



UNIVERSIDAD ANÁHUAC

**INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ASEGURAMIENTO  
DE LA CALIDAD EN LOS CURSOS EN LÍNEA.**

**Universidad Anáhuac Mérida**

V.2020

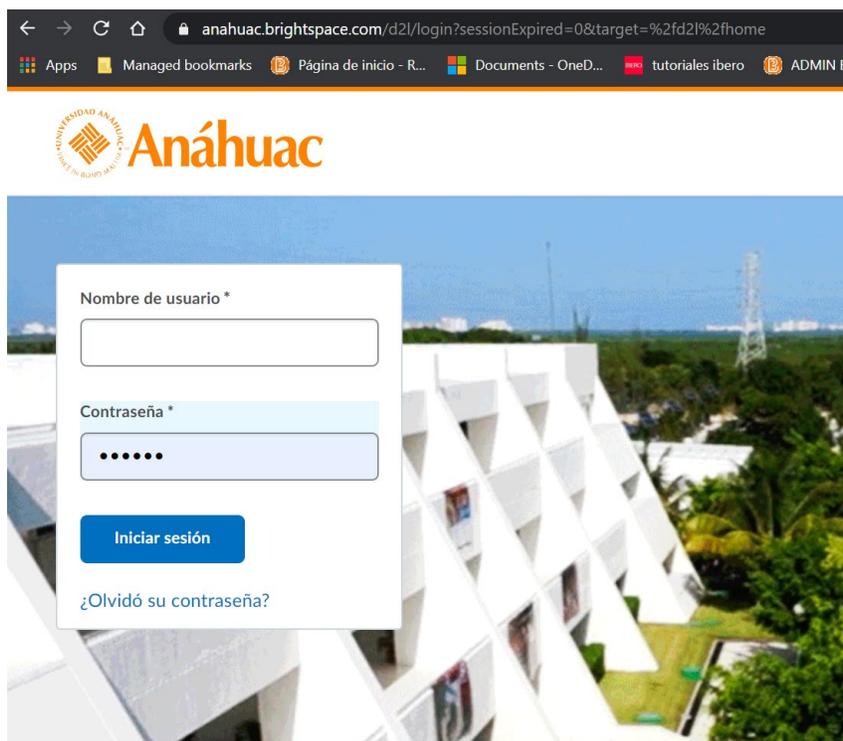
## Información general sobre el aseguramiento de la calidad en los Cursos en Línea.

### A) Sobre el acceso a la plataforma Brightspace y la biblioteca digital.

#### I. Instrucciones para la consulta de la información en la plataforma Brightspace.

La información general sobre el aseguramiento de la calidad en los programas en línea está disponible tanto en el presente documento, como en la plataforma Brightspace (en el botón de 'Ayuda'). La consulta directa en plataforma se puede realizar a través de todos los perfiles disponibles (estudiante, profesor y administrador) y cualquier usuario de la plataforma tiene acceso a esta información. Las instrucciones se detallan a continuación:

1. Entrar a la dirección web <https://anahuac.brightspace.com/>

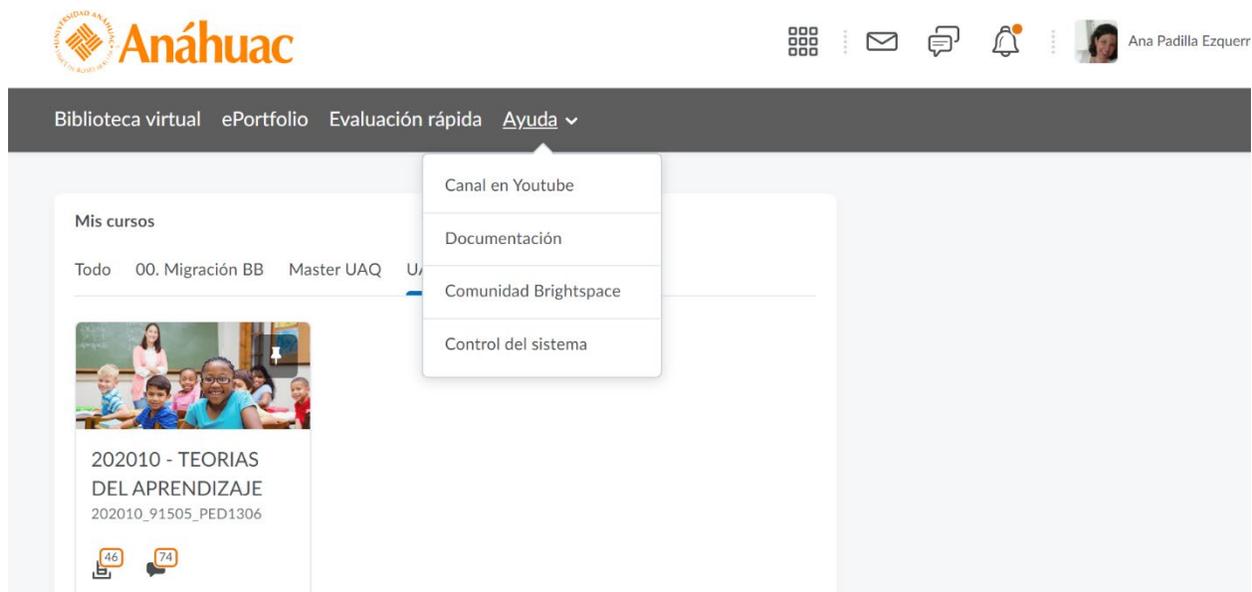


2. Para ingresar como externo, se encuentran disponibles los siguientes usuarios:

- Estudiante  
ID o usuario: SEP\_estudiante  
Contraseña: t4y853
- Profesor  
ID o usuario: SEP\_profesor  
Contraseña: r22rdg
- Administrador  
ID o usuario: SEP\_admon  
Contraseña: 8n5bg4

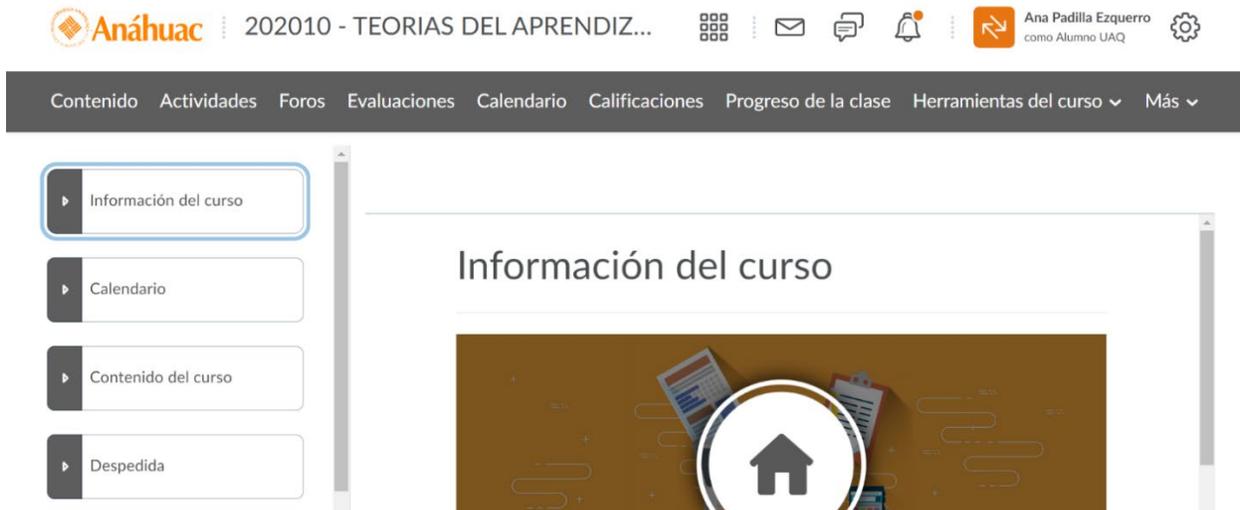
Para dudas relacionadas con el acceso a Brightspace, escriba a: [tec.educativa@anahuac.mx](mailto:tec.educativa@anahuac.mx) o llame a: 9999424800 Ext. 495.

3. Pantalla de inicio que muestra el curso en el cual el usuario está enrolado, ya sea como alumno o como profesor:



Nota: se tiene acceso al botón de 'Ayuda' en el menú de la barra superior

4. Pantalla del curso seleccionado (ejemplo):



El curso está organizado principalmente en las siguientes secciones:

- Información del curso: Bienvenida, introducción, metodología de aprendizaje, políticas del curso, presentación del profesor, criterios de evaluación, bibliografía y glosario.
- Calendario del curso: Señala detalladamente las fechas en que se abordarán los temas y actividades, así como las fechas de entrega de tareas a través de la plataforma.
- Contenido del curso: Está organizado por semanas o por temas. Dentro de cada sección se encuentra el material de estudio como: lecturas, videos, ligas, presentaciones elaboradas por el profesor, diagramas, etc. Y las instrucciones para realizar las actividades de aprendizaje por medio de la plataforma.

Todos los cursos tienen una barra de herramientas en la parte superior con acceso a:

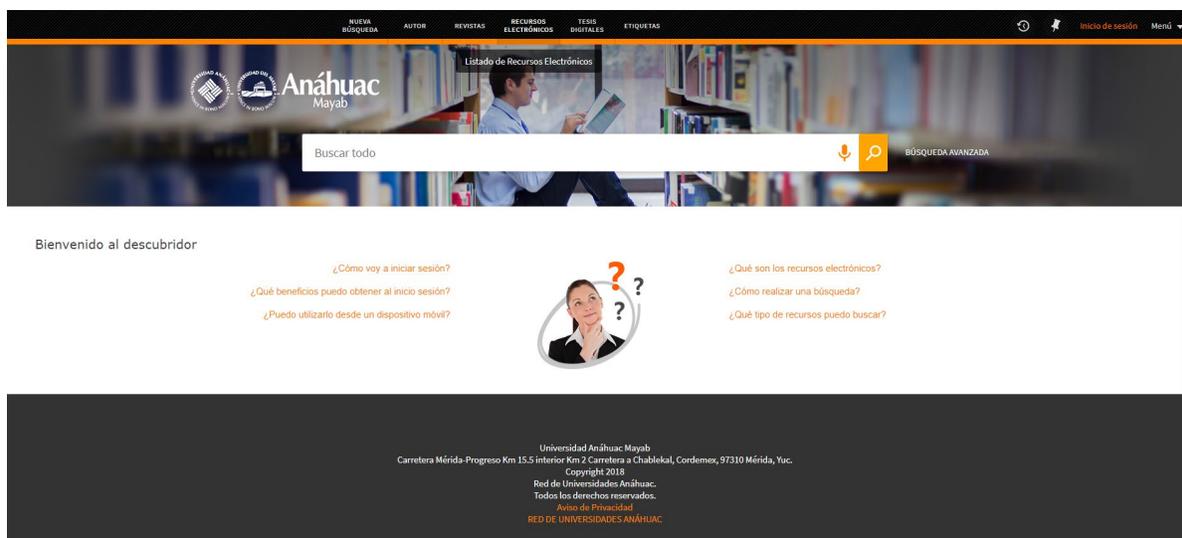
- Contenidos
- Actividades
- Foros
- Evaluaciones
- Calendario
- Calificaciones
- Progreso de la clase
- Herramientas del curso.

## II. Instrucciones para el uso de biblioteca digital.

Para ingresar a la biblioteca digital de la universidad, siga estos pasos:

Usando un navegador de Internet, ingrese a la biblioteca digital de la Universidad Anáhuac Mérida (o Mayab), por medio de su portal:

[https://anahuac.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=52ANAHUAC\\_INST:UAM&sortby=rank&lang=es](https://anahuac.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=52ANAHUAC_INST:UAM&sortby=rank&lang=es)



En la barra superior, al centro, al seleccionar 'Recursos Electrónicos' se desplegará el listado correspondiente:



## Recursos Electrónicos

- Access Emergency Medicine >
- Access Engineering >
- Access Medicina >
- Access Medicine >
- Access Physiotherapy >
- Access Surgery >
- Bibliomedia >
- CENGAGE (recursos disponibles hasta el 30 de junio)  
Pass:Jun10Ceng4g3 (todos los recursos)
  - Bachillerato >
  - Ciencias Básicas >
  - Ciencias Sociales >
  - Ingeniería >
  - Matemáticas y Estadísticas >
  - Negocios >
  - ClinicalKey >
  - ClinicalKey Educación Médica >
- (Recurso disponible hasta el 30 de junio) Cuadernos de Pedagogía  
Usuario:ortiz@wke.es Pass:174A.185p
  - Dynamed Plus >
  - Ebook Central ProQuest >
  - e-Book Collection >
  - EBSCO >
  - E-Libro >
  - eLibro.net >
  - Fashion Snoops >
  - GALE >
  - Gale Academic Onefile >
  - Gale Archives Unbound >
  - Gale Business Insights: Global >
  - Gale GREENR >
- Gale Informe Académico >
- Gale Infotrac Newsstand >
- Gale Literature Resource Center >
- Gale Virtual Reference Library >
- Hachette Livre >
- IEEE Xplore >
- JOVE Education (recurso disponible hasta el 30 de junio) >
- Lit Finder >
- Manual Moderno >
- National Geographic >
- Nature >
- Nature Cell Biology >
- Nature Medicine >
- Pearson >
- ScienceDirect >
- Scientific American >
- Scopus >
- SDGO >
- Sport Business >
- Springer Link >
- UpToDate >
- Vlex >
- Web Of Science >
- Wolters Kluwer  
(recursos disponibles hasta el 10 de julio 2020)
  - Acland Anatomy (U:aesuperiores P:trial01) >
  - Bates Guía Visual (U:aesuperiores P:trial01) >
  - Health Library (U:aesuperiores P:trial01) >
  - 5 Minute Consult (U:aesuperiores P:trial01) >
  - Ovid Español (U:aesu999 P:trial01) >
  - Visible Body (U:aesu999 P:trial01) >
  - Visual DX (U:aesu999 P:trial01) >

Nota: diversos recursos digitales requieren 'log-in' con utilizando la propia cuenta de correo institucional (x...x@anahuac.mx).

