

<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

## **GESTION Y ADMINISTRACION DE LA OFERTA DEL SISTEMA DE UNIVERISDAD VIRTUAL EN LAS CASAS UNIVERSITARIAS**

María Mirna Flores Briseño  
María Gloria Ortiz Ortiz  
María del Socorro Pérez Alcalá

### **El Sistema de Universidad Virtual y su organización**

La historia de la Educación a Distancia en la Universidad de Guadalajara data desde 1990 a partir del proyecto Sistema de Universidad Abierta y a Distancia y ha ido evolucionando hasta la creación del Sistema de Universidad Virtual en enero de 2005, cuya organización se pensó para cumplir con las exigencias de la sociedad actual que demanda una educación mas inclusiva y de calidad, con estructuras organizacionales a partir de nuevos parámetros que permitan la efectiva gestión de programas y proyectos educativos, respetando los principios de su modelo educativo.

Para llevar a cabo una buena gestión ya sea académica o administrativa en ámbitos que se establecen como “no tradicionales” es necesario contar con una estructura flexible, para estar en posibilidades de soportar cualquier cambio. Es decir, una nueva organización en la que actúe como nodos independientes formando vínculos múltiples que se apoyen unos con otros, compartan valores comunes y cuyos individuos obtengan autoridad no de jerarquía sino de habilidad y conocimiento. (Tejeda:1998). Es decir, un trabajo más horizontal que vertical a fin de que la operación fluya a través de la interacción y visión de los valores institucionales de las actividades que se realizan.

En este sentido, se planteo la necesidad de una organización que cumpliera con las siguientes características:

1. Un sistema administrativo flexible, autogestivo y dinámico que facilite a los estudiantes su trayectoria institucional desde el ingreso hasta el egreso de la universidad.
2. Normas y practicas administrativas que faciliten el surgimiento, desarrollo e incorporación de nuevas modalidades educativas.
3. En la misma intencionalidad, facilitar la movilidad de los estudiantes entre modalidades para el diseño de su trayectoria curricular.
4. Facilitar la movilidad del conocimiento, desde su generación hasta su socialización y aplicación.
5. Flexibilidad de los tiempos en los diferentes aspectos que tienen que ver con las prácticas universitarias: trayectorias curriculares, horarios, calendarios, edades, etc. Para adecuarse a las condiciones de vida y proyectos de formación de los estudiantes.
6. Posibilidad de diversificar los ambientes de aprendizaje más allá del salón de clases, tanto en entornos físicos como virtuales.

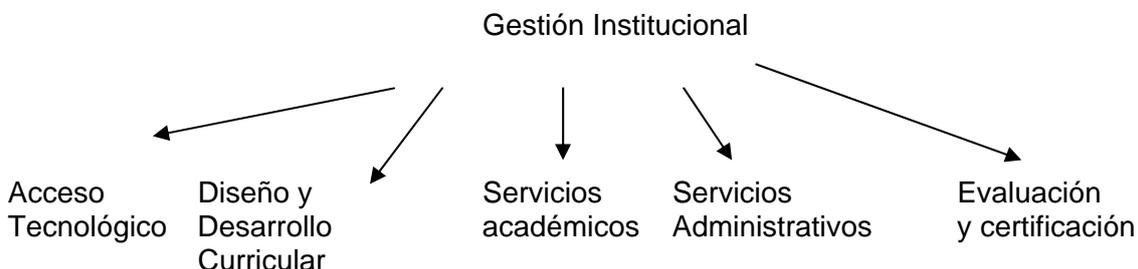


<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

7. Reconocimiento para efectos de contratación pago y evaluación de diversas modalidades de docencia, superando la concepción y practica tradicional de "impartir clases frente a grupo en el interior de un aula".
8. Agilización de la gestión curricular.
9. Distribución oportuna de los materiales educativos y acceso a la información.
10. Evaluación y certificación de lo aprendido.
11. Posibilidad de la docencia interdepartamental, intercentros e interinstitucional (atender a los alumnos en diferentes instancias universitarias)
12. Garantizar la posibilidad de acceso a la universidad sin importar condiciones geográficas, económicas y sociales.
13. Que el estudiante tenga la oportunidad de certificar sus aprendizajes independientemente del modo como los haya adquirido.
14. Que el principal indicador para los propósitos de procedimientos de ingreso, selección, permanencia, promoción y estímulos al personal académicos estén centrados en el aprendizaje de los estudiantes que le son encomendados.
15. Soporte administrativo y técnico para todos los procesos.

