

Calidad de la formación Online. Norma UNE 66181



CONGRESO INTERNACIONAL DE ACCESIBILIDAD WEB SIDAR 2010

20 – 22 de Octubre de 2010

- Situación actual
- Norma UNE 66181
 - Empleabilidad
 - Facilidad de asimilación
 - Accesibilidad
- Certificación
 - El sistema de gestión
 - Proceso de certificación

Aumento de la demanda de formación virtual:

- Nuevas necesidades de formación
- Formación continua en las empresas
- Poca disponibilidad de tiempo
- Dificultad para desplazarse
- Desarrollo de las TIC

Aumento de la oferta

- ✓ *En España más del 10 % de la formación es virtual o mixta.*
- ✓ *Crecimiento anual del 30%.*

Situación actual

- Fuentes de suministro desconocidas
- Tecnología poco conocida
- Desajustes entre oferta y necesidades
- Calidad de los contenidos
- Información sobre la oferta
- Servicio adecuado
- Reconocimiento de titulaciones
- Accesibilidad para personas con discapacidad



Incertidumbre / desconfianza

Limitación / barrera

Norma para clientes y usuario, suministradores y profesionales de formación virtual

- AEN/CTN 66 Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad
 - AEN/CTN 66/SC 1 Sistemas de gestión
 - AEN/CTN 66 /SC 1/GT 11 Calidad en la formación virtual

UNE 66181:2008 Gestión de la calidad. Calidad en la formación virtual

0 INTRODUCCIÓN

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2 NORMAS PARA CONSULTA

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4 MARCO CONCEPTUAL Y GUÍA DE USO

5 OFERTA FORMATIVA: DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE SATISFACCIÓN Y NIVELES DE CALIDAD

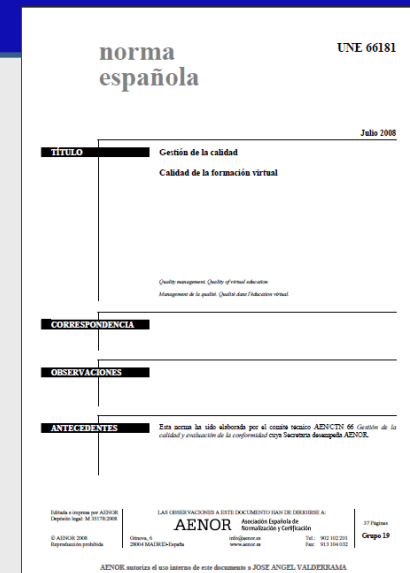
(Descripción de los parámetros para valorar el nivel de calidad de la formación virtual)

ANEXO A (informativo) - RESUMEN PARA EL CLIENTE

ANEXO B (normativo) - NIVELES DE EMPLEABILIDAD

ANEXO D (normativo) - NIVELES DE FACILIDAD DE ASIMILACION

ANEXO E (normativo) - NIVELES DE ACCESIBILIDAD



- Objeto:
 - Directrices para identificar las características que definen la calidad de la formación virtual.
 - **Suministradores: Identificar la calidad y mejorar comercialización.**
 - **Alumnos y clientes: Seleccionar oferta más adecuada.**
- Alcance:
 - Acciones formativas destinadas a incorporación al mercado laboral y para mejorar condición laboral.
 - Se excluye la enseñanza reglada.

De uso voluntario.

Aumentar la transparencia y confianza del mercado.

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.

Elementos de la Formación virtual:

- **Acción formativa:** Actividad, producto o proceso de enseñanza y aprendizaje, cuya finalidad es que los alumnos adquieran unos conocimientos y habilidades
- **Contenidos digitales:** Desarrollo de los temas objeto de una acción formativa a través de elementos textuales, gráficos, animaciones, audiovisuales, etc.
- **Plataforma de formación virtual:** Conjunto de herramientas informáticas que sirven de soporte a la formación virtual.

Cliente: individuo u organización que compra o utiliza la formación virtual.