Para dudas relacionadas con el ingreso a la biblioteca digital, puede comunicarse a través del siguiente enlace de Whatsapp:

Para profesores: <https://chat.whatsapp.com/H1NbWiEkEi495u704Gna53>

Para alumnos: <https://chat.whatsapp.com/CXs68ByfUM537jEA1laJgg>

Correo electrónico: [biblioteca@anahuac.mx](mailto:biblioteca@anahuac.mx)

## B) Sobre el aseguramiento de la calidad de los cursos en línea.

### I. Introducción

Como parte del compromiso por la calidad de los procesos educativos que ofrece la Universidad Anáhuac, ha elaborado una propuesta que a través de categorías, evidencia el cumplimiento de estándares fundamentales para el desarrollo de sus cursos en línea. Esta propuesta está soportada en los procesos de autoevaluación diseñados por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia (CALED).

## II. Categoría: Apoyo institucional

### 1. La institución cuenta con una estructura de gobierno que permite un proceso eficaz e integral de toma de decisiones en relación con la educación en línea.

A fin de establecer y mantener la organización y gestión de los procesos de cursos en línea, se cuenta con las siguientes áreas para la atención y optimización de las operaciones de dichos cursos:

- Vicerrectoría Académica
- Dirección de Operación Académica
- Dirección de Administración Escolar y Normatividad
- Dirección de Tecnologías de Información
- Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente)
- Dirección de Finanzas

Estas áreas mantienen constante comunicación a través de los diversos medios que la Universidad proporciona. Paralelamente, se establecen reuniones periódicas para tratar solución de problemas, mejoras y nuevos procesos que involucran las acciones y esfuerzos de cada Dirección o Coordinación.

### 2. Se implementan políticas y directrices con el fin de verificar que los alumnos que están inscritos en los cursos en línea y reciben créditos universitarios, sean efectivamente quienes realizan las tareas del curso.

A los estudiantes se les asigna un número identificador (ID) y contraseña. Con este ID y contraseña, el estudiante tiene acceso al Sistema Integral Universitaria (SIU) para realizar pagos y selección de cursos, revisar su historia académica, etc. Este ID y contraseña también le permiten ingresar a 'Brightspace', que es el LMS donde se encuentran los materiales del curso en línea, así como ingresar a la biblioteca digital que contiene el repositorio de contenidos académicos en formato digital.

Desde el proceso de admisión y una vez inscrito, el alumno debe aceptar el 'Aviso de privacidad de la Universidad Anáhuac' que se encuentra disponible en:

<https://www.anahuacmayab.mx/institucional/aviso-de-privacidad>

El aviso de privacidad está alineado a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y de su Reglamento, y tiene como fin asegurar la protección y privacidad de los datos personales, así como regular los derechos de acceso, rectificación,

cancelación y oposición del tratamiento de los mismos de los miembros de la comunidad universitaria.

### **3. Existe una política de propiedad intelectual en torno a los materiales del programa.**

La Universidad cuenta con un equipo de diseñadores instruccionales, diseñadores gráficos y especialistas en el desarrollo de los medios digitales, los cuales trabajan de la mano con los académicos, expertos en contenido, lo que permite el desarrollo de materiales de autoría intelectual propia.

De manera general, también es posible hacer uso de recursos digitales disponibles en Internet, referenciando los mismos mediante el método APA.

Además, el profesionalista experto en contenido reconoce que el desarrollo de contenido y materiales para los cursos en línea son propiedad exclusiva de la Universidad y los derechos patrimoniales de la obra se ceden a la Institución al firmar un contrato por desarrollo de contenido.

### **4. La institución ha definido el valor estratégico del aprendizaje en línea, para su propia institución, y para las partes interesadas.**

A fin de mantener y mejorar la calidad de los cursos en línea que ofrece la Universidad, se cuenta con la Dirección de Tecnología Educativa o equivalente, órgano encargado de gestionar los procesos involucrados con los servicios de educación en línea, que ofrece la Institución, así como establecer las directrices para las actividades y acciones de los actores involucrados en el diseño y operación de los cursos en línea.

A fin de mantener el compromiso de calidad y eficiencia de los cursos en línea, la universidad cuenta con el personal pertinente para cada actividad necesaria para el diseño y desarrollo de dichos cursos. Es por lo que esta dirección está conformada por integrantes con experiencia profesional en su área laboral y que se encuentran en constante proceso de actualización, con el propósito de asegurar una oferta educativa de calidad.

Finalmente, como parte del valor estratégico de los cursos en línea, se establece un proceso de promoción de estos a través del SIU, así como de otros medios de comunicación hacia la comunidad estudiantil, como pueden ser comunicaciones institucionales, redes sociales, etc.

## **5. La estructura organizativa del programa en línea apoya la política, plan estratégico, valores y cultura de la institución.**

Las áreas involucradas en los procesos de cursos en línea son:

- Vicerrectoría Académica
- Dirección de Operación Académica
- Dirección de Administración Escolar y Normatividad
- Dirección de Tecnologías de Información
- Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente)
- Dirección de Finanzas

Estas áreas se encuentran alineadas mediante la misión de la Institución donde se destaca “La formación integral de hombres y mujeres que, convencidos de la visión cristiana del hombre y de la sociedad, sobresalgan por su honestidad, su preparación profesional y cultural; y por su profunda responsabilidad ante los problemas sociales”. De este modo, los procesos de comunicación y gestión de la información se aseguran por medio de las reuniones periódicas acordadas por las áreas involucradas, donde cada representante de área tiene como objetivo hacer extensivos los acuerdos de cada reunión.

## **6. Se revisa periódicamente el plan estratégico del programa con el fin de asegurar su actualización y mejora continua.**

La universidad desarrolla un plan estratégico cada 5 años lo cual se desenvuelve en planes operativos anuales (POA), mismos que cada bimestre se entregan avances, que se evalúan de manera cuantitativa y cualitativa. Esto asegura no solo el cumplimiento, sino la calidad de nuestros cursos a partir del proceso de mejora continua, que se establece con el proceso de evaluación constante.

## **7. La institución cuenta con un proceso de planificación y asignación de los recursos financieros según el plan estratégico para cursos en línea.**

La Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente) junto con la Vicerrectoría Académica, es la encargada de elaborar, revisar y ajustar el presupuesto de acuerdo con las necesidades de los cursos en línea activos y/o en proceso de diseño, así como a los requerimientos operativos de cada año.

## **8. La institución cuenta con los mecanismos necesarios para garantizar que la gestión de los cursos en línea se mejora sistemáticamente y de manera permanente.**

La Universidad Anáhuac tiene como prioridad la incorporación de la tecnología educativa y el uso ordinario de recursos tecnológicos en los procesos formativos que ofrece. Es por lo que se han establecido directrices que rigen actividades y acciones de todos los actores involucrados en los procesos de educación en línea, entre ellos, el diseño de cursos en línea, la oferta y operación de ellos, y el presupuesto correspondiente y el ejercicio del mismo.

A fin de mantener el compromiso de calidad y eficiencia de los cursos en línea, la Institución cuenta con el personal pertinente para cada actividad designada al desarrollo de dichos cursos. Para este caso se cuenta con la Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente), donde cada integrante es profesional en su área laboral y se encuentra en constante proceso de actualización, con el propósito de mantener una oferta educativa de calidad.

### **III. Categoría: Apoyo tecnológico**

#### **1. Se ha implementado un plan operativo documentado sobre tecnologías que incluye medidas de seguridad electrónicas (p. ej., protección de contraseñas, cifrado, exámenes en línea o supervisión segura etc.) para garantizar las normas de calidad de acuerdo con la normativa internacional.**

La plataforma BrightSpace utiliza HTTPS para toda su comunicación y descifra todo tráfico, entrante y saliente, mediante 128-bit TLS/SSL, HTML5.

Las tecnologías de hardware empleadas pueden ser actualizadas en función de las necesidades, dado que la plataforma BrightSpace está soportada en la nube y esto permite un crecimiento exponencial y escalable. Dicha escalabilidad está garantizada en previsión de que las necesidades aumenten. Los componentes específicos e independientes proporcionan la opción de emplear distintas tecnologías y estrategias de escalabilidad en lugar de limitarse a aquellas previstas para una aplicación combinada. En la plataforma de datos Brightspace, se aprovecha el procesamiento distribuido proporcionado por los clústeres de Apache™ Hadoop® cuando se ejecuta la agregación y el análisis.

Los clientes en las instalaciones tienen acceso a los mismos microservicios de D2L en AWS como clientes alojados. Los microservicios de Brightspace en AWS no requieren ninguna instalación.

Para estudiantes y profesores, se cuenta con tutoriales sobre el uso de la plataforma. Además, para los profesores, en caso de ser necesario, se les ofrece asesoría que acompaña a los cursos de capacitación.

## **2. Los sistemas de distribución de tecnologías son altamente confiables y funcionales y de normas susceptibles a la medición, tales como seguimiento del tiempo de los sistemas o el establecimiento de parámetros para las tareas.**

El Director de **operaciones** de BrightSpace es responsable de asegurarse que el ERD (Equipo de Recuperación de Desastre) y el resto del personal necesario sean notificados y movilizados ante eventos de desastre. La notificación a personal se realiza, generalmente, vía telefónica (celular) y por la página de la comunicad de la plataforma: <https://community.brightspace.com/s/>

D2L Corporation LTD, Desire to Learn. es el proveedor del sistema de gestión de aprendizaje (LMS) denominado Brightspace y que utiliza la Universidad Anáhuac. De este modo, al ser BrightSpace una plataforma arrendada y contar con un hospedaje en nube (Amazon), el propio proveedor es quien se encarga del mantenimiento de toda la infraestructura.

La tarea de la Universidad Anáhuac, para mejorar e impulsar la gestión de sus cursos en línea fue elegir un proveedor de sistema de gestión de aprendizaje (LMS) que cumpliera con altos estándares de calidad y garantizara el correcto funcionamiento de la plataforma que se pondría el servicio de profesores y estudiantes. Así, al ser la plataforma BrightSpace un servicio arrendado, es responsable de la disposición de licencias para la actualización de los sistemas.

BrightSpace cuenta con un calendario para la instalación de correcciones de seguridad y actualizaciones, el cual se puede consultar en la siguiente liga: <https://community.brightspace.com/s/>. Estas instalaciones se realizan de forma automática tan pronto están disponibles.

De forma independiente al calendario mencionado, el administrador general académico de la universidad, para la plataforma, es notificado sobre la fecha y el tipo de actualización a realizar, vía correo electrónico.

La plataforma Brightspace cuenta con una colección abierta de aplicaciones de aprendizaje construidas sobre LTI (Interoperabilidad de Herramientas de Aprendizaje). Estas herramientas agregan funcionalidad a cualquier programa o curso desarrollado dentro de la plataforma.

### **3. Existe un sistema en la nube que brinda el soporte necesario para la construcción y el mantenimiento de la infraestructura educativa en línea.**

La Arquitectura de Brightspace basada en microservicios residen en los centros de datos de Brightspace o de Amazon Web Services™ (AWS). En la mayor parte de los casos, las ubicaciones de los microservicios no producen un impacto en los usuarios finales respecto de cómo se utiliza la plataforma de Brightspace.

Algunos productos de Brightspace también utilizan microservicios que almacenan datos fuera de los centros de datos de D2L. Por ejemplo, en la plataforma de datos Brightspace, se utiliza AWS para almacenar los datos y, en el servicio de fechas, se utiliza IBM® Cloudant® para el almacenamiento de la base de datos.

En la plataforma de datos Brightspace se almacenan eventos sin procesar, al igual que se calculan y almacenan datos agregados a los que se puede acceder a través de una API; una interfaz de programación de aplicaciones (del inglés API: Application Programming Interface. Los equipos de operaciones y desarrollo de Brightspace reciben muchos de los beneficios directos de los microservicios; no obstante, dichos cambios y renovaciones también permiten mejorar la experiencia y las funciones para los usuarios. Estos beneficios surgen a partir de una idea clave: los componentes específicos del sistema que intercambian servicios funcionales con otros componentes a través de límites bien definidos de las API de red.

