumnos puedan reconocer el contenido del curso como una entidad</p>	<p>adoptar y utilizar un estatuto sobre diseño</p>	<p>número de ocurrencias de casos de no observancia del estatuto</p>
se supervisa el desarrollo tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar el desarrollo técnico y garantizar la facilidad de uso del material producido para el curso 	<p>debe existir conocimiento de los desarrollos tecnológicos, para evitar la obsolescencia del material producido</p>	<p>Los principales desarrollos de software y hardware deben supervisarse, y debe controlarse la disponibilidad de la asistencia a clientes en relación al software y hardware utilizado</p>	<p>Formularios de incidentes en relación a dificultades encontradas por los estudiantes o profesores, que pudieran deberse a la obsolescencia del material del curso</p>
se utilizan estándares y formatos abiertos	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el material producido para el curso cumpla con los estándares y el uso de formatos abiertos 	<p>esto tiene por finalidad evitar</p> <ul style="list-style-type: none"> • los problemas de compatibilidad al momento de cambiar el VLE 	<p>asegurar que el material del curso cumpla con los estándares – al menos, que utilice especificaciones abiertas o formatos de archivo comunes</p>	<p>Lista de materiales del curso que aún no cumplen con los estándares, incluyendo el programa planificado de mejoras</p>

		<ul style="list-style-type: none"> la pérdida de material debido a que los formatos se han vuelto obsoletos 		
todos los elementos del curso deben integrarse dentro del VLE	<ul style="list-style-type: none"> Verificar que todo el material producido para el curso esté disponible a través de la interfaz del VLE 	todos y cada uno de los recursos utilizados para el curso deben estar inmediatamente accesibles a través de la interfaz del VLE	Debe verificarse el acceso a todos los documentos necesarios	El mapa del sitio debe estar disponible y debe ser claramente legible
el contenido perteneciente a terceros se utiliza según las disposiciones de la ley	<ul style="list-style-type: none"> Modificar y reutilizar los materiales existentes Determinar los materiales adicionales 	si se reutilizan contenidos pertenecientes a terceros	en el caso de la reutilización de contenidos, los derechos se negocian adecuadamente con los propietarios de los derechos de autor	cada sección de contenido reutilizada cuenta con el consentimiento del propietario de los derechos de autor para tal fin
los productores del contenido tienen conocimiento de las restricciones relacionadas con los derechos de autor	<ul style="list-style-type: none"> Informar a todos los productores del contenido acerca de los derechos de autor 	deben tener conocimiento de lo que se permite y lo que no	se explican las cuestiones relacionadas con los derechos de autor al equipo de producción	se informa a cada miembro del equipo del proyecto acerca de las cuestiones relacionadas con los derechos de autor
los derechos de los autores y los diseñadores están claramente definidos	<ul style="list-style-type: none"> Redactar contratos para los autores y diseñadores, presentando y contemplando sus derechos 	informarse acerca de quién es el propietario de los derechos de autor	los contratos se redactan teniendo en cuenta esta dimensión	el contrato de cada miembro del proyecto especifica sus derechos con respecto a los contenidos desarrollados

se redactan contratos para la totalidad del equipo de producción	- Redactar contratos para todos los miembros del equipo de producción	definir las funciones y actividades de cada persona	cada contrato debe ser redactado por un abogado	Número de personas que comienzan a trabajar antes de suscribir un contrato oficial Estadísticas sobre la demora en la redacción de contratos, dentro del período que comprende desde la decisión de contratar a una persona, hasta la firma del contrato oficial
se definen los gastos	- Definición de los gastos para la producción y los usuarios	Esto debe planificarse de antemano, para evitar complicaciones financieras durante la fase de producción	Debe elaborarse un presupuesto para cada etapa del proceso de producción, teniendo en cuenta la opinión de cada actor participante	Estadísticas sobre la diferencia entre la previsión del presupuesto y el costo real final Evolución de esta diferencia
se respetan los plazos de producción	- Controlar el desarrollo técnico	Se necesita tiempo para evaluar minuciosamente el material producido	Debe establecerse un plan riguroso de desarrollo, que debe respetarse.	Evaluación de las etapas clave

