

# ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Curso 2011/2012

(Código: 23302530)

## 1. PRESENTACIÓN

La asignatura *Acreditación y certificación de la calidad* forma parte del Módulo optativo y se enmarca en la línea de investigación propuesta por el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I de la UNED. Por tanto, se trata de una materia especialmente pensada para alumnos que, al tener la formación básica necesaria, se plantean un ámbito de especialización, sea de carácter profesional sea orientada a su futura tesis doctoral.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN

Como componente del módulo optativo del Máster, responsabilidad del Departamento MIDE I, tiene como referencia su línea de investigación. Dadas las importantes consecuencias derivadas de la certificación o no de la calidad, la materia pondrá especial énfasis en su alcance, en el papel de la acreditación y en las características técnicas y humanas de los evaluadores, fundamento de su credibilidad y de la confianza que suscita entre las personas, organizaciones e instituciones objeto de certificación.

La aportación de la asignatura a la formación del alumnado se centra en el análisis, con la debida profundidad, del alcance de estos dos grandes procesos –acreditación y certificación– como fundamento de todo el edificio de la calidad desde la perspectiva de los destinatarios de la acción educativa: sociedad, familias, estudiantes.

De tal análisis deben seguirse determinadas actitudes, ligadas por una parte a la responsabilidad personal y de las entidades acreditadoras y certificadoras, y, de otra, a los comportamientos éticos, tanto de estas como de aquellos que se someten a tales procesos. De la calidad técnica, de la competencia de los profesionales y de la actuación ética se siguen grandes beneficios para la sociedad; pero, cuando unos u otros fallan, la sociedad en su conjunto, y los ciudadanos concretos a quienes afecta, son los grandes perjudicados.

Desde la perspectiva del Máster, la asignatura sirve fundamentalmente a las siguientes competencias del mismo:

- *Comprensión de los conocimientos básicos sobre la innovación y la investigación en educación, que constituyen el corpus teórico de unos estudios pedagógicos avanzados.*
- *Diseño de modelos para la innovación de la cultura de los centros educativos y desarrollo de procesos, métodos e intervenciones para su mejora.*
- *Reflexión sobre las responsabilidades éticas y las repercusiones sociales de la investigación y la innovación educativa.*
- *Preparación para culminar el proceso de formación como investigador mediante la realización de su Tesis Doctoral.*

## 3. REQUISITOS PREVIOS RECOMENDABLES

Por su contenido, es conveniente contar con la debida formación previa en materias como *Investigación evaluativa*.



## 4.RESULTADOS DE APRENDIZAJE

La asignatura está al servicio de dos grandes objetivos. Con ella se pretende que el alumnado sea capaz de:

- *Conocer, comprender, analizar y valorar la naturaleza, alcance, consecuencias, aportaciones, limitaciones y problemática de los procesos de acreditación y certificación.*
- *Analizar y valorar los principales modelos de certificación.*

El primero de los objetivos se concreta en otros más específicos, relativos también a la capacitación del alumnado para:

- *Analizar el concepto de organización y las peculiaridades de las organizaciones educativas.*
- *Profundizar en los estándares de calidad de las evaluaciones.*
- *Establecer los vínculos necesarios entre los procesos de acreditación y certificación y la evaluación educativa, orientada a la mejora continua de la cali*

Esta propuesta general se concreta en los siguiente objetivos de aprendizaje:

Conocimientos	Habilidades y destrezas	Actitudes	Objetivos de aprendizaje a desarrollar
x		x	Conocer, comprender, analizar y valorar la naturaleza, alcance, consecuencias, aportaciones, limitaciones y problemática de los procesos de acreditación y certificación.
x	x	x	Analizar y valorar los principales modelos de certificación.
x		x	Analizar el concepto de organización y las peculiaridades de las organizaciones educativas.
x	x	x	Profundizar en los estándares de calidad de las evaluaciones.
x	x	x	Establecer los vínculos necesarios entre los procesos de acreditación y certificación y la evaluación educativa, orientada a la mejora continua de la calidad.

En sintonía con estos objetivos el alumnado evidenciará el dominio de la asignatura por medio de ciertos resultados, siendo los fundamentales los siguientes:

- Claridad y precisión en la utilización del vocabulario técnico.
- Posición personal, argumentada, fundamentada y razonada, en relación con los procesos de acreditación y certificación, así como sus implicaciones técnicas y éticas y sus consecuencias para las organizaciones y programas educativos.