- Oferta formativa debe ser clara y adecuada, para lo que se debe facilitar:
 - Información general mínima (objetivos, Hw necesario, ...)
 - Información sobre el nivel de calidad de los factores de satisfacción:
 - EMPLEABILIDAD
 - FACILIDAD DE ASIMILACIÓN
 - ACCESIBILIDAD

Información general mínima a facilitar por el suministrador:

- **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
- ... y **otra** a criterio del suministrador.

Representación gráfica de los Niveles de calidad

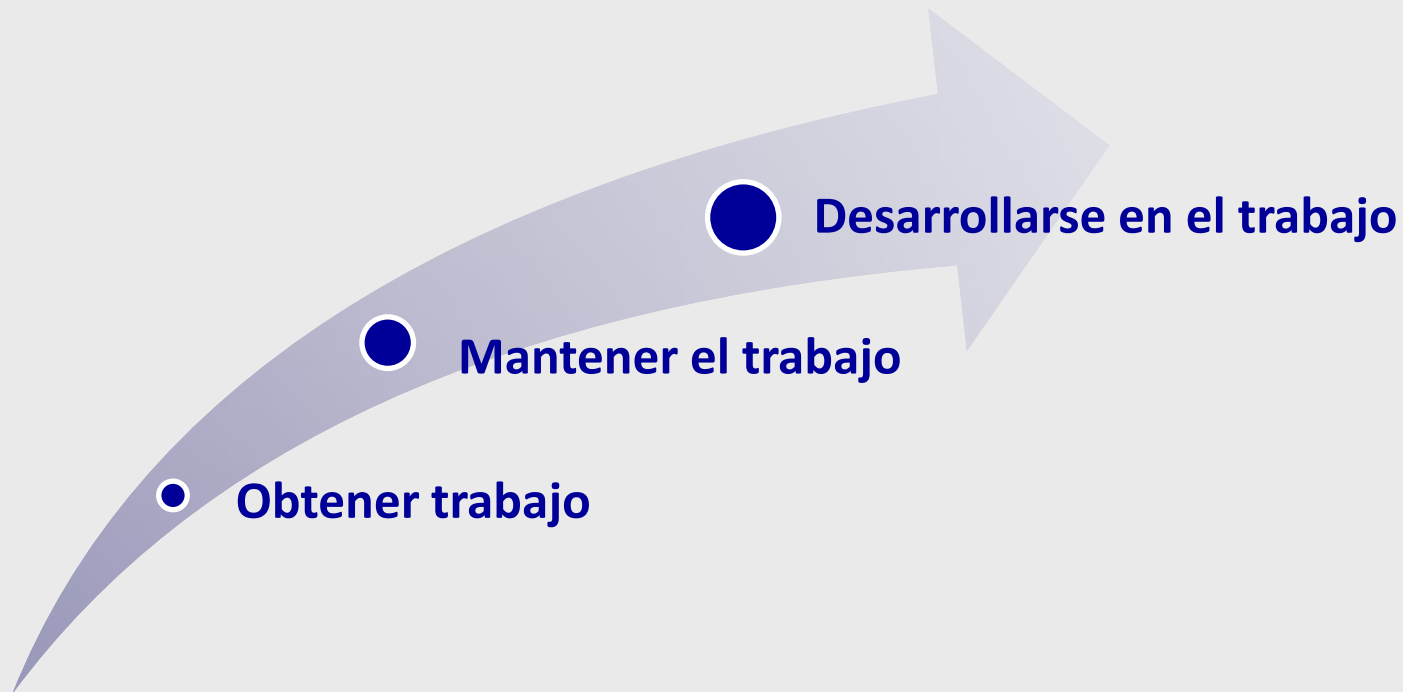
Factor	Nivel	Observaciones
Empleabilidad	★ ★ ★ ☆ ☆	XXXXXXXXXX
Facilidad de asimilación	★ ★ ★ ★ ★	XXXXXXXXXX
Accesibilidad	★ ★ ☆ ☆ ☆	XXXXXXXXXX

Para,

- Compradores y usuarios: selección según se adapte a sus necesidades y expectativas.
- Suministradores: mejorar oferta formativa.
- Mercado: mejorar fiabilidad y credibilidad

- **Empleabilidad:**

Capacidad de un individuo para integrarse en el mercado laboral o mejorar su condición laboral actual.



