

UNE 66181 – LA CALIDAD EN LA FORMACION VIRTUAL - INTRODUCCION –



Tomas ORBEA CELAYA
Director General de FUNDIBEQ
Coordinador del Grupo Normalizador
que ha elaborado la UNE 66181 de
Calidad en la Formación Virtual

JORNADA ORGANIZADA POR



AENOR

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo – 4 de Marzo de 2008

EL PROYECTO DE NORMA UNE 66181 DE CALIDAD EN LA FORMACION VIRTUAL

OBJETIVOS DEL DOCUMENTO:

- ASEGURAR QUE LOS CLIENTES, USUARIOS Y ALUMNOS DE LA FORMACION VIRTUAL, PUEDAN SELECCIONAR LA OFERTA FORMATIVA QUE MEJOR SE ADAPTE A SUS NECESIDADES, Y CON ELLO DISMINUIR LA BRECHA ENTRE SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS, Y SU NIVEL DE SATISFACCION.
- MEJORAR LA CREDIBILIDAD Y FIABILIDAD DEL MERCADO DE LA FORMACION VIRTUAL

¿CUANDO SE PUBLICARÁ?

EL PROYECTO DE NORMA ESTA EN FASE DE VALIDACIÓN Y ESTARÁ A DISPOSICION PUBLICA EN AENOR DESDE SU PUBLICACION EN EL BOE QUE SE PREVÉ PARA ABRIL/2008. LA NORMA APROBADA ESTARÁ DISPONIBLE PARA TODO EL PUBLICO A PARTIR DE MAYO-2008 PREVISIBLEMENTE.

EL PROYECTO DE NORMA UNE 66181 DE CALIDAD EN LA FORMACION VIRTUAL

¿QUIEN PARTICIPA EN LA ELABORACION DE LA NORMA?

LA NORMA SE HA DESARROLLADO POR EL GRUPO DE TRABAJO "GT11" DEL COMITÉ DE NORMALIZACIÓN 66 DE AENOR

EL GRUPO HA SIDO LIDERADO POR Tomas ORBEA de FUNDIBEQ, y ENTRE OTRAS INSTITUCIONES PARTICIPAN LAS SIGUIENTES:

Virtual Educa, MITYC, Gobierno de Aragón, AEDIPE (Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas), **MAPFRE, IAT** (Instituto Andaluz de Tecnología), **IDI** - Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears Cap d'àrea de qualitat i innovació, **UNED, BURKE, EOI** – Escuela de Negocios, **SM** Grupo Editorial, **CEDET** (Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico), **CLECE, Red.es** Dirección de Sociedad Digital, E.T.S. de Ingeniería Informática **Universidad de Alcalá**, **DIIEC / ETSII, Universidad del País Vasco, Matchmind, S.L., AENOR, AEC, Tetrapack Hispania.....**

ADEMAS OTRAS INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES DE VARIOS PAISES SE HAN MOSTRADO INTERESADAS EN PARTICIPAR EN ESTA INICIATIVA.

¿QUÉ es AENOR ?

Como organismo de normalización

- MULTISECTORIAL
- MIEMBRO ESPAÑOL DE LOS ORGANISMOS DE NORMALIZACIÓN:
 - INTERNACIONALES (ISO / IEC / ITU)
 - EUROPEOS (CEN / CENELEC / ETSI)
 - AMERICANOS (COPANT)
- MÁS DE 25 000 NORMAS UNE EN CATÁLOGO
- MÁS DE 180 CTN
- 1 700 NUEVAS NORMAS CADA AÑO

¿QUÉ es una Norma?

