



**CONGRESO
IBEROAMERICANO**
DE CIENCIA, TECNOLOGÍA,
INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN

BUENOS AIRES, ARGENTINA
12, 13 Y 14 DE NOVIEMBRE 2014

**CONGRESSO
IBERO-AMERICANO**
DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO

BUENOS AIRES, ARGENTINA
12, 13 Y 14 DE NOVIEMBRE 2014

Modelo de calidad para propuestas de educación virtual

TRABALDO,S; MENDIZABAL,V.

Modelo de calidad para propuestas de educación virtual

Susana Trbaldo – Virginia Mendizábal

Net-Learning

strbaldo@net-learning.com.ar - vmendizabal@net-learning.com.ar

1- Introducción

Desde el año 2002, cuando la empresa Net-Learning se fundó hace ya más de 12 años, hemos desarrollado cursos y diplomados sobre diferentes temas relacionados con el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de propuestas de educación virtual.

Además, a lo largo de estos años hemos acompañado a un gran número de organizaciones en la ejecución de sus propios proyectos de educación virtual. Muchas de esas experiencias se encuentran relatadas en el libro “10 años de vivencias en la educación virtual”, publicado en ocasión de nuestro décimo aniversario.

Acreditados por esta experiencia y estimulados por nuestros graduados quienes nos convocan buscando nuestras recomendaciones para la mejora continua de sus propuestas, hemos desarrollado un modelo propio de evaluación de calidad para trayectos formativos online de instituciones de enseñanza, universidades, empresas o particulares.

Hablamos de calidad cuando las necesidades de formación son cubiertas y los objetivos alcanzados. Los siguientes cambios que se han producido en la educación en los últimos años nos obligan a repensar este concepto:

- Cada vez existen más instituciones educativas en el mercado, diferentes entre sí que dificultan establecer indicadores de calidad comunes.
- La sociedad exige a estas instituciones efectividad, y lo hace desde distintas perspectivas con sus subjetividades, particularidades y necesidades.
- La calidad educativa se asocia cada vez más en general al “saber hacer” y a la empleabilidad de los egresados.
- La formación ha pasado a ser una actividad constante y continua en las vidas de las personas.

Así, la educación virtual como modalidad de aprendizaje se ubica en este nuevo escenario con nuevas exigencias y para verificar su calidad se hace necesario un modelo que constituya una referencia para evaluar y mejorar. Nos acercaremos a los conceptos clave antes de presentar nuestro modelo.

2- Conceptos de los que partimos

Desde el año 2007, Net-Learning ofrece un curso online sobre Calidad y Certificación de la Educación Virtual. Este curso en manos del equipo Net-Learning de expertos internacionales implicó la realización de una gran investigación durante los últimos 7 años. Esa investigación brindó las bases teóricas para el modelo que presentamos en este trabajo.

A continuación, profundizaremos en los principales conceptos de ese marco de referencia.

¿Qué es la calidad?

Para comenzar, compartimos algunas definiciones sobre el concepto de calidad:

- Estándar, meta, serie de requisitos. La calidad es un objetivo alcanzable, un esfuerzo continuo a mejorar, más que un grado fijo de excelencia. Es un resultado.
- Forma de ser orientada a la mejora continua de los productos, bienes o servicios, sistemas y procesos del Modelo, con el propósito de crear valor para sus beneficiarios.
- Es cumplimiento de todos los requisitos solicitados ya sea de un producto y servicio en vías de satisfacer una necesidad tangible o no.
- Eficacia con que un producto cumple las expectativas del comprador.

Como podemos observar, son múltiples las definiciones y cada una se focaliza en elementos particulares.

En general notamos que aparecen en forma repetida en todas las definiciones algunos de los siguientes elementos: metas, requisitos, excelencia, necesidades, expectativas, mejora continua, beneficiarios / compradores / usuarios.

