



Universidad Interamericana de Puerto Rico  
Oficina del Presidente

## GUÍA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL APRENDIZAJE A DISTANCIA

### Documento Normativo A-AD-0903-006

#### I. Introducción

Esta guía pretende establecer las bases que aseguren la excelencia del aprendizaje a distancia, mediante la aplicación y desarrollo de los estándares de calidad que se definen.

El desarrollo vertiginoso de la enseñanza a distancia, en sus diferentes modalidades, exige para consolidarse y para su total aceptación que esté asegurada una rigurosa calidad.

Por calidad entendemos, en un sentido amplio, la consecución de los objetivos establecidos por la Institución, el debido aprovechamiento y aprendizaje del estudiante, la satisfacción de los usuarios de la Universidad, la capacidad de adaptación y transformación de la Universidad ante las demandas de la sociedad, y todo ello con la mayor eficiencia (eficacia con el mínimo coste).

Estos estándares o normas de calidad toman su punto de partida y su fundamento en la larga experiencia del aprendizaje tradicional, físicamente presente, de estudiantes y profesores. Por ello, aunque se apoyan en nuevas tecnologías, que requieren un nuevo diseño instruccional "e-learning", no consideran el aprendizaje a distancia como algo radicalmente diverso, separado o la única forma de educación universitaria.

Aspectos tales como el diseño de los cursos y programas; la forma de hacerlos disponibles a los estudiantes; la comunicación e interacción educativa de profesores y estudiantes, y de éstos entre sí; la utilización de técnicas de "assessment" adecuadas y eficaces; la seguridad de la autoría por parte del estudiante de los trabajos y pruebas evaluativas; la creación de "comunidades virtuales" que superen el riesgo de individualismo y aislamiento son cuestiones que necesariamente deben ser objeto imprescindible de un aprendizaje a distancia de excelencia.

## II. Propósito

El objetivo de esta guía de estándares de calidad es, por una parte, definir con precisión las exigencias de calidad de una educación universitaria de nuevo tipo; pero también, el servir de ayuda a todas las Unidades Académicas, departamentos académicos, profesores, estudiantes, técnicos y administradores para alcanzar la excelencia académica universitaria.

## III. Base Legal

Esta Guía de Estándares de Calidad del Aprendizaje a Distancia se promulga en virtud de la autoridad conferida al Presidente por la Junta de Síndicos en sus Estatutos.

## IV. Alcance

Esta Guía aplica a todas las unidades del Sistema Universidad Interamericana de Puerto Rico.

## V. Estructura

La Universidad Interamericana de Puerto Rico (UIPR) define sus estándares de calidad para el Aprendizaje a Distancia siguiendo las indicaciones generales del documento *Política Institucional para la implantación de Aprendizaje a Distancia A-AD-005-98 (1998)*, las *Normas de Compensación a la Facultad*, el *Instrumento de Evaluación de la Facultad* y el documento *"Distance Learning Programs"* (*"Interregional Guidelines for Electronically Offered Degree and Certificate Programs"*), elaborado por **"Middle States Commission on Higher Education"**. Esta Guía de Estándares de Calidad se organiza en cinco capítulos generales:

- I. Compromiso y contexto institucional.
- II. Currículo e instrucción.
- III. Apoyo a la facultad.
- IV. Apoyo a los estudiantes.
- V. Evaluación.

Cada uno de los capítulos contiene preceptos y guías más específicos, incluidos los referentes a evaluación y "assessment", así como los necesarios apoyos administrativos.

Estos estándares de calidad, al inscribirse dentro de la misión de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, deben considerarse integrados en la normativa universitaria, en coherencia con los preceptos y criterios de calidad de la UIPR y, por consiguiente, deben interpretarse y aplicarse tomando en cuenta la reglamentación universitaria. Ello es así debido a que la educación

universitaria mediante el aprendizaje a distancia se rige por los mismos principios generales de la enseñanza universitaria, en todos sus grados y niveles académicos.

