



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA UNIVERSITARIA DE INFORMÁTICA  
*Departamento de Organización y Estructura de la  
Información (O.E.I.)*  
TELEFORMACIÓN (*e-learning*)



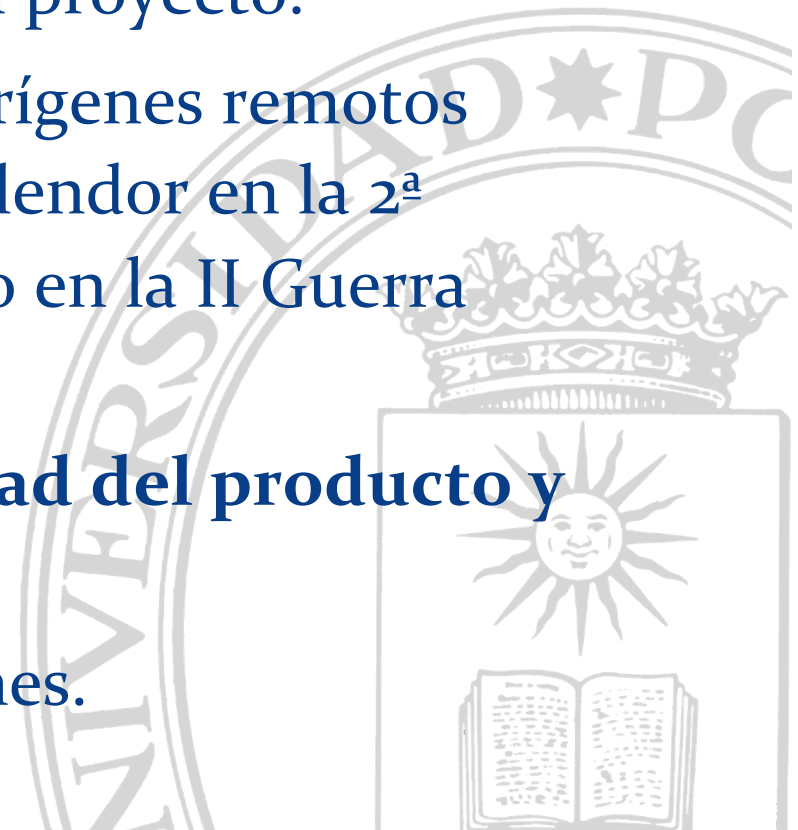
# Gestión de la Calidad

**Autores:**

Jesús Sánchez López  
Pilar Martínez García  
José Luis Martín Núñez

# Introducción

- \* Constituye el proceso P8 de la metodología propuesta.
- \* No debe entenderse como un proceso aislado. Implica actividades a lo largo de todo el proyecto.
- \* La gestión de la calidad tiene orígenes remotos (Babilonia) pero alcanza su esplendor en la 2ª Revolución Industrial (así como en la II Guerra Mundial).
- \* Debe diferenciarse entre **calidad del producto y calidad del proceso.**
- \* Importancia de las certificaciones.



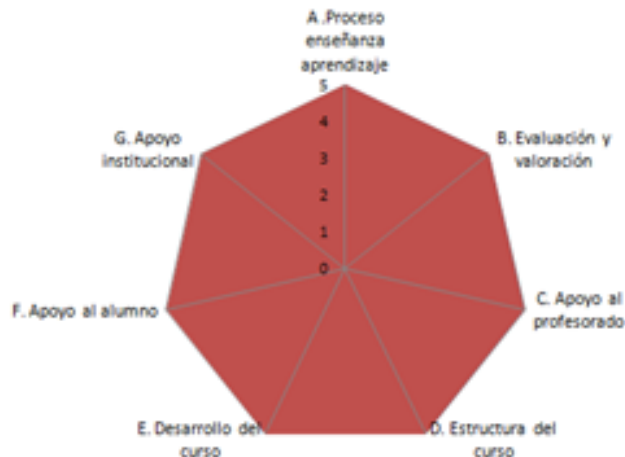
# Actividad A61. Definir el mecanismo de evaluación de la actividad formativa.

- \* Se realiza con anterioridad a la acción formativa.
- \* Contempla:
  - \* Criterios.
  - \* Fuentes de datos.
  - \* Instrumentos.
  - \* Tiempos.
  - \* Análisis de resultados.
  - \* Toma de decisiones.