Asimismo, la separación de componentes permite a nuestros equipos adaptarse con rapidez y eficacia a las nuevas tecnologías y enfoques en la medida que se encuentran disponibles. Por ejemplo, creación de nuevas interfaces de usuario que utilizan marcos especializados de interfaz de usuario del sitio web, así como interactuar directamente con los microservicios. Esta flexibilidad permite a los equipos desarrollar y perfeccionar nuevos flujos de trabajo para los usuarios, mediante el uso de la tecnología más efectiva.

### **4. La tecnología que sustenta el desarrollo de los cursos se considera como un sistema de misión y prioridad crítica y, como tal, cuenta con el soporte necesario.**

Los servidores de la plataforma Brightspace (sistema de gestión de aprendizaje [LMS] utilizado por la Universidad Anáhuac) están hospedados en 2 diferentes centros de AWS (Amazon Web Services, por sus siglas en inglés) que se encuentran fuera de las instalaciones de la Universidad: EE. UU. Oriental (Virginia del Norte) y Canadá Central (Montreal). Este hospedaje permite tener una cobertura de redundancia pues la misma información se encuentra replicada en dos diferentes sitios, asegurando así el respaldo de la información. Además, la disponibilidad de cada curso está regido por estándares de accesibilidad, internacionalización e independencia, a través

de los cuales se garantiza el libre acceso de los estudiantes, desde cualquier punto geográfico (con el único requisito de disponer de una conexión mediante una red de banda ancha).

La plataforma Brightspace y la biblioteca digital de la universidad operan las 24 horas, los 365 días del año y ambos servicios virtuales están a disposición de los estudiantes de manera permanente, siempre y cuando estén inscritos en algún curso en línea, al momento de consulta.

Finalmente, para los casos de **soporte técnico se establece las cuenta** de correo [sana@anahuac.mx](mailto:sana@anahuac.mx) donde se da respuesta a las dudas, comentarios o sugerencias de docentes y administrativos, a través de los administradores locales de cada universidad, con relación al desempeño académico o tutorial (la primera), cuestiones técnicas, de la biblioteca digital, etc. (en la segunda). Estos medios de comunicación se encuentran disponibles los 365 días del año.

## **5. La institución mantiene un sistema de copias de seguridad que asegura la disponibilidad y seguridad de los datos.**

La infraestructura tecnológica de los programas en línea de la Universidad Anáhuac cuenta con planes de contingencia ante problemas técnicos, pues, en caso de emergencia o desastre los datos son recuperados de los servidores Amazon. Así, la plataforma Brightspace, en la cual se encuentran los cursos en línea, está basada en una arquitectura de nube multinivel; cada componente es redundante con monitoreo activo para la detección de fallas y conmutaciones por error y los datos son respaldados redundantemente (diario).

Esta plataforma está hospedada en servicios subcontratados que cuentan con una infraestructura de plantas de energía eléctrica, las cuales responden a fallas e intermitencia de forma inmediata, garantizando así la estabilidad del suministro eléctrico.

Brightspace es una plataforma de aprendizaje basada en la nube, innovadoramente diseñada para soportar un modelo de implementación activa / activa en las zonas de disponibilidad de AWS, ofreciendo una máxima confiabilidad, disponibilidad, seguridad y tranquilidad.

Datos precisos con la replicación sincrónica de la base de datos y sistema de archivos al AWS secundario. Disponibilidad de datos, en caso de falla del sistema de producción donde entra inmediatamente la segunda zona de disponibilidad de AWS, brindando continuidad a los servicios.

Los datos están seguros ya que se almacenan en centros de datos de AWS seguros y geográficamente diversos.

Plan de Recuperación ante Desastres incluye:

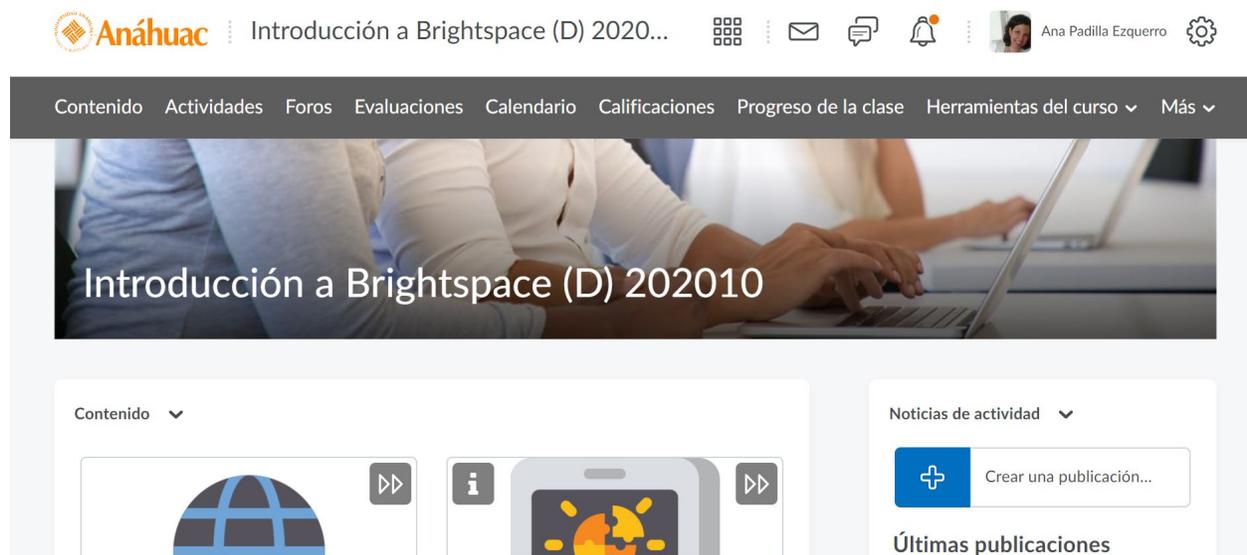
- Reporte de Test de la plataforma Anual
- Respaldo de información cada 30 días

- Fallos por disponibilidad de la zona- Pérdida de la instalación de alojamiento
- Restauración desde la copia de seguridad: pérdida de datos, inconsistencia o corrupción

## 6. El cuerpo docente, el personal administrativo y los alumnos reciben ayuda para el desarrollo y el uso apropiado de las nuevas tecnologías y habilidades.

Con relación a los docentes, se aplica un plan de formación pedagógica y técnica, a fin de que estos cuenten con las habilidades y herramientas necesarias para atender las necesidades de los estudiantes. Este proceso formativo está compuesto por diversos cursos de capacitación en línea, entre ellos, uno llamado “Introducción a Brightspace” que muestra al profesor las principales herramientas de la plataforma para crear contenido, diseñar actividades, dar retroalimentación a los alumnos y elaborar exámenes en línea.

Este curso o uno equivalente es obligatorio para todos los profesores que imparten materias en modalidad en línea en la plataforma de Brightspace.



A los profesores que deseen continuar con su capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas se les ofrece la posibilidad de cursar **el Diplomado en Docencia Universitaria que incluye temas relacionados con tecnología educativa**, o algo equivalente, que se cursa completamente en línea.

**Módulo I - Introducción a Brightspace (10 horas)**

**Módulo II - Diseño instruccional (30 horas)**

**Módulo III - Aula Invertida (20 horas)**

Módulo IV – Herramientas digitales en el aula (20 horas)

Módulo V - Alfabetización digital e inteligencia emocional en el aula virtual (20 horas)

Total - 100 horas de capacitación

Con relación al personal administrativo involucrado en el desarrollo de los programas en línea, además de contar con un perfil profesional pertinente, se mantiene un proceso de capacitación y actualización constante.

### **7. Se cuenta con el equipo que garantice la estabilidad del suministro eléctrico necesario para la oferta del programa en línea.**

D2L Corporation LTD, Desire to Learn es el proveedor del sistema de gestión de aprendizaje (LMS) Brightspace, que utiliza la Universidad Anáhuac. De este modo, al ser Brightspace una plataforma arrendada y contar con un hospedaje en nube (Amazon), el propio proveedor es quien se encarga del mantenimiento de toda la infraestructura.

El director de operaciones de Brightspace es responsable de asegurarse que el ERD (Equipo de Recuperación de Desastre) y el resto del personal necesario sean notificados y movilizados ante eventos de desastre. La notificación a personal se realiza, generalmente, vía telefónica (celular) y por la página de la comunidad de la plataforma: <https://community.brightspace.com/s/>

Para asegurar la privacidad y seguridad en el intercambio de datos sensibles y otra información relevante, Brightspace utiliza para toda su comunicación HTTPS, y descifra todo tráfico entrante y saliente mediante 128-bit TLS/SSL

### **8. Se cuenta con un plan de recuperación de desastres para los equipos y sistemas informáticos.**

Los servidores de BrightSpace están hospedados en 2 diferentes centros de AWS (Amazon Web Services, por sus siglas en inglés), quien es un proveedor de la empresa D2L, Desire to Learn, quien es la propietaria del sistema BrightSpace y prestador de servicios de la Universidad Anáhuac.

El hospedaje descrito permite tener una cobertura de redundancia, pues la misma información se encuentra replicada en 2 distintos sitios. De ello se concluye que, en caso de desastre en alguno de los 2 sitios físicos, continuarán en funcionamiento, asegurando el respaldo de la información.

Toda la información relacionada con las diferentes asignaturas que integran los cursos en línea de la Universidad Anáhuac se encuentra en la plataforma BrightSpace, y por lo tanto cuenta con el respaldo y seguridad de los centros AWS, antes mencionados.

## IV. Categoría: Desarrollo y diseño instruccional de los cursos en línea

**1. Se utilizan directrices en lo que se refiere a las normas mínimas para el desarrollo, diseño, enseñanza y aprendizaje de los cursos en línea (tales como elementos de los programas de estudios de los cursos, estrategias de evaluación, observaciones y comentarios del cuerpo docente).**

Durante la asesoría didáctica que se ofrece al profesor se le presentan y explican puntos relevantes con relación al diseño e implementación de un curso en línea. Se utiliza el formato de 'Diseño instruccional de cursos en línea' (para el diseño y desarrollo de cada curso) contemplando los siguientes elementos: introducción, objetivo de aprendizaje y temas, lecturas elementales y complementarias, videos elementales y complementarios, ejercicio de autoevaluación, tareas, etc., y conclusión.

Dichos elementos se desarrollan mediante la guía del diseñador instruccional y con base en los estándares *Quality Matters* (QM) que apoyan la revisión en el proceso de diseño de cada curso.

Con relación al proceso de impartición de las materias, los docentes deben cubrir el requisito de capacitación (antes de la apertura del curso en línea) para el uso de la plataforma y seguimiento y acompañamiento a los alumnos, donde se explica cómo trabajar en las semanas de impartición cada curso.

**2. La tecnología se utiliza como una herramienta para el logro de resultados de aprendizaje en el desarrollo del contenido del curso en línea.**

La plataforma Brightspace cuenta con una colección abierta de aplicaciones de aprendizaje. Estas herramientas agregan funcionalidad a cualquier programa o curso desarrollado dentro de la plataforma.

La disponibilidad de cada curso en línea está regida por estándares de accesibilidad, internacionalización e independencia, a través de los cuales se garantiza el libre acceso de los estudiantes que se han registrado en algún curso en línea, desde cualquier punto geográfico (con el único requisito de disponer de una conexión mediante una red de banda ancha).

### **3. Los materiales instruccionales, los programas de estudios y los resultados del aprendizaje, se revisan periódicamente con el fin de asegurarse que cumplan con las normas del curso en línea.**

Los programas de asignatura están diseñados a partir de la 'Metodología para el diseño curricular de planes y programas de estudio de la Universidad Anáhuac'. Adicionalmente, los docentes que son expertos en contenido, dos o tres meses antes de la apertura de cada curso, revisan las fuentes de consulta existentes y seleccionan referencias con un máximo de cinco años de antigüedad, para la realización de actividades y tareas. En esta selección los expertos disponen de la biblioteca digital de la Universidad Anáhuac, donde encuentran los repositorios: Ebsco, Redalyc, ProQuest, E-Libro, V|Lex, Biblioteca virtual Pearson, entre otros, adicional a la posibilidad de incluir videos de repositorios como YouTube, Ted, Khan Academy, etc. Los recursos seleccionados para cada programa están en concordancia con el grado académico del mismo, la situación geográfica y social de los estudiantes, y retoman las experiencias vividas por cada uno de éstos, como medio de enriquecimiento de los cursos.

Todas las actividades diseñadas por el experto en contenido vinculan los recursos utilizados en la plataforma, con actividades que promueven la revisión, aplicación, análisis y evaluación de dichos contenidos.

### **4. Los cursos están diseñados de tal manera que los alumnos desarrollen los conocimientos y las habilidades necesarias para alcanzar los resultados de aprendizaje del programa de asignatura. Estos pueden incluir la participación a través del análisis, la síntesis y la evaluación.**

Los contenidos de cada curso en línea están distribuidos a lo largo del número de semanas del periodo. En cada semana, el estudiante encuentra los apartados: introducción, objetivos de aprendizaje y temas, lecturas elementales y complementarias, videos elementales y complementarios, ejercicios de autoevaluación, tareas, etc.

