

Ruta de buenas prácticas de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca - Colombia, para el aseguramiento de la calidad en los programas de Educación Superior Virtual o E-learning.

Autor: John Jairo Motta Calderón
Coautor: Fredy Alonso Vidal Alegría

1. CONTEXTO NORMATIVO E INSTITUCIONAL DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:

Son muchas las experiencias, ponencias, escritos y normas que se han dado y se darán alrededor de la Calidad de la Educación Superior Virtual o e-learning, algunas de ellas con grandes disertaciones de lo que debería ser, de los criterios o factores que conducen a un modelo calidad; entendida la calidad como *el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones. Estas funciones que, en última instancia pueden reducirse a docencia, investigación y proyección social, reciben diferentes énfasis en una institución u otra, dando lugar a distintos estilos de institución* (CNA, 2018);

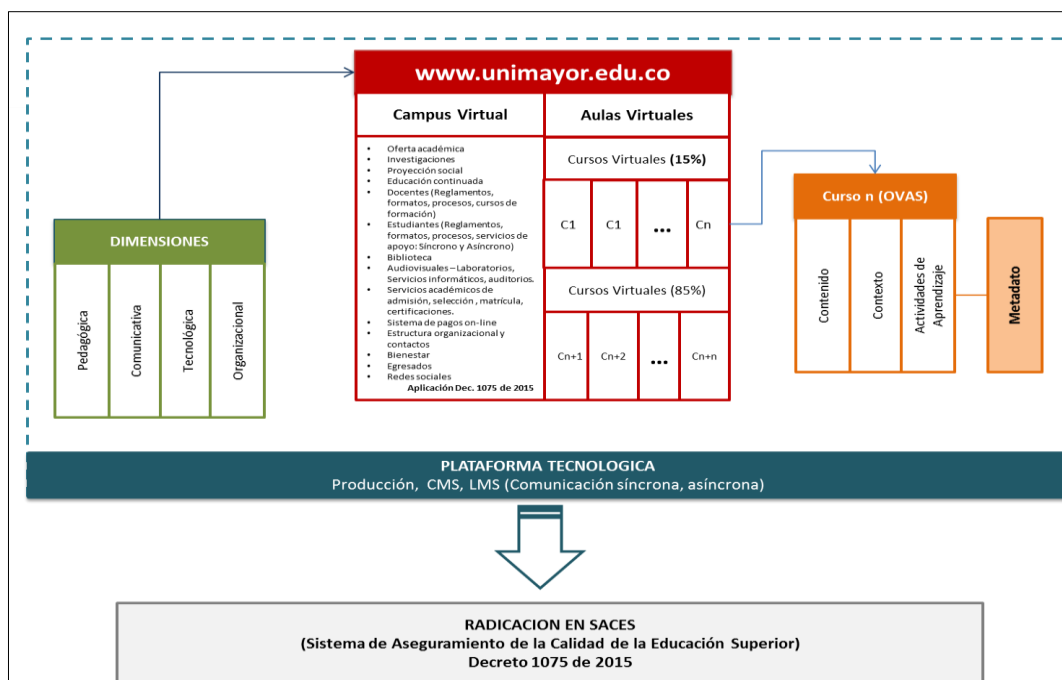
Para el caso de Colombia, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, comprende dos acepciones que por la fuerza de hacer cumplir la regulación, conviven en la actualidad de manera integral: **1)** como regulación y supervisión (Con varios procesos de fomento) y **2)** de aseguramiento como acreditación (Facundo, 2011). El primero está a cargo de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior –CONACES que tiene entre sus funciones la coordinación y orientación del aseguramiento de la calidad de la educación superior, la evaluación del cumplimiento de los requisitos para la creación de instituciones de educación superior, su transformación y redefinición, sus programas académicos y demás funciones que le sean asignadas por el Gobierno Nacional (MEN, 2018) y el segundo con un compromiso misional de *"Contribuir al fomento de la alta calidad en las Instituciones de Educación Superior y garantizar a la sociedad que las instituciones y programas que se acreditan cumplen los más altos niveles de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos"* (CNA, 2018).

A partir del anterior contexto y en desarrollo al cumplimiento de la normatividad vigente, la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca (Institución de Educación Superior reconocida por el Ministerio de Educación Nacional) emprende desde el año 2016 la puesta en escena el desarrollo práctico de los **lineamientos pedagógicos, comunicativos, tecnológicos, y organizacionales** sumado a las **15 condiciones de calidad** previstas en el Decreto 1075 de 2015 expedido por el MEN para la obtención del Registro Calificado que en consecuencia le permiten desarrollar y ofertar programas de educación superior virtual en Colombia. Este proceso permitió a establecer **La ruta de buenas prácticas de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca – Colombia, para el aseguramiento de la calidad en los programas de Educación Superior Virtual o E-learning**, que de manera pragmática, hace el despliegue y desarrollo en cada una de las dimensiones y condiciones de calidad, para dar alcance a las iniciativas de e-learning en todos los niveles de formación (Pregrado, posgrado y educación continua), convirtiéndose además en un derrotero para todas aquellas instituciones a nivel nacional e internacional que decidan emprender bajo criterios de calidad la oferta de programas virtuales o e-learning lo consulten, apropien y fortalezcan. Estas dimensiones y condiciones de calidad son las siguientes:

15 Condiciones de Calidad (Decreto 1075 de 2015)	Lineamientos del Ministerio de Educación Nacional de Colombia
Condiciones de calidad de los programas: 1. Denominación 2. Justificación 3. Contenidos curriculares 4. Organización de las actividades académica 5. Investigación 6. Relación con el sector externo 7. Personal docente 8. Medios educativos 9. Infraestructura física Condiciones de calidad de carácter institucional: 10. Mecanismos de evaluación y selección 11. Estructura administrativa y académica 12. Autoevaluación 13. Egresados 14. Bienestar Universitario 15. Recursos financieros suficientes	• Dimensión Pedagógica • Dimensión Comunicativa • Dimensión Organizacional • Dimensión Tecnológica

A continuación se presenta gráficamente el despliegue institucional

Imagen: Modelo Sistémico e integrado del e-learning



Fuente: Autoría propia

2. RUTA DE BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA, PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR VIRTUAL O E-LEARNING.