Estas características a su vez se convirtieron en procesos a través de instancias que realizan las actividades de:



Para el desarrollo de esos procesos el Sistema de Universidad Virtual cuenta con 3 direcciones a saber:

**Dirección Académica:**

- Concentra cuerpos académicos y desarrolla proyectos de investigación, organiza redes de conocimiento y gestiona proyectos y programas en red.
- Otorga capacitación y actualización al personal docente y asesores
- Proporciona atención a los alumnos inscritos en los programas educativos.
- Proporciona el acceso a la información para los estudiantes a través de la coordinación de recursos informativos,
- Diseño curricular de nuevos planes de estudio y de programas cursos y materiales.
- Garantiza independencia, transparencia, seguridad y confiabilidad.
- Formula, realiza y evalúa los planes y proyectos del Sistema.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

#### Dirección de Tecnologías

- Lleva a cabo la actualización tecnológica acorde a la innovación educativa y la construcción de los ambientes de aprendizaje
- Realiza los procesos de producción, reproducción y distribución de materiales educativos
- Garantiza el funcionamiento y operación de la infraestructura tecnológica que requiere el Sistema.

#### Dirección Administrativa

- Organiza los recursos humanos, materiales, de infraestructura y financieros que se requieren para el desarrollo de las funciones sustantivas.
- Procura que los procesos administrativos sean flexibles y adecuados al modelo académico.
- Proporciona los servicios necesarios para el ingreso, promoción y permanencia de los estudiantes y egresados en los programas académicos que se ofrecen.
- Genera recursos por venta de productos y servicios educativos desarrollados.

Cada dirección cuenta con Coordinaciones que responden a procesos y necesidades diferenciadas, pero complementarias entre ellas, al distinguir actividades de gestión académica que favorezcan el desarrollo de proyectos y programas educativos y las funciones sustantivas que darán sustento, vigencia y calidad a éstos.

Las funciones de tales coordinaciones responden a tareas específicas de la formación profesional y de grado de los estudiantes del SUV, que en su conjunto logran articular programas de calidad.

### **Los criterios y principios académicos para la Oferta Educativa**

La oferta educativa conlleva un gran compromiso más allá de responder a principios académicos, nos referimos a los criterios de orden social. Esto por supuesto no es desconocido pues se constituye en el factor rector o detonador de la identificación de necesidades del contexto para ofrecer una oferta educativa pertinente.

Para lograr esto, se analiza la necesidad social a la luz de los informantes principalmente, es decir, de los sujetos mismos que alzan su voz para expresar qué necesitan, pero comprendiendo esas expresiones con los referentes de quienes escuchan y tienen la obligación de traducirlo en una formación adecuada pensando en las repercusiones que se buscan a corto y mediano plazo. Aquí nos ponemos a pensar en una formación que sea incluyente y con un gran respeto por la realidad sociocultural, tarea por supuesto nada fácil.

Las figuras que intervienen son varias y cada una con un papel diferenciado y de compromiso social y educativo, en el cual se debe implicar el trabajo colegiado tanto en el diseño como en la implementación de la oferta educativa.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

Con base en el compromiso social la oferta educativa debe tener un enfoque de integralidad que recupere principios del diseño curricular, pero sobre todo, el tener presente la complejidad e interrelación de variables del contexto social al cual pretende servir.

Educar por educar no tiene sentido si no se tiene claridad hacia donde se pretende ir, cuál meta se pretende alcanzar en el desarrollo educativo y las posibilidades de cambio en el proyecto de vida de los sujetos.

El aspecto político permea en gran medida las decisiones en materia educativa y “a pesar del aumento en la inversión educativa y a pesar de los procesos de reforma que la mayor parte de los países han desarrollado, las desigualdades educativas persisten y, en algunos casos ha aumentado”. (Tedesco, 2006:3).

En los últimos años en México se ha impulsado una política educativa de inclusión de computadoras en todos los niveles educativos, teniendo una relevancia importante el equipamiento de las Comunidades de Aprendizaje y Servicios Académicos a Distancia (CASA) proyecto específico de la Universidad de Guadalajara.

En las CASAs se tiene como objetivo acercar una oferta educativa en dos sentidos: uno, general para todo el Estado de Jalisco que responda a una formación en torno a competencias genéricas y dos, específicos de acuerdo a las condiciones particulares de los municipios o poblados.

Las Casas son un espacio para la vinculación de la Universidad de Guadalajara con la comunidad para favorecer la atención directa de las necesidades de formación y actualización de la comunidad, el trabajo en colaboración y la autogestión social.

Son lugares de aprendizaje fuera del campus universitario que se sostiene por organizaciones comunitarias, instancias gubernamentales y/o empresariales, desde donde se puede acceder a los servicios educativos de la Universidad de Guadalajara. Es donde se encuentra la comunidad y la universidad para acceder a servicios educativos presenciales o en ambientes virtuales.

