

*Ejes, categorías e indicadores para la  
evaluación de programas de educación  
superior en la modalidad a distancia*

2017



[www.ciees.edu.mx](http://www.ciees.edu.mx)



***Ejes, Categorías e Indicadores para la evaluación de programas de educación superior en la modalidad a distancia***

D. R. ©2018. Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A. C. (CIEES).

Av. San Jerónimo # 120, Col. La Otra Banda, C. P. 01090,

Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México

Mayo de 2018

[www.ciees.edu.mx](http://www.ciees.edu.mx)

## *Introducción*

Con la intención de atender las necesidades de evaluación y aseguramiento de la calidad de un creciente número de instituciones de educación superior (IES) que ofrecen programas educativos en la modalidad a distancia, los *Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES)* han desarrollado una metodología específica para esta modalidad. Esta metodología evalúa, entre otras cosas, aspectos comunes con los que debe contar cualquier programa de educación superior de buena calidad y nivel educativo; así como criterios específicos para los programas educativos que se imparten a distancia.

## *Filosofía de trabajo*

El proceso de evaluación de los CIEES parte de los supuestos siguientes:

- a) La responsabilidad de la calidad de los programas educativos recae primordialmente en las instituciones que los imparten; es decir, las instituciones de educación superior (IES) son las responsables de la buena calidad de los programas educativos que ofrecen.
- b) Los CIEES pueden contribuir al mejoramiento de la calidad de los programas educativos al ofrecer a las IES información clave sobre sus fortalezas y especialmente sobre sus debilidades en aspectos que son importantes para el buen funcionamiento de un programa educativo y que deben ser mejorados para ser considerados programas educativos de buena calidad.
- c) Sin excepción, todos los programas de educación superior pueden y deben ser de buena calidad.

**Adecuado para el propósito.** La metodología que los CIEES utilizan para evaluar los programas educativos descansa en un modelo centrado en *valorar los propósitos de los programas educativos*; esto incluye poner a consideración la claridad de los propósitos, su pertinencia, su fundamentación y las razones para operar así como en *verificar si el programa cuenta con las condiciones de operación para cumplir esos propósitos*. En principio, cualquier programa puede ser considerado de buena calidad si sus propósitos son adecuados y si tiene las condiciones de operación para cumplirlos.

## **Evaluación de los aspectos comunes a todo programa educativo y específicos de la modalidad.**

La Metodología de los CIEES para la evaluación de programas educativos de tipo superior en la modalidad a distancia está organizada en 12 categorías de análisis. La metodología integra algunas categorías de evaluación que tienen la característica de ser comunes a cualquier programa de educación superior como son: los propósitos de programa, las condiciones generales de operación, el plan de estudios, las actividades para la formación integral, el ingreso, la trayectoria y el egreso de estudiantes, sus resultados, el personal académico, etc.; estos aspectos son revisados con independencia de si el programa educativo es de una institución pública o particular, autónoma o no, grande o pequeña, urbana o rural, escolarizado o no escolarizado.

La metodología revisa también características específicas de la impartición de programas educativos en la modalidad a distancia como: el diseño instruccional, la administración de cursos, la infraestructura tecnológica para impartir esta modalidad, etc.

Los buenos programas de educación superior destacan en todas o casi todas las categorías aquí mencionadas. Los ejes y las categorías para evaluar los programas educativos en la modalidad a distancia se presentan más adelante.

## **Universo de trabajo**

Por mandato de su estatuto, los CIEES tienen la capacidad para evaluar cualquier programa de educación superior (Técnico Superior Universitario, Licenciatura y Posgrado) sin importar que la institución que lo albergue sea grande o pequeña, pública o particular, autónoma o dependiente de una autoridad gubernamental local o federal, con uno, dos o con decenas de programas en operación, o con modalidad de enseñanza presencial o a distancia.