2.2 Desde los lineamientos emitidos por el Ministerio de Educación Nacional para programas bajo la modalidad virtual

A continuación se decanta cada una de las dimensiones con los requerimientos y buenas prácticas para su implementación.

2.1.1 Dimensión pedagógica:

La educación debe entenderse como un proceso intencional en el que se busca contribuir a la formación de las personas que acceden a ella. La intencionalidad formativa se expresa en estrategias y acciones educativas con sentido, que buscan el desarrollo de las potencialidades del ser humano a partir de aprendizajes de índole conceptual, actitudinal y procedimental (Convenio de Asociación E-Learning 2.0 Colombia, 2007).

Por lo anterior, la Dimensión Pedagógica dentro del proyecto de educación virtual da cuenta de los procesos de enseñanza y aprendizaje dentro de las acciones formativas a la luz del modelo pedagógico institucional en ambientes virtuales de aprendizaje, desarrollando la estructuración didáctica para los Objetos de Aprendizaje-OA. Interactúa permanentemente con las demás direcciones para guiar el proceso de diseño instruccional elegido, en cada una de sus etapas.

Requerimientos en esta dimensión:

- Lineamientos pedagógicos para la educación virtualidad o e-learning
- Política curricular para programas bajo la modalidad virtual o e-learning
- Plan de acompañamiento, seguimiento y evaluación docente y estudiante en ambientes virtuales
- Estrategias de articulación de la investigación en los programas a distancia
- Diseño instruccional que incluya proceso de producción
- Proceso de producción en un diagrama de flujo con los respectivos puntos de control
- Guiones para la producción de contenidos educativos
- Plan de sensibilización de la modalidad virtual o e-learning a la comunidad educativa
- Plan de formación docente para la modalidad virtual o e-learning alineado con el plan de formación institucional
- Matriz de recursos para el Ambiente Virtual de Aprendizaje –AVA
- Matriz de recursos para los Objetivos de Aprendizaje -OA
- Curso de inducción a la modalidad virtual o e-learning.

Se constituyen buenas prácticas:

- Elaborar un documento de **Lineamientos pedagógicos para la virtualidad** que refleje en sentido pedagógico que representa la intencionalidad formativa

de la Universidad, consagrado en su Modelo Educativo. Este documento contempla los fundamentos filosóficos, los agentes educativos y sus roles, la concepción de los contenidos, el aprendizaje y la enseñanza en un Ambiente Virtual de Aprendizaje - AVA, el enfoque de competencias de la Educación Superior, las didácticas, la evaluación, los medios y las tecnologías.

- Elaborar un documento que despliegue la **Metodología adoptada por la institución** para la puesta en escena de los diferentes planes formativos a nivel de pregrado, posgrado y educación continua, que concrete los lineamientos pedagógicos, didácticos y curriculares de la Institución en los Objetos de Aprendizaje -OA y el Ambiente Virtual de Aprendizaje - AVA.
- Se debe contar con un documento que establezca la **Política curricular para la modalidad** virtual o e-learning, acorde con el sistema de créditos académicos, enfoques pedagógicos, didácticas, evaluación y tipos de actividades (Síncronas y asíncronas) que orienten el diseño curricular para la modalidad en cualquier nivel de formación.
- Elaborar un **Plan de acompañamiento, seguimiento y evaluación docente en AVA** que le permita reconocer e identificar los diversos roles y tareas a desarrollar, así como los métodos, herramientas e instrumentos que pueda emplear para apoyar de manera efectiva y asertiva el aprendizaje de los estudiantes de acuerdo a las competencias de cada programa, en esta guía se abordan las principales técnicas de comunicación, herramientas de gestión tutor y la evaluación de desempeño en el AVA.
- Elaborar el **Plan de acompañamiento, seguimiento y evaluación al estudiante en AVA** que despliegue cada uno de los recursos y herramientas que se le disponen por parte de la Institución y del Docente/tutor en el proceso de formación a través de diferentes espacios de interacción (síncrona y asíncrona) incluyendo además los mecanismos y tipos de evaluación que van midiendo la función tutora, el logro de competencias y la efectividad del despliegue tecnopedagógico en cada programa de formación.
- Implementar un **Curso de Inducción a la Modalidad Virtual**, que sumerja al estudiante a la modalidad, destacando las potencialidades del e-learning, los requisitos técnicos de entrada a un programa de formación virtual, los compromisos, deberes y derechos que asume en su rol de estudiante en concordancia con el Reglamento Estudiantil, la familiarización con la plataforma LMS (Contenidos, actividades, recursos, centro de calificaciones etc) y los servicios y tiempos de apoyo (Síncrono y asíncrono) que dispone la institución para atender sus dudas, inquietudes o sugerencias académicas y/o administrativas. Este curso se constituye en una oportunidad para romper paradigmas de la modalidad de formación y para generar la confianza y tranquilidad del estudiante que detrás de un computador, existe todo un equipo multidisciplinario de personas, dispuesto en acompañarlos y llevarlo al cumplimiento de su programa de formación.
- La institución debe disponer de manera permanente diferentes **medios de contacto** (Síncrono y asíncrono) con el estudiante y los docentes/tutores, los cuales deben ser atendidos con diligencia, protocolos comunicativos y tiempo de respuesta eficientes. Estos medios pueden ser: Correo electrónico, Chat, Teléfono, enlace de contacto, Videoconferencias etc.