- ✓ Especificación técnica
- ✓ Voluntaria
- ✓ Accesible al público
- ✓ Elaborada por consenso
- ✓ Aprobada por un organismo reconocido
- ✓ Participación de todas las partes interesadas

LA FORMACION VIRTUAL – UN NUEVO ESCENARIO QUE REQUIERE NUEVAS HERRAMIENTAS

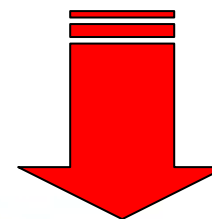
- En España más del 10 % de la formación es virtual o mixta
- Crecimiento del 30% anual
- Peligros potenciales de desprotección
- Nuevos colectivos (emigrantes)
- Necesidad de una norma

LA FORMACIÓN VIRTUAL

- FUENTES DE SUMINISTRO DESCONOCIDAS.
- TECNOLOGIA POCO CONOCIDA
- PAGO POR INTERNET
- DESAJUSTES ENTRE OFERTA Y NECESIDADES
- CALIDAD DE LOS CONTENIDOS
- ADECUACION DEL SERVICIO
- HOMOLOGACION DE TITULACIONES
- ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



**INCERTIDUMBRE
DESCONFIANZA**



LIMITACION DEL MERCADO

NUEVAS OPORTUNIDADES

“CALIDAD ES LA PERCEPCION DE LOS CLIENTES Y ALUMNOS SOBRE SU GRADO DE SATISFACCION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS”

NORMA UNE 66181 – OBJETIVOS Y CLAVES






- **FORMACION NO REGLADA**
- **DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CLIENTE**
- **PRETENDE MINIMIZAR LA BRECHA ENTRE LAS EXPECTATIVAS Y LA REALIDAD Y AUMENTAR LA TRANSPARENCIA Y LA CONFIANZA EN EL MERCADO DE LA FORMACION VIRTUAL**
- **AUTOFORMACION, TELEFORMACION Y FORMACION MIXTA**

FACTORES DE SATISFACCIÓN Y NIVELES DE CALIDAD

- INFORMACIÓN GENERAL
MÍNIMA
- EMPLEABILIDAD
- FACILIDAD DE ASIMILACIÓN
- ACCESIBILIDAD

NORMA UNE 66181 – MARCO CONCEPTUAL

FACTORES DE SATISFACCIÓN Y NIVELES DE CALIDAD

1 - INICIAL	2 – BÁSICO (nivel 1+...) Además de todo lo del nivel 1 cumple lo siguiente	3 – BUENO (nivel 2+...) Además de todo lo del nivel 2 cumple lo siguiente	4 – MUY BUENO (nivel 3+...) Además de todo lo del nivel 3 cumple lo siguiente	5 – EXCELENTE (NIVEL 4+...) Además de todo lo del nivel 4 cumple lo siguiente
				