Calidad se trata de hacer las cosas bien, de una manera correcta y cumplir con los deseos del cliente de una manera óptima. Existe calidad cuando las necesidades son cubiertas y las esperanzas realizadas; el cliente está satisfecho y está dispuesto a pagar y volver a contratar a la misma empresa en otras ocasiones. Llegar a la calidad correcta se trata en primer lugar saber cuáles son las necesidades del cliente, que espera y después realizarlo.

La calidad es más que una definición o un propósito. Es necesario contar con un modelo que sirva de referencia para evaluar y mejorar, como se presenta en el gráfico N°1 a continuación:

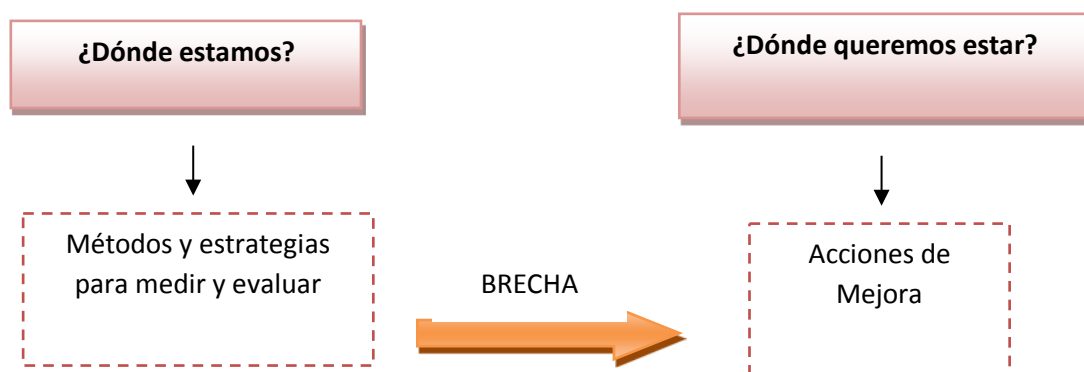


Gráfico N° 1

En síntesis es posible afirmar que la calidad es una forma de pensamiento en la que la excelencia rige las decisiones y actividades de cada uno de los integrantes de la organización, en función de lograr la satisfacción de los usuarios del servicio ofrecido.

La calidad en la formación virtual

Una formación virtual de calidad debe responder a unos requerimientos técnicos y metodológicos que satisfagan las necesidades de los usuarios, es decir que proporcione la posibilidad de consultar materiales didácticos de calidad –materiales que le aporten conocimientos y no solo información– y medios estables para comunicarse con los directores, tutores y/o profesores de los cursos.

En este sentido, la calidad de la formación virtual se relaciona con la gestión de tres tipos de procesos que se observan en el Gráfico N° 2 a continuación:

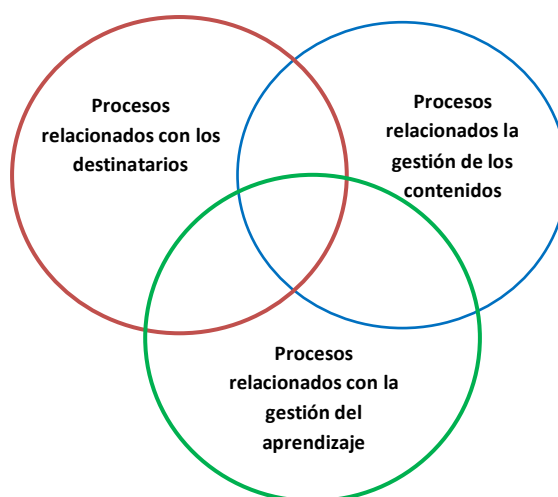


Gráfico N° 2

Procesos relacionados con los destinatarios

Desde la concepción de servicio centrado en el cliente, se requiere posicionar al destinatario, sus necesidades y expectativas, en primer lugar. No se trata sólo de contar con cursos bien diseñados, sino de prever todo el sistema de gestión de los procesos que relacionan al usuario con el conocimiento y el aprendizaje. En este sentido son tan importantes los materiales como:

- La claridad de la información que se brinda al usuario sobre los programas (duración, precios, requerimientos técnicos o académicos, sistemas de evaluación y acreditación, etc.).
- Información o formación previa requerida sobre el manejo de la plataforma educativa que se utilizará para impartir el curso.
- El seguimiento adecuado del participante en relación a recordatorios, actividades a realizar, fechas de entrega, formas de evaluación, resultados, participación.
- Procedimientos claros para el ingreso a la plataforma y el acceso a los materiales del curso.
- Personas o áreas de contacto para la resolución de inconvenientes o dudas que el participante pudiera tener.

Procesos relacionados con la gestión de los contenidos

Este aspecto se vincula con la calidad del diseño educativo de los materiales, la coherencia didáctica en relación a una propuesta didáctica que cuente con:

- Un buen equilibrio en cuanto a recursos para el aprendizaje
- Ayudas para el estudio
- Repertorio de actividades interesantes
- Recursos académicos consistentes
- Sistemas de auto evaluación y de evaluación
- Un uso adecuado de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas

El aseguramiento de la calidad en relación a este aspecto puede facilitarse mediante la confección de manuales o guías para el diseño de cursos virtuales y materiales de formación, que ofrecen formatos previos para la elaboración de los cursos. Al mismo tiempo, es posible contar con herramientas que permitan evaluar la consistencia, coherencia y calidad técnico pedagógica de los materiales.

Procesos relacionados con la gestión del aprendizaje

Este aspecto se relaciona con los procesos que facilitarán el acceso a los contenidos formativos, es decir: la plataforma y el grado de interactividad.

- Plataforma educativa: implica la elección del sistema que mejor se adapte a las necesidades y objetivos de la acción formativa, el modelo pedagógico elegido y las posibilidades técnicas de la plataforma.
- Grado de interactividad: en relación a los materiales (grado de interacción entre el contenido y el usuario, integración de recursos multimedia, nivel de complejidad gráfica); en relación a los agentes implicados en el proceso formativo (profesor, pares), frecuencia, oportunidad y consistencia del feedback.

La calidad como planteamiento estratégico

La calidad en los proyectos de educación virtual no debe ser el resultado de esfuerzos aislados, del accionar sobre temas en forma inconexa ni una cuestión que quede librada a la interpretación individual de cada miembro de la organización.

Por el contrario, debe ser fruto de un planteamiento estratégico, un plan que permita trabajar alineados de acuerdo con definiciones provenientes de la Dirección de la organización.

Como punto de partida para delinear ese plan, tendremos una clara definición de la Misión, la Visión y los Valores de la organización. Para delinear un Plan Estratégico será necesario tener además en cuenta la cultura organizacional y el análisis FODA (Fortalezas – Oportunidades – Debilidades – Amenazas).

El plan estratégico implica dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿De qué forma alcanzamos la Visión? Es una forma de que todos los involucrados sepan hacia dónde orientar los esfuerzos, cómo asignar recursos, qué tener en cuenta para tomar decisiones cada día en el contexto de su accionar.

Todo el proyecto de educación virtual y cada curso que se implemente deberán estar en concordancia con los planteamientos generales que se hayan adoptado en la institución.

Entre otras ayudará a responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué debe hacerse para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios?
- ¿Cuáles serán los mecanismos que se usarán para garantizar la calidad?
- ¿Qué parámetros serán fijados como aceptables?