- La institución debe disponer de **servicios de apoyo** a toda la comunidad educativa virtual, que permita atender de manera eficiente y efectiva: Dudas, sugerencias, solicitudes reclamos en todos los aspectos (Administrativos, académicos, técnicos, financieros etc) de manera eficiente y efectiva, con trazabilidad de la gestión y con capacidad para la gestión del conocimiento.
- Se debe contar con un **Plan de Formación Docente y Administrativo**, que atienda las necesidades de formación al personal adscrito a la Dirección de e-learning, ya sea a través de programas de Educación Superior o de programas Complementarios. Este plan debe estar en concordancia con el Estatuto Docente, Plan de Desarrollo y Plan Estratégico de la Dirección.
- Contar con un documento denominado **Proceso de producción de OA** que contemple todas las fases del diseño instruccional adoptado por el área de e-learning, el cual debe estar acompañado por los diferentes guiones de producción en los cuales se plasman los saberes disciplinares del experto temático en concordancia con la postura pedagógica, didáctica, comunicativa, técnica y evaluativa de la institución. Entre estos guiones se encuentran: Guión de propiedad intelectual, guión de interactividades, guión de actividades de aprendizaje y evaluativas, guión multimedia, guión de evaluación de los OA, Metadatos.
- Tener un documento con los **Recursos para el AVA**, que despliegue los lineamientos gráficos, comunicativos, de gestión, de interacción, de administración de todo el Ambiente Virtual de Aprendizaje –AVA aplicable los diferentes niveles de formación de la universidad (Pregrado, posgrado, educación continua), conservando estándares de accesibilidad, identidad corporativa, usabilidad y compatibilidad.
- Elaborar un documento que contenga la **Matriz de Recursos para el OVA** que describa los diferentes recursos y actividades que pueden llegar a ser implementadas en el AVA en consonancia con el enfoque pedagógico, las didácticas para AVA y las capacidades técnicas de producción. Este documento debe por cada recurso: El tipo de actividad (Individual o grupal), tipo de comunicación (Síncrona/asíncrona), uso didáctico, competencias a las cuales contribuye su desarrollo, implicaciones técnicas etc.
- Elaborar y desplegar un **Plan de sensibilización de la modalidad** que impacte a nivel externo y a nivel interno, donde se haga explícita la apertura, disposición y estrategia de la adopción de la modalidad virtual en la institución y como su decisión impacta positivamente en la oferta académica, en los procesos, en la cultura institucional, en la internacionalización, en la cobertura y en la calidad. Para ellos se sugiere contemplar diferentes medios de comunicación (Tradicional y digital).

2.1.2 Dimensión Comunicativa

La Dimensión comunicativa ayuda a pensar las formas de transmitir y presentar los contenidos a los participantes del espacio formativo; pues, junto con el resto del equipo de producción, crea los distintos elementos que constituyen el Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA) y el Objeto Virtual de Aprendizaje (OVA), de acuerdo a los lineamientos comunicativos para una interacción pertinente en la modalidad virtual. De igual forma, es la dimensión encargada de la revisión de producción intelectual y otros materiales del curso bajo los parámetros y procedimientos que la Institución

establezca y las condiciones del Reglamento de Propiedad Intelectual. Además, en algunos casos, junto con el equipo pedagógico, propone herramientas para el desarrollo del curso como grupo, foros, listas, etc.

Requerimientos en esta dimensión:

- Lineamientos comunicativos en la producción de contenidos educativos digitales
- Lineamientos comunicativos para el campus virtual
- Política interna de propiedad intelectual
- Política interna de tratamiento de datos personales
- Manual de uso de la identidad corporativa en ambientes virtuales
- Lineamientos comunicativos para el Community Manager
- Manual del Campus Virtual

Se constituyen buenas prácticas:

- Elaborar un documento con los **lineamientos comunicativos** en el cual se plasma la estrecha relación del lenguaje gráfico, multimedial, interactivo, expositivo, no verbal etc., que están mediados a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje – AVA y en los Objetos de Aprendizaje OA, que por las características propias, estructura y protocolos son esencial en un proceso de formación en línea, manteniendo la interrelación dialéctica entre la educación y el aprendizaje. Estos lineamientos comprenden la estructuración de Templates para los OA de pregrado, posgrado, educación continua, estructura del AVA, los estilos, la relación de medios digitales que se desarrollarán por la Dirección de Virtualidad, los estándares para los OV (incluye metadatos) etc.
- Elaborar un **protocolo comunicativo** para la atención, acompañamiento, soporte, asesoría, marketing a la comunidad educativa y externos a través de redes sociales, mesa de ayuda, chat, videoconferencias entre otros, que permita mantener un lenguaje apropiado, estructurado, gentil, cordial y cercano con las personas que recurren al Campus Virtual.
- Elaborar un documento que plasme las **políticas internas de propiedad intelectual en la institución** acorde a la normatividad vigente, que oriente las acciones de producción, compilación y uso de recursos educativos digitales con licencias Copyrigh, Creative Commons, garantizando en todo momento la preservación de los mismos y estableciendo protocolos que eviten el plagio en la Comunidad Educativa. Esto debe estar entrelazado con los deberes de los estudiantes y de los docentes descritos en el Reglamento Estudiantil y el Estatuto Docente respectivamente.
- Elaborar junto con el área jurídica de la institución, un documento con **la Política interna y procedimientos que garantice el adecuado tratamiento de datos personales** acorde a la normatividad vigente en la nación sobre la Protección de Datos de carácter personal y que sea aplicable en cualquier instrumento de recolección, almacenamiento, extracción y difusión de datos en medio físico o electrónico en la institución.