Las CASAs “son un espacio para la vinculación de nuestra institución con la comunidad para favorecer la atención directa de las necesidades de formación y actualización de la comunidad, el trabajo en colaboración y la autogestión. Son ámbitos de aprendizaje fuera del campus universitario, sostenido por organizaciones comunitarias, instancias gubernamentales y/o empresariales, desde la cual se puede acceder a los servicios educativos de la Universidad de Guadalajara.”(Moreno, 2004:4)

Por otro lado, se cuenta en la oferta del Sistema de Universidad Virtual, con programas curriculares, a saber: Licenciatura en educación, Licenciatura en Tecnologías e Información y Licenciatura en Bibliotecología. A un año de la creación del Sistema se pretende ampliar la oferta de programas de manera paulatina procurando que estos respondan a necesidades plenamente identificadas y justificadas no solamente de la región sino nacional y con la posibilidad de rebasar nuestras fronteras por el tipo de formación que se puede ajustar a cualquier contexto.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

Con la finalidad de ser un poco más explícitos en la integración de la oferta, se comparten las siguientes características:

**Movilidad estudiantil entre programas educativos.** Tiene la gran ventaja de que los estudiantes puedan transitar entre programas eligiendo materias que se vinculen de manera pertinente con los proyectos institucionales y los proyectos educativos de los mismos alumnos.

**Flexibilidad en la oferta.** Entendida como la posibilidad de estructurar caminos y secuencias de materias con una lógica para el logro de aprendizajes principalmente por competencias genéricas para lo cual se proponen rutas de formación diferenciadas por las características de los cursos en torno a sus contenidos y las competencias que se pretendan.

**Diversidad curricular.** Al poder estructurar una oferta con diversas materias de programas, diplomados y cursos que con base en sus objetivos y la orientación de sus actividades de aprendizaje se agrupen en categorías concretas o competencias para que exista mayor posibilidad de elección.

**Cobertura.** Por que se pretende que con una oferta educativa adecuada se pueda atender cada vez más a más sujetos en los lugares más apartados y que a través de la historia han estado relegados de esta posibilidad. Pero aquí debemos tener presente la siguiente reflexión, “necesitamos ampliar la mirada e introducir la dimensión ética que nos permita justificar porqué y para qué deseamos construir socialmente una situación donde todos tengan las mismas oportunidades.” (Tedesco, 2006: 1).

**Apego a los principios educativos.** En el Sistema de Universidad Virtual se procuran en el diseño educativo cuatro principios que son: creatividad, autogestión, significación y participación. Estos se entrelazan y a la vez tienen su propia identificación, lo importante es lograr su manifestación en las actividades de aprendizaje.

Por la relevancia que tienen los principios educativos en la oferta educativa, a continuación se presenta una breve explicación:

- **Significación.** Un aprendizaje significativo es aquel que permite al estudiante vincular sus aprendizajes previos con los presentes y que tienen relevancia y sentido para su vida y su realidad por la vinculación que hace de la teoría con la práctica.
- **Autogestión.** Un estudiante autogestivo es aquel que tiene compromiso con su proceso de aprendizaje, por lo que se pone metas, planea y diseña los mecanismos para el logro de esas metas, y desarrolla procesos metacognitivos que le permiten reconocer sus logros y como seguir avanzando en su aprendizaje.
- **Creatividad.** Como elemento fundamental de expresión y creación de alternativas novedosas como acción en situaciones específicas que posibilitan



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

al estudiante autoconocerse y proyectarse mediante un proceso evaluativo de sus acciones. (Ortiz, 2005:5)

- Participación. “El aprendizaje participativo supone la posibilidad de interactuar de manera ordenada y con una intención clara con los participantes de un curso, para compartir ideas, colaborar y para la realización colectiva de proyectos.” (Zatarain, 2004:5)

Coherencia con modelo académico. Toda acción formativa debe basarse en un modelo académico el cual

“...forma el sustento básico que nos permite entender dónde estamos situados, qué hacemos, por qué lo hacemos y reflexionar sobre nuestra propia práctica docente, se constituye en una guía flexible a seguir y orientar nuestras acciones docentes y académicas pero, también para reflexionar sobre nosotros mismos, sobre nuestro quehacer. Un modelo académico no constituye un formato rígido que nos impida impulsar nuevas tendencias e innovaciones, por el contrario el modelo académico debe ser flexible para oxigenar el trabajo e impulsar la calidad y la eficacia académica”. (Padilla,2003:1)

Las principales premisas del modelo académico en las que se basa la oferta educativa son la modalidad de la virtualidad en su expresión más genérica, la cual abarca el trabajo en línea, a distancia y abierto. Es relevante mencionar que por las condiciones de diferentes comunidades donde se tienen las CASAs y como un mecanismo de acercarse a la gente que no ha tenido el más mínimo contacto con las nuevas tecnologías, alguna formación se hace de manera presencial, sobre todo en el aprendizaje de cómputo. Por ejemplo: durante el 2005 se ofreció curso de cómputo en 11 de las 14 CASAs que ya tuvieron oferta educativa.<sup>1</sup>

Pertinencia de los cursos. La conjunción de varias de las características mencionadas debe conducirnos el factor fundamental, es decir, que los cursos sean pertinentes a las circunstancias sociales, económicas y políticas del ámbito en el cual se ofrecen. Lograr un impacto significativo, será seguramente el mejor indicador de la pertinencia, pero habrá que plantearse muchas interrogantes para que la oferta tenga un fondo ético como se citó en párrafos anteriores.