En resumen el plan estratégico proporciona una aproximación estratégica y ordenada al desarrollo de todo proyecto de educación virtual. Se centra en identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios (alumnos / clientes) y necesidades del prestador (Universidad / Organización / Institución). Además, constituye la base para fijar objetivos coherentes con las prioridades estratégicas de la organización, considera las actividades necesarias para dar soporte a los productos o servicios de la educación virtual y permite conseguir una ventaja competitiva. Observamos una síntesis de estos conceptos en el Gráfico N° 3 a continuación:

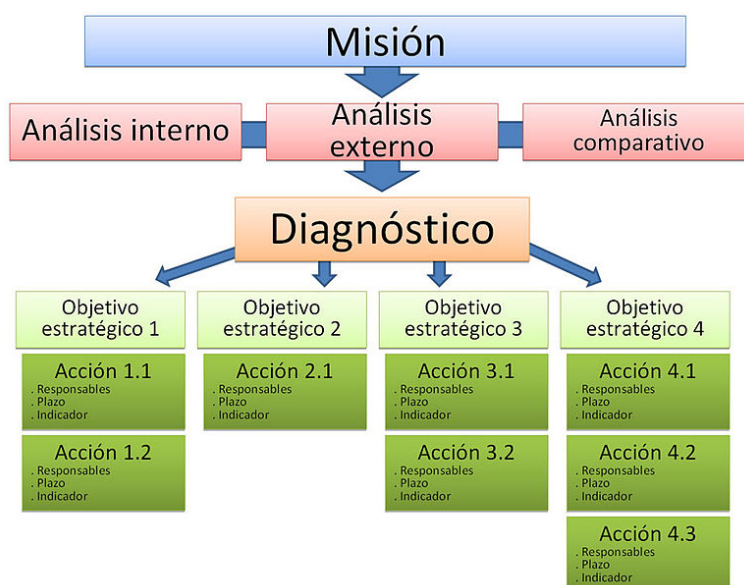


Gráfico N° 3

Un cambio de paradigma

El cambio de las dinámicas educativas que incorporan las TIC en sus procesos trae aparejado un cambio en el paradigma de su evaluación de la calidad. Por un lado la evaluación comienza a trascender las paredes de las instituciones y pasa a provenir muchas veces del exterior, de forma tal de reducir la subjetividad de los análisis. La calidad comienza a medirse cada vez más en relación con la utilidad que la formación brinda a las personas y a través de la comparación entre ofertas similares o con otros estándares.

El enfoque en la medición de la calidad se inclina hacia el “saber hacer”, es decir hacia la efectividad de las competencias alcanzadas por los estudiantes y, más aún, hacia su actualización continua.

De la mano de esta evolución del enfoque, cambian los mecanismos de evaluación y medición.¹

La evaluación como proceso

Según Pilar Pavón, Dolores Pérez y Lafuente Varela² la evaluación es un proceso que permite la recolección y el análisis de información relevante en que apoyar juicios de valor sobre el objeto evaluado. Éstos se utilizarán para reconducir, si fuera necesario, las situaciones que puedan mejorarse y para una posterior toma de decisiones sobre calificación y certificación.

No se debe confundir evaluación con calificación ya que esto es sólo un aspecto más de todo el proceso evaluativo, está relacionada con la valoración o notas finales y tiene intenciones exclusivamente acreditativas.

¹RAMA,C. y DOMINGUEZ GRANDA, J.B. (2011). “El aseguramiento de la Calidad de la Educación Virtual”. Perú.Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.Observatorio de la Educación Virtual de América Latina y el Caribe de Virtual Educa. Editorial Gráfica Real.

²PAVON, P. PEREZ,D. LAFUENTE VARELA. “La evaluación en los cursos online”. España.UOC.Departamento Pedagógico del Instituto de Formación.Centro Virtual Cervantes.

Entendemos la evaluación como un proceso continuo y planificado donde deben quedar especificadas cinco cuestiones:

- Para qué evaluar
- Qué evaluar
- Cuándo evaluar
- Quiénes evalúan
- Cómo evaluar

En suma, evaluamos para:

- Identificar los puntos fuertes y débiles de la formación virtual y de esta forma promover acciones que ayuden a incrementar la calidad del proceso.
- Facilitar información objetiva y fiable sobre la calidad alcanzada a todos los agentes implicados.