En el diseño de cada tarea se procura que los estudiantes atiendan eventos y/o necesidades de la vida real. Estas tareas, según sus propósitos, se centran en las siguientes estrategias de aprendizaje:

- **Cognitivas:** Se refieren a la integración de nuevos conocimientos a conocimientos previos. Entre las actividades centradas en esta estrategia se encuentran: ensayos, trabajos en equipo, mapas mentales, esquemas, diagramas, entre otros.
- **Metacognitivas:** Comprender la planificación, el control y la evaluación. Algunas actividades centradas en estrategias metacognitivas son: análisis de casos, proyectos, reportes, etc.

- De manejo de recursos: Aluden a la integración de diversos recursos para la adquisición de aprendizajes. Aquí se encuentran actividades como: infografías, investigaciones documentales y resolución de problemas.

## 5. Los resultados de aprendizaje declarados en cada programa de asignatura son susceptibles de medición.

Los resultados de aprendizaje de los cursos en línea se sustentan en los siguientes elementos:

- Propósito de aprendizaje por sesión.
- En cada sesión, se definen una o más actividades de aprendizaje alineadas al propósito de aprendizaje.

Los elementos mencionados están explícitos y destacados en los cursos en línea.

Para el diseño de los cursos en línea se parte de los resultados de aprendizaje esperados de la asignatura en cuestión, mismos que fueron fruto del siguiente proceso:

- 1) Identificar el propósito general del plan de estudios.
- 2) Identificar las diferentes áreas académicas que integran el plan de estudios y construcción del perfil de egreso específico.
- 3) Organizar los contenidos globales en programas de asignatura.
- 4) Organizar los contenidos de cada asignatura en tantas sesiones por semana componen el periodo académico (cada módulo deberá durar una semana), para el diseño del curso en la plataforma virtual de aprendizaje.
- 5) Definir el propósito de aprendizaje de cada módulo o sesión, los cuales deberán desprenderse de los resultados de aprendizaje esperados de la asignatura. Una vez determinados los propósitos particulares de cada sesión, se deberán seleccionar las actividades de aprendizaje, recursos didácticos y evaluaciones más pertinentes para ello.
- 6) Describir el propósito específico de cada una de las actividades de aprendizaje (tareas) que integran la sesión, los cuales en su conjunto deberán asegurar el logro de los resultados de aprendizaje de la asignatura.

De esta forma, la medición de los resultados de aprendizaje está garantizada a través de un diseño curricular e instruccional progresivo que detalla, para cada una de las etapas, los propósitos específicos como resultado de los objetivos generales determinados en el nivel de diseño anterior.

## 6. Las evaluaciones seleccionadas miden los resultados de aprendizaje de los cursos y son adecuadas para un entorno de aprendizaje en línea.

Con el propósito de que los estudiantes signifiquen los aprendizajes obtenidos en cada curso, el docente diseña tareas y otras actividades para el aprendizaje que permiten la aplicación, análisis y evaluación de los contenidos estudiados.

Las principales actividades para cada curso son (aunque éstas pueden variar dependiendo la naturaleza de cada programa):

- Foros: Permiten el intercambio de ideas entre el tutor/profesor y los estudiantes y entre pares (estudiantes), su estructura facilita la recepción de aportaciones de todos los participantes, sobre temas específicos y genera una cadena de mensajes de respuesta. Así, se fomenta el análisis y la reflexión sobre los contenidos estudiados en cada módulo.
- Trabajos en equipo: Exige la organización y acuerdo de todos los miembros que integran el equipo, además del manejo de información para el desarrollo de la actividad; procura la comunicación, la interdependencia y obliga a la búsqueda de estrategias para la presentación de contenidos.
- Estudios de casos: Propicia el análisis y la generación de propuestas de solución, a partir de una serie de casos que representan situaciones problemáticas diversas de la vida real, según los contenidos estudiados.
- Cuestionarios: Buscan verificar teóricamente los conocimientos obtenidos, a partir de los contenidos estudiados.
- Rúbricas: Instrumentos que permiten al profesor evaluar los productos que elaboran los alumnos a partir de una lista de criterios y niveles de cumplimiento. La plataforma Brightspace permite generar un banco de rúbricas que están a disposición del claustro docente.

Además de las actividades listadas, cada curso en línea cuenta con tareas como ensayos, trabajos en equipo, mapas mentales, esquemas o diagramas, infografías, investigaciones documentales, actividades que se entregan en video (video Assessment) que promueven a su vez la interacción de los estudiantes con el contenido.

Para la evaluación de los cursos en línea, se dispone de pruebas de autoevaluación que permiten al estudiante evaluar su evolución y grado de comprensión de los contenidos. Estas pruebas se encuentran después de las lecturas y videos, y se realizan periódicamente; **constan de preguntas de respuesta cerrada sobre contenidos**, los cuales son evaluados automáticamente por la plataforma, para que los estudiantes conozcan su grado de dominio y comprensión de los contenidos, y tengan la oportunidad de consultar con su tutor/profesor cualquier duda, ampliación de información, etc., antes de realizar sus tareas.

## **7. La instrucción centrada en las necesidades del alumno se tiene en cuenta durante el proceso de desarrollo del curso.**

El modelo educativo Anáhuac considera primordial la formación centrada en el aprendizaje del alumno bajo un enfoque pedagógico por competencias, en un nivel de aproximación, acotado a la definición del perfil de egreso (por competencias), al uso de metodologías activas de enseñanza y medios de evaluación afines.

En el curso en línea, la información está organizada de forma secuencial y con un grado progresivo de complejidad (a través de propósitos generales y particulares), con relación a la organización de actividades y generación de aprendizajes.

El diseño de los cursos en línea se encuentra homologado; se utilizan placas, botones, una barra de navegación y un menú principal, que promueven el uso amigable de la plataforma. Los colores utilizados son los institucionales, a través de los cuales se fomenta la identidad e inclusión de los estudiantes a la institución educativa.

Tanto la organización de la información como el diseño instruccional general se mantienen en el desarrollo de todos los cursos en línea que ofrece la Universidad.

## **8. Hay congruencia en el desarrollo de los cursos en línea por medio de una organización y diseño homogéneo.**

El proceso de diseño instruccional representa una metodología de trabajo que permite, mediante la implementación de diversas etapas o fases, establecer estrategias que garanticen el logro de los resultados de aprendizaje.

La metodología de diseño instruccional que se implementa para los CURSOS en línea de la Universidad Anáhuac es ADDIE (análisis, diseño, desarrollo, implementación, evaluación). En la Coordinación de Tecnología educativa y programas en línea se llevan a cabo las fases de diseño, desarrollo, implementación y evaluación.

Para el diseño de cada curso se tomar en cuenta aspectos como:

- Durabilidad: la tecnología desarrollada con base en estándares debe prever la obsolescencia de los contenidos de aprendizaje.
- Interoperabilidad: el intercambio de contenidos debe contemplar una amplia variedad de *Learning Management System* (LMS) o plataformas educativas.
- Accesibilidad: el monitoreo académico los alumnos debe ser permanente.
- Reusabilidad: el mayor valor de los cursos y de los objetos de aprendizaje reside en que se puedan ser reutilizados con diferentes herramientas y en distintas plataformas. (Romero, Barele y Rinaldi, 2004, p. 03. Citado en Garduño, 2005, p. 175).

De este modo, el entorno que rige cada curso en línea se caracteriza por un diseño lineal que, adicionalmente, cuenta con elementos como: menú principal, barra de navegación y botones.

El diseño lineal convierte la plataforma en un entorno intuitivo, caracterizado por:

- Facilitar el desplazamiento de un lado a otro dentro de la plataforma. La navegación es fácil y clara.
- Evidenciar la relación entre los contenidos y la navegación en la plataforma. Permite saber al estudiante, en todo momento, dónde se encuentra y hacia dónde puede ir.
- Evitar las barreras de comunicación y aprendizaje en el entorno virtual. Utiliza un lenguaje familiar y en fragmento pequeños.

## **9. El diseño de los cursos en línea promueve la participación tanto del cuerpo docente como del alumnado.**

La participación del docente está garantizada por tres vías. Primero, por el **Taller de diseño instruccional**, donde el docente (mediante la guía del diseñador instruccional) desarrolla el contenido de su curso. En segundo lugar, en el proceso de impartición del curso, el docente, a través de los medios de comunicación dispuestos en la plataforma, establece procesos de interacción y participación con sus estudiantes. Y, en tercer lugar, en el proceso de evaluación práctica que cada docente realiza paralelamente a la impartición de su curso y al finalizar la misma; este proceso promueve la participación docente mediante la actualización del curso en línea que se realiza con base en los resultados de esta “evaluación práctica” **y de la evaluación docente realizada por los alumnos o ‘Encuesta de la práctica docente (EPD)**.

De la misma forma, los estudiantes, cuentan con los medios de comunicación disponibles en la plataforma para establecer comunicación y participación con los integrantes de su grupo. En actividades o tareas como Foros de participación y Análisis de casos, los estudiantes tienen la posibilidad de emitir sus comentarios y puntos de vista, a fin de generar conocimientos nuevos de manera colaborativa.

Los estudiantes y docentes pueden revisar las políticas de comunicación y participación en los cursos, en la sección de “Información del curso” y también se especifican los lineamientos de honestidad académica y etiqueta en la Red.

## **10. Se evalúan y recomiendan tecnologías actuales y emergentes para la enseñanza y el aprendizaje en línea.**

En el **Taller de diseño instruccional**, se comparten los criterios eje para el desarrollo de cada curso, de este modo, se presentan alternativas para el desarrollo de actividades mediante diversas herramientas, entre ellas YouTube, Ted, etc.; además se invita a los docentes a diseñar tareas y actividades que involucren el manejo de diversas herramientas de la Web 2.0 y 3.0, por parte de los estudiantes, para el desarrollo de mapas mentales (goconqr), infografías (infogr.am), presentaciones interactivas (Jing), etc.

Adicionalmente, la plataforma Brightspace cuenta con una colección abierta de aplicaciones de aprendizaje construidas sobre LTI (Interoperabilidad de Herramientas de Aprendizaje). Estas herramientas agregan funcionalidad a cualquier programa o curso desarrollado dentro de la plataforma y promueven el uso de la tecnología por parte de los docentes.

## **11. Se ofrece un diseño educativo para la aplicación de una pedagogía eficaz en las sesiones de clases tanto sincrónicas como asincrónicas.**

Con el fin de guiar el proceso de diseño e impartición de cursos, la Institución cuenta con un grupo de expertos entre los que se cuentan pedagogos y psicólogos educativos que se mantienen constante comunicación con los profesores, a fin de contribuir y facilitar el trabajo docente.

- En el proceso de diseño, cada docente es acompañado con asesorías por expertos en diseño instruccional, a fin de integrar los contenidos con el modelo, las teorías de aprendizaje en las que funda el proceso de enseñanza-aprendizaje, objetivos de aprendizaje, desarrollo de contenidos y materiales didácticos, entre otros. Este proceso de desarrollo es evaluado mediante los estándares *Quality Matters* (QM) que apoyan la revisión en el proceso de diseño de cada curso.
- Durante el proceso de impartición, considerando que el docente es un guía o facilitador que orienta, anima, motiva, facilita el aprendizaje y dinamiza el grupo, la Coordinación de Tecnología Educativa o equivalente, tiene como principal actividad la capacitación de los docentes antes del inicio de cada curso en línea y el acompañamiento de estos, durante la impartición de los cursos.

## **12. El desarrollo curricular es una responsabilidad central del cuerpo docente (dicho de otro modo, el cuerpo docente debe participar ya sea en el desarrollo o en el proceso de la toma de decisiones en torno a las opciones curriculares en línea).**

Los docentes, a través del proceso de diseño de cursos en línea, son los encargados de seleccionar y organizar los contenidos en cada curso, con base en los resultados de aprendizaje establecidos en el programa de asignatura. Posteriormente, en el proceso de actualización del

curso en línea, cada docente (a partir de las observaciones que emite el diseñador instruccional) realiza los ajustes necesarios, donde tiene la libertad de sustituir o modificar los recursos y actividades de aprendizaje del curso.

Con relación a los resultados de aprendizaje, los docentes, durante la impartición de cada curso en línea, tienen acceso al centro de calificaciones donde se muestra el concentrado de tareas y calificaciones de cada estudiante; al finalizar cada curso los docentes deben de firmar las actas de calificaciones, de este modo, conocen (en términos cuantitativos) los resultados de cada estudiante.

### **13. Los contenidos son actuales y adecuados para los alumnos (están adaptados a quienes están dirigidos).**

A fin de mantener la calidad de los contenidos en nuestros programas en línea, los docentes, al diseñar cada curso, deben responder a los lineamientos estipulados para la elección de recursos. De este modo, el docente cuenta con la biblioteca digital donde convergen diversas bases de datos y repositorios de información, donde selecciona las lecturas y (en algunos casos) videos. Para el caso de lecturas se establece que estos recursos no deben contar con más de cinco años desde su publicación. Dichos recursos, como ya se mencionó, están sometidos a la evaluación continua, con base en los estándares QM, garantizando en su diseño y actualización, la calidad y pertinencia con el nivel educativo ofertado.