Nota: Las Dimensión Comunicativa está estrechamente ligada e interrelacionada con las Dimensiones Pedagógica y Tecnológica, para garantizar el adecuado lenguaje y protocolo comunicativo en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje, los Objetos de Aprendizaje, Servicios de Apoyo, comunicación interna y externa.

2.1.3 Dimensión Tecnológica

La dimensión tecnológica tiene bajo su responsabilidad un equipo humano y técnico que traduce en un lenguaje multimedial toda la concepción pedagógica, didáctica y comunicativa adoptada por la institución.

Esta dimensión se encarga de apoyar, producir, asesorar y proponer la innovación de recursos digitales, mantener las debidas actualizaciones del AVA, OVA y junto con el área de infraestructura tecnológica de la institución, garantiza la operación, seguridad, contingencia y estabilidad en los servicios y plataforma tecnológica sobre la cual opera toda la modalidad virtual.

Requerimientos en esta dimensión:

- Plataforma virtual -LMS (Administración, actualización y parametrización)
- Inventario de Hardware y Software para la producción
- Matriz de medios
- Matriz de Sistemas de Información institucional
- Plataforma de atención asíncrona (Correo, Help Desk)
- Plataforma de atención síncrona
- Política de gestión y administración de la plataforma virtual
- Políticas de seguridad y respaldo de datos y de los SI
- Banco de imágenes
- Bibliotecas digitales
- Bases de datos digitales
- Plataforma antiplagio
- Plataforma de videoconferencia
- CRM (Customer Relationship Management)

Se constituyen buenas prácticas:

- Contar con una **plataforma virtual CMS y LMS** que sean 100% administrables por el personal experto de la Dirección de E-learning (Independiente a que sean plataformas libres o propietarias); escalable y adaptable al modelo educativo y comunicacional adoptado por la Universidad para la modalidad.
- El personal experto que administre la plataforma, debe contar con procesos y procedimientos para realizar periódicamente el **respaldo de los datos** y las aplicaciones que garanticen la operatividad del servicio en momentos de contingencia. En caso de tercerizar el servicio de hosting, llegar a acuerdos de servicio con el proveedor para garantizar este proceso.
- Es recomendable que en la Dirección de E-learning se cuente con un canal de internet (Sin reuso) amplio y suficiente para el acceso a plataformas, servicios de videoconferencia, soporte y servicios virtuales.

- Contar con el **hardware y software especializado** para la producción de contenidos con óptimas capacidades de rendimiento, los cuales deben ser proporcional al personal de producción que componen la dirección de e-learning y al modelo de producción determinado por la institución.
- Determinar que en el proceso de producción de contenidos educativos el equipo de virtualización establezca si la línea de producción se llevará a cabo con software propietario o libre; **de autor o de desarrollo**, considerando y valorando el performance del producto final en conjunto con el LMS y los estándares de contenido que apropien.
- Para contribuir a los lineamientos de producción y estimación de costos de los OA, se deberá crear la **Matriz de Medios** con los productos que el equipo de virtualización en conjunto con el equipo pedagógico y comunicativo estarán en capacidad de desarrollar acorde al modelo educativo para la modalidad virtual. Esta Matriz contempla el tipo de recurso, formato, tiempo de producción y costos.
- Contar con una **plataforma académica** en línea que integre todo el ciclo de vida del estudiante (Desde las estrategias de marketing hasta su egreso), proveyendo interfaces de integración con el sistema financiero on-line, de pagos on-line, LMS y CMS.
- Llevar a cabo una alianza con proveedores de **pagos o-line**, que facilite las transacciones financieras en moneda local y extranjera, permitiendo además que esta se integre al sistema académico de admisiones, registro y control.
- Suscripción a un **Banco de Imágenes** para hacer uso de estas bajo los acuerdos de copyright, garantizando y blindando a la institución de posibles reclamaciones por manejo y uso de datos e imágenes de terceros. Adicionalmente estas plataformas optimizan los procesos de producción de contenidos (Desde la producción intelectual hasta la producción digital) al ofrecer una amplia variedad de recursos digitales en diferentes formatos. También es posible hacer uso (Después de una rigurosa evaluación de los derechos de autor), de bancos de imágenes con licencia Creative Commons.
- En la oferta educativa virtual o e-learning y por exigencia de las condiciones de calidad de los programas bajo esta modalidad, es imprescindible la suscripción a **bibliotecas y bases de datos digitales**, que permita a docentes y estudiantes el acceso a información para ampliar sus conocimientos en teorías, técnicas, investigaciones y conocimiento de punta en un área o disciplina. Es recomendable que el acceso a estos recursos sean incorporados desde el diseño curricular y la producción intelectual de los curso/asignaturas/módulos.
- Contar con una **Plataforma para Videoconferencias** (Preferiblemente adquirida por demanda a proveedores reconocidos) que garanticen la estabilidad del servicio con alta concurrencia y facilidad de uso por parte del usuario final, lo cual es determinante para el éxito de su utilización.
- Contar con **Plataforma Antiplagio** (Preferiblemente integrada al LMS) que contribuya a la detección del plagio en los procesos de producción, actividades de aprendizaje y material circulante en todo el modelo del e-learning de la universidad.