### **Diseño y Desarrollo de la Oferta Educativa**

Una de las principales promesas de la educación abierta y a distancia es lograr mayor cobertura con calidad y pertinencia, comprometidos con esto es que el Sistema de Universidad Virtual desarrolla algunas estrategias para cumplirlas. Una de ellas está centrada en el diseño y desarrollo curricular de cursos que pueden ser ofrecidos en diversos programas formativos, el reto es mayúsculo si se habla de atender a poblaciones tan heterogéneas y algunas veces marginadas no sólo en el aspecto social o económico, sino también en el educativo y tecnológico, es ahí donde enfrenta su más grande desafío; llegar a los que menos posibilidades tienen de acceder a los servicios educativos universitarios con diseños pedagógicos y comunicativos que

---

<sup>1</sup> Tomado del informe preliminar de actividades del 2005. Sistema de Universidad Virtual.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

logren darle sentido a los proceso formativos de los estudiantes y de otros sectores de la población que lo demandan. De esta manera la educación abierta y a distancia: “Ofrece una oportunidad de formación adaptada a las exigencias actuales a quienes no pudieron iniciar o concluir su formación anterior, aportando un elemento primordial para la igualación de oportunidades formativas y para la satisfacción de necesidades de formación continua” (García, 2002:82)

El proyecto CASA Universitaria contribuye en la formación y actualización de profesionales, productores y estudiantes que por diversas circunstancias tienen la necesidad de formarse o actualizarse, el Sistema de Universidad Virtual a través de este proyecto ofrece programas de formación diversos; de licenciatura y de educación continua para satisfacer las necesidades que demanda la población del estado de Jalisco.

Por ello se hace necesario diseñar y desarrollar un currículum que considere varios aspectos; uno de ellos se refiere a la elaboración de diagnósticos adecuados y pertinentes que den cuenta de las necesidades de formación de los usuarios a los que pretendemos llegar, es muy importante considerar no sólo a estos últimos, sino el contexto en el que se desarrollará para valorar la pertinencia de la oferta que se ofrece y así decidir de manera asertiva los medios pedagógicos y tecnológicos en los que se presentará dicha oferta.

“No todos los contextos culturales son iguales. Los valores y significados sociales varían en función de una serie de factores. Esto hace necesario pensar en términos de planificación de la enseñanza de los centros, en función del alumnado y el bagaje socio-cultural y cognitivo; y del profesorado, desde su formación, sus experiencias laborales y sus expectativas” (Hernández y Sancho; 1996: 36)

Es todo un reto desarrollar un currículum que permita atender a poblaciones tan diversas y heterogéneas; en edades, situación geográfica, situación económica y nivel educativo, que se encuentran distribuidos en el estado de Jalisco, principalmente al norte de éste, en el que los servicios educativos son de difícil acceso. El reto que tiene el Sistema de Universidad Virtual es lograr implementar proyectos formativos que sean tan universales que permitan la inserción de los usuarios a un mundo global y tan particulares que le permita conservar su individualidad e identidad para desarrollarse en su propio contexto. Sin duda es un reto.

El diseño de cursos es fundamental para lograr los objetivos de formación que se plantea el currículum, en éste se busca ante todo darle un sentido de aplicabilidad a los contenidos que se pretenden aprender, logrando que el diseño pedagógico de evidencia en cada una de las actividades de aprendizaje del tipo de competencia que se pretende desarrollar como parte del perfil de egreso del programa al que pertenece, que puede ser de licenciatura, de educación continua o de extensión.

La metodología que se aplica para el diseño de cursos debe ser tan flexible y sólida que permita por un lado aplicar los principios del modelo educativo: significación, autogestión, participación, anticipación y creatividad en cada una de las actividades



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

que el estudiante deberá desarrollar para apropiarse del contenido, aplicarlo y recrearlo, y dar paso a nuevos aprendizajes que logren desarrollar en el sujeto capacidades nuevas que le permitan enfrentar situaciones complejas. “También se requiere la capacidad de dejar de lado los conocimientos en algún momento de la vida y estar preparados para adquirir nuevas formas de experiencia y conocimiento para desarrollar nuevas capacidades” (Barnett. 2001:33). Esto independientemente del programa formativo en el que se ubique.