Norma UNE 66181 -

**Comité Técnico de Normalización
AEN/CTN 66
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LA
CONFORMIDAD**

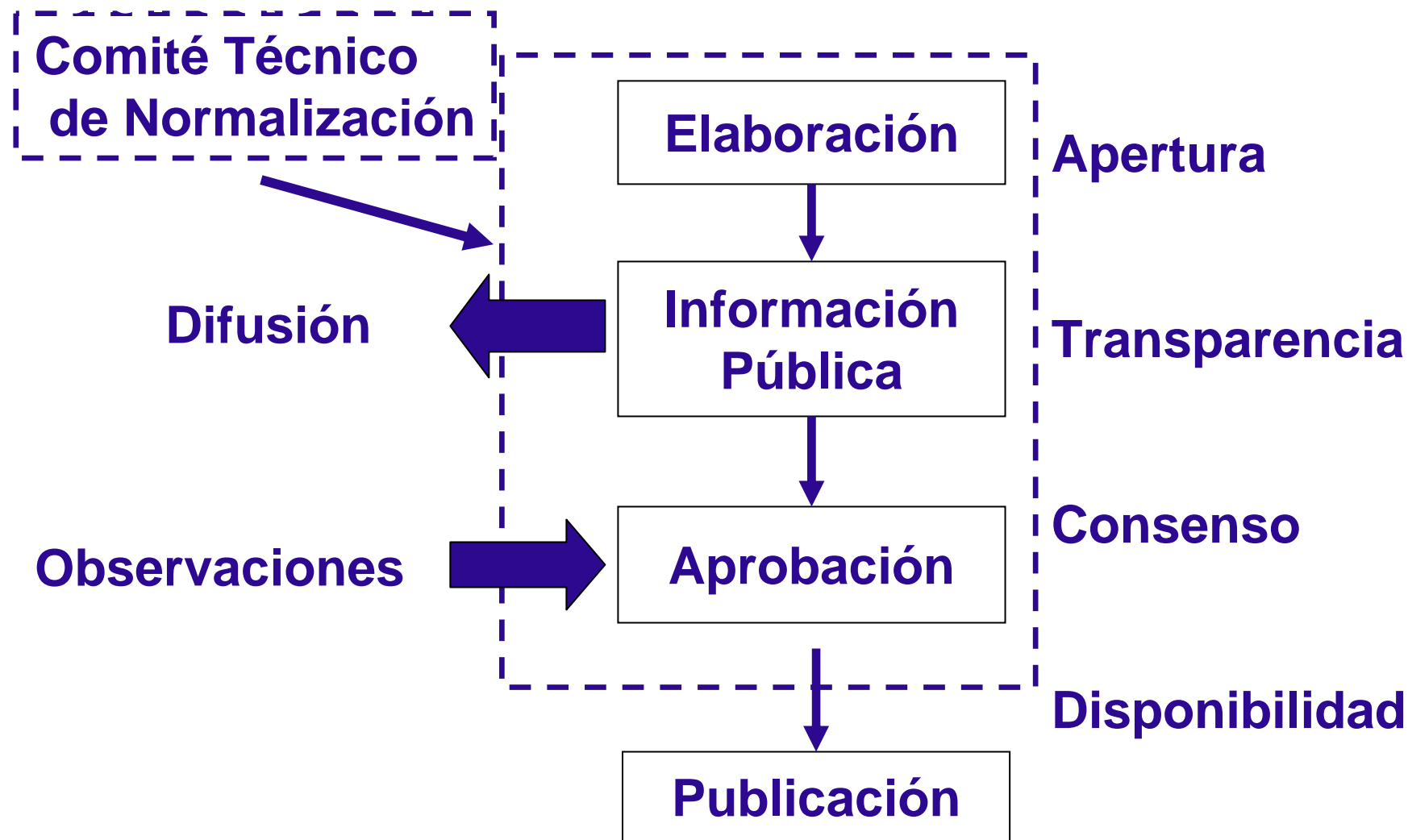


**Subcomité
AEN/CTN 66/SC 1 SISTEMAS DE
GESTIÓN**



**Grupo de Trabajo
AEN/CTN 66 /SC 1/GT 11 Calidad en la
formación virtual**

Norma UNE 66181 -



Beneficios de la normalización



AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

UNE 66181 – CALIDAD EN LA FORMACION VIRTUAL

LA INFORMACION AL CLIENTE Y AL ALUMNO

RESPONDE A LA PREGUNTA:
¿CUALES SON LOS
PARAMETROS DE MEDIDA PARA
VALORAR EL NIVEL DE CALIDAD
DE LA FORMACION VIRTUAL?

UNE 66181 – CALIDAD EN LA FORMACION VIRTUAL LA INFORMACION AL CLIENTE Y AL ALUMNO




Formación virtual: Formación basada en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y que fundamentalmente es no presencial.

- Autoformación: formación virtual sin tutorización, basada en el autoaprendizaje.
- Teleformación o formación en línea: formación virtual con tutorización.
- Formación Mixta: formación virtual que contiene sesiones presenciales.