Esta condición hace necesario un modelo de evaluación que contemple la gran variedad de programas de educación superior que operan en el país (más de 35,000). Un modelo de evaluación que solo se apegue a las formas de operación o exigencias de algún tipo de IES (por ejemplo, las grandes universidades por investigación del país o del extranjero) no le haría justicia a miles de programas que no tienen ni los propósitos, ni los recursos o las condiciones para operar de manera similar a como lo hacen las grandes universidades. Esto no quiere decir que el modelo de evaluación deba ser poco exigente, que a ciertas IES se les admitan deficiencias o que el modelo tolere la ineficiencia o la mala calidad.

## *Ejes y categorías para la evaluación de programas de educación superior en la modalidad a distancia*

<b>Ejes</b>	<b>Categorías</b>
I. Fundamentos y condiciones de operación	1. Propósitos del programa
	2. Condiciones generales de operación del programa
II. Plan de estudios	3. Plan de estudios
	4. Actividades para la formación integral
	5. Diseño instruccional y administración de cursos
III. Tránsito de los estudiantes por el programa	6. Proceso de ingreso al programa
	7. Trayectoria escolar
	8. Egreso del programa
	9. Resultados de los estudiantes
IV. Personal académico, infraestructura y servicios	10. Personal académico y de apoyo
	11. Infraestructura
	12. Servicios de apoyo

Los renglones sombreados en azul indican las *categorías básicas*.

## Las categorías básicas

Todas las categorías bajo las cuales se observa a los programas educativos son importantes; sin embargo, hay seis categorías que por su trascendencia e impacto en la formación de los estudiantes de esta modalidad son consideradas por los CIEES como **categorías básicas**, debido a que son la base sobre la que se construye el programa educativo. Estas categorías están claramente interrelacionadas y son el fundamento para alcanzar el perfil de egreso de los estudiantes y, por ende, para cumplir con los propósitos explícitos del programa.

Las categorías básicas son:

- 1. Propósitos del programa
- 3. Plan de estudios
- 5. Diseño instruccional y administración de cursos
- 9. Resultados de los estudiantes
- 10. Personal académico y de apoyo
- 11. Infraestructura

En la metodología de los CIEES las *categorías básicas* son revisadas y apreciadas de manera especial por las *Comisiones de Pares Académicos Externos (CPAE)* y por los *Comités Interinstitucionales (CI)*. En general, estas categorías tienen mayor peso, son observadas con mayor detenimiento por las comisiones de pares académicos que realizan las visitas y son analizadas y discutidas con mayor cuidado durante los procesos deliberativos y de dictaminación de los CI.



## Las demás categorías

Un servicio de buena calidad (en los sectores del transporte, salud, alimentación, banca, turismo, etcétera) lo es, en tanto los variados aspectos del mismo mantienen, *todos*, alta calidad. De igual manera, en los servicios educativos todos los aspectos del servicio deben ser de buena calidad (las categorías básicas y las demás categorías). La metodología de los CIEES para la evaluación de programas a distancia establece que cada programa sea revisado en 12 categorías y que los programas de buena calidad lo sean por sobresalir en todas o casi todas ellas y no solo en las categorías básicas.

Las categorías adicionales son:

- 2. Condiciones generales de operación del programa
- 4. Actividades para la formación integral
- 6. Proceso de ingreso al programa
- 7. Trayectoria escolar
- 8. Egreso del programa
- 12. Servicios de apoyo

## **La categoría 1. Propósitos del programa**

Esta categoría es el punto de inicio de la evaluación de todo programa y es el hilo conductor para apreciar el resto de categorías. La idea clave de este punto es que el resto de categorías (2 a la 12) sean apreciadas en función de su contribución al logro de los propósitos del programa. Por ello, es importante que los propósitos del programa sean claros, pertinentes y que especifiquen el tipo de egresado que se desea formar. El resto de categorías (condiciones de operación, plan de estudios, diseño instruccional y administración de cursos, trayectoria escolar, personal académico y de apoyo, infraestructura, etcétera) deben ser instrumentales y estar alineadas con los propósitos del programa.