UNE 66181 – Empleabilidad

- ¿Qué requisitos está demandando el mercado?
 - ❑ Formación técnica
 - ❑ Habilidades
 - ❑ Experiencia
- ¿Qué sectores económicos son los emergentes?
- ¿Qué perfiles son los más demandados en esos sectores, y qué requisitos demandan esos perfiles?
- ¿Qué aspectos del perfil hay que desarrollar para que el trabajador encaje con las necesidades de crecimiento de la empresa?

Empleabilidad interna. Empleabilidad externa

Parámetros que definen la Empleabilidad

- **Demanda del mercado**

- Necesidad de las organizaciones de contar con personal cualificado

- **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
- Reconocimiento de la entidad suministradora de la formación

UNE 66181 – Empleabilidad

	Nivel (Los niveles son acumulativos; cada nivel incluye todo lo del nivel anterior)				
Factores de satisfacción	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.

	Nivel (Los niveles son acumulativos; cada nivel incluye todo lo del nivel anterior)				
Factores de satisfacción	1 Inicial ☆☆☆☆	2 Básico (nivel 1 + ...) ☆☆☆☆	3 Bueno (nivel 2 + ...) ☆☆☆☆	4 Muy bueno (nivel 3 + ...) ☆☆☆☆	5 Excelente (nivel 4 + ...) ☆☆☆☆
Reconocimiento de la formación 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 reconocido por el empleador.	El título o diploma alcanzado posee un prestigio internacional para los empleadores (no sólo validez).

Nivel de empleabilidad: el menor valor alcanzado.

- **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.).

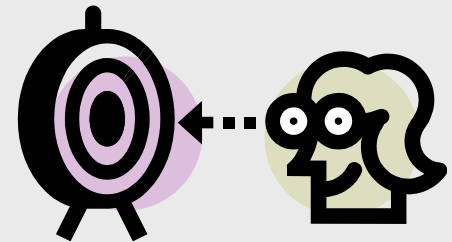
- **Nivel mínimo 4**

- Acciones formativas bajo demanda (cursos solicitados por los empleadores, "in company", etc.) , se considera sólo el "Reconocimiento de la Formación".
 - No existen indicadores de inserción laboral, pero posee el nivel 5 de Reconocimiento de la Formación.

Facilidad de asimilación

- Capacidad de la **acción formativa** virtual para estimular al usuario con el fin de entender los contenidos y favorecer el aprendizaje.

¿En que medida la interactividad, la tutoría y la presentación general y apoyos de la formación virtual, hacen del aprendizaje algo sencillo y agradable y por tanto incrementa el aprendizaje?



Características de la formación virtual

- Separación profesor-alumno
- Uso de soporte técnico para comunicación y para presentar los contenidos formativos
- Existencia de comunicación bidireccional que permite el diálogo entre profesor y alumno
- Enseñanza individualizada con posibilidad de encuentros ocasionales
- Aprendizaje autónomo, independiente y privado

Keegan - 1982

Barreras de la formación virtual

- Sensación de soledad
- Conocimientos de informática
- Distinta forma de aprender
- Espacios y tiempos para el estudio
- Limitaciones técnicas
- Barreras culturales



Parámetros que definen la Facilidad de asimilación:

- **Interactividad:** Capacidad de relacionarse dinámicamente con los usuarios y los contenidos de la formación virtual.
 - Participación del alumno
 - Grado de libertad para hacer un recorrido no lineal
 - Rapidez de respuesta del programa
 - Presentación atractiva e intuitiva
 - Comprensión y asimilación, y capacidad para aplicar
- **Tutorización:** Conjunto de actividades dirigidas a motivar, asesorar, resolver dudas, supervisar y proporcionar orientación a los alumnos, encaminadas a optimizar el aprendizaje.