El diseño de los cursos es fundamental para hacer llegar los servicios a las diversas comunidades que lo demandan, la estrategia consiste básicamente en elaborar diseños que ante todo permitan al estudiante aplicar los contenidos que se aprenden en el curso, esto se logra a través del diseño por competencias que les facilita a los estudiantes desarrollar proyectos de diversos tipos siempre con la intención de resolver problemas de su entorno con un sentido profundo de aplicación de la información y del conocimiento.

Para lograr este fin es necesario diseñar diferentes actividades de aprendizaje en las que pueda el estudiante organizar, procesar y aplicar la información, de tal manera que los diseños se vuelvan muy flexibles y puedan responder de manera adecuada a las necesidades de cada uno de los estudiantes, es decir trabajar actividades por niveles de complejidad, así como situaciones diversas, cuidando que el diseño no sea rígido y permita flexibilizar la presentación de los contenidos dependiendo de la población y el programa que se quiera atender. Lo que varía no es el contenido del programa formativo, sino la manera de realizar las mediaciones pedagógicas para hacerlos más accesibles al estudiante facilitando el proceso de aprendizaje. “...la creación de comunidades estables de enseñanza y aprendizaje capaces de acercar a los alumnos a problemas reales y a soluciones plausibles por medio de procesos guiados y ajustados a cada uno, en los que ellos tenga que reflexionar sobre sus conocimientos y la manera de adquirirlos y aplicarlos” (Badía y Mominó 2001:79).

En la medida que se logre que los estudiantes incorporen de manera eficaz a los procesos productivos y desarrollo de su comunidad se estará implementando un programa formativo exitoso en el que los portavoces sean los propios usuarios del servicio educativo, que es lo que se busca en el Sistema de Universidad Virtual, a través del proyecto CASA Universitaria.

Otro aspecto fundamental es la elección de los medios educativos<sup>2</sup> para hacer llegar los contenidos de los cursos, es importante considerar la situación geográfica y personal de los estudiantes, en el Proyecto CASA Universitaria la variedad de los recursos educativos a diseñar es fundamental, no siempre resulta adecuado utilizar cursos en línea, algunas veces se tienen que desarrollar materiales impresos o videos, ya que los estudiantes en ocasiones no cuentan con luz eléctrica o el ancho de banda de Internet no es el adecuado para llevar a cabo una educación en línea. Los mismo ocurre con la educación continua, dependiendo del tipo de profesional que demande el

---

<sup>2</sup> “Apoyos de carácter técnico que facilitan la forma directa de comunicación y la transmisión del saber, encaminados al a consecución de objetivos de aprendizaje” (García, 2002:170)



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

servicio es la adecuación que se debe hacer del contenido para que sea aprendido en le medio idóneo, por citar algunos ejemplos.

Cuando se quiere diversificar y compartir el currículum para diversos programas formativos el contexto en el que se desarrollan los estudiantes es fundamental ya que en él se establecen relaciones entre los sujetos, contenidos, afectos, ideas y situaciones. “El acento del contexto no está puesto en la tecnología concreta, sino en el conjunto de relaciones mutuas que se establecen entre todos los componentes expuestos formando una constelación de elementos educativos que, al ponerse en marcha, son únicos...” (Badía y Mominó 2001:73). El uso de cualquier medio, no es cuestión de moda o de preferencias, es producto de un análisis profundo de las necesidades de los destinatarios y de los principios del modelo educativo que quieren promover.

Los medios educativos deben facilitar el diseño y gestión de ambientes de aprendizaje, ya sea en espacios físicos o digitales en el que se interrelacionan aspectos pedagógicos, comunicacionales, sociales y afectivos que, integrados adecuadamente, ayudan al estudiante a aprender mejor y de una manera diversificada, incorporando elementos del contexto social, laboral y personal. Es necesario que se contemplan cuatro espacios fundamentales: a) de información, donde se encuentran los insumos o contenidos, o ambos, que serán trabajados en las actividades de aprendizaje; b) de exhibición, donde se podrán mostrar y socializar sus producciones; c) de interacción, como elemento fundamental para propiciar la cooperación y la colaboración, y d) de producción, donde se encontrarán herramientas para el trabajo que se desarrollará en un curso o programa. Se debe poner especial atención en que el medio que se utilice considere estos cuatro espacios de manera equilibrada, sin sacrificar los objetivos del curso y el tipo de aprendizaje que se quiere lograr.

La clave del éxito en el diseño curricular está en los profesionales que lo van a implementar, es decir expertos que posean competencias en el diseño y desarrollo de cursos, en asesoría y evaluación de cursos de licenciatura y posgrado, de educación continua, de formación permanente, ya que los diseños para cada tipo de usuario-estudiante son diferenciados y por lo tanto se tratamiento comunicativo y pedagógico es diferente. Esto permitirá en gran medida que el currículum sea compartido, diversificado y permita la movilidad entre los diferentes estudiantes de licenciatura y entre diversos sectores de la población, atendiendo de manera atinada cada una de las necesidades formativas que se demanden al Sistema de Universidad Virtual.