Un buen programa no es aquél que tiene propósitos extraordinarios ni grandilocuentes o que pretende formar en un sinfín de competencias imposibles de lograr en la práctica. Los buenos programas educativos tienen claridad en el tipo de egresado que pretenden formar y en las competencias y conocimientos que debe poseer al completar satisfactoriamente el programa educativo e insertarse en la vida laboral. Cuando hay claridad y precisión sobre los propósitos del programa es más fácil apreciar si el plan de estudios, el diseño instruccional, la formación integral, la infraestructura, la biblioteca, etcétera, contribuyen a lograr el propósito del programa.

## **Los rasgos o indicadores**

Cada una de las 12 categorías se integra por varios indicadores o rasgos que la especifican y en cierta manera la definen. Los rasgos o indicadores operacionalizan lo que significa la categoría para los CIEES; es decir, son los aspectos que deben exhibir buena calidad para que los programas sean considerados como candidatos a obtener el reconocimiento de buena calidad.

## **Alcance de la evaluación de los CIEES**

Es sabido que, con el propósito de formar mejores estudiantes y mejores personas, algunas instituciones de educación superior promueven o procuran entre su estudiantado la construcción de competencias, el desarrollo de habilidades y aptitudes, la formación de actitudes y valores, y en general el logro de experiencias adicionales a las mencionadas en el conjunto de categorías que los CIEES revisan y evalúan; por ejemplo, internacionalización, interculturalidad, responsabilidad social, investigación, emprendimiento, actividades artísticas y deportivas, etcétera. Sin embargo, estos otros aspectos, que si bien son muy importantes, no necesariamente son comunes a todos los programas de educación superior; por ello, el alcance de las evaluaciones de los CIEES son las categorías aquí establecidas (12) con precisamente los rasgos en ellas mencionados sin incluir otros. Por otro lado, un programa educativo del nivel superior que logre alcanzar y mantener altos niveles de calidad en las categorías y rasgos establecidos por los CIEES será sin duda un programa de buena calidad.

## *Ejes, categorías e indicadores/rasgos*

### **EJE 1. Fundamentos y condiciones de operación**

#### ***Categoría 1. Propósitos del programa***

- 1.1.1) Propósitos del programa
- 1.1.2) Fundamentación de la necesidad del programa
- 1.1.3) Plan de desarrollo del programa
- 1.1.4) Perfil de ingreso
- 1.1.5) Perfil de egreso

#### ***Categoría 2. Condiciones generales de operación del programa***

- 1.2.1) Registro oficial del programa
- 1.2.2) Marco normativo institucional
- 1.2.3) Normas y procedimientos para la honestidad académica
- 1.2.4) Matrícula anual del programa
- 1.2.5) Presupuesto/recursos del programa
- 1.2.6) Estructura organizacional para operar el programa

### **EJE 2. Plan de estudios**

#### ***Categoría 3. Plan de estudios***

- 2.3.1) Plan de estudios
- 2.3.2) Mapa curricular
- 2.3.3) Unidades de aprendizaje

#### ***Categoría 4. Actividades para la formación integral***

- 2.4.1) Cursos o actividades complementarios para la formación integral
- 2.4.2) Enseñanza de otras lenguas
- 2.4.3) Certificaciones externas de los estudiantes
- 2.4.4) Acciones de promoción de la integridad profesional

### ***Categoría 5. Diseño instruccional y administración de cursos***

- 2.5.1) Introducción y objetivos de aprendizaje
- 2.5.2) Materiales instruccionales
- 2.5.3) Actividades de aprendizaje e interacción con el estudiante
- 2.5.4) Evaluación y retroalimentación
- 2.5.5) Usabilidad

### **EJE 3. Tránsito de los estudiantes por el programa**

#### ***Categoría 6. Proceso de ingreso al programa***

- 3.6.1) Estrategias de difusión, promoción y orientación del programa
- 3.6.2) Procedimiento de ingreso de los aspirantes al programa
- 3.6.3) Actividades de inducción para estudiantes de nuevo ingreso
- 3.6.4) Programas de regularización, acciones de nivelación o apoyo