INFORMACIÓN GENERAL MINIMA A FACILITAR POR EL SUMINISTRADOR (1 de 2)

- Nombre o descripción de la acción formativa, forma de contacto y coste
- Objetivos de la acción formativa expresados de forma razonablemente clara
- Tipo de formación: autoformación, teleformación o formación mixta.
- Formación necesaria para acceder con éxito al curso
- Dedicación necesaria por parte del alumno, incluyendo tanto el tiempo de estudio como el de tutoría
- Hardware necesario y periféricos asociados (si los hay)
- Software necesario: programas informáticos necesarios

INFORMACIÓN GENERAL MINIMA A FACILITAR POR EL SUMINISTRADOR (2 de 2)

FACTOR DE CALIDAD UNE 66181	NIVEL	OBSERVACIONES
.EMPLEABILIDAD		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
.FACILIDAD DE ASIMILACION		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
.ACCESIBILIDAD		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX

Conclusiones

- LA INFORMACION SERVIRÁ PARA QUE LOS COMPRADORES Y USUARIOS PUEDAN SELECCIONAR LAS ACCIONES FORMATIVAS QUE MEJOR SE ADAPTEN A SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS, Y PARA QUE LOS SUMINISTRADORES PUEDAN MEJORAR LA OFERTA FORMATIVA
- SE PRETENDE TAMBIEN QUE EL MERCADO DE LA FORMACION VIRTUAL GANE EN FIABILIDAD Y CREDIBILIDAD



La importancia de la *Empleabilidad* en la Calidad de la Enseñanza Virtual

José Ramón Hilera González





Programa

1. Concepto de EMPLEABILIDAD
2. Factores clave para mejorar la EMPLEABILIDAD
3. Niveles de empleabilidad según el proyecto de norma UNE 66181 “Calidad en la formación virtual”

Concepto de “Empleabilidad”

- Capacidad de un individuo para integrarse en el mercado laboral o mejorar su condición laboral actual
- La empleabilidad de un individuo puede mejorar a través de acciones formativas
 - ✓ *En el caso de la formación virtual, ésta favorece la empleabilidad por el hecho de que el alumno adquiere habilidades relacionadas con las TICs, además de las propias de cada acción formativa*
- El objetivo de la norma UNE 66181 es ofrecer un modelo de referencia para valorar el impacto de una acción formativa en la empleabilidad de los alumnos

Factores clave para mejorar la Empleabilidad






- **Demanda del mercado**

- ✓ Necesidad de las organizaciones de contar con personal cualificado en determinadas áreas, lo que se materializa en el volumen de ofertas de empleo existentes en el mercado laboral.

- **Reconocimiento de la formación**

- ✓ Grado de aceptación y de prestigio que posee la formación de un suministrador específico
 - ❑ Reconocimiento de la formación por las autoridades
 - ❑ Reconocimiento de la formación por el mercado laboral

Niveles de empleabilidad según el proyecto de norma UNE 66181

NIVEL (Los niveles son acumulativos) PARAMETROS A VALORAR	1 - INICIAL 	2 – BÁSICO (NIVEL 1+...) 	3 - BUENO (NIVEL 2+...) 	4 – MUY BUENO (NIVEL 3+...) 	5 – EXCELENTE (NIVEL 4+...) 
DEMANDA DEL MERCADO: tiene relación con la cantidad de ofertas de empleo en el mercado laboral	La demanda del mercado para la formación ofertada es desconocida o muy pequeña	El suministrador reconoce que existe una importante demanda en el mercado pero no posee indicadores de inserción laboral ni posee un análisis de mercado que avale la existencia de la citada demanda	La formación ofertada es la respuesta a una importante necesidad identificada en un estudio de mercado o existen indicadores que avalan una posible inserción laboral o mejora de la situación actual.	Existe algún tipo de compromiso de contratación o de prácticas para al menos una parte (más del 30%) de los egresados o existen indicadores que avalan una inserción laboral o mejora de la situación actual de al menos una gran parte (más del 30%) de los egresados. (1)	Existe un compromiso firme de contratación o de prácticas para la mayoría (más del 50%) de los egresados o existen indicadores que avalan una inserción laboral o mejora de la situación actual de la mayoría (más del 50%) de los egresados
RECONOCIMIENTO DE LA FORMACION: tiene relación con el grado de aceptación y de prestigio que posee la formación de un suministrador específico, por el mercado laboral	No se expide ningún diploma ni certificado	Los alumnos reciben un diploma de asistencia	Se otorga un certificado para aquellos alumnos que superan un examen de evaluación de los conocimientos adquiridos	El certificado de conocimientos es oficial o acreditado por el empleador	El título o diploma alcanzado posee un prestigio internacional de cara a los empleadores (no sólo validez)