#### Administración de la Oferta

Los programas educativos que ofrece el Sistema de Universidad Virtual se administran a través de los siguientes procesos una vez que se ha llevado a cabo el diagnóstico de necesidades, el diseño curricular y la aprobación ante el CGU de los programas educativos:

- Difusión a través de publicación de la convocatoria y estrategias de promoción como radio, impresos, webs, correos electrónicos y ruedas de prensa.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

- A través de la página web cualquier persona de cualquier lugar puede registrar su solicitud.
- En un plazo determinado realizan el pago correspondiente para obtener derecho a presentar el instrumento de evaluación para selección.
- Se lleva a cabo el proceso de selección por los aspirantes a través de la plataforma virtual.
- Se publican resultados
- Los aspirantes admitidos entregan la documentación correspondiente
- Inician cursos.

Todos estos trámites se realizan en Internet para facilitar el acceso a los servicios educativos, permitiendo así que los estudiantes que se encuentren en otros estados de la República Mexicana o en otros países puedan realizar todos sus trámites sin necesidad de trasladarse. De igual forma la oferta de cursos en su mayoría esta en línea, los estudiantes pueden acceder a la plataforma Ambiente Virtual de Aprendizaje y seleccionar los cursos que tomarán en cada ciclo o período de formación. En el caso de estudiantes que no cuentan con acceso a Internet se hace uso de mensajería o a través de convenios con otras instituciones para hacerles llegar sus materiales o documentos.

### **Criterios de Calidad de la Oferta Educativa**

Existen de manera formal criterios de calidad que utilizan los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) para evaluar los programas curriculares presenciales, pero no existen para los programas virtuales, por lo cuál aquí se plantean algunas consideraciones que giran en torno principalmente a las ideas expresadas en el apartado de los criterios académicos y algunas aportaciones que se han hecho para la modalidad a distancia.

Se parte de la idea que las nociones teóricas o procedimentales que dan sustento a la oferta educativa se deben traducir en criterios e indicadores para identificar el logro de la calidad.

Lograr que se cumplan los criterios de calidad no es empresa sencilla, pues se involucran elementos que cada área de la institución debe cuidar, para obtener índices que aglutinen por aspectos o categorías los indicadores seleccionados.

Sin pretender ser una propuesta acabada, se comparte a continuación algunos criterios e indicadores referidos a las cuestiones académicas, seguidamente se retoman algunos criterios e indicadores de la gestión de los programas relativa parcialmente al punto de cómo se administra la oferta educativa.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

Criterio – Noción <sup>3</sup>	Indicadores
Movilidad estudiantil entre programas educativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los alumnos puedan elegir cursos de los diferentes programas educativos.</li> <li>• Que los alumnos desarrollen proyectos viables y reales escogiendo cursos entre la oferta curricular y educación continua.</li> </ul>
Flexibilidad en la oferta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se puedan estructurar rutas de formación con varias materias y enfocadas al logro de un proyecto.</li> </ul>
Diversidad curricular	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista posibilidad de elección por la variedad de cursos curriculares y de educación continua.</li> </ul>
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por la cantidad de sujetos en proceso de formación.</li> <li>• Por las características sociales de los sujetos.</li> <li>• Por la ubicación geográfica de la población educativa hasta donde llegan los programas formativos.</li> </ul>
Apego a los principios educativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que todo curso aplique los principios de creatividad, autogestión, significación y participación en el diseño de las actividades de aprendizaje.</li> </ul>
Coherencia con modelo académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de las características de la virtualidad, procurando crear un ambiente de aprendizaje que conjugue estrategias, medios y modos de manera coherente.</li> </ul>
Pertinencia de los cursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que respondan a las necesidades manifiestas por los sujetos de la comunidad.</li> <li>• Que contribuyan a un cambio de vida enmarcado en un proyecto de los propios sujetos en formación.</li> <li>• Que estén vinculados a la realidad de los estudiantes para que sean significativos y se logre aprendizaje.</li> </ul>

<sup>3</sup> Son las características que se mencionan en el apartado de criterios y principios académicos de esta ponencia.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

Tomando en cuenta la denominación de este documento, se plantean algunos criterios e indicadores de la gestión de los programas educativos, tomados de la Propuesta Estándares para medir la gestión de la calidad en programas de educación a distancia del consorcio de universidades realizado por la Comisión de Educación a Distancia.<sup>4</sup>