Así, los estudiantes, mediante la revisión de los recursos y la realización de tareas, van desarrollando habilidades tales como análisis, síntesis y evaluación, y con ello incrementan cualitativa y cuantitativamente sus aprendizajes. Aunado a esto, la estructuración de los programas en línea de la Universidad Anáhuac permite incidir en las cuatro nociones cognitivas que Moreno y Cárdenas (2012) mencionan: “a) el desarrollo cognitivo de los escenarios educativos, b) la identificación y modelamiento de las estructuras conceptuales, c) el procesamiento estratégico de la información, d) la naturaleza social y situacional del aprendizaje<sup>1</sup> (Castañeda, 2004)”. (p.124). Así, nuestros programas tienen como fundamento la aplicación de técnicas o conocimientos basados en el saber-hacer, para dar respuesta a las demandas profesionales del contexto actual mediante el trabajo continuo y progresivo por parte de nuestros estudiantes.

---

<sup>1</sup> “La primera línea ha impactado el diseño curricular al tomar en cuenta las trayectorias de las personas en la comprensión conceptual; la segunda identifica las maneras en las que la comprensión de los estudiantes concuerda o no con las comprensiones aceptadas por profesionales, apoyando la modificación de concepciones intuitivas o preconceptos; la tercera línea ha permitido diseñar programas de estudio (currículos), tecnología y enseñanza para fortalecer estrategias de aprendizaje, de autorregulación y de instrucción efectiva; y la cuarta línea establece el moldeamiento de la competencia cognitiva mediante la participación grupal y la interacción social.” (Moreno y Cárdenas, 2012, p.124).

**14. Se dispone de medios alternativos para la publicación de contenidos (CD-DVD), para los alumnos que no disponen de acceso permanente a Internet o disponen de conexiones de baja velocidad.**

Considerando la información del punto anterior, cuando el docente elige sus lecturas, dentro de la biblioteca digital, en los repositorios correspondientes a Elibro, Ebrary, ProQuest Ebook Central y ProQuets, tienen la opción de descargar el contenido en formato PDF, adicionalmente, en Elibro, Ebrary, los estudiantes tienen la posibilidad de descargar el contenido y revisarlo *off-line*.

**15. Las unidades de aprendizaje se asocian a otros recursos y actividades que permitan concretar lo aprendido y el desarrollo de la creatividad.**

En los cursos en línea de la Universidad Anáhuac se pretende que el aprendizaje situado sea la directriz para el desarrollo e implementación de estos. Este tipo de aprendizaje promueve el prepararse en y para la práctica, teniendo tres aspectos esenciales: *“a) tiene lugar en el contexto de los intentos del practicante por intervenir en una situación real y concreta; b) utiliza lo mismo acciones que palabras y c) depende de una reflexión en la acción recíproca”*. (Schön, 1992, citado en Díaz Barriga, 2006, p. 09), atendiendo así el carácter formativo y profesionalizante de nuestros cursos en línea.

Así, con el propósito de que los estudiantes signifiquen los aprendizajes obtenidos a lo largo del curso, el docente diseña tareas que permiten la aplicación, análisis y evaluación de los contenidos estudiados. Las principales actividades para cada curso son (aunque éstas pueden variar dependiendo la naturaleza de cada programa):

- Foros: Permiten el intercambio de ideas entre el tutor/profesor y los estudiantes y entre pares (estudiantes), su estructura facilita la recepción de aportaciones de todos los participantes, sobre temas específicos y genera una cadena de mensajes de respuesta. Así, se fomenta el análisis y la reflexión sobre los contenidos estudiados en cada módulo.
- Trabajos en equipo: Exige la organización y acuerdo de todos los miembros que integran el equipo, además del manejo de información para el desarrollo de la actividad; procura la comunicación, la interdependencia y obliga a la búsqueda de estrategias para la presentación de contenidos.
- Estudios de casos: Propicia el análisis y la generación de propuestas de solución, a partir de una serie de casos que representan situaciones problemáticas diversas de la vida real, según los contenidos estudiados.
- Cuestionarios: Buscan verificar teóricamente los conocimientos obtenidos, a partir de los contenidos estudiados.
- Rúbricas: Instrumentos que permiten al profesor evaluar los productos que elaboran los alumnos a partir de una lista de criterios y niveles de cumplimiento. La plataforma

Brightspace permite generar un banco de rúbricas que están a disposición del claustro docente.

Para que los docentes diseñen tareas y actividades de aprendizaje, en el **Taller de diseño instruccional donde** se les proporciona un listado de actividades de aprendizaje y se recomienda la consulta del libro “Estrategias de enseñanza-aprendizaje”, de Julio Pimentel, el cual contiene un catálogo de estrategias y metodologías que enriquecen el proceso enseñanza-aprendizaje.

## **16. Se proponen diversas actividades adaptadas a las diferentes estrategias de aprendizaje (simulaciones, estudios de caso, etc.).**

Las principales actividades para cada curso son (aunque éstas pueden variar dependiendo la naturaleza de los programas de estudio):

- Foros: Permiten el intercambio de ideas entre el tutor/profesor y los estudiantes y entre pares (estudiantes), su estructura facilita la recepción de aportaciones de todos los participantes, sobre temas específicos y genera una cadena de mensajes de respuesta. Así, se fomenta el análisis y la reflexión sobre los contenidos estudiados en cada módulo.
- Trabajos en equipo: Exige la organización y acuerdo de todos los miembros que integran el equipo, además del manejo de información para el desarrollo de la actividad; procura la comunicación, la interdependencia y obliga a la búsqueda de estrategias para la presentación de contenidos.
- Estudios de casos: Propicia el análisis y la generación de propuestas de solución, a partir de una serie de casos que representan situaciones problemáticas diversas de la vida real, según los contenidos estudiados.
- Cuestionarios: Buscan verificar teóricamente los conocimientos obtenidos, a partir de los contenidos estudiados.
- Rúbricas: Instrumentos que permiten al profesor evaluar los productos que elaboran los alumnos a partir de una lista de criterios y niveles de cumplimiento. La plataforma Brightspace permite generar un banco de rúbricas que están a disposición del claustro docente.

Durante cada semana del curso, se requiere a los alumnos realizar dos tareas que se componen de diversas actividades, las cuales promueven el desarrollo de habilidades tales como: búsqueda y selección de información, análisis y síntesis, resolución de problemas, comunicación efectiva y toma de decisiones.

### **17. Se ha previsto y se dispone de licencias para la publicación de contenidos (*creative commons* y *copyright*, etc.).**

Como se mencionó el punto 8 de la categoría 'Apoyo Institucional', la Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente) se encarga de gestionar los procesos involucrados con los servicios de educación en línea que ofrece la institución, estableciendo las directrices que rigen actividades y acciones de todos los actores involucrados en los procesos de educación en línea.

### **18. Se dispone de sistemas de evaluación alternativos para los alumnos que no cuentan con acceso permanente a Internet.**

El contexto actual establece una demanda exponencial para las Instituciones de Educación Superior (IES), donde los desafíos están, primero, en generar la oferta académica que atienda el nuevo perfil de estudiante: una persona autónoma, orientada a la práctica y a la construcción social del conocimiento; segundo, combinar la calidad educativa con una mayor cobertura; Así, el replanteamiento de los contenidos curriculares, las propuestas de nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje y la generación de formas institucionales novedosas de provisión de servicios que incrementen la capacidad de respuesta a la demanda de formación profesional, son el punto central para responder eficientemente, a través del modelo de educación en línea. La Universidad Anáhuac, como IES de vanguardia, y de acuerdo con su misión, da respuesta a las demandas señaladas mediante la integración, a sus programas de estudios, de maestrías en línea.

Ante este panorama, cabe establecer, en primera instancia, que el modelo de educación en línea se encuentra referido en los procesos de educación a distancia. Así, la educación a distancia se caracteriza por la ruptura en las limitantes de tiempo y espacio físico para el establecimiento del proceso enseñanza-aprendizaje, ofreciendo a las personas que optan por esta opción educativa, mayor flexibilidad de aprendizaje.

Basados en estos fundamentos, la Institución no contempla en sus procesos educativos en línea la posibilidad de presentar cualquier evaluación de manera presencial.

### **19. Se aplican pruebas de usabilidad incorporando las recomendaciones emitidas o resultados obtenidos.**

Como se menciona en el punto 8 de esta categoría, la metodología de diseño instruccional que se implementa para los programas en línea es ADDIE (análisis, diseño, desarrollo,

implementación, evaluación), el cual permiten en todas las fases del proceso la evaluación continua, implicando esto pruebas de usabilidad.

En las etapas de diseño y desarrollo, la rúbrica de evaluación que integran los estándares *Quality Matters* (QM) establece una guía con base en las necesidades de uso que tendrán los usuarios o estudiante, al momento de participar en cada curso en línea. Además, antes de la implementación de cada curso, los docentes revisan cada elemento, a fin de verificar el buen funcionamiento de la plataforma.

Finalmente, en el proceso de actualización de los cursos en línea, el diseñador instruccional realiza un proceso de auditoría a cada elemento del curso, con el propósito de establecer los cambios y mejoras que se requieran.

## V. Categoría: Estructura de los cursos en línea

**1. El sitio del programa en línea u otro sitio web incluye una descripción resumida de los objetivos del programa, los resultados de aprendizaje, los métodos de evaluación, información sobre los libros de texto y demás información relacionada con la programación, por lo que los requisitos del programa son transparentes al momento de la inscripción.**

Para que los aspirantes a las licenciaturas de la Universidad Anáhuac tengan la información necesaria para su inscripción, la Universidad cuenta con dos alternativas: la primera en el enlace “Universidad Anáhuac” en la página Web de la Universidad (<https://www.anahuac.mx/>), en ella se describe el Modelo Educativo de Formación Integral, así como el acceso a las páginas web de cada sede, donde podrán encontrar la duración promedio del programa, los créditos, número de materias y la duración de estas, el objetivo general del programa, el listado de materias etc.

La otra opción es ingresar directamente a la sede de la Universidad Anáhuac de interés y dirigirse a la sección de ‘Atención preuniversitaria’, así como a la Escuela o Facultad correspondiente, donde podrán encontrar la información necesaria.

**2. La institución se asegura que todos los alumnos del programa de educación en línea, independientemente en dónde se encuentren, tengan acceso a bibliotecas/recursos de aprendizaje adecuados como apoyo de los cursos que toman.**

El servicio de biblioteca digital está disponible para todos estudiantes inscritos a un curso o materia, dicho servicio se encuentra activo los 365 días del año, sin importar la ubicación física de los usuarios. Además, las herramientas multimedia de cada curso (acceso a recursos como repositorios de videos YouTube, Ted, Khan Academy, etc.) y enlaces a información en línea

(documentos PDF, artículos, blogs, etc.), son recursos que se encuentran a disposición de los estudiantes durante el desarrollo de cada una de las materias a través de Internet.

### 3. El programa de estudios detalla claramente las expectativas en torno al cumplimiento de consignas, la política de calificaciones y la respuesta del cuerpo docente.

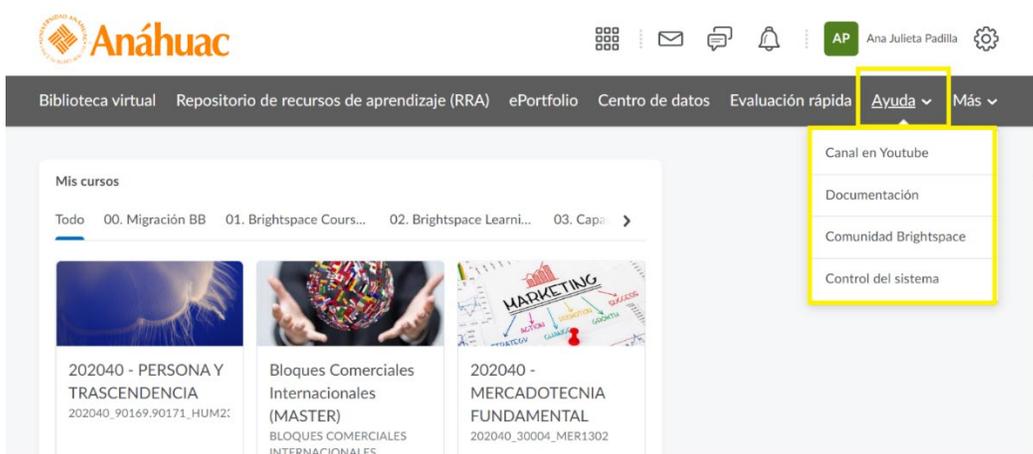
La información concerniente de a este punto, está disponible, en la plataforma en la “Sección de información del curso” donde en el punto tres los estudiantes tienen acceso a los objetivos generales de la materia, cargas de trabajo, dinámica de comunicación entre tutores y estudiantes, y entre pares (estudiantes), listado de recursos con los que cuenta la materia, tabla de tareas (con puntaje de evaluación), entre otros elementos.