## **1. Compromiso y Contexto Institucional**

El proyecto de aprendizaje a distancia se inscribe dentro de la misión de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, en coherencia con el proyecto educativo de la misma. Por sus características conlleva unas exigencias que van desde una infraestructura tecnológica en constante renovación hasta la capacitación del profesorado. En todo caso, la cuestión medular es el aprendizaje.

Previamente al ofrecimiento de los Cursos y Programas Académicos de estudio, la Universidad toma una serie de medidas y contingencias en el orden formal, personal, administrativo y tecnológico que fundamentan la máxima calidad de la gestión educativa.

- 1.1 El diseño de los Cursos y Programas Académicos objeto de aprendizaje a distancia guarda armonía y coherencia con la misión articulada por la UIPR y la Oferta Académica aprobada para cada Unidad del Sistema Universitario.
- 1.2 Los Programas Académicos ofrecidos por la UIPR bajo las modalidades de Aprendizaje a Distancia, como garantía de su calidad formal, están debidamente autorizados por el Consejo de Educación Superior (CES) del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, y son acreditados por las agencias y entidades competentes. En el caso de la Facultad de Derecho se tendrá una oferta de acuerdo con los parámetros de la American Bar Association.
- 1.3 Cada Unidad Académica dispone de un Plan de Aprendizaje a Distancia, en el que se establecen las prioridades de aplicación y desarrollo de Cursos y Programas a Distancia. Los Cursos y Programas ofrecidos por cada Unidad Académica se adaptan a este plan.

Dentro del Plan de Aprendizaje a Distancia se incorporan Cursos del Programa de Educación Continuada.

- 1.4 El Plan de Aprendizaje a Distancia de cada Unidad Académica se apoya en los siguientes pilares básicos:

- 1.4.1 Un Plan o Programa de Informática y Telecomunicaciones (IT) que asegure el apoyo y la continuidad del aprendizaje a distancia.
  - 1.4.2 Un programa de infraestructura técnica, suficiente para dar el necesario soporte técnico (espacios e instalaciones físicas, medios técnicos, ayuda técnica personal, mantenimiento y acceso a internet).
  - 1.4.3 Un sistema tecnológico establecido (“hardware y software”) que garantiza la continuidad de la comunicación efectiva entre los actores del Plan, así como las relaciones necesarias para alcanzar las metas y exigencias académicas.
  - 1.4.4 Los recursos administrativos y financieros necesarios para llevar a cabo los cambios en “software”, “hardware” u otros sistemas técnicos que sean necesarios.
  - 1.4.5 El personal de apoyo técnico, al servicio de todos los actores del Plan (estudiantes, profesores, personal administrativo).
- 1.5 La Institución Universitaria dispone de una política institucional en relación con los intercambios internacionales de Cursos y Programas debidamente acreditados, así como los servicios, a los diversos niveles, para el Aprendizaje a Distancia.
  - 1.6 El Plan de Aprendizaje a Distancia dispone en cada Unidad Académica, y en la Oficina Central, de una estructura administrativa y un presupuesto que corresponden a las necesidades de la misma y que, además de proveer dirección al proyecto, facilita la operatividad del mismo.
    - 1.6.1 La Oficina Central del Sistema Universitario:
      - 1.6.1.1 Articula la Oferta Académica a Distancia para promover un uso eficiente de los recursos en las diversas Unidades Académicas.
      - 1.6.1.2 Incluye la oferta académica a distancia en las campañas de mercadeo, promoción y reclutamiento de la Universidad.