- Contar con una **mesa de ayuda** con generación de tickets para la trazabilidad del soporte y el workflow de respuesta.
- Servicio institucional de Correo electrónico para **comunicaciones síncronas**.
- Disponibilidad de **comunicación síncrona** (Chat o videoconferencia) en horarios administrativos con agentes para la distribución y atención a usuarios.
- Contar con un **CRM** (Customer Relationship Management) integrado a los landingpage de los programas promocionados a través del marketing digital.
- Contar con un documento Plan Estratégico de Tecnología - PETIC que detalle los ejes estratégicos del desarrollo del e-learning en concordancia con el Plan de Desarrollo Institucional.
- Contar con un documento que describa las **Políticas de seguridad y respaldo de datos** de las plataformas y los Sistemas de Información, que en su aplicación permita la operatividad del servicio en eventos de contingencia. En la tercerización de servicios, se deben incorporar estos procesos en los niveles de acuerdo de servicio (Service Level Agreement).
- Contar con un documento que describa las **Políticas de Gestión y Administración de la Plataforma Virtual**, tanto del CMS como del LMS
- Si los servidores donde se alojará el CMS, LMS, CRM, Servicios de Apoyo etc, se encuentran dentro de la Universidad, se deben garantizar el cumplimiento de estándares, certificaciones y demás, que garanticen la operatividad del servicio aún en casos de contingencia. Para el caso que este servicio sea tercerizado, se exigirá al proveedor de hosting-dedicado estas mismas garantías a través de los acuerdos de servicio.
- Es recomendable que la Dirección de E-learning haga parte del Sistema de Calidad ISO 9001 (En caso de estar certificada la institución) y buscar certificarse (En caso de no tenerla) en ISO 27001. Además de aplicar normas internacionales para la buena gestión de la tecnología como puede ser ITIL.
- Contar con el personal suficiente y especializado en la **administración de la plataforma LMS y CMS** adoptada por la institución que garantice su actualización, configuración y interoperabilidad con los demás sistemas académicos, administrativos y financieros.
- Tener un equipo base que **lidera las diferentes dimensiones** de desarrollo de la virtualidad. Esto es: Comunicador, pedagogo, Virtualizador (Ing. Multimedia), Diseñador Gráfico, Ing. Informático (Con conocimientos en CMS y LMS) y líder de proyecto.
- El **personal docente y académico** que apoya los programas en esta modalidad, será acorde y proporcional al nivel del programa y al número de participantes. Este aspecto se define en la proyección financiera del programa.
- Contar con un profesional y/o practicante para **Community Manager** que dinamice las redes sociales y apoye las estrategias de marketing virtual.

- Contar con un **profesional en servicio al cliente**, quien se encargará de administrar el CRM y mantener contacto permanente con las personas interesadas en cada oferta educativa y hacer seguimiento de los mismos hasta la matrícula académica y financiera. En este ítem es importante proyectar el número de profesionales acorde al volumen de contactos efectivos que se generan con las estrategias de marketing.

Nota:

El crecimiento de personal de planta, contratista etc, que se sumen a los anteriores, será proporcional al crecimiento de los mismos, lo cual deben estar sustentados en las proyecciones financieras que sustenta los programas.

2.1.4 Dimensión Organizacional

La educación virtual es una modalidad de acceso a través de la Red e incorporación de componentes tecnológicos asociada al incremento de la conectividad y el autoaprendizaje y que precisa un cambio en la estructura de costos relativos educativos (Rama, 2012). En este aspecto se exploran y explotan métodos innovadores de financiación para complementar la asignación institucional de presupuesto para el desarrollo del e-learning. Se aplica el plan financiero y se sustenta en una estructura de ingresos y costos sostenible Existe la intención de definir un plan financiero sostenible y una estructura de ingresos y costos (Convenio de Asociación E-Learning 2.0 Colombia, 2007).

Lo anterior exige que el área responsable de desarrollo del e-learning en asocio con la vicerrectoría, facultad o dependencia que propone y sustenta el programa (Pregrado, posgrado, educación continua) sumado al departamento o vicerrectoría financiera elaboren un modelo de costos que viabilice la producción, emisión, difusión y sostenibilidad del programa académico en todas sus dimensiones.

Requerimientos en esta dimensión:

- PEI con inclusión de la educación bajo la modalidad virtual o e-learning.
- Plan de desarrollo institucional que incluya el desarrollo de la educación virtual o e-learning
- Plan estratégico del Dpto/Unidad/Vicerrectoría de educación virtual o e-learning
- Plan de Acción enmarcado en el Plan Estratégico Institucional (debe incluir presupuesto)
- Estatuto docente que describa las políticas, procesos y procedimientos de la vinculación docente con alcance a la educación virtual o e-learning
- Reglamento estudiantil con alcance la modalidad virtual o e-learning
- Reglamento, política y procesos de Bienestar con alcance la modalidad virtual o e-learning
- Reglamento, política y procesos de Biblioteca con alcance la modalidad virtual o e-learning
- Modelo de contrato para autores de contenido
- Modelo de contrato para diseñadores gráficos/Virtualizadores
- Modelo de contrato para autores de contenido
- Tabla salarial para docentes-tutores en la metodología virtual o e-learning
- Políticas, proceso y procedimientos de admisiones y registro de estudiantes bajo la modalidad virtual o e-learning