En el mismo módulo, la página “**Información del curso**” contiene los apartados Programación del curso, Actividades y tiempo estimado de trabajo, Tareas, Productos de aprendizaje, Comunicación y Trayectoria académica, los cuales dan respuesta a las principales inquietudes de los estudiantes con relación a su proceso de aprendizaje.

Adicionalmente, los alumnos consultan en la misma sección la metodología de trabajo, dinámica de grupo, expectativas de carga de trabajo, entre otros.

### 4. El programa ofrece enlaces o explicaciones de soporte técnico, por ejemplo, cada curso tiene soluciones sugeridas disponibles para posibles inconvenientes técnicos o enlaces a otros sitios que brindan asistencia técnica.

La plataforma cuenta con un botón de ayuda.



También existen canales de tutoriales:

<https://www.youtube.com/channel/UCLSxTdOzKAFOCZjXav1aCRQ>

Adicionalmente, en cada universidad hay un equipo de personas responsables de la administración de la plataforma y en la sección de 'Información del curso' se menciona el correo al cual pueden dirigirse.

## **5. Los alumnos pueden acceder fácilmente a los materiales, instructivos y estos son fáciles de usar.**

La información en la plataforma está organizada de forma secuencial, con un grado progresivo de complejidad (a través de objetivos generales y particulares), con relación a la organización de actividades y generación de aprendizajes.

El diseño se encuentra homologado; se utilizan placas, botones, una barra de navegación y un menú principal, que promueven el uso amigable de la plataforma, se integran elementos como:

- Iconografía: no se cuenta con iconografía institucional específica, pues la plataforma ya cuenta con iconografía propia, que se ha encontrado como adecuada.
- Colores: Se utilizan los colores institucionales. Se cuenta además con plantillas prediseñadas con colores institucionales.

Esta propuesta centra sus esfuerzos en la integración de un ambiente educativo que atiende los diferentes estilos de aprendizaje (auditivo, visual y cenestésico), conjugando la visión del profesor, del estudiante y la disposición de contenidos, con base en la concepción de "aprendizaje" como un proceso dinámico en el que interactúan las características individuales y los contextos en que se sitúa el estudiante. Entonces, esta propuesta pretende ubicar a los estudiantes en un contexto de proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el alumno.

## **6. Se brindan oportunidades / herramientas, a fin de fomentar la colaboración alumno-alumno, como la conferencia web y la mensajería instantánea cuando ello resulta oportuno.**

En el modelo de educación, para los cursos en línea, el enfoque comunicativo y de aprendizaje, va de la mano con la posibilidad de establecer contacto y propiciar el interés e involucramiento de los estudiantes desde cualquier red social o sistema de comunicación de su preferencia, dejando de lado las limitaciones de tiempo y espacio que un aula física impone en los procesos

enseñanza-aprendizaje, estableciendo un modelo la comunicación multidireccional asíncrono (docente-estudiante, estudiante-docente, estudiante-estudiante, docente-docente).

Adicionalmente, cada tutor tiene su cuenta de correo en la plataforma, y con la herramienta denominada 'Localizador', los estudiantes pueden establecer comunicación personal con el profesor, para resolver dudas con relación al proceso educativo.

## **7. Los documentos que se adjuntan a los contenidos se encuentran en un formato que permite un acceso fácil con diferentes sistemas operativos y software de productividad (PDF, por ejemplo).**

Para cada curso los contenidos se encontrarán disponibles en diferentes formatos: PDF, enlace externo a una página Web o a través de la biblioteca digital, los cuales se especifican en cada recurso.

Para garantizar la accesibilidad a los recursos de cada curso, como se menciona en el punto 19 de la categoría "Taller de diseño instruccional", antes de la implementación de cada curso, los docentes revisan cada elemento, a fin de verificar el buen funcionamiento de la plataforma.

Finalmente, en el proceso de actualización de los cursos, el diseñador instruccional realiza un proceso de auditoría a cada elemento de los cursos, con el propósito de establecer los cambios y mejoras que se requieran con relación al diseño de los mismos y usabilidad de los materiales.

## **8. Se publican las reglas de convivencia en red**

Las reglas de convivencia en ambientes virtuales (en la web), se encuentran en la sección de 'Información del curso', en el apartado 'Políticas del curso'. estas reglas incluyen lo referente al respeto, la tolerancia, netiqueta (buenos modales y prácticas en el ambiente web) al interactuar con otros estudiantes y con los profesores en los ambientes virtuales de aprendizaje y redes sociales.

# **VI. Categoría: Enseñanza y aprendizaje**

## **1. La interacción alumno-alumno y docente-alumno es una característica fundamental y se facilita de diferentes maneras.**

Todos los cursos en línea contemplan el diseño que actividades que fomentan la comunicación, el trabajo colaborativo y el intercambio. Los foros son una herramienta de comunicación entre los actores involucrados en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Los foros que dispone el estudiante en la plataforma se clasifican como sigue:

- Foro de presentación: Este es el espacio en el que se desarrolla la primera actividad de cada asignatura. Su objetivo es que tanto el profesor como los estudiantes, conozcan a los participantes de la asignatura, sus datos generales, gustos, intereses, experiencia, expectativa, etc.
- Foro de interacción entre estudiantes: Es el espacio donde los estudiantes pueden comentar, entre ellos, puntos de vista, compartir información, hacer preguntas, etc.

De forma adicional, la plataforma tiene habilitada la Bandeja de correos, herramienta a través de la cual el estudiante puede, por medio del correo electrónico, establecer comunicación con su profesor y con los demás estudiantes.

Los tiempos de atención estipulados para el docente, consideran, de lunes a viernes, un tiempo máximo de respuesta de 24 horas entre semana, de lunes a viernes; en fines de semana, los profesores no están obligados a responder a menos que sea un día ordinario de clases. Para la retroalimentación de las tareas se establece un máximo de dos días, después de la fecha límite de entrega.

## **2. Las observaciones y los comentarios sobre consignas y preguntas de los alumnos son constructivos y oportunos.**

Como se ha mencionado, los docentes, antes de la apertura de cada materia, deben llevar a cabo el proceso de capacitación en este proceso se hace énfasis en la retroalimentación que los profesores deben proporcionar a sus estudiantes, la cual debe considerar cuatro puntos elementales: 1). La retroalimentación debe ser específica y descriptiva, 2). Los comentarios deben ser aplicables a la situación evaluada, 3). Debe generarse un proceso personalizado de retroalimentación, 4). Los comentarios deben ser positivos y constructivos.

Además de la retroalimentación que los docentes generan de manera individual con los estudiantes, se motiva a los profesores a enviar comunicaciones a los alumnos para enviar avisos y/o enviar motivaciones.

### **3. Los alumnos aprenden métodos adecuados para la investigación eficaz, incluidas la evaluación de la validez de los recursos y la capacidad de dominio de los recursos en un entorno en línea.**

Considerando que la Universidad cuenta con la biblioteca digital, el proceso de búsqueda de información e investigación en fuente de consulta está enfocado a los diversos repositorios que ahí se contemplan. Se impulsa y promueve fuertemente el uso de las bases de datos digitales, así como solicitar que las referencias bibliográficas se realicen en estilo APA.

### **4. Se les brinda a los alumnos acceso a profesionales y recursos bibliográficos que les ayudan a hacer frente a la excesiva cantidad de recursos en línea que tienen a su disposición.**

Como se menciona en el punto siete de la categoría “Estructura de los cursos en línea”, para facilitar el acceso a los alumnos, en cada curso los contenidos se encontrarán disponibles en diferentes formatos: PDF, enlace externo a una página Web o a través de la biblioteca digital, los cuales se especifican en cada recurso.

Adicionalmente, en la barra principal de herramientas se cuenta con el botón de acceso a la liga de la biblioteca digital de la universidad. también dentro de cada curso se generan las ligas a los recursos específicos de la biblioteca digital.

Cualquier duda o para soporte por parte de personal de la biblioteca digital, se puede enviar mensaje a: [biblioteca@anahuac.mx](mailto:biblioteca@anahuac.mx)

### **5. Los instructores/docentes usan estrategias específicas para generar una presencia en el curso.**

Como se menciona en el punto uno de esta categoría, todos los programas en línea contemplan el diseño de actividades que fomentan la comunicación, el trabajo colaborativo y el intercambio. Un medio de comunicación y presencia del docente son los foros.

Los foros que dispone el estudiante en la plataforma se clasifican como sigue:

- Foro de interacción entre estudiantes: Es el espacio donde los estudiantes pueden comentar, entre ellos, puntos de vista, compartir información, hacer preguntas, etc.
- Foro de presentación: Este es el espacio en el que se desarrolla la primera actividad de cada curso; Su objetivo es que tanto el profesor/tutor como los estudiantes, conozcan a los participantes de la asignatura, sus datos generales, gustos, intereses, experiencia, expectativa, etc.

De forma adicional, la plataforma tiene habilitado el botón de 'bandeja de correo', herramienta a través de la cual el estudiante puede, por medio del correo electrónico, establecer comunicación con su tutor y con los demás estudiantes.

Los tiempos de atención estipulados para el docente, consideran, de lunes a viernes, un tiempo máximo de respuesta de 24 horas entre semana, de lunes a viernes; en fines de semana, los profesores no están obligados a responder a menos que sea un día ordinario de clases. Para la retroalimentación de las tareas se establece un máximo de dos días, después de la fecha límite de entrega.

## **6. Se utiliza el correo electrónico, chat, foro y medios no comunitarios para comunicaciones de carácter privado.**

Dentro de los cursos en línea, con base en los medios de comunicación que proporciona la plataforma, el único servicio que presenta una opción de comunicación privada es el correo electrónico. esta vía de comunicación está disponible una vez que el estudiante o el docente ingresan al curso por medio de su usuario y contraseña. esto permite la autenticación de cada persona, ya que aparece en la lista de contactos de las personas inscritas. También existe en la plataforma la herramienta de 'Localizador', que es como un canal de contacto y comunicación directa (tipo chat).

## **VII. Categoría: Participación social y estudiantil**

### **1. Debe ofrecérseles a los alumnos un medio para interactuar con otros alumnos en una comunidad en línea (fuera del curso).**

Con relación a este punto, los estudiantes pueden interactuar entre sí y con miembros de la institución a través de:

Facebook: <https://www.facebook.com/UniAnahuacMayab>

Instagram: <https://www.instagram.com/anahuacmayab/?hl=es-la>

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCdoObzbt4BAB58EF1b1w-Cw>

Twitter: <https://twitter.com/UniAnahuacMayab>

Linkedin: <https://www.linkedin.com/school/universidad-anahuac-mayab/?originalSubdomain=mx>),

Dentro de estas redes sociales, los estudiantes pueden compartir impresiones sobre los cursos, dudas técnicas o académicas, sugerencias, entre otros.

## VIII. Categoría: Apoyo a los docentes

### 1. Se les brinda a los docentes asistencia técnica específicamente orientada al desarrollo del programa en línea y al aprendizaje en línea.

La Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente) se encarga de atender las necesidades de los profesores en cuanto al diseño y operación de los cursos en línea. Como parte de la cultura institucional se presenta apoyo personalizado en todas las fases del proceso de educación en línea. Para la fase de diseño de cursos, los docentes cuentan con la guía expertos en diseño instruccional. En la fase de implementación, los docentes mantienen contacto con esta coordinación, la cual se encarga también de guiar dar seguimiento de cada curso y dar atención a dudas técnicas.

### 2. Los profesores están preparados para impartir cursos educativos en línea y la institución se asegura que los docentes reciban capacitación, asistencia y apoyo durante el desarrollo de los cursos en línea.

La Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente), con el propósito de que los docentes cuenten con la formación necesaria para atender las necesidades de los estudiantes, considera un proceso de capacitación, que al menos incluye lo siguiente (o su equivalente):

\* **Taller de diseño instruccional**: taller diseñado para asesorar a los profesores en el diseño de su curso en línea

\* **Curso de introducción a Brightspace**: consiste en el manejo de las herramientas de la plataforma **(10 horas de capacitación en línea)**

Ambos elementos de capacitación están diseñados en la modalidad *b-learning*, a fin de asegurar que los profesores puedan concluir ambos cursos. Cada uno tiene por objetivo desarrollar diversas habilidades (en los docentes), para responder de manera efectiva en los procesos de diseño e impartición de las materias en línea.

Además de esta capacitación, el profesor puede inscribirse en el **'Diplomado en docencia universitaria'** o equivalente (100 horas) que se ofrece periódicamente.

### **3. Los docentes reciben capacitación y materiales relativos al uso legítimo de obras, plagio y otros conceptos legales y éticos relevantes.**

Como se hace mención en el punto 17 de la categoría 'Desarrollo y diseño instruccional de los cursos en línea', una de las directrices es la incorporación de políticas *creative commons* y *copyringht*.

Actualmente, los docentes aprenden el manejo de la biblioteca digital y la manera de referenciar en formato APA, con el propósito de hacer buen uso de la información o recursos utilizados en diseño de cada curso.

Finalmente, como parte del proceso de comunicación entre docentes, se presenta la oportunidad para que los docentes discutan cuestiones éticas y buenas prácticas relacionadas con la impartición de cada curso.