- 1.6.1.3 Vela por el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, los medios adecuados y las cualificaciones de la facultad que ofrece cursos a distancia en cada Unidad Académica.
  - 1.6.1.4 Coordina los convenios o consorcios con otras instituciones para el ofrecimiento de cursos, adiestramiento y capacitación, intercambios de estudiantes o profesores, usos de instalaciones, préstamos interbibliotecarios o de material educativo y reclutamiento de profesores:
  - 1.6.1.5 Ofrece apoyo técnico en las diversas tecnologías y medios, especialmente en las áreas de telecomunicaciones y redes.
  - 1.6.1.6 Promueve la creación de normas y procedimientos adecuados para el ofrecimiento de Cursos y Programas a Distancia.
  - 1.6.1.7 Colabora con la Oficina de Acreditación de la Vicepresidencia de Asuntos Académicos, Estudiantiles y Planificación Sistémica (VAAEPS) y con las Unidades Académicas, en el proceso de autorización de Cursos y Programas a Distancia en las diferentes Unidades del Sistema Universitario.
  - 1.6.1.8 Pone a disposición de las Unidades Académicas que lo necesiten la infraestructura tecnológica para impartir Cursos a Distancia.
- 1.6.2 Las Unidades Académicas del Sistema Universitario:
- 1.6.1.1 Programan la Oferta Académica a Distancia propia.
  - 1.6.1.2 Notifican a la Vicepresidencia de Asuntos Académicos, Estudiantiles y Planificación Sistémica la Oferta Académica de Cursos y Programas a Distancia.
  - 1.6.1.3 Promueven el reclutamiento de estudiantes a distancia.
  - 1.6.1.4 Seleccionan y capacitan a la facultad para el Aprendizaje a Distancia.
  - 1.6.1.5 Capacitan al personal técnico propio.

- 1.6.1.6 Aseguran el acceso de los estudiantes a los recursos educativos y servicios estudiantiles a distancia.
  - 1.6.1.7 Llevan a cabo los compromisos derivados de los consorcios o convenios con otras instituciones u organizaciones para el ofrecimiento de cursos, capacitación de profesores, intercambio de experiencias, tecnologías y materiales educativos, uso de instalaciones, intercambio de apoyos administrativos y préstamos interbibliotecarios.
  - 1.6.1.8 Ofrecen apoyo técnico en las diversas tecnologías y medios:
    - facilitadores en lugares remotos
    - telecomunicaciones y redes
    - producción de materiales
  - 1.6.2.9 Adoptan y aplican las normas, procedimientos y estándares de calidad al ofrecimiento de Cursos y Programas a Distancia.
- 1.7 La UIPR vela por la seguridad de la información personal de todos los participantes en los procesos de educación a distancia y se asegura que:
- 1.7.1 La información personal está debidamente guardada y protegida.
  - 1.7.2 Los protocolos necesarios para acceder a datos de evaluación personal están vigentes.

## 2. Currículo e Instrucción

La Universidad Interamericana de Puerto Rico concibe el Aprendizaje a Distancia como una modalidad educativa que se inscribe en la política general educativa del Sistema Universitario. En este sentido, para la Institución adquieren particular importancia las relaciones profesor-estudiante y de los estudiantes entre si. Asimismo, con el interés de que el componente académico pedagógico ocupe la importancia que requiere, la UIPR establece las mismas normas de aprobación y control de Cursos y Programas que para el aprendizaje presencial.

- 2.1 La aprobación de un Curso o Programa ofrecido a distancia sigue un proceso similar al utilizado para aprobar un Curso o Programa convencional o físicamente presencial. En particular, estos cursos o programas:
  - 2.1.1 Respetan la descripción, créditos y estructura pedagógica de los presenciales.
  - 2.1.2 Tienen un contenido tradicionalmente adaptado al prontuario correspondiente.
  - 2.1.3 En el caso de los Cursos de Educación Continuada, mantienen la estructura y contenido del Programa correspondiente.

Las autoridades académicas de cada Unidad y del Sistema Universitario son las que acreditan el cumplimiento de estos criterios, de forma similar a como se lleva a cabo con los cursos y programas convencionales.

- 2.2 La Institución apoya fórmulas de colaboración cuando un Curso se va a ofrecer en más de una Unidad Académica.
- 2.3 Los profesores que elaboran cursos para ser ofrecidos a distancia, en sus diversas modalidades, tienen asegurado el asesoramiento técnico necesario y suficiente, antes de someter un Curso para su evaluación a las autoridades académicas competentes.
- 2.4 Donde es posible, los cursos a distancia son elaborados por profesores de la propia Universidad.
- 2.5 La UIPR ha establecido los requisitos, las características y las funciones a realizar por los/as ayudantes de cátedra y facilitadores/as en lugares distantes.
- 2.6 Las autoridades académicas competentes de la Universidad establecen el calendario y término académicos para impartir los Cursos a Distancia que garantizan, en cualquier caso, calidad y rigor.
- 2.7 El profesor o profesora notifica al inicio del curso los medios de comunicación disponibles para que ocurra la interacción necesaria con sus estudiantes.