#### ***Categoría 7. Trayectoria escolar***

- 3.7.1) Control del desempeño de los estudiantes dentro del programa
- 3.7.2) Programa de acompañamiento (tutoría, orientación y asesoría en apoyo al aprendizaje)
- 3.7.3) Prácticas profesionales
- 3.7.4) Reconocimientos a los estudiantes

#### ***Categoría 8. Egreso del programa***

- 3.8.1) Proceso de titulación u obtención del grado
- 3.8.2) Eficiencia terminal
- 3.8.3) Eficiencia en la titulación u obtención del grado
- 3.8.4) Servicio social
- 3.8.5) Vínculo egresado – institución

### ***Categoría 9. Resultados de los estudiantes***

- 3.9.1) Resultados en exámenes de egreso externos a la institución
- 3.9.2) Nivel de dominio de otras lenguas
- 3.9.3) Participación de estudiantes del programa en concursos, competencias, exhibiciones y presentaciones, nacionales o internacionales
- 3.9.4) Desempeño y satisfacción de los egresados
- 3.9.5) Cumplimiento del perfil de egreso

## **Eje 4. Personal académico, infraestructura y servicios**

### ***Categoría 10. Personal académico y de apoyo***

- 4.10.1) Composición del cuerpo docente que coordina e imparte los cursos
- 4.10.2) Personal para el diseño instruccional y la administración de programas a distancia
- 4.10.3) Superación disciplinaria y habilitación académica

### ***Categoría 11. Infraestructura***

- 4.11.1) Infraestructura física para la operación del programa
- 4.11.2) Infraestructura de telecomunicaciones
- 4.11.3) Infraestructura para administrar los cursos
- 4.11.4) Biblioteca digital y banco de datos

### ***Categoría 12. Servicios de apoyo***

- 4.12.1) Administración escolar
- 4.12.2) Soporte técnico
- 4.12.3) Becas y apoyos estudiantiles

## *Descripción general de las categorías*

### **Eje 1. Categoría 1. Propósitos del programa**

La categoría 1. Propósitos del programa. Esta categoría integra la información central para llevar a cabo la evaluación de un programa de educación superior con la Metodología. Es de la mayor importancia que las IES tengan gran claridad sobre los propósitos de cada programa que imparten. Una buena evaluación se funda en la definición precisa de los propósitos de un programa educativo. Los propósitos, cuando están bien especificados, le dan sentido a todo el quehacer del programa. Es necesario que quienes operan el programa cuenten también con una fundamentación o justificación de la necesidad del programa; es decir, que se muestre que conocen las razones por las que la IES que alberga el programa ha decidido operarlo y, por lo tanto, saben cuáles necesidades atiende o a qué mercado laboral o disciplinario está respondiendo. De igual manera, es importante especificar si el programa atiende necesidades de carácter local, regional, nacional o internacional.

Por otro lado, un buen programa de educación superior generalmente cuenta con un plan de desarrollo que suele incluir acciones a realizar en el corto, mediano o largo plazo para hacer que el programa educativo se consolide, sea competitivo y asegure una óptima calidad (fortalecimiento de la planta docente, de la infraestructura, del equipamiento, de los procesos administrativos; renovación del plan de estudios, mejorar la difusión, establecimiento de una mejor relación con los empleadores, captar mejores estudiantes, etcétera); los responsables del programa deberían tener claro cuáles son los pasos a dar para el mejoramiento del programa.

El perfil de egreso es una descripción de los rasgos, las competencias, los conocimientos, las habilidades, etcétera, que los egresados deben poseer después de haber cursado el programa. Es importante que éste sea coherente con los propósitos del programa.

Resulta muy recomendable que, al realizar las IES su ejercicio de autoevaluación (autoestudio), las descripciones de la situación del programa en los rasgos o indicadores de esta categoría sean elaboradas como producto de deliberaciones con las principales partes interesadas en el programa (docentes, autoridades, profesionales de la rama, egresados, empleadores, estudiantes, etcétera), ya que permitirá que las declaraciones que sustentan a esta tan importante categoría tengan mayor solidez y consistencia.