## 5.CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

La asignatura se estructura en seis temas en los que se estudiarán las cuestiones generales relacionadas con la evaluación en Educación, aplicada a los diversos agentes y ámbitos, en el marco de las organizaciones educativas.

- Organización y organizaciones educativas.
- Calidad de la educación. Evaluación, acreditación y certificación de la calidad
- Responsabilidad de los organismos acreditadores
- Naturaleza de la acreditación.
- Certificación y modelos
- Implicaciones éticas de la acreditación y la certificación



### 1. Organización y organizaciones educativas

La idea fundamental a transmitir es la de que los centros educativos deben ser considerados como auténticas organizaciones, lo que representa la necesidad de un proyecto común a cuyo servicio se encuentran personas en funciones y con competencias diversas que deben ser armonizadas y puestas al servicio del mismo.

### 2. Calidad de la educación. Evaluación, acreditación y certificación de la calidad

En Educación el tema de la calidad tiene dos grandes acepciones: la del servicio que se da a las personas y a la sociedad, concretada en la entidad y pertinencia de su finalidad y objetivos, y en la del conjunto de medios y recursos puestos a su servicio, analizados con frecuencia a través de modelos de gestión de la calidad, entre otros EFQM e ISO, en sus diversas familias de normas.

La complejidad, larga duración de los procesos y su intrínseca dificultad, hacen imprescindible un sistema complejo e integral de evaluación. Cuando se desea que la sociedad tenga conciencia de la calidad alcanzada por una institución educativa nos adentramos en los procesos de acreditación y certificación, objeto de trabajo en este curso.

### 3. Responsabilidad de los organismos acreditadores

La sociedad en general, y cada uno de sus miembros en particular, deben tomar decisiones que, con frecuencia, se basan en informaciones que difícilmente pueden contrastar.

Se hace necesario establecer mecanismos que generen confianza entre quienes deben decidir. Los organismos acreditadores son los encargados de generar y garantizar esa confianza entre las familias y la sociedad. De ahí la enorme responsabilidad que asumen, y que debería ser objeto de demanda ante las autoridades, cuando no cumplen con el debido rigor en tales procesos.

### 4. Naturaleza de la acreditación.

Como podemos leer en la web de ENAC –Entidad Nacional de Acreditación- *“La acreditación es la herramienta establecida a escala internacional para generar confianza sobre la actuación de un tipo de organizaciones muy determinado que se denominan de manera general Organismos de Evaluación de la Conformidad y que abarca a los Laboratorios de ensayo, Laboratorios de Calibración, Entidades de Inspección, Entidades de certificación y Verificadores Ambientales”*

A lo largo de este tema se analizarán las razones de esta actuación, los criterios utilizados y el proceso a llevar a cabo.

### 5. Certificación y modelos

La certificación es aquella actuación destinada a asegurar la calidad de productos, servicios, organismos o personas.

Determinadas entidades previamente acreditadas pueden llevar a cabo esta actividad destinada a transmitir confianza a las personas sobre la calidad de aquello que consumen, de los servicios que se prestan, de los organismos que los llevan a cabo o de los profesionales a los que pueden acudir en demanda de satisfacción de determinadas necesidades.

En el tema se analiza esta actuación así como algunos modelos: CERPER, EOQ y ASQ.

### 6. Implicaciones éticas de la acreditación y la certificación

La trascendencia social de la acreditación y la certificación, dado el papel de confianza que pretenden transmitir a la sociedad y a las personas concretas, implica una enorme responsabilidad.

En el tema se analiza este punto desde la perspectiva de los estándares de calidad de las evaluaciones.

## 6.EQUIPO DOCENTE

Véase Colaboradores docentes.

## 7.METODOLOGÍA

El aprendizaje autónomo necesita de determinados recursos disponibles para el alumnado así como de una mayor implicación del mismo. El papel del profesorado, un profesional de la ayuda, debe dejarle el protagonismo, quedando a su disposición siempre que lo necesite, estando accesible y, desde luego, elaborando o seleccionando los aludidos recursos.