4.3.3. Procesos de calidad relacionados con el rol de *Planificador del material audiovisual*

Criterio de calidad	Actividades	Comentarios	Compromiso	Indicador(es)
<p>los alumnos deben recibir las animaciones, videos y sonidos en óptimas condiciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación y producción del diseño audiovisual del material 	<p>la calidad insuficiente de las imágenes puede desmotivar a los alumnos</p>	<p>Verifique que los componentes multimedia del material del curso sean compatibles con las especificaciones técnicas el equipo del alumno, según se indica en la documentación oficial del curso</p> <p>Otra posibilidad: ofrecer 2 versiones de los recursos dependiendo de la velocidad de la conexión, posiblemente con verificación automática por parte del servidor.</p>	<p>Formularios de incidentes relacionados con el acceso a los recursos multimedia.</p>
<p>los diversos elementos de medios están incluidos en el material de aprendizaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de diferentes elementos de medios, por ejemplo, fotografías, íconos, gráficos, voz, video, animaciones 		<p>Verifique la lista de medios que deben estar disponibles y la evolución de las restricciones técnicas a ser utilizadas por los estudiantes</p>	<p>Formularios de incidentes relacionados con la falta de disponibilidad de los recursos multimedia</p>

4.3.4. Procesos de calidad relacionados con el rol de *Planificador de facilidad de uso*

criterio de calidad	Actividades	Comentarios	Compromiso	Indicador(es)
se elige el VLE de acuerdo a las necesidades	- Mapeo de habilidades y necesidad de que los alumnos desarrollen la interfaz del usuario		se evalúan varios VLE, y se comparan sus funcionalidades con las necesidades reales	todas las herramientas necesarias están disponibles dentro del VLE utilizado
el curso ODL aprovecha los recursos provistos por el VLE	- Planificación de la navegación y la intervención en el material de aprendizaje		Brindar a los diseñadores del curso toda la información y el asesoramiento acerca de la posibilidad que ofrece el VLE, antes de que se diseñe el curso Brindar a los usuarios finales (estudiantes, profesores, personal en general) toda la información y el asesoramiento acerca de la posibilidad que ofrece el VLE	el VLE se utiliza como una plataforma de aprendizaje, y no como un CMS (Sistema de Gestión de Contenido) Verifique la lista para comparar los recursos y las funcionalidades de las posibilidades ofrecidas por el VLE, con lo que ha planificado el diseñador del curso
el VLE funciona según lo esperado	- Prueba de facilidad de uso del material de aprendizaje	debe comprobarse cada funcionalidad del VLE	Se lleva a cabo una verificación periódica con la asistencia del personal del área técnica, y se envía una lista de recomendaciones (incluyendo un presupuesto) a la administración para la toma	Luego: no existen quejas en relación al funcionamiento del VLE

			de decisiones	
las mejoras incorporadas al curso reflejan las necesidades de los alumnos	- Mapeo de habilidades y de la necesidad de los alumnos para el desarrollo de la interfaz del usuario	los elementos tales como ejercicios, problemas, cuestionarios, etc., se alinean con el contenido del curso	probar y evaluar cada elemento del curso	Estadísticas acerca del uso efectivo por parte de los estudiantes de cada elemento del material del curso: número de estudiantes que lo utilizan, tiempo utilizado...
evaluar la calidad de las animaciones y sonidos	- Prueba de facilidad de uso del material de aprendizaje	las animaciones, así como los sonidos, deben ser inmediatamente reconocibles	probar y evaluar cada animación y sonido, en coordinación con los expertos en sonido y en animación	cuestionario posterior a la finalización del curso
se ofrecen conocimientos externos a los desarrolladores del curso	- Provisión de conocimientos externos a los desarrolladores del curso, si fuese necesario		Llevar un registro de las exigencias de los desarrolladores del curso, y de la forma en que se han cubierto estas exigencias	Las quejas de los desarrolladores del curso que no pudieron recibir conocimientos externos dentro de un período de tiempo establecido

5. Referencias

- [1] Proyecto e-Quality, Entregable 4.3, http://www.e-quality-eu.org/pdf/e-Quality_deliverable-4p3.pdf (2006).
- [2] Proyecto e-Quality, Entregable 2.2 - *A conceptual model for ODL Quality process (Modelo conceptual para el proceso de calidad de la ODL)*, http://www.e-quality-eu.org/pdf/e-Quality_deliverable-2p2.pdf (2004).
- [3] AFNOR, BP Z76-001, *Technologies de l'Information, Formation Ouverte et à Distance – Lignes directrices*, Association Française de Normalisation (Abril 2004).
- [4] ENQA, *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (Estándares y Pautas para el Control de Calidad en el Área de la Educación Superior Europea)*, Asociación Europea para el Control de Calidad de la Educación Superior, Helsinki (2005).