- 2.8 El profesor o profesora indica al inicio del curso la concreción de las actividades de evaluación y técnicas de "assessment" a desarrollar durante el mismo.
- 2.9 El profesor o profesora dispone de un tiempo mínimo, establecido en cada caso en el programa-horario, para atender las necesidades educativas de los estudiantes, similar al horario de oficina para los cursos tradicionales. Sin excluir la posibilidad de entrevistas presenciales o personales, la comunicación entre estudiante y profesor/a incluye un mínimo de interacción virtual fija, a través de los diversos medios tecnológicos: correo electrónico, foro de debates, "cuarto" de discusión, teléfono y fax, entre otros. En cualquier caso, no pasan dos días laborables sin que un estudiante reciba respuesta a una comunicación enviada o solicitada al profesor/a.
- 2.10 Los recursos educativos exigidos a los/as estudiantes, y en particular el libro de texto, son tales que se puede acceder a los mismos desde cualquier lugar. El profesor/a indaga sobre fuentes alternas adecuadas, de ser necesario. El Sistema de los Centros de Acceso a la Información (CAI) cuenta con una variedad de bases de datos para apoyar los Cursos.
- 2.11 La UIPR considera como un factor determinante y esencial de la calidad educativa la existencia de la debida interacción entre los diversos actores del aprendizaje. Para ello se consideran los siguientes instrumentos de interacción:
- a. entre estudiantes:
    - correo electrónico
    - "cuartos" de discusión ("chats")
    - debates virtuales en grupo
    - foros de discusión
    - teléfono y otros sistemas de audio
    - mentores o tutores
  - b. entre estudiante y profesor:
    - correo electrónico
    - "cuartos" de discusión ("chats")
    - horas de oficina virtual
    - teléfono y otros sistemas de audio
    - telefacsimil
    - correo postal



- 2.11.1 La interacción, y los métodos empleados, son objeto de evaluación sistemática, de modo que se obtenga una valoración de los logros alcanzados y de las posibles dificultades para la máxima interacción educativa.
- 2.12 El o la estudiante reconoce que la normativa institucional de honestidad académica, según modificada para ajustarse a la modalidad de educación a distancia, es un compromiso contractual que asume al matricularse en el Programa o Curso.
- 2.13 La Universidad podrá establecer una cuota especial, de ser ello necesario, para asegurar la participación del estudiante en algún tipo de ejercicio, laboratorio o evaluación escrita.

### **3. Apoyo a la Facultad**

En la filosofía educativa de la Universidad Interamericana de Puerto Rico, el profesorado desempeña un papel fundamental también en el Aprendizaje a Distancia. Por ello, la Institución Universitaria está comprometida con una adecuada preparación pedagógica y tecnológica de la facultad a estos fines de la educación no presencial. Asimismo, la UIPR establece normas y criterios para la debida atención al estudiante, y ofrece a la facultad las garantías contractuales de su trabajo de impartir Cursos de Aprendizaje a Distancia.

- 3.1 La Universidad Interamericana de Puerto Rico ha desarrollado instrumentos para evaluar y categorizar el nivel de dominio que poseen los/as profesores/as en el manejo de las herramientas tecnológicas y de las estrategias de educación a distancia, que son administradas periódicamente.
- 3.2 La Institución posee un plan actualizado de desarrollo de la facultad que contempla adiestramientos en las siguientes áreas:
  - 3.2.1 Destrezas mínimas en tecnologías de información.
  - 3.2.2 Diseño curricular y la adaptación de cursos a los diversos medios y tecnologías de aprendizaje a distancia.
  - 3.2.3 Metodología y estrategias de enseñanza con éxito en Aprendizaje a Distancia.