- Sistema académico para procesos estudiantiles de registro y control de forma online
- Sistema y medios de pagos para estudiantes virtuales
- Modelo presupuestal para la oferta de programas virtuales (Pregrado, posgrado, educación continuada)
- Modelo presupuestal para la producción de OVAS por créditos académicos
- Estructura organizacional del Dpto./Unidad/ Vicerrectoría de educación virtual o e-learning.
- Manual de funciones del personal adscritos al Dpto/Unidad/Vicerrectoría de educación virtual o e-learning
- Plan de mercadeo de los programas que se ofertarán bajo la modalidad virtual o e-learning
- Resolución de creación del Dpto/Unidad/Vicerrectoría de educación virtual o e-learning
- Modelo de autoevaluación a los programas virtuales

En esta línea, representan buenas prácticas las siguientes:

- **Incorporar en el PEI** el sentir propio y la visión conjunta de la educación virtual o e-learning que permee cualquier iniciativa de formación con coherencia y decisión analizando las condiciones políticas, económicas, demográficas, sociales, tecnológicas y culturales del entorno.
- Entrelazar o describir de forma coherente el e-learning con la **Misión y Visión Institucional**, logrando que esta sea apropiada, compartida y desarrollada por toda la Comunidad Educativa.
- Incorporar en el **Plan de Desarrollo Institucional** el e-learning como eje estratégico o parte de ellos en la prospectiva institucional en el cual se facilita que todas las dependencias en cada uno de los niveles de la organización planifiquen sus operaciones.
- Elaborar el **Plan Estratégico de E-learning** que dirija, diagnostique, evalúe y proponga estrategias de desarrollo del e-learning en un corto y mediano plazo alineado con el Plan de Desarrollo Institucional
- Elaborar el (los) respectivo(s) **Plan(es) de Acción** para asegurar la implementación del e-learning en la institución con indicadores, metas, recursos, responsables y evidencias.
- Contar con un **acto administrativo** que respalde institucionalmente la creación estratégica del área virtual o e-learning en la institución.
- Elaborar una **estructura organizacional** del área, en el cual mínimamente se componga de: Pedagogo, comunicador, ingeniero informático (Administrador de Plataforma), ingeniero multimedia (Virtualizador), diseñadores gráficos, Community Manager. Todos con experiencia en e-learning.
- Un **Manual de Funciones** para los cargos que conforman la estructura organizacional, el cual incluya (Entre otros): Descripción del cargo, actividades generales y específicas del cargo, responsabilidades, requisitos de formación, experiencia y competencias requeridas.

- Que el **Reglamento estudiantil** de alcance la modalidad virtual (Conceptualización, inscripciones, matrículas, evaluación, certificación, deberes y derechos de los estudiantes virtuales entre otros).
- Que el **Estatuto Docente** establezca el marco de actuación, remuneración, incentivos y reconocimientos, formación y actualización para los docentes-tutores que ejerzan su labor en la Modalidad E-learning.
- Que el **Reglamento de Bienestar**, sus políticas y procesos (Salud, recreación, deporte, cultura y desarrollo integral), vincule a toda la comunidad académica que se forma y egresa de la modalidad virtual.
- Que el **Reglamento de Biblioteca**, sus políticas y procesos, permitan y faciliten el acceso (Sin restricciones) a toda la comunidad educativa virtual.
- Contar con el apoyo permanente del área de Talento Humano para garantizar de forma eficiente y eficaz la **contratación de personal al área de e-learning** en cualquier modalidad de contrato (Temporal, permanente, por servicios etc) acorde con las políticas institucionales y a las demandas del servicio.
- Contar con el apoyo y asesoría del área Jurídica de la Institución para crear o ajustar los **contratos** (Minutas) laborales con acuerdos de Propiedad Intelectual y responsabilidades contractuales con la entrega de servicios por parte de terceros. Entre estas minutas se encuentran:
 - Contrato de Expertos Temáticos
 - Contrato de Diseñadores Gráficos (Virtualizadores)
 - Contrato de Asesor Pedagógico Virtual
- Elaborar **políticas, proceso y procedimientos** de admisiones, matrículas, control académico, transferencias, homologaciones, validaciones (Y demás que son establecidos por la institución) para los estudiantes a distancia, considerando la flexibilidad de los mismos y el establecimiento de periodos académicos que respondan a la dinámica del entorno local, nacional e internacional.
- Contar con un **sistema de pagos on-line** que acepte diferentes medios de pago (Transferencia bancaria, tarjetas de crédito y débito) y franquicias (Nacionales e internacionales). Además la institución debe prever los pagos que por las condiciones particulares en determinadas regiones, no pueda hacerse a través de medios tradicionales y/o virtuales.
- Contar con la integración técnica de la Plataforma Educativa (LMS: Learning Management System) con el Sistema Académico y Financiero adoptado para la institución.
 - Elaborar un **Modelo presupuestal para la oferta de programas virtuales** de pregrado, posgrado y educación continua, que demuestre la sostenibilidad y retorno de inversión.
 - Elaborar un **Modelo presupuestal para la producción de Objetos de Aprendizaje -OA** a partir de la adopción didáctica y técnica asumida por la institución que involucre en ellos: Propiedad intelectual, acompañamiento pedagógico y comunicativo,

corrección de estilo, evaluación de pares externos y producción digital (Video, multimedia, infografías, sonovisos, streaming, fotografía, audio etc).