# Actividad A6.2. Determinar los criterios a evaluar.

- \* Número manejable.
- \* Relación jerarquizada. Ejemplo:
  - \* Pedagógicos y de contenido.
  - \* Técnicos.
  - \* Usabilidad y diseño gráfico.
  - \* Comunicación.
- \* Utilización de herramientas (p. ej. Gráficos de Kiviatt).



# Actividad A6.2. Ejemplo de criterios y parámetros (I).

- \* Pedagógicos y de contenido.
  - \* Plan de aprendizaje.
  - \* Objetivos (Generales y específicos).
  - \* Contenidos.
  - \* Recursos.
  - \* Evaluación.
  - \* Feedback.



# Actividad A6.2. Ejemplo de criterios y parámetros (II).

- \* Técnicos.
  - \* Navegación.
  - \* Maquetación.
  - \* Contenidos y recursos.
  - \* Funcionamiento.
  - \* Soportes y compatibilidad.
- \* Usabilidad.
  - \* Interfaz gráfica.
  - \* Usabilidad.
  - \* Accesibilidad.
- \* Comunicación.



## A6.3 Desarrollar los instrumentos para la evaluación.

- \* El cuestionario como herramienta principal.
  - \* Tamaño. Relacionado con el tiempo necesario para cumplimentarlo.
  - \* Modalidad de las respuestas:
    - \* *Checklists* Binarios.
    - \* *Ckecklists* de rango (*likert*).
    - \* Cuestiones abiertas.
  - \* Mecanismo de comunicación:
    - \* *On line*.
    - \* Diferido.
  - \* Acuse de recibo.



## A6.4 Definir los mecanismos de proceso de datos y de evaluación de los resultados.

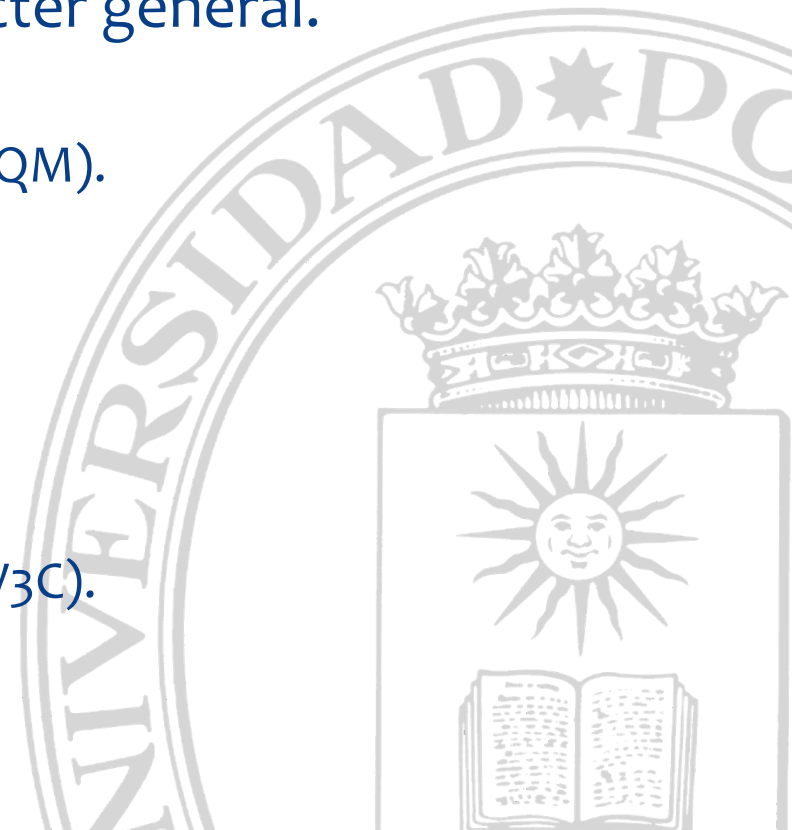
- \* Agregación de datos.
- \* Estadísticas.
- \* Interpretación de resultados.
- \* Toma de decisiones.
- \* Series temporales y análisis de tendencias.





# Estándares en la calidad de e-learning.

- \* Incidencia interna y externa.
- \* Algunos ejemplos:
  - \* Estándares de calidad con carácter general.
    - \* Norma ISO 9001.
    - \* Modelo europeo de excelencia (EFQM).
  - \* Específico de *e-learning*.
    - \* Norma ISO 66181.
  - \* Específico de accesibilidad.
    - \* Familia UNE 139801/2/3.
    - \* Web Accessibility Initiative (WAI – W3C).



*Ver ejemplos en los anexos.*