### ***Eje 1. Categoría 2. Condiciones generales de operación del programa***

Los aspectos relevantes de esta categoría tienen que ver con las condiciones mínimas para que un programa opere (registros, normativa, matrícula, recursos y estructura organizativa). Estos aspectos son precondiciones para el funcionamiento de un programa y son el sustrato sobre el cual se construye el programa. Si estas condiciones no existen se puede decir que el programa prácticamente no puede operar.



## ***Eje 2. Categoría 3. Plan de estudios***

El plan de estudios es el corazón de todo programa educativo, su descripción muestra la manera como una IES se propone cumplir los propósitos del programa (especificados en la categoría 1). El plan de estudios es la declaración formal de organización de la ruta académica que el estudiante llevará a cabo en su formación profesional. Contempla la fundamentación de su apertura (demanda, factibilidad y pertinencia), declara (entre otras cosas) los conocimientos, habilidades y actitudes que va a adquirir el estudiante, así como los objetivos generales, particulares, las asignaturas o unidades de aprendizaje, las estrategias de enseñanza-aprendizaje, los mecanismos de evaluación, la bibliografía básica y complementaria y demás recursos.

Un programa educativo no podría operar sin tener el plan de estudios como ruta que establezca los propósitos, los contenidos, las estrategias de enseñanza-aprendizaje, las formas de evaluación, el perfil de los aspirantes y de los egresados, así como los medios didácticos y tecnológicos de operación. Sin esta declaración, el programa no tendría suficientes elementos para guiar las acciones en el futuro próximo ni elementos para poder evaluarse de manera periódica.

## ***Eje 2. Categoría 4. Actividades para la formación integral***

Una buena formación ya sea disciplinaria o profesional debe incluir conocimientos, habilidades, actitudes y, en general, competencias en áreas distintas al contenido específico profesional o disciplinar que complementan de manera fundamental la formación de los estudiantes.

---

Esta categoría evalúa cuáles actividades (asignaturas, cursos, prácticas) pueden contribuir de manera significativa a la formación integral de los educandos, a hacerlos más capaces, más competitivos y a contar con una visión general más amplia o más universal. Actualmente, el mercado de trabajo demanda cada día más y mejores competencias en áreas que no son propias de las disciplinas específicas (idioma adicional, competencias en cómputo, emprendimiento, certificaciones externas, expresión oral y escrita, etcétera). Una reflexión sobre los propósitos del programa o sobre la misión y vocación de la IES que alberga el programa puede ayudar a ponderar cuáles son los conocimientos, las habilidades y competencias adicionales que los educandos deben recibir en el programa educativo.

De especial importancia son las acciones que se emprendan en favor de la formación de personas íntegras en el más amplio sentido de la palabra; es decir, ciudadanos que respetan y hacen respetar leyes y que se comportan de acuerdo con la ética profesional de la disciplina o la profesión que estudian. Cada área profesional y disciplinar tiene su propio código de ética cuyos principios deben ser enseñados, reflexionados e interiorizados por los estudiantes del programa.

### ***Eje 2. Categoría 5. Diseño instruccional y administración de cursos***

Esta categoría evalúa que el programa educativo cuente con un adecuado diseño instruccional, afín a la modalidad a distancia, el cual es vital para el buen funcionamiento del mismo y el logro adecuado de sus objetivos.

En principio se evalúa que las unidades de aprendizaje del programa educativo cuenten con la información introductoria sobre su contenido, así como con objetivos de aprendizaje medibles.

---

Asimismo, se revisa que cada unidad de aprendizaje cuente con un programa o calendario en el cual se especifiquen de manera clara y concisa el tipo de actividades que realizarán los alumnos, los tiempos para su realización, el tipo de organización e interacción que realizarán los estudiantes de manera individual o grupal, así como los medios y métodos de entrega de la información, calificación y retroalimentación. Además se verifica que las actividades de aprendizaje cuenten con el apoyo de materiales instruccionales de calidad, variados y actualizados. Por otro lado, se analiza que la plataforma facilite al estudiante la navegación por la misma, sea sencilla y amigable, presente de manera clara y variada la información y que permita el uso de las tecnologías requeridas.