Niveles de empleabilidad (Casos particulares)

- Nivel mínimo 2
 - ✓ Acciones formativas transversales (idiomas, etc.), se considera sólo el “Reconocimiento de la Formación”
- Nivel mínimo 3
 - ✓ Acciones formativas de cualificaciones profesionales (carnet de manipulador, electricista, etc.)
- Nivel mínimo 4
 - ✓ Acciones formativas bajo demanda (cursos solicitados por los empleadores, “in company”, etc.) , se considera sólo el “Reconocimiento de la Formación”
 - ✓ Cuando no existan indicadores de inserción laboral, pero posea el nivel 5 de acuerdo al “Reconocimiento de la Formación”



Conclusiones

- La información sobre el nivel de impacto de una acción formativa en la empleabilidad del alumno es un factor crítico para la satisfacción de los clientes.
- Es muy difícil valorar este impacto. Esta norma ofrece un modelo basado en dos factores clave y cinco niveles de valoración, para servir de referencia a suministradores y clientes, al comparar la calidad de ofertas formativas, desde el punto de vista de la empleabilidad.

La importancia de la *Facilidad de asimilación* en la Calidad de la Formación Virtual

Emigdio Rivera Rivera

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

Programa

- Descripción de FACILIDAD DE ASIMILACIÓN
- Factores clave para mejorar la FACILIDAD DE ASIMILACIÓN
- Niveles de facilidad de asimilación según el proyecto de norma UNE 66181 “Calidad en la formación virtual”



Descripción de Facilidad de Asimilación

- La facilidad de asimilación simboliza el nivel de interactividad y tutorización de la acción formativa.
- El impacto final es la mejor asimilación de contenidos por parte del alumno, la motivación de los alumnos y, con ello, su permanencia.
- El objetivo de la norma UNE 66181 es ofrecer un modelo de referencia para valorar la facilidad de asimilación de los contenidos por parte de los alumnos.



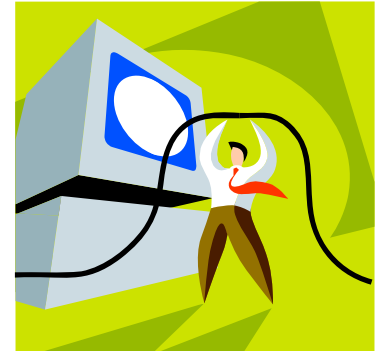
Factores para evaluar la facilidad de asimilación: Interactividad

- La interactividad está relacionada con el tipo de diálogo que se establece entre el programa informático y el usuario.
- La interacción se puede concretar en la posibilidad de realizar trabajos en grupo, intercambiar experiencias y proporcionar el apoyo necesario.
- La participación del alumno en el descubrimiento de los contenidos es definitiva, ya que deberá interactuar con los mismos para ver la información.

Factores para evaluar la facilidad de asimilación: Interactividad (II)

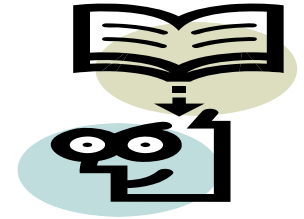
Los parámetros que definen la interactividad son:

1. Medios utilizados.
2. Materiales y documentación.
3. Aplicación práctica.
4. Sistema de evaluación – alumnos.
5. Sistema de evaluación – programa.
6. Itinerario del programa.



Factores para evaluar la facilidad de asimilación: Tutorización

- El tutor es un facilitador que actúa como asesor, organizador o moderador para cubrir los objetivos del curso y motivar al alumno.
- Los aspectos clave de la tutorización son:
 1. La capacidad de interactividad y comunicación.
 2. Las funciones académica y organizativa.
 3. Competencias: Técnicas, pedagógicas y socio-comunicativas.
 4. La contribución al diseño de actividades participativas.
- Retroalimentación como medio para dinamizar el aula y controlar la labor de los tutores de contenidos.