Pues bien: en este sentido, la *Guía de Estudio* que encontrará el alumno en la plataforma aLF cumple con esas funciones de orientación y ayuda al alumnado; de una parte, le orienta mediante la formulación de los objetivos, que confieren un determinado enfoque y dirección al aprendizaje. El estudio de los materiales didácticos encuentra en los objetivos la directriz necesaria para que el esfuerzo del alumnado vaya en la dirección correcta.

Junto a la *Guía*, el profesorado pone a disposición del alumnado unos materiales didácticos. Estos materiales, unidos a las actividades propuestas en la *Guía*, ayudan al alumnado a llevar a cabo un aprendizaje activo y no memorístico, acercándole progresivamente al logro de las competencias necesarias.

La distancia, característica de esta Universidad, puede suplirse en gran medida con un potente medio como es la web, en nuestro caso a través de la plataforma aLF. En ella, el alumnado podrá no sólo potenciar su protagonismo sino aprovechar las aportaciones de sus compañeros y de su profesor tanto en los foros como en las sesiones de charla y videoconferencia.

Los foros hacen posible una tutoría virtual, eficaz y claramente personalizada, dado que el alumno puede encontrar con notable inmediatez, la respuesta a sus dudas o la corrección a sus errores, sin olvidar el valor motivador del reconocimiento a lo bien hecho.

En resumen: para facilitar el aprendizaje de los estudiantes se utilizará la plataforma educativas aLF, por lo que el curso se basa en el aprendizaje en línea a través de la web. A través de la plataforma se llevará a cabo la orientación del aprendizaje por medio de herramientas de comunicación como foros y correo electrónico, se realizará evaluación continua formativa tanto en lo referido a los contenidos teóricos del programa como al trabajo práctico obligatorio del curso, a través de dichas herramientas y se fomentará el trabajo colaborativo y la exposición de trabajos en línea.

## 8. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Comentarios y anexos:

COMITÉ CONJUNTO DE ESTÁNDARES PARA LA EVALUACIÓN EDUCATIVA (1998). *Estándares para la evaluación de programas*. Bilbao: Ediciones Mensajero.

Estamos ante una obra fundamental tanto para la formación de profesionales como para la capacitación en los criterios de calidad de las evaluaciones.

JOINT COMMITTEE ON STANDARDS FOR EDUCATIONAL EVALUATION (1994): *The Program Evaluation Standards*. Berverly Hills: Sage Pub.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA (1997): *Modelo Europeo de Gestión de Calidad*, Madrid, MEC.

PÉREZ JUSTE, R.. (Coord.) (2005). *Calidad en Educación, calidad de la Educación. Documentos para una concepción integral e integrada*. Madrid: AEC.

En el marco de la familia de las Normas ISO, uno de los pocos intentos sistemáticos de llevar este tipo de herramientas a las organizaciones educativas, coordinado por el profesor R. Pérez Juste.

Páginas web con documentación útil para el curso:

ACAP: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?.....>

- AEC: <http://www.aec.es/>
- AENOR: <http://www.aenor.es/>
- ANECA: <http://www.aneca.es/>
- Club Excelencia en Gestión: <http://www.clubexcelencia.org/>
- ENAC: <http://www.enac.es/web/enac/inicio>
- FORÉTICA: <http://www.clubexcelencia.org/>
- PROFESIONALES POR LA ÉTICA: [www.profesionalesetica.com](http://www.profesionalesetica.com)