### ***Eje 3. Categoría 6. Proceso de ingreso al programa***

Esta categoría evalúa cuatro condiciones fundamentales para que los estudiantes progresen con éxito en sus estudios. Un buen programa de estudios logra captar estudiantes que están interesados en él. Es necesario que los potenciales estudiantes tengan una idea clara de a qué es a lo que se van a enfrentar, primero como estudiantes y, después, en la vida profesional. Para ello es menester establecer estrategias de difusión, promoción y orientación del programa. De forma adicional, los procedimientos de admisión al programa deben ser claros y transparentes, y evitar cualquier tipo de actos deshonestos en estos procesos. Además, los alumnos de nuevo ingreso deben contar con una inducción en la cual se les brinde información sobre la institución, el programa educativo que cursan, así como con datos de interés sobre los apoyos y facilidades que brinde la IES. Los programas educativos, de ser el caso, deben considerar la impartición de programas de regularización o nivelación a fin de que los estudiantes tengan éxito en sus estudios y logren alcanzar el perfil de egreso.

---

### ***Eje 3. Categoría 7. Trayectoria escolar***

Esta categoría revisa la manera como los responsables de un programa educativo controlan de forma permanente el tránsito de los estudiantes a lo largo de su estancia en el programa y los apoyos que les brindan a los alumnos en todo momento. Un buen programa de estudios tiene el control del desempeño de los estudiantes dentro del programa; es decir, sabe a qué ritmo va transitando cada estudiante y, si hay estudiantes en riesgo, entra de inmediato en contacto con ellos y los atiende o canaliza a instancias donde pueden ser apoyados.

Vigilar de manera cercana la trayectoria de cada estudiante que cursa el programa educativo debe permitir las condiciones para atenderlo de forma más integral. La información proveniente de la trayectoria es fundamental para retroalimentar el desempeño de la planta docente y debe ser un insumo permanente para fundamentar las acciones de quien está a cargo de la coordinación del programa. Los servicios de acompañamiento en la modalidad a distancia como tutoría, asesoría y orientación conforman un apoyo invaluable para los estudiantes, ya que les permiten tomar decisiones claras y pertinentes acerca de su formación. El reconocimiento al esfuerzo destacado del estudiante contribuye a su seguridad y le brinda condiciones para seguir con éxito sus estudios.

### ***Eje 3. Categoría 8. Egreso del programa***

La categoría egreso del programa evalúa las condiciones para que los estudiantes terminen con éxito sus estudios y se les brinden rutas y opciones para que se inserten al mundo laboral o progresen a otros estudios.

---

La pertinencia de las opciones para titularse u obtener el grado facilitan el egreso de los estudiantes en tiempo y forma. Los datos sobre eficiencia terminal y en la titulación son indicadores muy importantes de la calidad de un programa educativo y pueden denotar un control y seguimiento adecuado de la trayectoria de los estudiantes.

El servicio social es una retribución, normada por ley, que cada estudiante hace a la sociedad. Si el servicio es pertinente en cuanto a la disciplina que estudió quien egresa y tiene un impacto social positivo, la relevancia de esta tarea es muy apreciada por el entorno social.

Una forma de valorar la pertinencia e impacto de un programa educativo es el seguimiento de sus egresados en el mundo laboral y los vínculos que estos tienen con su institución formadora. Una retroalimentación adecuada entre la IES y sus egresados permite revisar aspectos como el plan de estudios, el perfil de egreso, las cargas académicas, las estadías y prácticas, etcétera.

### ***Eje 3. Categoría 9. Resultados de los estudiantes***

La categoría *Resultados de los estudiantes* es un aspecto que ha adquirido gran relevancia en las evaluaciones de programas alrededor del mundo. El propósito central de la educación es formar personas que sean útiles a la sociedad y plenas e íntegras en su ejercicio profesional.