Niveles de facilidad de asimilación según el proyecto de norma UNE 66181

NIVEL (Los niveles son acumulativos)	1 - INICIAL ★☆☆☆☆	2 – BÁSICO (nivel 1+...) ★★☆☆☆	3 – BUENO (nivel 2+...) ★★★☆☆	4 – MUY BUENO (nivel 3+...) ★★★★☆	5 – EXCELENTE (nivel 4+...) ★★★★★
Interactividad	El nivel de facilidad de asimilación es desconocido o está limitado a la lectura de textos de tipo “plano” o imágenes sin apenas interactividad.	Además de lo anterior satisface todos los requisitos siguientes: -Plataforma de teleformación animada - La formación contiene animaciones de audio o video. -Los cursos disponen de guía de orientación al alumno para el uso de la plataforma virtual.	Además de lo anterior satisface todos los requisitos siguientes: - Interactividad-tutor-alumno-alumno. - Guía didáctica de contenidos - La formación se reanuda en el punto donde se dejó la sesión anterior - Existen ejercicios prácticos. - El alumno establece su itinerario formativo.	Además de lo anterior satisface todos los requisitos siguientes: Los cursos contienen: -Programación y temporalización en tiempo y en línea (síncrono). -Videoconferencias, buzón y blogs de alumnos. -Simulaciones y ejercicios prácticos propuestos.	Además de lo anterior satisface todos los requisitos siguientes: Los contenidos poseen una alta interactividad a través de los microcontenidos de cada módulo. Existe un Gestor de contenidos para ayudar al seguimiento del curso. Existe un proceso de evaluación al menos al terminar cada módulo. Contenidos digitales adaptados a estándares secuenciales y reutilizables.
Tutorización	No hay tutorización o se desconoce. El alumno no recibe retroalimentación del progreso.	Tutorización reactiva mediante correo electrónico o retroalimentación del progreso.	Tutorización activa mediante chats y foros.	Compromiso de atención al alumno en un tiempo preestablecido casi inmediato.	Las pruebas de evaluación son comentadas por el tutor

Muchas gracias por su atención

Emigdio Rivera Rivera

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
erivera@mityc.es



Accesibilidad en la Calidad de la Formación Virtual

Proyecto de Norma UNE 66181



Accesibilidad






Condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Normas específicas de Accesibilidad TIC

- **UNE 139801:2003** Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. **Hardware**
- **UNE 139802:2003** Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. **Software**
- **UNE 139803:2004** Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para **contenidos Web**

Niveles de accesibilidad según el proyecto de norma UNE 66181

NIVEL (Los niveles son acumulativos)	1 - INICIAL 	2 – BÁSICO (nivel 1+...) 	3 – BUENO (nivel 2+...) 	4 – MUY BUENO (nivel 3+...) 	5 – EXCELENTE (nivel 4+...) 
ACCESIBILIDAD	Nivel desconocido	Cumple la Norma UNE 139801. Cumple la Prioridad 1 de las Normas UNE 139802 y UNE 139803.	Cumple la Prioridad 2 de las Normas UNE 139802 y UNE 139803.	Además de lo anterior satisface todos los requisitos siguientes: Cumple algunos de los requisitos de la Prioridad 3 de las Normas UNE 139802 y UNE 139803.	Además de lo anterior satisface todos los requisitos siguientes: Cumple la Prioridad 3 de las Normas UNE 139802 y UNE 139803.

ACCESIBILIDAD	El suministrador desconoce el nivel	Accesible para individuos sin limitaciones y a través de la mayoría de los equipos informáticos comúnmente usados en el mercado. Será imposible para uno o más grupos de personas con discapacidad utilizar el producto.	Será muy difícil para uno o más grupos de personas con discapacidad utilizar el producto. Aún hay barreras significativas a la hora de usar el producto.	Algunos grupos podrían encontrar una dificultad relativa para utilizar el producto.	Accesible para todas las personas, independientemente de su capacidad.
----------------------	-------------------------------------	---	---	---	--