



**Calidad de formación virtual  
UNE 66181:2008**

## Situación actual


El gran avance en los últimos años de las tecnologías de la información y de Internet ha dado cabida a una nueva manera de enseñar: **la formación virtual**.

Un tipo de formación que permite que el aprendizaje no esté reñido con la falta de tiempo, con las limitaciones de horario ó con los desplazamientos a un distinto lugar geográfico.

Esta situación ha generado la necesidad de elaborar un estándar para la gestión de la calidad de la formación virtual, la **Norma UNE 66181:2008**.



La formación puede considerarse un producto o servicio, y por lo tanto debe estar sujeta a mecanismo de garantía de la calidad.



La **norma UNE 66181:2008** especifica las directrices para la identificación de las características que definen la calidad de la formación virtual con relación a los potenciales clientes o compradores.

La norma permitirá a los suministradores de formación virtual **identificar la calidad de su oferta** de una forma clara y reconocida, y **mejorar su comercialización**.

Y a los alumnos y clientes, **seleccionar la oferta formativa que mejor se adecua a sus necesidades y expectativas**.

## Factores de satisfacción críticos

La norma UNE 66181:2008 establece un sistema de indicadores de calidad, así como una escala de cinco niveles de calidad para cada uno de los factores identificados.

Factores:

- ⇒ Información
- ⇒ Empleabilidad
- ⇒ Accesibilidad
- ⇒ Facilidad de asimilación

Los niveles de calidad se presentan en una graduación que va desde el nivel 1 “inicial” al nivel 5 “excelente”, con objeto de que los clientes y usuarios posean mayor información sobre la oferta formativa y pueda ser comparada.





## Factores: Información (I)

La información general mínima debe contener:

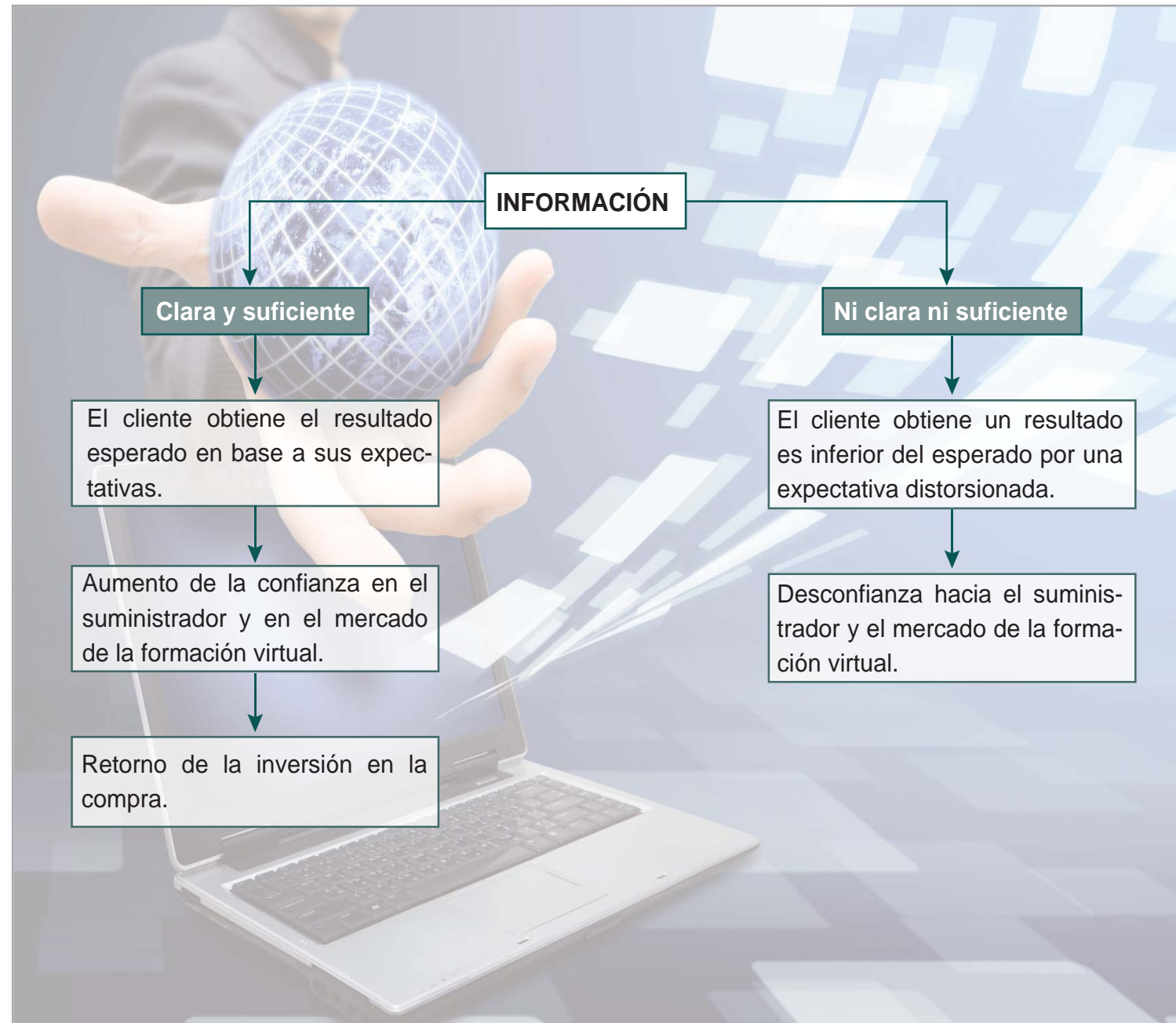
- ⇒ Nombre o descripción de la acción formativa.
- ⇒ Objetos de la acción formativa.
- ⇒ Tipo de formación: autoformación, teleformación o formación mixta.
- ⇒ Dedicación necesaria: tiempo de estudio y de tutorías.
- ⇒ Formación necesaria previa.
- ⇒ Software necesario.