- 3.2.4 Asuntos legales y éticos aplicables al diseño y ofrecimiento de cursos a distancia.
  - 3.2.5 Implantación de Cursos a distancia.
  - 3.2.6 Orientaciones sobre políticas institucionales tales como:
    - propiedad intelectual.
    - compensación a la facultad que enseña Cursos a distancia.
    - responsabilidades y deberes de la facultad con los/as estudiantes a distancia.
  - 3.2.7 Preparación de guías de estudio para los/as estudiantes a distancia.
  - 3.2.8 Producción de simulaciones interactivas para Cursos que requieren el desarrollo de destrezas de laboratorio.
  - 3.2.9 Criterios de calidad para los Cursos a distancia.
  - 3.2.10 Procedimientos de certificación previos al ofrecimiento de los Cursos a distancia.
- 3.3 La Institución provee a cada profesor/a que enseña Cursos a distancia los equipos, programas, mecanismos, servicios y accesos apropiados a las herramientas de diseño, mantenimiento y ofrecimiento de dichos Cursos, tales como: cuentas de acceso a los sistemas de registros electrónicos, equipos de computadoras, programas de aplicación, cuentas de acceso a las plataformas de manejo de Cursos a distancia y adiestramientos técnicos.
- 3.4 Existen procedimientos, servicios y accesos apropiados para que los Cursos a distancia puedan comenzar a tiempo al principio del término y para que las listas de estudiantes estén depuradas y disponibles desde el primer día de clases para todos los Cursos a distancia.
- 3.5 Se ha establecido el procedimiento para proveer apoyo técnico constante a los/as profesores/as que lo requieran en las etapas de desarrollo y ofrecimiento de Cursos a distancia.
- 3.6 Los/as funcionarios/as institucionales encargados/as de ofrecer apoyo técnico y de capacitar a la facultad reciben a su vez el adiestramiento que los mantiene al día en cuanto a las nuevas tecnologías y estrategias utilizadas en la Educación a Distancia.

- 3.7 Cada Unidad Académica posee una página electrónica en el Web, donde se explican las preguntas más frecuentes sobre el ofrecimiento de Cursos a distancia y que sirve de enlace entre estudiantes, la facultad, la Institución y la comunidad en general.
- 3.8 La Institución ha establecido y cumple con las normas y reglamentos aprobados referentes a las condiciones de empleo, de carga académica y de compensación a los/as profesores/as que preparan, revisan y ofrecen Cursos a distancia. Las mismas se revisan periódicamente para asegurar un trato equitativo a los/as colaboradores/as, a la vez que la Institución procura salvaguardar la eficiencia (eficacia con el mínimo costo) del Aprendizaje a Distancia.
- 3.9 La Institución establece contratos formales con la facultad que prepara y revisa Cursos a distancia donde se establecen las condiciones de pago, el uso que la Institución y la facultad darán a los materiales que se producen y lo referente a los derechos de autor y de propiedad intelectual.
- 3.10 La labor de los/as profesores/as que participan del Programa Académico de Aprendizaje a Distancia es reconocida a la hora de otorgar ascensos y cambios de contrato.
- 3.11 La Institución ha definido en forma precisa los deberes y responsabilidades de la facultad que prepara, revisa y ofrece Cursos a distancia.
- 3.12 A la facultad que ofrece Cursos en línea se le informa en forma sistemática sobre las responsabilidades adicionales que adquiere al ofrecer este tipo de Curso, tales como: establecer un itinerario de horas de oficina virtuales, utilizar efectivamente las herramientas de comunicación electrónicas que estén disponibles en su Curso, revisar y contestar sus mensajes de correo electrónico con regularidad, revisar y poner al día los enlaces que utiliza en sus cursos, entre otros.
- 3.13 La Institución ha desarrollado y divulgado instrumentos de evaluación de la facultad que ofrece cursos a distancia en sus diversas modalidades, así como los procedimientos para administrar dichos instrumentos de evaluación.