Interactividad

- **Contenidos digitales:** Desarrollo de los temas objeto de una acción formativa a través de elementos textuales, gráficos, animaciones, audiovisuales, etc.
 - Material autoformativo para estudio independiente
 - El papel de los materiales es mayor que en la formación presencial
- **Plataforma de formación virtual:** Conjunto de herramientas informáticas que sirven de soporte a la formación virtual.

Elementos que definen la interactividad:

- Medios utilizados
- Materiales y documentación
- Aplicación práctica
- Sistema de evaluación – alumnos
- Sistema de evaluación – programa
- Itinerario del programa



La interactividad está relacionada con el tipo de diálogo entre el programa informático y el usuario.

Tutorización:

- Capacidad de comunicación
- Funciones académica y organizativa. No sólo resolución de dudas.
- Competencias: técnicas, pedagógicas y socio-comunicativas
- Actividades participativas: resolución de dudas y motivación. Actitud proactiva.

La tutorización permite dinamizar pedagógicamente cada curso y ayuda a los alumnos a interactuar con los docentes, con los contenidos y con otros alumnos.

Función académica

- Orientar
- Aplicar estrategias didácticas
- Resolver dudas
- Facilitar la comprensión de los contenidos
- Guiar
- Evaluar
- Controlar
- Ofrecer contenidos de apoyo
- Personalizar






Función organizativa

- Estimular la participación
- Establecer un plan de trabajo
- Motivar
- Coordinar
- Moderar
- Fomentar un clima de cordialidad
- Control personalizado de los resultados
- Tomar las acciones necesarias

El equipo pedagógico:

- Profesor, experto en la materia - Diseña las actividades del curso, las corrige y evalúa, y resuelve las dudas de contenido.
- Servicio de Atención al Usuario - Resuelve los problemas técnicos
- Asesor Pedagógico - Realiza el seguimiento de los alumnos; motiva y orienta al alumno en su proceso formativo.

UNE 66181 – Facilidad de asimilación

NIVEL (Los niveles son acumulativos)	1 - INICIAL 	2 - BÁSICO (nivel 1+...) 	3 - BUENO (nivel 2+...) 	4 - MUY BUENO (nivel 3+...) 	5 - EXCELENTE (nivel 4+...) 
FACTORES A VALORAR					
INTERACTIVIDAD (capacidad de relacionarse dinámicamente con los usuarios y con los contenidos de la formación virtual, de acuerdo al principio de "aprender haciendo")	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-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 y blogs de alumnos. -Simulaciones y ejercicios prácticos propuestos.	Además de lo anterior satisface todo requisitos siguientes: Los contenidos poseen una interactividad a través de microcontenidos de cada módulo. Existe un Gestor de contenidos ayudar al seguimiento del curso. Existe un proceso de evaluación al m al terminar cada módulo. Contenidos digitales adaptados a estándares secuenciales y reutilizables

UNE 66181 – Facilidad de asimilación

TUTORÍA ⁽¹⁾ (Conjunto de actividades dirigidas a motivar, asesorar, resolver dudas, supervisar y proporcionar orientación a los alumnos, encaminadas a optimizar el aprendizaje)	No hay tutoría o se desconoce. El alumno no recibe retroalimentación del progreso.	Tutoría reactiva mediante correo electrónico o retroalimentación del progreso.	Tutoría activa mediante chats y foros.	Compromiso de atención al alumno en un tiempo preestablecido casi inmediato.	Las pruebas de evaluación comentadas por el tutor
---	---	--	--	--	---

Valoración del nivel: el valor menor alcanzado.

- En el caso de la autoformación, la tutoría no es aplicable y, por lo tanto, no se valora.