### **4. Los docentes gozan de un desarrollo profesional constante en relación con la enseñanza y el aprendizaje en línea.**

Además de los procesos de capacitación, los docentes, como parte de su desarrollo profesional reciben reconocimientos con base en sus resultados de desempeño expuestos en la evaluación final de cada materia.

Actualmente, con base en los convenios con diferentes instituciones educativas se invita a los docentes a cursos, diplomados o talleres que promueve el proceso de actualización y formación continua en dichos actores del proceso de educación en línea.

### **5. Se establecen normas claras para la participación docente y las expectativas en torno a la enseñanza en línea (se cuenta con tiempos de respuesta máximos para resolver las dudas de los estudiantes, datos de contacto, etc.).**

La participación de los docentes está especificada en los procesos de capacitación que la Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente) establece como parte primordial para la formación de los docentes.

En el proceso implementación de los cursos en línea, la participación de los docentes es monitoreado por esta coordinación, la que puede realizar 'visorías' con el apoyo de rubricas, para con ello dar seguimiento al profesor, entre otras, sobre la retroalimentación que da a sus alumnos

Con relación a las herramientas y habilidades para lograr una educación de calidad, la institución invita a los docentes a cursos, diplomados o talleres que promueve el proceso de actualización y formación continua en dichos actores del proceso de educación en línea.

Cada docente es evaluado al finalizar la impartición de sus cursos mediante la encuesta final que los estudiantes responden, con relación a diferentes rubros del proceso de enseñanza-aprendizaje, entre ellos el desempeño de sus profesores.

## **IX. Categoría: Apoyo a los alumnos**

**1. Antes del inicio de un curso en línea, se les informan a los alumnos las características del curso a fin de determinar si cuentan con la automotivación y el compromiso necesarios para emprender un aprendizaje en línea.**

En cada curso hay un apartado que se llama ‘información del curso’ que indica a los alumnos las características generales del curso, la metodología de trabajo y estudio, el calendario con fechas de entrega de las tareas, los trabajos, así como los criterios de evaluación y las políticas del curso.

Con la ‘información del curso’ se pretende mantener informados a los estudiantes para que estos conozcan y comprendan (de manera general) cómo será su proceso de aprendizaje y promueva en ellos la motivación y responsabilidad en el desarrollo de cada actividad.

**También** se cuenta con un tutorial “Cómo ser un alumno virtual”, con el que se invita al alumno a desarrollar hábitos de estudio adecuados y organizar su tiempo de forma pertinente, para poder ser exitoso en sus cursos en línea, que se dan en formato asíncrono.

**2. Antes del inicio de un programa en línea, se informan a los alumnos las características del curso a fin de determinar si tienen acceso a los requisitos tecnológicos mínimos exigidos por el diseño del programa.**

En la sección ‘información del curso’ hay un apartado que se llama ‘requerimientos técnicos’ que indica las características de software y hardware que debe de tener el equipo del alumno para acceder correctamente a todos los requisitos del curso.

En caso de necesitarse soporte técnico, los alumnos pueden recurrir a: [caa@anahuacmayab.mx](mailto:caa@anahuacmayab.mx) o bien, a [tec.educativa@anahuac.mx](mailto:tec.educativa@anahuac.mx)

**3. Los estudiantes reciben (o tienen acceso a) información acerca de los cursos en línea, incluidos los requisitos de admisión, matrícula y cuotas, libros e insumos, requisitos técnicos, supervisión de exámenes y servicios de apoyo para alumnos antes de la admisión y la inscripción en los cursos.**

El alumno, para conocer su plan de estudios y los pre-requisitos de las asignaturas (cuando así aplique), tiene acceso a la página web de la universidad, en la que se publican esta información.

Para que un alumno se pueda inscribir en un curso en línea, debe asegurarse de tener cubierto el o los pre-requisitos en caso de haberlos. Para la inscripción a un curso en línea, debe seguir el procedimiento ordinario para ello.

El alumno cuenta con el apoyo de la coordinación académica del programa en el que está inscrito, quién le orienta en lo que corresponde a su plan de estudios, a los cursos en línea a los que puede inscribirse, así como lo relacionado con las evaluaciones parciales y finales previstas para cada asignatura.

En cuanto a la matriculación y cuotas, el alumno cubre las cuotas o colegiaturas que correspondan en función del número de créditos que tiene asignado el curso. Los alumnos tienen acceso a información financiera de sus cursos a través del Sistema Integral Universitario (SIU), sistema de gestión y administración escolar.

**4. Los alumnos reciben acceso a la capacitación y la información que necesitarán para obtener los materiales obligatorios a través de bases de datos electrónicas, préstamos interbibliotecarios, archivos gubernamentales, nuevos servicios y otras fuentes.**

En el apartado de 'Información del curso' se hace referencia a la vinculación con la biblioteca digital. Adicionalmente, en los contenidos del curso, se presentan diversas ligas que le dan acceso a los materiales digitales obligatorios.

Por otra parte, se cuenta con tutoriales para capacitación del alumno en lo referente al uso de la plataforma, así como para el acceso y uso de los recursos que la biblioteca digital ofrece. Estos se encuentran en la página web de la universidad, en ligas de acceso directo.

Además, al acceder a la biblioteca digital, se encuentran diversas ligas que le permiten al alumno resolver las dudas sobre el uso de los recursos digitales.

Bienvenido al descubridor

¿Cómo voy a iniciar sesión?  
¿Qué beneficios puedo obtener al inicio sesión?  
¿Puedo utilizarlo desde un dispositivo móvil?



¿Qué son los recursos electrónicos?  
¿Cómo realizar una búsqueda?  
¿Qué tipo de recursos puedo buscar?

Por otro lado, **en MiplanA pueden encontrar el enlace a la** biblioteca de la universidad, ahí pueden encontrar la normatividad del uso de esta, así como para préstamos interbibliotecarios.

## **5. A lo largo del programa, los alumnos tienen acceso a la asistencia técnica y personal de soporte técnico adecuados.**

Los estudiantes cuentan con soporte técnico los 365 días del año, 24 horas al día, a través de la cuenta de correo electrónico [caa@anahuacmayab.mx](mailto:caa@anahuacmayab.mx) o [tec.educativa@anahuac.mx](mailto:tec.educativa@anahuac.mx).

O bien, los alumnos pueden acudir al área de Tecnologías de la Información (TI) de la universidad para recibir el soporte técnico adecuado y necesario.

## **6. El personal de soporte técnico o académico se encuentra a disposición de los alumnos para dar respuesta a las preguntas, problemas, detección de errores, virus, quejas y reclamos de los alumnos.**

Los estudiantes cuentan con soporte técnico los 365 días del año, 24 horas al día, a través de la cuenta de correo electrónico [caa@anahuacmayab.mx](mailto:caa@anahuacmayab.mx) o [tec.educativa@anahuac.mx](mailto:tec.educativa@anahuac.mx). La respuesta debe darse en el transcurso de las próximas 24 horas, ya que los servicios de soporte ofrecidos por estas áreas se limitan a los horarios hábiles de trabajo correspondientes.

O bien, los alumnos pueden acudir en horario y calendario hábil, al área de Tecnologías de la Información (TI) de la universidad para recibir el soporte técnico adecuado y necesario.

## **7. Los alumnos tienen acceso a orientación y asesoramiento académico, personal y profesional eficaz.**

En los procesos de educación en línea, los docentes son profesionales, en su mayoría con grado académico de Maestría o Doctorado. Estos actores educativos son seleccionados entre la

plantilla docente que la institución ya tiene, de este modo, son docentes que han aprobado el examen de cátedra que se establece como requisito para cualquier profesor dentro de la institución. Además, estos profesores son profesionales expertos en el contenido que imparten, no solo de manera teórica sino práctica, ya que en el mayor de los casos, ejercen (según su especialidad) en empresas, juzgados, organizaciones, etc.

Como ya se mencionó, en el proceso de impartición del curso en línea, los profesores deben responder a las dudas o comentarios de los estudiantes, de lunes a viernes, en un tiempo máximo de 24 horas, después de la publicación; los fines de semana (sábados y domingos) se contempla un tiempo de respuesta de 48 horas. Para la retroalimentación de las tareas se establece un máximo de dos días, después de la fecha límite de entrega. Este proceso de seguimiento se realiza a través de los medios que proporciona la plataforma: correo electrónico y foros.

## **8. Se establecen y ponen a disposición de los alumnos los requisitos tecnológicos mínimos.**

Los requerimientos técnicos y tecnológicos para el uso de la plataforma están especificados en el apartado 'Información del curso'.

La información que se presenta en los elementos mencionados proporciona enlaces para que los estudiantes puedan descargar, si lo requieren (de manera gratuita) algunas actualizaciones de *software*, entre ellas: Adobe Reader, Adobe Flash y Java

## **9. Se ofrecen servicios de apoyo a alumnos fuera del aula tales como: asesoramiento académico, ayuda financiera, apoyo de colegas y pares, entre otros.**

Como estudiantes inscritos en la universidad, cada estudiante tiene la opción de comunicarse (vía correo electrónico o llamada telefónica, y si lo requiriera de manera presencial) a la coordinación académica de su Escuela, o bien, a cualquier de las áreas de Finanzas, Administración escolar, grupos estudiantiles, Tutorías o programas de acompañamiento, etc., según las necesidades que requiera resolver.

## **10. Se les brinda a los alumnos fácil acceso a los materiales obligatorios de los cursos en formato impreso o digital a través de la provisión de ISBN (Número Estándar Internacional de Libros) para libros de texto, proveedores de libros y modos de entrega.**

En el apartado 'Información del curso' existe un rubro de bibliografía donde los profesores colocan todas las fuentes bibliográficas tomadas del plan magisterial y del programa académico.

Para que los estudiantes realicen sus búsquedas de información y recursos digitales, en el menú principal de la plataforma se encuentra el botón que contiene la liga a la biblioteca digital”. En la página web de la biblioteca digital se encuentran las guías y/o tutoriales (en video y formato PDF) que presentan los procedimientos para acceder a cada recurso digital o repositorio de información.

## **11. El programa demuestra un enfoque centrado en las necesidades de los alumnos en lugar de intentar incorporar el servicio para los alumnos de programas que asisten al predio de la universidad.**

Como se menciona en la categoría “Apoyo institucional”, punto 1, a fin de establecer y mantener la organización y gestión de los procesos de educación en línea, se cuenta con las siguientes áreas, para la atención y optimización de las operaciones de dichos programas:

- Vicerrectoría Académica
- Dirección de Operación Académica
- Dirección de Administración Escolar y Normatividad
- Dirección de Tecnologías de Información
- Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente)
- Dirección de Finanzas

Estas áreas pueden mantener comunicación con los estudiantes de los cursos en línea que así lo requieran, a través de los diversos medios que la Universidad proporciona. Paralelamente, se establecen reuniones periódicas para tratar solución de problemas, mejoras y nuevos procesos que involucran las acciones y esfuerzos de cada Dirección o Coordinación.

Cabe mencionar que los cursos en línea están previstos en los planes de estudio en modalidad mixta, por lo que desde este enfoque se busca atender y resolver las necesidades de los estudiantes.

## **12. Se toman medidas para promover la participación de los alumnos en el curso en línea y en la institución.**

Desde la Institución, los estudiantes tienen a su disposición a los/las coordinadoras de cada programa académico, a fin de atender, entre otras, dudas relacionadas con los contenidos de cada asignatura. De manera periódica, ya sea por parte de la institución o bien por parte de estas coordinaciones, se extienden invitaciones a los estudiantes para asistir a eventos de la comunidad

Anáhuac como bienvenidas, posadas o graduaciones. Adicionalmente, los estudiantes tienen acceso a la página Web de la Universidad donde se publican los eventos principales de la Institución, por lo que los estudiantes de los cursos en línea tienen acceso a cada evento y servicio en la Universidad, toda vez que ellos cuentan con una credencial que los acredita como estudiantes de nuestra institución.

Como parte de la comunicación que los estudiantes mantienen fuera de la plataforma, existen las siguientes redes sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/UniAnahuacMayab>

Instagram: <https://www.instagram.com/anahuacmayab/?hl=es-la>

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCdoObzbt4BAB58EF1b1w-Cw>

Twitter: <https://twitter.com/UniAnahuacMayab>

Linkedin: <https://www.linkedin.com/school/universidad-anahuac-mayab/?originalSubdomain=mx>),

### **13. Se brinda a los alumnos información sobre las vías adecuadas de comunicación con los docentes y los demás alumnos.**

Como se mencionó en el punto cinco de la categoría “Enseñanza y aprendizaje”, todos los cursos en línea contemplan el diseño que actividades que fomentan la comunicación, el trabajo colaborativo y el intercambio. Un medio de comunicación y presencia del tutor son los foros.

Los foros que dispone el estudiante en la plataforma se clasifican como sigue:

- Foro de interacción entre estudiantes: Es el espacio donde los estudiantes pueden comentar, entre ellos, puntos de vista, compartir información, hacer preguntas, etc.
- Foro de presentación: Este es el espacio en el que se desarrolla la primera actividad de cada curso; Su objetivo es que tanto el profesor/tutor como los estudiantes, conozcan a los participantes de la asignatura, sus datos generales, gustos, intereses, experiencia, expectativa, etc.