#### **4. Apoyo a los/as Estudiantes**

El o la estudiante a distancia, en este siglo XXI, reúne unas características propias y diferentes de aquellos de generaciones anteriores. La Universidad Interamericana de Puerto Rico provee medios, instrumentos y servicios para el o la estudiante, desde que decide tomar contacto con los Cursos a distancia (preparación previa) hasta que culmina sus cursos.

Para favorecer la formación social de los/as estudiantes a distancia, la UIPR dispone de recursos y servicios que facilitan el fomento y desarrollo de la vida comunitaria entre los/as estudiantes.

- 4.1 Con anterioridad a su matrícula en Cursos o Programas a Distancia, se informa al o la estudiante de los requisitos generales de los cursos, la naturaleza de los estudios a distancia, la tecnología y destrezas tecnológicas mínimas requeridas, los servicios de apoyo disponibles y los costos relacionados, ayudas económicas, formas de pago aceptadas y políticas de reembolso.
- 4.2 Las Unidades Académicas tienen a disposición de los/as estudiantes procedimientos, servicios y medios apropiados para que los/as estudiantes matriculados en Cursos a Distancia puedan incorporarse a los mismos desde el primer día de clase.
- 4.3 Las Unidades Académicas proveen guías y otros materiales de apoyo que faciliten el éxito de los/as estudiantes matriculados en los Cursos a Distancia.
- 4.4 Los servicios estudiantiles básicos están accesibles al o la estudiante a distancia, de tal modo que no tenga que presentarse físicamente en la Unidad Académica.
- 4.5 Las Unidades Académicas fomentan un sentido de comunidad entre los/as estudiantes a distancia.

#### **5. Evaluación**

La Universidad Interamericana de Puerto Rico, como institución educativa de vanguardia, quiere garantizar la integridad de sus programas y el aprovechamiento de sus estudiantes. La autoevaluación continua y recogida de información para demostrar efectividad tanto de carácter programático como de logros estudiantiles es de suma importancia para el desarrollo continuo del Aprendizaje a Distancia.

## 5.1 Logros Estudiantiles

- 5.1.1 Existe evidencia en la forma de datos o información confiable en torno a las ejecutorias del o de la estudiante, tanto en cursos individuales como en Programas a Distancia (incluye todas las áreas académicas y el Programa de Educación General (PEG).
- 5.1.2 El logro estudiantil en Cursos o Programas a Distancia es comparable a los logros de estudiantes de Cursos o Programas tradicionales.
- 5.1.3 Se han ideado, desarrollado o diseñado métodos o procedimientos que aseguren la integridad del trabajo del o de la estudiante, en términos de identificación efectiva y positiva, así como de la seguridad y confidencialidad de los instrumentos de evaluación.
- 5.1.4 La utilización de los recursos bibliotecarios y educativos de forma apropiada y efectiva por parte de los/as estudiantes de los Cursos o Programas a Distancia es similar al de los/as estudiantes de cursos o programas tradicionales. En la evaluación de la efectividad del uso de dichos recursos participarán los Directores o Directoras de los CAI y la Directora o Director del Sistema CAI de la Universidad.

## 5.2 Efectividad del Programa

- 5.2.1 El estado de la retención en los Cursos a Distancia está dentro de los parámetros aceptables por la Institución.
- 5.2.2 El nivel de satisfacción y el logro de las expectativas estudiantiles están dentro de los parámetros aceptables por la Institución.
- 5.2.3 La facultad que participa demuestra satisfacción con el funcionamiento del Programa.
- 5.2.4 El "assessment" de los estudiantes y de los Programas a Distancia responde a los niveles de excelencia exigidos en la Institución.
- 5.2.5 El nivel de costo-efectividad del Programa está dentro de los parámetros aceptables por la Institución y promueve una salud fiscal para su continuo funcionamiento y desarrollo.

**VI. Enmiendas y Derogación**

Esta Guía podrá ser enmendada o derogada por el Presidente de la Universidad.

**VII. Vigencia**

Las disposiciones de esta Guía tendrán vigencia inmediata a partir de su aprobación.

**VIII. Aprobación**

\_\_\_\_\_  
Manuel J. Fernós  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Fecha (D-M-A)

ymc