El proceso de evaluación comprende los siguientes elementos³:

- Búsqueda de indicios o información: la recopilación sistemática y planificada de aquellas competencias o elementos que son objeto de nuestra evaluación.
- Formas de registro o análisis: se refiere a la observancia de los diversos instrumentos de registro y técnicas de análisis para los mencionados indicios, conformando así un conjunto de información que permitirá llevar a cabo la tarea evaluativa.
- Criterios de evaluación: los elementos a partir de los cuáles se puede realizar la comparación respecto al objeto de evaluación o poner de relieve sus características o cualidades. Esta fase del proceso representa el punto crucial donde descansa la dinámica y relevancia de la evaluación. Desde luego, se trata de un momento de discusión.
- Juicios de valor: un elemento crucial para orientar la evaluación hacia una perspectiva de explicación y no de descripción puesto que articula y da sentido al objeto y a los componentes del proceso de evaluación.
- Toma de decisiones: es un elemento crucial y significativo del proceso de evaluación, que implica que todo objeto susceptible de ser evaluado trae consigo una modificación potencial como influencia de la acción evaluativa. Esto es, se evalúa en función de tomar decisiones que modifiquen en algún sentido un objeto, proceso o fenómeno.

Variables - estándares - indicadores

³JURADO GARCIA, D. ALFARO LEMUS, D. (2005). "Evaluación terminal de cursos en línea". Virtual Educa.

Para medir la calidad es importante saber qué medir y cómo ponderar lo que se mide.

Cuando hablamos de qué medir nos referimos a las variables. Es una característica que expresa el atributo de calidad de un programa que se requiere evaluar. Debe ser medible cuali o cuantitativamente.

Una vez identificadas las variables que vamos a considerar en nuestro modelo de evaluación, debemos establecer un estándar. Es el nivel o grado que debe alcanzar esa variable para ser considerada aceptable.

Hasta aquí ya sabemos qué medir y cuánto queremos alcanzar. Lo que falta es saber qué debe ser observado para verificar si alcanza o no ese estándar: los indicadores.

La definición de indicadores facilita la medición y comparación de lo medido.

Un indicador puede ser definido como “herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos (...) son medidas verificables de cambio o resultado (...) diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso (...) con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo (...) productos y alcanzando objetivos”.⁴

Otra manera de definir indicador es la magnitud operativa que permite identificar el cumplimiento de estándares.

Los indicadores son útiles porque permiten evaluar, dar seguimiento y predecir tendencias de los procesos que se están analizando. Para que cumplan con esta finalidad, los indicadores deben considerar algunas características:

- Estar inscritos en un marco teórico o conceptual, que permita asociarse firmemente con el evento se pretende evaluar.
- Ser específicos, es decir, estar vinculados con los fenómenos sobre los que se pretende actuar.
- Ser claros y explícitos, de tal forma que su nombre sea suficiente para entender de qué se trata.
- Estar disponibles para varios años, con el fin de que se pueda observar el comportamiento del fenómeno a través del tiempo.
- Deben ser relevantes y oportunos, facilitando una descripción clara de la situación actual y permitiendo establecer metas y convertirlas en acciones.

⁴MONDRAGÓN PÉREZ, R. (2002). *¿Qué son los indicadores?* Revista de información y análisis num. 19. [en línea] México: INEGI [Fecha de consulta: 14/0/14]

- Técnicamente deben ser sólidos, es decir, válidos, confiables y comparables, así como factibles en términos de que su medición tenga un costo razonable.

Los indicadores pueden enunciarse como preguntas orientadoras o checklist que hacen perceptible el grado de calidad alcanzado.

Dos grandes enfoques

Existen dos grandes enfoques para la evaluación de la calidad de la Educación Virtual.

- Enfoque de evaluación parcial

Proceso que permite recoger y analizar información relevante para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados para el programa, extraer conclusiones y tomar decisiones respecto de la mejora en términos de pertinencia, rendimiento, éxito, así como tomar decisiones sobre calificación y certificación. En este tipo de enfoque la evaluación se focaliza en los elementos considerados de mayor impacto dentro de una propuesta de educación virtual, por ejemplo los materiales, las actividades, la plataforma o la relación costo – beneficio.