De forma adicional, la plataforma tiene habilitada la bandeja de correo electrónico, herramienta a través de la cual el estudiante puede, establecer comunicación directa con su tutor y con los demás estudiantes.

Los tiempos de atención estipulados para el docente, consideran, de lunes a viernes, un tiempo máximo de respuesta de 24 horas entre semana, de lunes a viernes; en fines de semana, los profesores no están obligados a responder a menos que sea un día ordinario de clases. Para la retroalimentación de las tareas se establece un máximo de dos días, después de la fecha límite de entrega.

En el apartado ‘Información del curso’ se encuentra lo referente a cómo son las vías de comunicación.

Además de la retroalimentación que los profesores generan de manera individual con los estudiantes, el profesor puede enviar un correo de bienvenida con el que puede motivar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje y publicar anuncios o recomendaciones.

#### **14. La institución brinda orientación tanto a alumnos como a docentes con relación en el uso de todas las formas de tecnología que se usan en el dictado de los cursos.**

En los procesos de actualización o mejora de la plataforma o elementos que la integran, los estudiantes son informados mediante correo electrónico y se les hace llegar (en formato PDF) un documento donde se explica, si es necesario, los nuevos procedimientos para manejar, navegar o acceder a sus materias y a los materiales de estudio.

Se cuenta con tutoriales para el uso de las herramientas tecnológicas que se pueden utilizar en la plataforma.

El alumno cuenta con el soporte que el área de TI le puede ofrecer en caso necesario.

Los profesores, además cuentan con los siguientes correos:

- El apoyo de los servicios de SANA (Servicios y Atención Net Anáhuac) en el correo [sana@anahuac.mx](mailto:sana@anahuac.mx)
- [soporte.uam@anahuac.mx](mailto:soporte.uam@anahuac.mx)
- [tec.educativa@anahuac.mx](mailto:tec.educativa@anahuac.mx)

#### **15. Se dispone de tutorías disponibles como un recurso de aprendizaje.**

Los profesores, como parte de sus actividades deben estar en estrecho contacto con los estudiantes, a fin de resolver cualquier duda relacionada con el proceso de aprendizaje. Aunque dichas tutorías se proporcionan de manera asincrónica, son efectivas y facilitan el acompañamiento de los participantes.

Las guías **(en formato HTML)** están relacionadas con información general como medios y dinámica de comunicación, metodología y carga de trabajo, entre otros, mientras que los tutoriales (en video) están encaminados a explicar la parte de biblioteca digital como herramienta indispensable para el proceso enseñanza-aprendizaje. Estas guías y tutoriales están diseñadas con el propósito que el estudiante en su proceso autónomo de aprendizaje tenga “ayudas” eficaces.

## **16. Se les brinda a los alumnos información sobre las maneras adecuadas de solicitar ayuda del programa.**

En puntos anteriores se han mencionado los medios de comunicación al alcance de los estudiantes, que pretenden atender las necesidades que (antes del proceso de inscripción, durante el curso y al concluirlo) tengan los estudiantes. Tomando en cuenta la información presentada, para solicitar información de cualquier tipo, los estudiantes tienen a su disposición:

- Coordinación académica de la Escuela
- Las áreas que integran “Apoyo estudiantil” (Sistemas, Dirección de Administración Escolar y Normatividad, biblioteca digital, soporte técnico y Sistema Integral Universitario, etc.).
- La presencia de su profesor (vía correo electrónico y foros en la plataforma).

En el apartado ‘Información del curso’ también se encuentra información de contacto.

## **X. Categoría: Evaluación y valoración**

### **1. El programa se pone a prueba a través de un proceso de evaluación que aplica normas establecidas específicas. \***

Como parte de nuestros procesos de evaluación contamos con:

- Evaluación del modelo educativo  
Los programas académicos suscritos al Modelo Educativo de Formación Integral de la Universidad Anáhuac, a través del cual se estipulan las líneas pedagógicas y operacionales de los mismos; toda mejora de estos programas, tanto a nivel pedagógico como operativo, implica la evaluación del modelo. Esto ayuda a determinar los resultados, perfeccionar la ejecución y proporcionar datos probatorios para determinar la eficacia de los cursos en línea. También facilita el análisis de la pertinencia del modelo y la detección de problemas en su puesta en práctica.

Esta evaluación se realiza en las dimensiones interna y externa. La evaluación interna consiste en la consolidación de la información obtenida de la aplicación de diversos instrumentos para el registro de opiniones, observaciones y datos para el enriquecimiento de los planes de estudio y de la propuesta de enseñanza-aprendizaje. La evaluación externa se refiere al impacto que tiene en la formación de los estudiantes y de la vigencia de la propuesta tecnológica utilizada.

Para la evaluación interna se utilizan los siguientes instrumentos:

- Encuesta de fin de curso a alumnos.

- Encuesta de fin de curso a profesores.
- Encuesta a estudiantes que concluyen el programa.

La evaluación externa implica una investigación sobre los hallazgos más recientes en el campo de la educación virtual, al concluir estudios la primera generación y el seguimiento oportuno de egresados.

- Evaluación del plan de estudios  
Los objetivos de evaluación del plan de estudios de cada uno de los programas de educación en línea son:
  - a. La evaluación del plan curricular como producto de una fase de diseño y planeación.
  - b. La valoración sistemática del currículo.
  - c. La identificación puntual y objetiva de los cambios en los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes del estudiante.
  - d. La detección de la efectividad en la metodología de trabajo.

Al concluir cada generación de estudiantes, se aplican instrumentos que permiten la obtención de información sobre el perfil profesional logrado. La información derivada de este proceso se emplea como retroalimentación y fundamentación para la modificación o actualización de los planes de estudio.

- Evaluación general de cada curso  
Cada curso cuenta con la 'Encuesta de la práctica docente (EPD)' sobre los siguientes rubros: diseño y contenidos de la asignatura, desempeño del profesor/tutor y usabilidad de la plataforma. Ésta es realizada por cada estudiante previo concluir la materia, y tiene el objetivo de brindar al personal de la Universidad información sobre acciones a emprender para el mantenimiento de la asignatura (para posteriores implementaciones) y de los programas en línea en general, y detectar fortalezas y áreas de oportunidad en el trabajo de los profesores.

Para la evaluación también es común realizar 'visorías' sobre el desempeño del profesor. Además, se cuenta con la posibilidad de utilizar un 'instrumento de reflexión docente'.

Para la Evaluación externa:

Utilizando estándares internacionales de calidad avalados por Quality Matters (QM), The Sloan-Consortium, National Institute for Learning Outcomes Assessment (NILOA), y el National Center for Academic Transformation (NCAT), se realiza una revisión de calidad de los cursos en línea. La revisión está basada en el cumplimiento de estándares de calidad, como: accesibilidad, alineación, navegación, idoneidad de evaluaciones, etc.

## **2. Se evalúa el grado de culminación del curso en línea.**

De esta tarea están encargadas las coordinaciones académicas, así como las áreas de Finanzas y Servicios Escolares de nuestra Institución. A través de un seguimiento puntual a pagos (en cuestión de finanzas) y de calificaciones (con Servicios escolares), y la conjugación de información que realiza con las estadísticas y datos aportados por cada área se genera, por periodo (cada seis semanas), el análisis de datos y obtención de resultados con relación a rubros como retención de estudiantes, inscripciones, bajas, entre otros.

Esta información es de gran importancia ya que nos permite establecer un pronóstico de la población que atenderemos periodo a periodo (con relación al área académica), además que este análisis, proporciona información suficiente para dar seguimiento a aquellos estudiantes “irregulares” o con algún problema relacionado con las áreas mencionadas.

## **3. Las evaluaciones del curso se analizan en relación con las evaluaciones de desempeño de los docentes.**

Para este criterio, la Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente) cuenta con diversas opciones para la evaluación del curso y el desempeño del profesor.

Por un lado, cada curso cuenta con la ‘Encuesta de la práctica docente (EPD)’ sobre los siguientes rubros: diseño y contenidos de la asignatura, desempeño del profesor/tutor y usabilidad de la plataforma. Ésta es realizada por cada estudiante previo concluir la materia, y tiene el objetivo de brindar al personal de la Universidad información sobre acciones a emprender para el mantenimiento de la asignatura (para posteriores implementaciones) y de los programas en línea en general, y detectar fortalezas y áreas de oportunidad en el trabajo de los profesores.

Para la evaluación también es común realizar ‘visorías’ sobre el desempeño del profesor. Además, se cuenta con la posibilidad de utilizar un ‘instrumento de reflexión docente’.

Con la información obtenida de ambos instrumentos, es posible comparar resultados y presentar a los docentes una evaluación de desempeño. Adicionalmente, la información obtenida es de gran valor para la Coordinación, ya que permite determinar áreas de oportunidad en las áreas mencionadas (contenido de la materia, el desempeño del docente y la plataforma), a fin de mantener un proceso de mejora continua.

#### **4. Existe una alineación de los resultados de aprendizaje entre un curso y otro.**

Los programas académicos cuentan con un enfoque de diseño orientado a resultados, es decir, que, por encima de los contenidos, técnicas, metodologías y actividades, priman los resultados de aprendizaje esperados y el resto de los elementos están en función de estos últimos.

Así, la metodología utilizada es progresiva. Para el diseño de los cursos en línea se siguen, de manera general, los siguientes pasos:

- 1) Identificar el propósito general del plan de estudios.
- 2) Identificar las diferentes áreas académicas que integran el plan de estudios y construcción del perfil de egreso específico.
- 3) Organizar los contenidos globales en programas de asignatura.
- 4) Organizar los contenidos de cada asignatura en tantos módulos como semanas componen el periodo académico (cada módulo deberá durar una semana), para el diseño del curso en la plataforma virtual de aprendizaje.
- 5) Definir el propósito de aprendizaje de cada módulo o semana, los cuales deberán desprenderse de los resultados de aprendizaje esperados de la asignatura. Una vez determinados los propósitos particulares de cada semana, se deberán seleccionar las actividades de aprendizaje, recursos didácticos y evaluaciones más pertinentes para ello.
- 6) Describir el propósito específico de cada una de las actividades de aprendizaje (tareas) que integran el módulo o semana, los cuales en su conjunto deberán asegurar el logro de los resultados de aprendizaje de la asignatura.

De esta forma, la transversalidad de las competencias profesionales previstas del programa (señalados en el plan de estudios) está garantizada, a través de un diseño curricular e instruccional progresivo, que detalla, en cada programa de asignatura, los resultados de aprendizaje esperados.

Este enfoque permite monitorear los resultados o logros de aprendizaje de cada estudiante con relación al programa de asignatura y al perfil de egreso esperado.

#### **5. Las evaluaciones del curso recogen las observaciones, los comentarios y los aportes de los alumnos en cuanto a la calidad de los contenidos y a la eficacia de la instrucción.**

Cada curso cuenta con la 'Encuesta de la práctica docente (EPD)' sobre los siguientes rubros: diseño y contenidos de la asignatura, desempeño del profesor/tutor y usabilidad de la plataforma. Ésta es realizada por cada estudiante previo concluir la materia, y tiene el objetivo de brindar al personal de la Universidad información sobre acciones a emprender para el mantenimiento de la asignatura (para posteriores implementaciones) y

de los programas en línea en general, y detectar fortalezas y áreas de oportunidad en el trabajo de los profesores.

Para la evaluación también es común realizar 'visorías' sobre el desempeño del profesor. Además, se cuenta con la posibilidad de utilizar un 'instrumento de reflexión docente'.

Con los resultados de la EPD y los resultados de las 'visorías', la Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente) mantiene un proceso de mejora continua con relación a la actualización de los cursos, la plataforma y el desarrollo de habilidades en los docentes.

## **6. La administración y el plan estratégico del curso en línea están supervisados para identificar posibles debilidades y establecer los planes de mejora continua**

A partir del proceso de mejora continua que se fundamente en el proceso de evaluación constante, la Coordinación de Tecnología Educativa (o equivalente) en diálogo con las coordinaciones académicas de las Escuelas, se encarga de elaborar un plan estratégico anual de diseño, operación y seguimiento de cursos en línea, en el cual se establece como método de seguimiento "entregas" con avances trimestrales, que se evalúan de manera cuantitativa y cualitativa. Esto asegura no solo el cumplimiento, sino la calidad de los cursos en línea.

## **XI. Fuentes de consulta.**

1. Moreno, A. O. y Cárdenas, L. M. (2012). *Educación a distancia: nueva modalidad, nuevos alumnos* [PDF en línea]. Recuperado el 04 de agosto de 2015, en [http://www.iisue.unam.mx/perfiles/perfiles\\_articulo.php?clave=2012-136-118-136](http://www.iisue.unam.mx/perfiles/perfiles_articulo.php?clave=2012-136-118-136)
2. Díaz Barriga, F. (2006). *Enseñanza situada: Vínculo entre la escuela y la vida*. México: McGraw Hill Interamericana.