La información servirá para:

- ⇒ Compradores y usuarios.
- ⇒ Suministradores.



## Factores: Información (II)

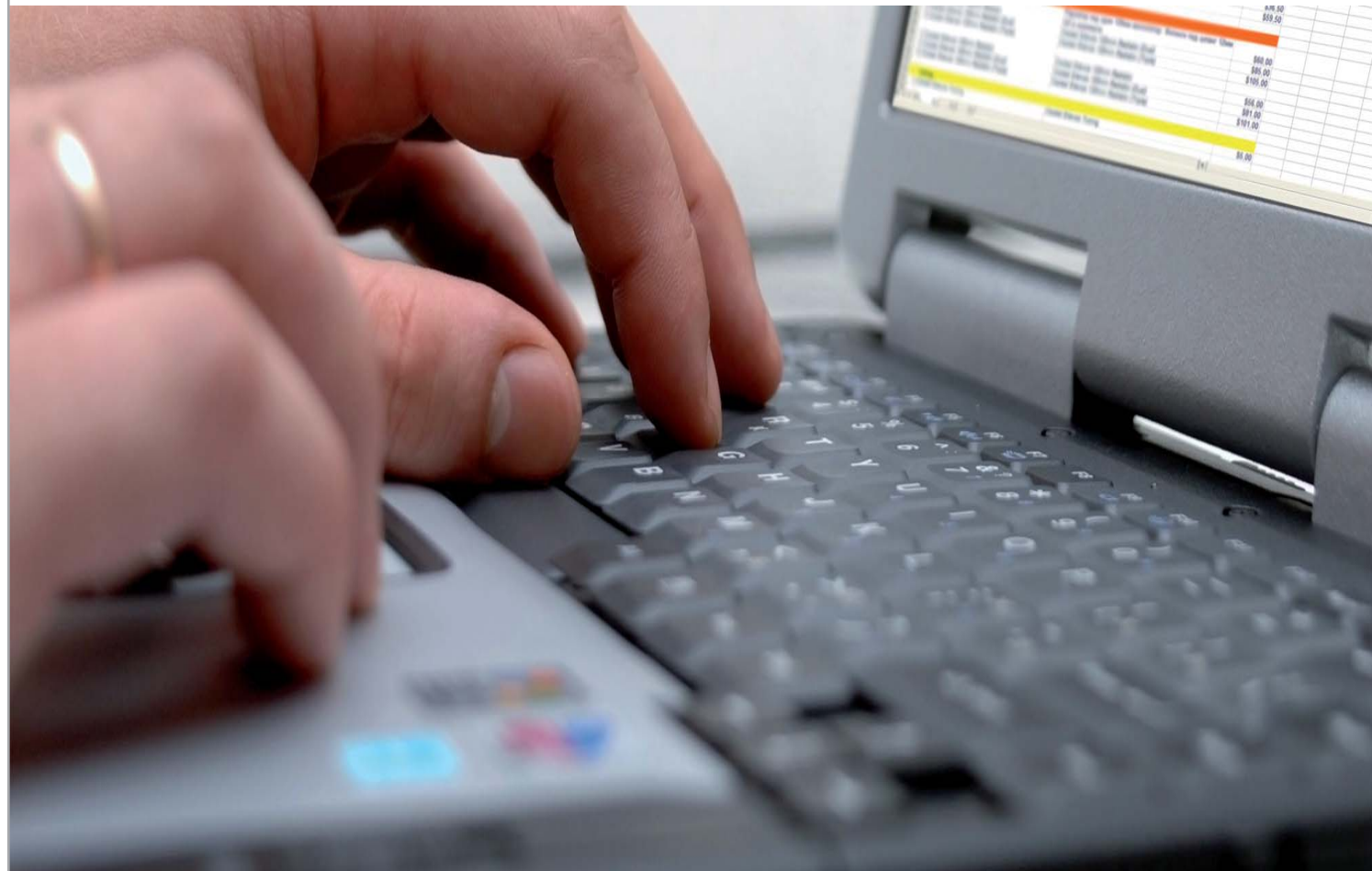


## Factores: Empleabilidad

**Es la capacidad de un individuo para integrarse en el mercado laboral o mejorar su condición laboral actual.**

Parámetros que la definen:

- ⇒ Demanda del mercado.
- ⇒ Reconocimiento de la formación: por las autoridades, por el mercado laboral y por la entidad suministradora de la formación.



## Factores: Accesibilidad

**Es la condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas. La accesibilidad aplicada al contenido de Internet se denomina accesibilidad web.**

Limitaciones en la accesibilidad de los sitios web:

- ⇒ Visuales.
- ⇒ Motrices.
- ⇒ Auditivas.
- ⇒ Cognitivas.

Parámetros que definen la facilidad de asimilación:

- ⇒ Accesibilidad hardware.
- ⇒ Accesibilidad software.
- ⇒ Accesibilidad web.





## Factores: Facilidad de asimilación

**Es la capacidad de la acción formativa virtual para estimular al usuario con el fin de entender los contenidos y favorecer el aprendizaje.**

Barreras de la formación virtual:

- ⇒ Sensación de soledad.
- ⇒ Conocimientos de informática.
- ⇒ Distinta forma de aprender.
- ⇒ Espacios y tiempos para el estudio.
- ⇒ Limitaciones técnicas.
- ⇒ Barreras culturales.