Corroborar el cumplimiento del perfil de egreso mediante evaluaciones externas es una de las acciones indispensables para determinar el éxito del programa educativo y el grado de satisfacción de quienes lo estudiaron.

Adicional a los contenidos de cada disciplina, los egresados actuales deben tener competencias y actitudes que les permitan desarrollarse con seguridad en un mundo cada vez más exigente y complejo. Saber cómo es el desempeño de los egresados en el inicio de su vida profesional y cuál es la opinión de quienes los contratan es una información valiosa para determinar qué impacto tiene el programa y si los egresados están siendo formados en concordancia con las necesidades sociales y del mercado laboral.

#### ***Eje 4. Categoría 10. Personal académico y de apoyo***

El cuerpo docente es el recurso principal en la operación de un programa educativo. La capacitación, experiencia y compromiso de los docentes son aspectos fundamentales para el éxito de los programas educativos. Los programas de buena calidad cuentan con cuerpos docentes experimentados y comprometidos con sus propósitos y con entendimiento de un programa que opera en la modalidad a distancia, en el que la interacción con sus estudiantes tiene una dinámica particular. La composición del cuerpo docente puede estar especificada en los documentos fundacionales del programa; esta composición puede no ser necesariamente la de un cuerpo que en su totalidad cuente con las más altas calificaciones académicas (doctorados) sino con la mezcla y las calificaciones necesarias para los propósitos del programa. Tampoco es necesariamente deseable que todo el cuerpo docente sea de profesores de tiempo completo, lo que si es necesario es que satisfagan los perfiles enunciados en los documentos fundacionales o estatutarios. Un buen programa educativo generalmente cuenta con algún plan de superación disciplinaria y con cursos de habilitación académica permanentes, especialmente con estrategias para que los profesores cuenten con más recursos didácticos y con entrenamiento para la impartición de los cursos en esta modalidad.

Por otro lado, como parte del personal de apoyo del programa, es importante que éste cuente con un equipo de expertos, diseñadores instruccionales, que participen en la organización, definición y estructura de los contenidos de las unidades de aprendizaje, así como con el personal capacitado que gestione, actualice y administre la plataforma de enseñanza, que será el medio de trabajo tanto de alumnos como de docentes y logre su óptimo funcionamiento.

#### ***Eje 4. Categoría 11. Infraestructura***

Esta categoría revisa tanto la infraestructura física, de telecomunicaciones, de administración de cursos, así como los recursos de biblioteca y bases de datos, con las que cuenta el programa y que son necesarias para su adecuada operación.

Se espera que ésta sea suficiente para cubrir las necesidades del programa en cuanto a espacios y servicios, hardware y el software y que se cuente con una plataforma eficiente que permita la realización de todas la actividades previstas, en todo tiempo, así como el seguimiento, control y supervisión de los actores interviene en ella.

Asimismo, se espera que el programa educativo brinde a los estudiantes el servicio de biblioteca digital y bases de datos con información pertinente, suficiente y de fácil acceso.

#### ***Eje 4. Categoría 12. Servicios de apoyo***

El tránsito de los estudiantes en el programa debe estar respaldado por diversos servicios. La administración escolar es un valioso auxiliar para que los estudiantes conozcan con precisión su avance escolar y tomen, junto con sus tutores, las decisiones acertadas para progresar adecuadamente en sus estudios. Las becas y demás apoyos que se pueden brindar a los estudiantes son fundamentales para lograr una adecuada eficiencia terminal. Estos apoyos deben estar a disposición de los estudiantes mediante un uso adecuado de convocatorias plenamente divulgadas, que sean transparentes y contengan procedimientos justos y equitativos.

Además es importante que un programa educativo en esta modalidad cuente con un soporte técnico permanente, el cual apoye tanto a estudiantes y docentes, y logre una adecuada interacción en la plataforma.







[www.ciees.edu.mx](http://www.ciees.edu.mx)