## 9. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA



## Comentarios y anexos:

- ADELMAN, C. (1984) *The politics and ethics of evaluation*, Londres: Croom Helm
- AMERICAN EDUCATIONAL RESEARCH ASSOCIATION (1992). *Ethical Standards of the American Educational Research Association*. Washington: A.E.R.A.
- APPLEBAUM, D. y LAWTON, S.V. (1990). *Ethics and the Professions*. Nueva Jersey: Prentice Hall.
- CAMACHO, I., FERNÁNDEZ, J.L. y MIRALLES, J. (2002). *Ética de la empresa*. Colección *Ética de las profesiones*. Bilbao: Desclée, págs. 29-35
- COBO SUERO, J.M. (2001) *Ética profesional en Ciencias Humanas y Sociales*. Madrid: Huerga y Fierro.
- CORTINA, A. (1994). *Diez palabras clave en Ética*. Estella: Editorial Verbo Divino.
- CORTINA, A. (1994). *La ética de la Sociedad Civil*. Madrid: Anaya
- ETXEBERRÍA, X. (2002). *Temas básicos*. Colección *Ética de las profesiones*. Bilbao: Desclée.
- FERNÁNDEZ BALLESTEROS, R. y MACIÁ, A. (1992). "Garantías científicas y éticas". En R. FERNÁNDEZ BALLESTEROS (Dir.) *Evaluación psicológica*. Madrid: Pirámide, Tomo I.
- HORTAL, A. (2002). *Ética general de las profesiones*. Colección *Ética de las profesiones*. Bilbao: Desclée
- HOWE, K.N. and MOSES, M.S. (1998) Ethics in Educational Research. *Review of Research in Education*. 24:21-59
- MARTÍNEZ MEDIANO, C. Y RIOPÉREZ LOSADA, N. (2005). *El modelo de excelencia de la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos*. Educación XXI, 8, 35-65.(SIN: 1139-613-X). Madrid, UNED, Revista de la Facultad de Educación.
- Una obra centrada en el modelo EFQM, uno de los más utilizados en las organizaciones educativas preocupadas por la calidad y por su reconocimiento.
- MODELO DE EXCELENCIA EUROPEO. *Asociación Europea para la Gestión de la Calidad*. [www.efqm.org](http://www.efqm.org).
- Una obra centrada en el modelo EFQM, uno de los más utilizados en las organizaciones educativas preocupadas por la calidad y por su reconocimiento.
- PÉREZ JUSTE, R. (Coord.) (2000). *Evaluación de programas educativos*. En Revista de Investigación Educativa. Número monográfico. Vol. 18, 2.
- Número monográfico de esta revista científico/profesional en la que, junto a planteamientos técnicos, se recoge una panorámica de lo realizado en diversas universidades europeas. Ha sido coordinado por el profesor R. Pérez Juste.
- PÉREZ JUSTE, R. y otros (2000): *Hacia una Educación de Calidad*, Madrid, Narcea.  
Un texto especialmente destinado a profesionales del ámbito de la calidad en educación.
- TÓJAR, J. C. Y SERRANO, J. (2000). [Ética e investigación educativa](#). *RELIEVE*, vol. 6, n. 2.

## 10. RECURSOS DE APOYO AL ESTUDIO

### Curso virtual

El asesoramiento para el aprendizaje de la materia se realizará principalmente a través de la plataforma virtual. En ella, los estudiantes podrán participar activamente en las actividades propuestas para guiar el aprendizaje de teoría y práctica en foros específicos para ello.

Destacamos las siguientes herramientas:

- Charlas
- Foros de debate
- Foros de dudas
- Correo web

### Software para prácticas.

El dossier de prácticas se ubicará en la página de la asignatura, donde se ofrecerán todas las orientaciones precisas para su realización. De forma especial se ofrecerán las directrices para la elaboración del trabajo práctico voluntario, así como las actividades recomendadas y, de forma especial las que se relacionan con la evaluación continua.

## 11. TUTORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

Mediante la tutoría virtual el estudiante tendrá la oportunidad de establecer contacto con el profesor en la página de la asignatura. Así mediante los foros y los correos se fomentarán la participación activa en los mismos. Además tendrán la



oportunidad de establecer contactos telefónicos los martes, de 9 a 14 horas y de 16 a 20, en el teléfono 91.398.69.61.

En cualquier caso, pueden dejar sus mensajes en el contestador para ser respondidos lo antes posible. La tutorización también puede ser realizada, además de en la web, en la siguiente dirección de correo: [rperez@edu.uned.es](mailto:rperez@edu.uned.es)

## 12.EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

La evaluación presenta dos modalidades: la primera, de carácter continuo y formativo, con incidencia en la sumativa cuando esta sea positiva, se centra en la realización de las actividades propuestas y en la participación (calidad de la misma) en los foros del curso virtual.

La segunda, incluye la realización de un trabajo personal (entre 15-20 páginas), sobre un tema oportunamente anunciado y propuesto por el equipo docente.

El trabajo, si fuera posible en equipo, está destinado a poner de relieve el nivel de logro de las competencias, en particular de la genérica de la UNED sobre trabajo cooperativo.

## 13.COLABORADORES DOCENTES

Véase equipo docente.