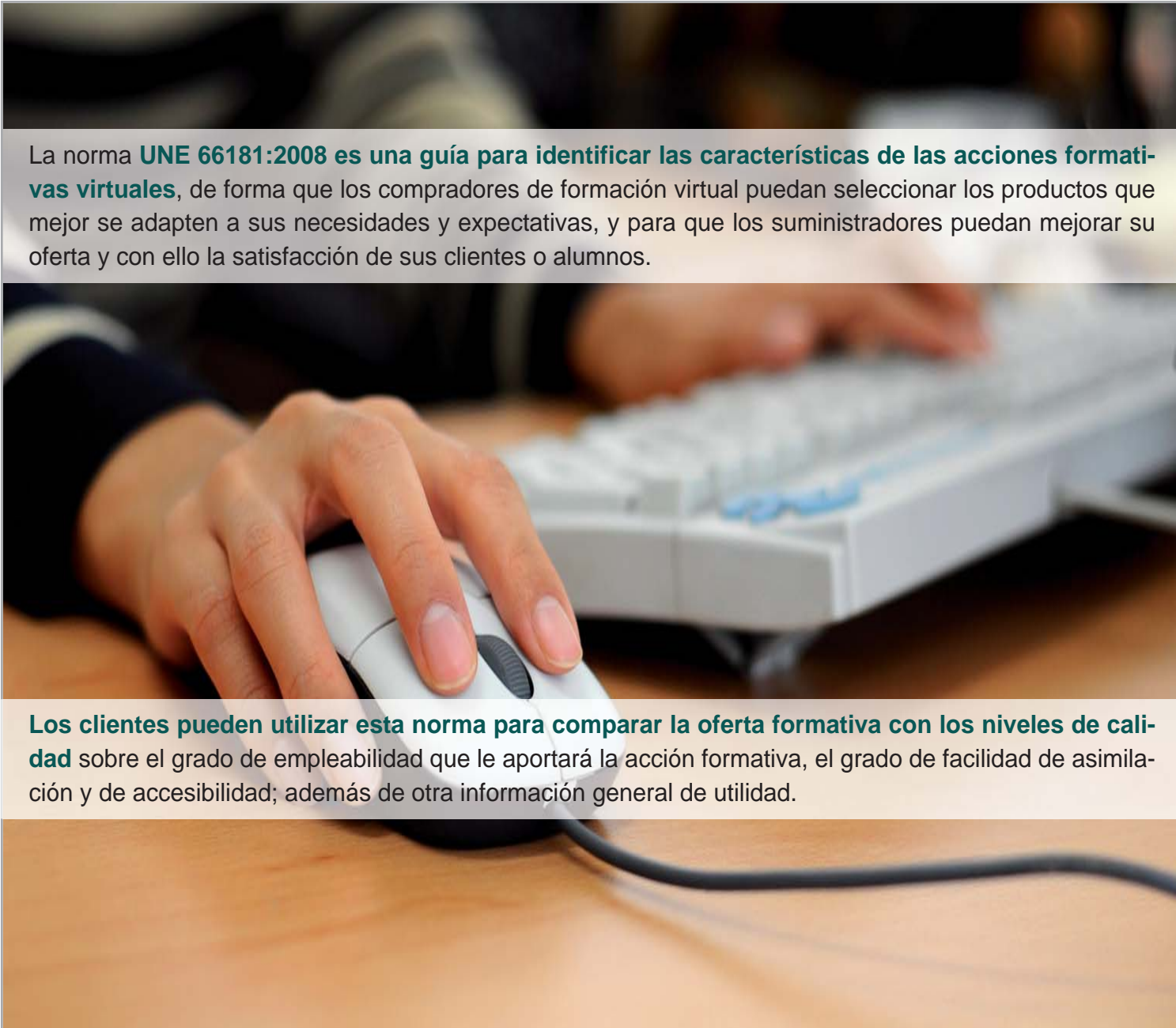
Parámetros que definen la facilidad de asimilación:

- ⇒ Interactividad.
- ⇒ Tutorización.





- ⇒ Fácil **integración con otros sistemas** de gestión de la calidad (ISO 9001).
- ⇒ **Aumenta el grado de satisfacción del cliente.**
- ⇒ Permite proporcionar un **servicio adecuado y ajustado** a las necesidades del mercado laboral.
- ⇒ **Accesibilidad**, para personas con discapacidad.
- ⇒ Proporciona una **mayor capacidad para estimular al usuario** en la formación.
- ⇒ Es un **elemento diferenciador** frente a otras acciones formativas.



La norma **UNE 66181:2008** es una guía para identificar las características de las acciones formativas virtuales, de forma que los compradores de formación virtual puedan seleccionar los productos que mejor se adapten a sus necesidades y expectativas, y para que los suministradores puedan mejorar su oferta y con ello la satisfacción de sus clientes o alumnos.

Los clientes pueden utilizar esta norma para comparar la oferta formativa con los niveles de calidad sobre el grado de empleabilidad que le aportará la acción formativa, el grado de facilidad de asimilación y de accesibilidad; además de otra información general de utilidad.

Camino de la Zarzuela, 15 | Bloque 2, 1ª Planta | 28023 Madrid  
902 44 9001 · +34 91 307 86 48 | Fax: 91 357 40 28  
[www.eqa.es](http://www.eqa.es) | [info@eqa.es](mailto:info@eqa.es)



Andalucía | Cataluña | C. Valenciana | Galicia | Madrid