- Enfoque de evaluación global

Considera el conjunto total de los elementos que intervienen en una solución de educación virtual y se distinguen dos grandes tendencias:

- Sistemas centrados en modelos y normas de calidad.

Se trata de un enfoque sistémico, orientado al paradigma de la complejidad y al concepto de mejora continua.

- Sistemas basados en la práctica del benchmarking.

La calidad se logra a partir de la comparación con otros centros referentes en excelencia, a partir de la definición de herramientas e indicadores que permiten observar, medir y comparar.

No existe entonces un único camino para evaluar la calidad de las propuestas de educación virtual. Veamos algunas de las razones que nos llevan a elegir uno u otro modelo:

- recursos disponibles para aplicar a la evaluación de la calidad
- tiempo disponible para realizar la evaluación
- complejidad de la propuesta a evaluar

- competencias de los evaluadores
- posibilidad de implementar las recomendaciones
- necesidad de acreditar o certificar
- consenso en la organización sobre validez del enfoque

3- Nuestra propuesta

El Sello Net-Learning de Calidad en Educación Virtual se trata de un modelo de evaluación parcial ya que comprende la auditoría del trayecto formativo aplicando un modelo propio de criterios de revisión de calidad de la propuesta de educación virtual, elaborado e implementado por parte de profesionales con amplia experiencia en el sector y la garantía que brinda nuestra trayectoria.

Nuestro modelo de evaluación incluye seis áreas de análisis consideradas por Net-Learning los aspectos básicos a evaluar para garantizar la calidad del trayecto formativo online:

- **Diseño instruccional**
En este contexto entendemos por diseño instruccional los procesos de planificación, preparación y el diseño de los recursos y ambientes necesarios para que se lleve a cabo el aprendizaje.
- **Tutoría**
Sea cual sea el escenario formativo, entendemos que el rol del / los tutores resulta un componente fundamental en la acción formativa. Se adapta la evaluación de esta área al diseño particular de cada acción formativa.
- **Material didáctico**
Uno de los aspectos clave de cualquier propuesta de formación virtual a evaluar son los materiales y recursos sobre los que se desarrollan los contenidos y las consignas de actividades propuestas. Particularmente en la formación virtual adquieren una especial relevancia pues constituyen el recurso por excelencia para la transmisión de los contenidos.
- **Ambiente virtual**
Entendemos como ambiente virtual de aprendizaje el entorno donde se ubican los recursos didácticos y se producen las interacciones para lograr el aprendizaje. Ese ambiente no se limita al marco de una plataforma educativa o aula virtual y puede incluir redes sociales abiertas o cerradas u otros espacios del sistema que ayuda al participante a tomar el control y gestión de su propio aprendizaje (PLE).
- **Soporte, apoyo y gestión administrativa**

Si bien el alcance de la certificación se circunscribe a una acción formativa en particular, se observarán aquellas variables que impactan directamente en el desarrollo de dicha acción. El objetivo es garantizar que existan los mínimos requerimientos en relación con estructura organizativa y de gestión.

➤ Valoración de los resultados

La implantación de una solución e-learning requiere una inversión que se justifica si existe un retorno en función del propósito para el que fue concebida.

Los beneficios no siempre se miden en términos económicos, sino que pueden ser otras variables intangibles.

Para cada área se definen las variables de mayor impacto y para cada variable una serie de indicadores a verificar. Resumiendo la estructura del Modelo es:

AREAS – VARIABLES – INDICADORES

En este caso los indicadores se verifican en forma de pregunta con respuestas posibles SI – NO. Es decir, se usa una escala dicotómica con dos opciones, en nuestro caso es cualitativa (medimos presencia o ausencia de un atributo). En el manual de auditoría los evaluadores tienen instrucciones muy minuciosas sobre los requerimientos para categorizar como SI – NO y también un listado sobre las fuentes sugeridas para relevar los indicadores.