- La institución elabora la **Tabla Salarial** para docentes-tutores que sean correspondientes con la modalidad, nivel de formación, sistema de créditos (Acompañamiento directo del tutor y trabajo autónomo del estudiante) que viabilice la sostenibilidad y competitividad del programa.

2.2 Desde las Condiciones de Calidad (Decreto 1075 de 2015) Ministerio de Educación Nacional de Colombia.

A continuación se sustrae los aspectos puntuales que sumado a las 15 condiciones de calidad exigidas por el Decreto 1075 de 2015 deben evidenciarse explícitamente en los programas que se proyectan ofertar bajo la modalidad virtual:

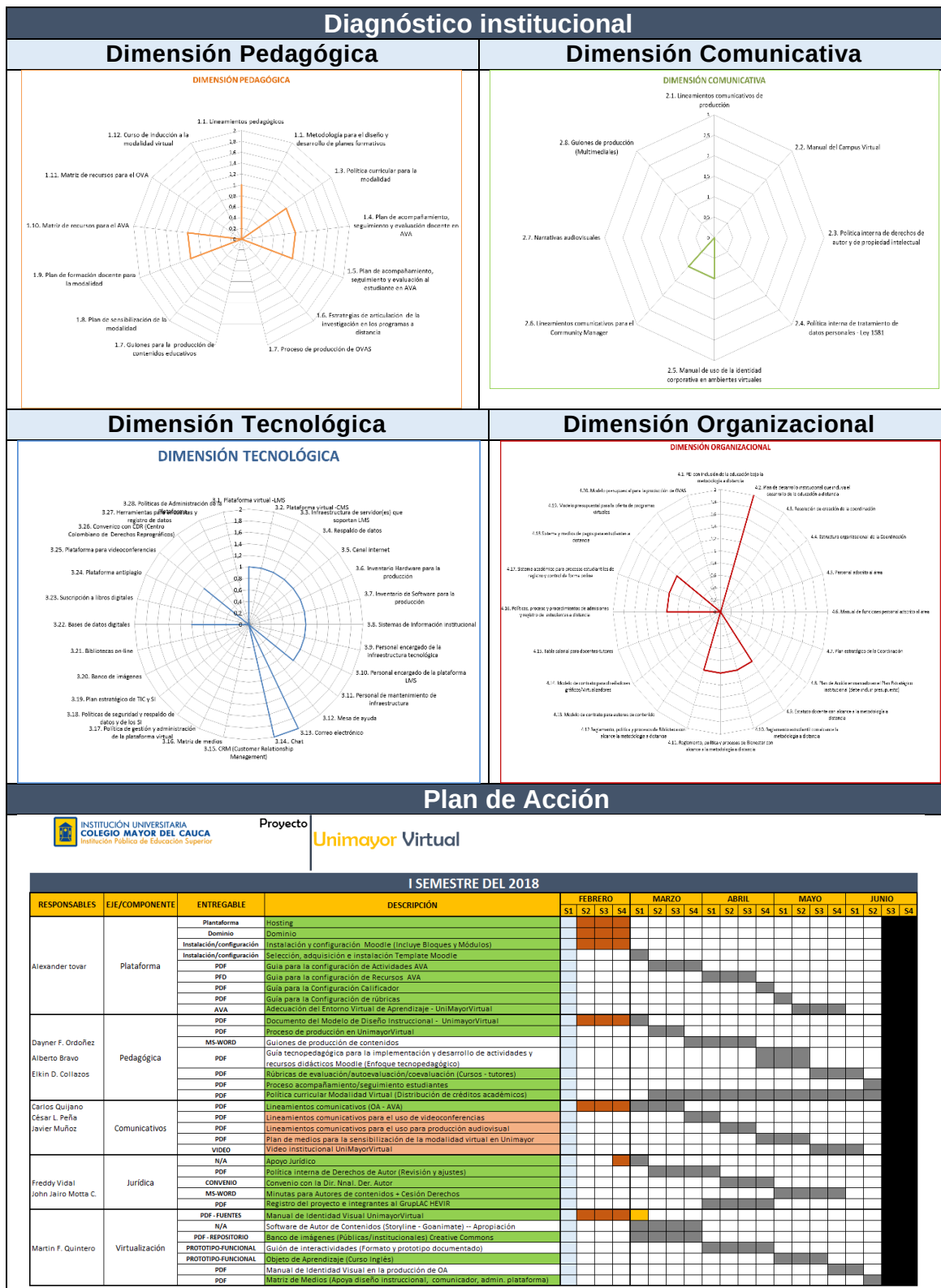
- “.. *Idoneidad de los profesores encargados de desarrollar los programas a distancia o virtuales, y los mecanismos de acompañamiento y de seguimiento de su desempeño. Cuando la complejidad del tipo de tecnologías de información y comunicación utilizadas en los programas lo requiera, se debe garantizar la capacitación de los profesores en su uso*”. Decreto 1075 de 2015. Condición No. 7: Personal Docente.
- “...*En los programas a distancia o virtuales la institución debe indicar el proceso de diseño, gestión, producción, distribución y uso de materiales y recursos, con observancia de las disposiciones que salvaguardan los derechos de autor*”. Condición No. 8: Medios Educativos.
- “*Respecto de los programas virtuales la institución debe garantizar la disponibilidad de una plataforma tecnológica apropiada, la infraestructura de conectividad y las herramientas metodológicas necesarias para su desarrollo, así como las estrategias de seguimiento, auditoría y verificación de la operación de dicha plataforma, y está obligada a suministrar información pertinente a la comunidad sobre los requerimientos tecnológicos y de conectividad necesarios para cursar el programa*”. Decreto 1075 de 2015. Condición No. 8: Medios Educativos.
- “... *Para los programas virtuales la institución debe evidenciar la infraestructura de hardware y conectividad; el software que permita la producción de materiales, la disponibilidad de plataformas de aulas virtuales y aplicativos para la administración de procesos de formación y demás procesos académicos, administrativos y de apoyo en línea; las herramientas de comunicación, interacción, evaluación y seguimiento; el acceso a bibliotecas y bases de datos digitales; las estrategias y dispositivos de seguridad de la información y de la red institucional; las políticas de renovación y actualización tecnológica, y el plan estratégico de tecnologías de información y comunicación que garantice su confiabilidad y estabilidad*”. Decreto 1075 de 2015. Condición No. 9: Infraestructura.
- “... *La institución que pretenda ofrecer y desarrollar programas a distancia o virtuales, debe incorporar en tales documentos los mecanismos de selección, inducción a la modalidad, seguimiento y acompañamiento a los estudiantes por*