Criterio	Subcriterio	Indicador
Liderazgo y de estilo de gestión	Los responsables del programa demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de excelencia, en el marco de las políticas y estrategias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplican las directrices de las políticas y estrategias.</li> <li>• Fomentan la participación de todo el personal</li> </ul>
Política estrategia	Los objetivos del programa están basados en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los agentes implicados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se formulan los objetivos del programa de una forma coherente clara y precisa, alineados con las políticas y estrategias</li> </ul>
Desarrollo de las personas	Los responsables del programa identifican, mantienen y desarrollan la experiencia y capacidad de las personas por medio de su formación y cualificación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecen al personal docente y administrativo una capacitación acorde a su desempeño profesional en el programa.</li> <li>• Incorporan la cultura de gestión de calidad a los planes de capacitación.</li> </ul>
Recursos alianzas	<p>Los responsables del programa gestionan los recursos económicos y financieros del programa.</p> <p>Los responsables del programa gestionan los recursos externos y alianzas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboran un presupuesto que responde a la planificación y estrategia del programa.</li> <li>• Establecen relaciones de colaboración con organizaciones externas de acuerdo con la planificación estratégica del programa.</li> </ul>
Destinatarios y procesos educativos	Los coordinadores académicos realizan la identificación de los alumnos participantes en el programa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establece el perfil del alumnado.</li> <li>• Se identifican adecuadamente las necesidades del alumnado.</li> <li>• Se identifican adecuadamente las expectativas del alumnado.</li> <li>• Se elabora un currículo estructurado y con fundamentación pedagógica y</li> </ul>

<sup>4</sup> Comisión encabezada por Azabache Caracciolo Haideé.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

	Los coordinadores del programa y los responsables del área pedagógica identifican los procesos educativos para el desarrollo del programa: cómo se diseña y mejora.	<p>metodológica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mantiene actualizado el currículo.</li> <li>• Se adecua la distribución del número de créditos del currículo a los objetivos del programa.</li> </ul>
Resultados de destinatarios y procesos educativos	Los responsables del área pedagógica proponen criterios para medir el grado de satisfacción de los destinatarios y procesos educativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evalúa el grado de satisfacción de los alumnos relativo a: <u>Objetivos del programa</u>, <u>Currículo</u>, <u>Metodología docente/recursos didácticos</u>, <u>Atención tutorial</u>, <u>Trabajo de los alumnos</u>, <u>Evaluación del aprendizaje</u>, <u>Soporte administrativo</u>, <u>Entorno tecnológico</u>, <u>Expectativas respecto al programa</u>.</li> <li>• Se evalúa el grado de satisfacción de los clientes externos con los servicios prestados por el programa respecto a: cumplimiento de acuerdos establecidos.</li> </ul>

### **Logros, Retos y Posibilidades**

Actualmente se cuenta con 30 CASAS Universitarias en el Estado de Jalisco, lo que implica el 20% de los 128 municipios de los que se compone y se pretende, para antes del término de la administración, en Abril del 2007, la creación de 10 CASAS más.

Hasta el momento, la educación continua, la oferta de casas y los programas curriculares se ofrecen de manera separada, pero al ubicarse juntos en una sola instancia a partir de la aprobación del Estatuto del SUV, se podrá estructurar una oferta integrada que permitirá, entre otras cosas, aprovechar de manera adecuada los cursos en diferentes programas, distribuir la carga horaria de los asesores y propiciar la movilidad de los profesores como de los estudiantes entre los diferentes programas. Se están llevando a cabo los diagnósticos para detectar las necesidades de formación de las comunidades ubicadas en las CASAS con el objeto de ofrecer los programas educativos adecuados a sus requerimientos.

La oferta en línea con la que se cuenta es la siguiente: Licenciaturas en Educación, Bibliotecología y Tecnologías e Información; Diplomados en Administración de Proyectos, Diseño y Operación de Cursos en Línea y Gobierno y Gestión Pública Municipal, así como los siguientes cursos: Administración y Contabilidad Básica, Derecho Constitucional, Derecho Internacional Privado, Diseño y Operación de Portales Ciudadanos y Gubernamentales, Gestión Pública Federal, Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico, Metodología de la Investigación, Redacción y Cómputo e Internet para principiantes.



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

No sólo se atienden a los estudiantes de estas licenciaturas, sino que se pretende ofrecer otros servicios a toda la comunidad: cursos básicos para niños, diplomados especializados para cada población, entre ellos programas educativos relacionados con la producción agrícola, fertilizantes orgánicos y la conservación de alimentos producidos en cada región.

Se pretende a mediano plazo, que cada Casa Universitaria cuente con su Portal y que éste sea construido por la propia comunidad para que a partir de él muestren al mundo sus riquezas, sus inquietudes y sus raíces, y así mismo compartan con las demás poblaciones los cursos que hayan sido diseñados para su comunidad.

Por otra parte, se esta gestionando una unidad móvil que cuente con computadoras y e Internet, que preste servicios educativos de manera itinerante, proyecto que se pretende lanzar a mediados del año como un plan piloto.