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

Representa el grado en que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas o físicas.

Marco legal:

- Ley 51/2003 de 2 de diciembre de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal con discapacidad.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a la sociedad de la información.
- Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- ...

¿En qué medida la formación virtual puede ser comprensible, utilizable y practicable con eficiencia y eficacia por cualquier persona?

Parámetros que definen la accesibilidad:

- Accesibilidad hardware
- Accesibilidad software
- Accesibilidad web

- **Hardware:** Si proveedor suministra HW como parte del servicio.
 - UNE 139801:2003 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. Hardware
- **Software:** Si proveedor suministra SW.
 - UNE 139802:2003 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. Software
- **Contenidos:**
 - UNE 139803:2004 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web.

UNE 66181 – Accesibilidad

Factores de satisfacción	Nivel (Los niveles son acumulativos; cada nivel incluye todo lo del nivel anterior)				
	1 Inicial ☆☆☆☆☆	2 Básico (nivel 1 + ...) ☆☆☆☆☆	3 Bueno (nivel 2 + ...) ☆☆☆☆☆	4 Muy bueno (nivel 3 + ...) ☆☆☆☆☆	5 Excelente (nivel 4 + ...) ☆☆☆☆☆
Accesibilidad hardware ¹⁾	Nivel desconocido	Cumple los requisitos de prioridad 1 de la Norma UNE 139801:2003 ³⁾	Cumple los requisitos de prioridad 1 y 2 de la Norma UNE 139801:2003	Cumple los requisitos de prioridad 1 y 2 de la Norma UNE 139801:2003 y los siguientes requisitos de prioridad 3: – 4.2.13 – 4.3.5 – 4.4.7 – 4.4.8	Cumple los requisitos de prioridad 1, 2 y 3 de la Norma UNE 139801:2003
Accesibilidad software ²⁾	Nivel desconocido	Cumple los requisitos de prioridad 1 de la Norma UNE 139802:2003 ³⁾	Cumple los requisitos de prioridad 1 y 2 de la Norma UNE 139802:2003	Cumple los requisitos de prioridad 1 y 2 de la Norma UNE 139802:2003 y los siguientes requisitos de prioridad 3: – 4.1.15 – 4.2.19	Cumple los requisitos de prioridad 1, 2 y 3 de la Norma UNE 139802:2003
Accesibilidad web	Nivel desconocido	Cumple los requisitos de prioridad 1 de la Norma UNE 139803:2004 ³⁾	Cumple los requisitos de prioridad 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004	Cumple los requisitos de prioridad 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004 y los siguientes requisitos de prioridad 3: – 4.2.12 – 4.2.13 – 4.4.10 – 4.4.11 – 4.5.11 – 4.5.12 – 4.5.13 – 4.5.14	Cumple los requisitos de prioridad 1, 2 y 3 de la Norma UNE 139803:2004

Certificación de calidad en la formación virtual

- Acción formativa (autoformación, teleformación y formación mixta).
- Grupo de acción formativa homogénea.
- Nivel de calidad, por encima de umbral.
- Auditoría:
 - Verifica la valoración del nivel para los factores de calidad.
 - Audita la implantación de un sistema de calidad.
- Certificado: vigencia de un año, y renovable.



Certificación de calidad en la formación virtual

Puntuación mínima para la certificación	
Factor de calidad	Nivel
Empleabilidad	★ ★ ★ ★ ☆
Facilidad de asimilación	★ ★ ★ ☆ ☆
Accesibilidad	★ ★ ☆ ☆ ☆

Certificación de calidad en la formación virtual



Muchas gracias

Tel. 902 102 201
Fax: 91 319 05 81

D. José Angel Valderrama Antón
Gerente de Nuevas Tecnologías
AENOR

- Madrid: c/ Génova, 6. 28004
- Logroño: Av. Gran Vía, 59, 1ª - 26005
- ...

www.aenor.es