parte de los tutores o consejeros”. Decreto 1075 de 2015. Condición No. 10: Mecanismos de Evaluación y Selección.

- *“... Para el caso de los programas a distancia o virtuales debe preverse que dicha estructura garantice el soporte al diseño, la producción y el montaje del material pedagógico y el servicio de mantenimiento, así como el seguimiento a estudiantes, profesores y personal de apoyo*”. Decreto 1075 de 2015. Condición No. 11: Estructura Administrativa y Académica.
- *“... Para los programas a distancia o virtuales la institución debe plantear las estrategias que permitan la participación de los estudiantes en los planes de bienestar universitario*”. Decreto 1075 de 2015. Condición No. 14: Bienestar.
- Para obtener el registro calificado de los programas a distancia y virtuales, las instituciones de educación superior además de demostrar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la ley y en el presente Decreto, deben informar la forma como desarrollarán las actividades de formación académica, la utilización efectiva de mediaciones pedagógicas y didácticas, y el uso de formas de interacción apropiadas que apoyen y fomenten el desarrollo de competencias para el aprendizaje autónomo. Decreto 1075 de 2015. Cap. VI. Art. 18.

Con lo anterior, la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca traza su ruta y derrotero del Aseguramiento de la Calidad, fija planes de acción y asignación propia de recursos.

A partir de la **Ruta de buenas prácticas de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca para el aseguramiento de la calidad en los programas de Educación Superior Virtual o e-learning**, se han obtenido los siguientes resultados:



Implementación del LMS – SAVI e-learnig



Documentos generados a la fecha:



1. Documento de Diseño Instruccional
2. Documento de Lineamientos Comunicativos para la virtualidad
3. Documento de Evaluación en AVA
4. Documento de Política Curricular para la Virtualidad
5. Documento Matriz de Medios

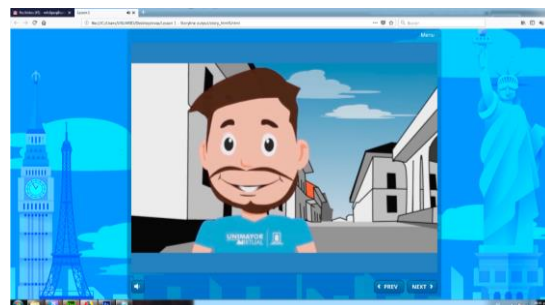
Videolecciones para inducción al manejo de actividades y recursos en el AVA – Moodle



Template de Objetos de Aprendizaje – OA para los cursos de Inglés Cursos virtuales



Template -OA



BIBLIOGRAFÍA

- CNA. (13 de 06 de 2018). *Consejo Nacional de Acreditación - Colombia*. Obtenido de <https://www.cna.gov.co/1741/article-186486.html>
- CNA. (31 de 05 de 2018). *Consejo Nacional de Acreditación CNA*. Obtenido de <https://www.cna.gov.co/1741/article-187264.html>
- Convenio de Asociación E-Learning 2.0 Colombia. (2007). *Propuesta de Metodología para Transformar Programas Presenciales A Virtuales a E-Learning*. Bucaramanga.
- D., Á. H. (2011). En C. R.-J. Domiguez, *El Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Virtual* (pág. 407). Perú.
- MEN. (06 de 13 de 2018). *Ministerio de Educación Nacional - Colombia*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-196479.html>
- MEN. (13 de 06 de 2018). *Mnisterio de Educación Nacional de Colombia - MEN*. Obtenido de <http://mineducacion.gov.co/1621/w3-printer-196487.html>
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (15 de 10 de 2016). *Colombia Aprende*. Obtenido de <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/productos/1685/article-229107.html>
- Nacional, M. d. (s.f.). <https://www.cna.gov.co/1741/article-190811.html>.
- Ram, C., & Dominguez, J. (2011). *El Aseguramiento de la Caildad de la Educación Superior*. Lima: ULADECH - Virtual Educa.
- Rama, C. (2012). *La Reforma de la Virtualización de la Universidad. El nacimiento de la Educación Digital*. México: UDGVirtual.
- Unigarro, M. A. (2004). *Educación Virtual. Encuentro formativo en el ciberespacio*. Bucaramanga: UNAD.