Para ayudar a las organizaciones a realizar una suerte de autoevaluación, hemos seleccionado 13 indicadores considerados de alto impacto sobre un total de 180 que incluye el modelo completo. De ese modo cada organización puede obtener por sí misma un panorama preliminar sobre la calidad de su propuesta. Incluimos aquí esa selección a modo de ejemplo:

1. ¿Se encuentran definidos los objetivos del curso?
2. ¿La secuencia de estudio y actividades permite lograr los objetivos propuestos?
3. ¿Los contenidos están estructurados en módulos o unidades lógicas que faciliten su abordaje?
4. ¿Las actividades son pertinentes para alcanzar los objetivos?
5. ¿El participante puede realizar un seguimiento de sus logros a lo largo del trayecto formativo?
6. ¿Los materiales son adecuados al perfil de los destinatarios?
7. ¿Los materiales son interactivos promoviendo la participación del estudiante?
8. ¿Es la navegación del ambiente intuitiva?
9. ¿Cuenta el participante con un espacio para consultas generales o de orientación en el curso?
10. ¿El participante recibe la información de acceso en tiempo y forma?
11. ¿El participante recibe el certificado del trayecto formativo en tiempo y forma?
12. ¿El participante tiene la posibilidad de completar una encuesta de la evaluación del trayecto formativo?
13. ¿Los participantes manifiestan haber alcanzado sus expectativas sobre el trayecto formativo?

El otorgamiento del sello implica no solo la evaluación de las variables e indicadores que se incluyen en el modelo, sino que se contemplan los comentarios y observaciones del equipo evaluador en la revisión, así como el seguimiento de las recomendaciones que surjan de la etapa Auditoría de calidad.

En el Gráfico N° 4 que se muestra a continuación se observa el proceso de mejora continua en relación con la acción formativa y las áreas definidas.



Gráfico N° 4

A través del sello la organización podrá garantizar a sus clientes la calidad de su oferta de educación virtual de acuerdo con los criterios aplicados por Net-Learning, marca ampliamente reconocida en el sector. También refleja su decisión por la mejora continua y el compromiso con la satisfacción de los clientes.

Cómo se obtiene

En el Gráfico N° 5 se observan los pasos para su obtención:

Solicitud y definición del alcance
Auditoría de calidad
Entrega de informe con recomendaciones
Auditoría de certificación
Otorgamiento del sello

Gráfico N° 5

1. Se solicita el servicio a través del formulario disponible la página web de Net-Learning. Desde Net-Learning se contacta al solicitante para juntos delimitar el alcance de la certificación y preparar una propuesta de trabajo. El modelo se adaptará y se documentará en esta etapa al tipo de organización y características del trayecto formativo a certificar (universidad, empresa, trayecto formativos abiertos, etc.). En función de esa adecuación, es posible que en algunos casos se otorgue mayor peso a la evaluación de ciertas variables que a otras. Durante esta etapa se establecerán evidencias mínimas a recabar en cada bloque de variables para evitar subjetividades y garantizar el resultado del proceso de evaluación. La propuesta de trabajo incluye un cronograma. El tiempo se define más exactamente en la etapa 1 que acabamos de describir, pero una métrica aproximada es que la duración estimada del proceso para un trayecto formativo de 40 hs de estudio es aproximadamente de 6 semanas.
2. Nuestro equipo lleva adelante la Auditoría de calidad de acuerdo con la propuesta de trabajo y cronograma definidos. Esta etapa es el centro del proceso y la que más tiempo lleva. ¿Qué se hace en esta etapa? A modo de ejemplo podemos citar: visitas al cliente y reuniones virtuales, recopilación de documentación, relevamiento online del entorno virtual, administración de encuestas online, etc. Si la auditoría es realizada por varios revisores (mínimamente se realiza de a pares), éstos comparten los documentos de trabajo y mantener reuniones de avance periódicas pues es necesario correlacionar la evaluación de algunas variables. El equipo de evaluadores registrará "No aplica" en todas aquellas variables o indicadores que no sean pertinentes y agregará una aclaración en el campo Comentarios. En general se

define un interlocutor responsable en la organización auditada que coordina y reúne información, pero participan muchos actores. En general podemos citar: Tutores / Coordinadores pedagógicos, RR HH / Capacitación, Administración, Tecnología, Dirección, participantes, etc. Todos ellos tienen información importante a proporcionar.