Procurar el acceso a los servicios educativos aprovechando las tecnologías de la información y la comunicación, de las poblaciones mas alejadas y a quienes no tienen acceso a los servicios educativos del Estado de Jalisco, no es tarea fácil, ya que es uno de los principales retos del Sistema de Universidad Virtual por que al lograrlo cumplirá con el principio de equidad, que signifique igualdad de oportunidades educativas para todos sin menoscabo de la calidad y la posibilidad de que cada individuo sea dueño del poder de decisión sobre la formación que requiere para su proyecto de vida, sin condicionar sus propios principios políticos y su ideología.

Fuentes Consultadas:

AZABACHE, Caracciolo Haideé, Rodríguez Alvarez Estela, *et al.*(2005) *Estándares para medir la gestión de la calidad en programas de educación a Distancia del consorcio de universidades*. Documento de trabajo de la Comisión de educación a distancia basado en "Memoria. Centro Virtual<sup>5</sup> para el Desarrollo de Estándares de Calidad de la Educación Superior a Distancia en América Latina y el Caribe.

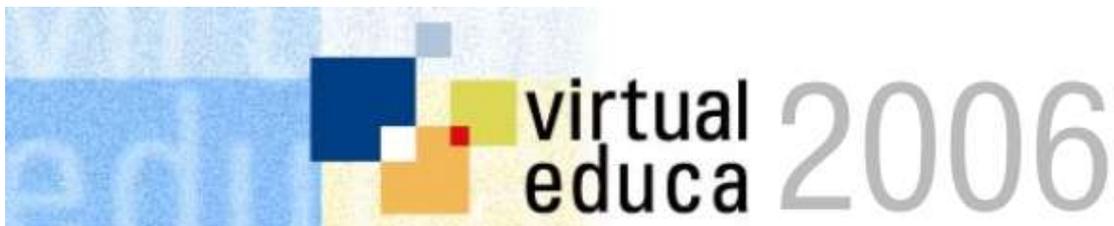
Badia, A. y Monimó, J.M. (2001) Baberá E. (coord.) *La incógnita de la educación a distancia*. España: Horsori.

BARNETT, Ronald (2001) *Los límites de la competencia. El conocimiento, la educación superior y la sociedad*, Barcelona: Gedisa.

CORONADO, Gerardo y Pérez, Socorro (2006) *Acerca de la organización académica del sistema de universidad virtual. Documento de trabajo*. México: Universidad de Guadalajara-SUV.

---

<sup>5</sup> Cabe mencionar que en el año 2002, se creó el referido Centro Virtual, por un encargo del Banco Interamericano de desarrollo (BID), el Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD) y la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia (AIESAD).



<http://www.virtualeduca.org>

**Palacio Euskalduna, Bilbao 20-23 de junio, 2006**

FLORES, Briseño María Mirna, (2005) Tesis de Maestría *La Administración de la Licenciatura en Educación con Modalidad Abierta y a distancia de la Universidad de Guadalajara*, México: UPN.

García Aretio, Lorenzo (2001) *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*, España: Ariel Educación.

HERNANDEZ, Fernando y Sancho, Juana María (1996) *Para enseñar no basta con saber la asignatura*, México: Paidós

MORENO, Castañeda Manuel (2004) *Comunidades de aprendizaje y servicios académicos a distancia*. Ponencia presentada en el XIII Encuentro Internacional de Educación a Distancia. Universidad de Guadalajara.

ORTIZ, Ortiz María Gloria (2005) *Criterios académicos para elección de materias*. Documento de trabajo. Sistema de Universidad Virtual.

ORTIZ, Ortiz María Gloria (2005). *Un enfoque para el diseño instruccional de cursos en línea*. Ponencia presentada en la Conferencia Internacional de Educación a Distancia celebrada en Puerto Rico.

PADILLA, Partida Siria (2003) *Modelo Académico*. Universidad de Guadalajara. Documento de Trabajo.

TEDESCO, Juan Carlos. (2006) *Las TICS y la desigualdad educativa en América Latina*. Revista electrónica: Magazine de Horizonte, Informática Educativa, Año VII, No. 75, Buenos Aires, Argentina.

<http://www.horizonteweb.com/magazine/Numero75.htm>. Fecha de consulta 10/04/2006.

TEJEDA Fernández José (1998), *Los Agentes de la Innovación en los centros educativos*, Madrid: Ediciones Aljibe.

Universidad de Guadalajara (2004) *Dictamen de creación del Sistema de Universidad Virtual*.

Universidad de Guadalajara (2006) *Estatuto Orgánico del Sistema de Universidad Virtual*.

ZATARAIN De Lozada, Antonio. *El ambiente virtual de aprendizaje y el modelo académico de INNOVA*, México: Universidad de Guadalajara. Documento de trabajo.