3. Como resultado del proceso de evaluación se comparte con la organización un **Informe** con las recomendaciones de mejora. Las recomendaciones tienen dos categorías: Auditables (formarán parte de la auditoría de certificación y su ajuste impacta en el otorgamiento del sello) y De mejora (se incluyen como sugerencias de mejora y no volverán a ser auditadas). El informe que se entrega tiene una estructura pre-establecida que permite ordenar la información del análisis y las conclusiones. Se redacta primero un informe preliminar que se revisa en una reunión de cierre con el interlocutor de la organización para compartir las conclusiones y luego se realiza la presentación formal por escrito. Esa reunión previa es clave, porque a veces permite obtener una información adicional o aclarar algún punto y hacer un último ajuste al Informe. Es muy importante el valor de todo el proceso reflexivo que se genera al ir revisando los indicadores con cada uno de los involucrados en el proceso. Muchas variables se relacionan entre sí y esos vínculos se ven en este proceso. Antes del informe ya se genera un activo muy importante fruto de ese intercambio.
4. En una nueva fecha se realiza la Auditoría de certificación para evaluar la implementación de las recomendaciones realizadas. En la Auditoría de certificación la metodología de revisión es la misma que la descrita en Auditoría de Calidad, aunque en esta oportunidad se focaliza la evaluación en los puntos incluidos en el apartado Recomendaciones del Informe y específicamente en las Recomendaciones auditables. El informe en esta oportunidad incluye un detalle del resultado de la verificación de cada recomendación y el resultado final que define si se otorga el sello, su validez y las condiciones para su utilización.
5. Finalmente la organización está en condiciones de obtener el Sello y mostrar a sus alumnos / clientes su compromiso con la Calidad. La vigencia de la certificación es anual y debe ser revalidada al cabo de ese período. Al cumplirse el año para revalidarlo se realiza una nueva auditoría. Este proceso es más breve que el original donde se hizo el análisis completo.

Bibliografía

GARCIA ARETIO, L. RUIZ CORBELLA, M. DOMÍNGUEZ FIGAREDO, D.(2007). “La calidad y la evaluación en los procesos de enseñanza y aprendizaje digitales.”En De la educación a distancia a la educación virtual (pp. 245-281). Barcelona: Editorial Ariel, S.A.

JURADO GARCIA, D. ALFARO LEMUS, D. (2005). “Evaluación terminal de cursos en línea”. Virtual Educa.

MONDRAGÓN PÉREZ, R. (2002). *¿Qué son los indicadores?* Revista de información y análisis num. 19. [en línea] México: INEGI [Fecha de consulta: 14/0/14]

PAVON, P. PÉREZ y LAFUENTE VARELA, D. “La evaluación en los cursos online”. La formación virtual en el nuevo milenio. España. UOC. Departamento Pedagógico del Instituto de Formación. Centro Virtual Cervantes.

RAMA, C. y DOMINGUEZ GRANDA, J.B. (2011). “El aseguramiento de la Calidad de la Educación Virtual”. Perú. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Observatorio de la Educación Virtual de América Latina y el Caribe de Virtual Educa. Editorial Gráfica Real.

RUBIO, M. J. (2003). “*Enfoques y modelos de evaluación del e-learning*”. [en línea] RELIEVE, v. 9, n. 2, p. 101-120. España. Universidad de Valencia. [Fecha de consulta: 14/0/14]

TRABALDO, S. [et.al.] (2012) “*10 años de vivencias en educación virtual*”. [en línea] Buenos Aires: Net-Learning. [Fecha de consulta: 14/0/14]