



# ORIENTACIONES SOBRE ESTÁNDARES MÍNIMOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN PROGRAMAS DE POSTGRADO Y POSTÍTULO MEDIADOS POR TECNOLOGÍAS

Mayo, 2024

## INTRODUCCIÓN

La Docencia Mediada por Tecnologías (DMT) ha experimentado un sostenido desarrollo en los programas de postgrado y postítulo de la Universidad de Chile en el último tiempo. En dicho desarrollo resultó determinante el período pandémico durante los años 2020 y 2021, en donde la totalidad de los programas formativos de estos niveles de estudio debieron adaptarse a lo que se denominó como “Docencia Remota de Emergencia”. Esto provocó, entre otras cosas, que académicos/as y estudiantes tuvieran que familiarizarse rápidamente con tecnologías y -en algunos casos- nuevas metodologías que permitieron reemplazar la docencia presencial por actividades formativas remotas. Esta situación tuvo dos consecuencias principales: la primera, en lo inmediato, fue continuar con el proceso formativo de manera ininterrumpida o, a lo más, con retrasos reversibles en la mayor parte de los casos. La segunda consecuencia, a más largo plazo y de efecto más perdurable, fue exponer a los cuerpos académicos y estudiantiles a una nueva forma de abordar los procesos de enseñanza y aprendizaje, haciendo uso de herramientas tecnológicas capaces de complementar y, en ciertas situaciones, reemplazar las interacciones presenciales entre docentes y estudiantes. Mediante aquello, no solo se pudo enriquecer el proceso pedagógico, sino que fue factible ampliar el alcance de los programas a poblaciones de estudiantes y académicos/as que antes no eran accesibles, ya fuese por limitantes geográficas o de tiempo.

Con el paulatino retorno a la normalidad durante 2022 y 2023, la mayoría de los programas de postgrado y postítulo volvieron a la situación prepandémica, en lo que respecta a su modalidad de impartición. Sin embargo, un número no menor de programas optaron por incorporar -en distinta medida- DMT. Adicionalmente, diferentes Escuelas de Postgrado comenzaron a levantar propuestas de programas de postgrado y postítulo semipresenciales u online. Estas decisiones conllevan la necesidad de adaptar los procesos de enseñanza-aprendizaje de manera de aprovechar toda la potencialidad asociada a esta modalidad, garantizando estándares formativos a lo menos iguales a los que tradicionalmente se han alcanzado en los programas impartidos en modalidad presencial en la Universidad de Chile.

En consistencia con lo anterior, el Departamento de Postgrado y Postítulo (DPP) de la Vicerrectoría de Asuntos Académicos ha elaborado el presente documento que aborda los aspectos mínimos que deben cautelarse en aquellos programas que realizan DMT, estableciendo estándares de calidad básicos que deben satisfacerse para una correcta impartición de este tipo de enseñanza en la Universidad de Chile. Estos estándares, de



elaboración propia del DPP, se ajustan a la realidad de los estudios de postgrado y postítulo en nuestra casa de estudio, a la vez que consideran las orientaciones de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) y elementos de la literatura existente sobre el tema (ver lecturas sugeridas, al final del documento). De tal forma, se espera que los estándares compilados en el presente documento se constituyan como un insumo necesario en los procesos autoevaluativos de los programas formativos que contemplan docencia mediada por tecnologías, así como en la formulación de modificaciones de programas existentes o creación de nuevos programas de estudio que incluyan este tipo de docencia en sus procesos de enseñanza-aprendizaje.

Para efectos de sistematización, los estándares han sido clasificados en las tres dimensiones que son parte de la DMT: dimensión formativa, dimensión de gestión administrativa y dimensión tecnológica. Si bien las dos primeras son comunes a todo tipo de programa, tengan o no actividades de DMT, en este documento se relevan aquellos estándares que son especialmente necesarios contemplar en programas que incluyen DMT. En el caso de la dimensión tecnológica, propia de este tipo de programas, los estándares propuestos cautelán que los procesos formativos y la gestión administrativa de estos se vean facilitados por el uso eficaz y eficiente de los recursos tecnológicos que sustentan la modalidad de docencia a distancia.

A continuación, se presenta un esquema de cómo el conjunto de estándares asociados a elementos esenciales de cada dimensión de la DMT contribuye al aseguramiento de la calidad en el proceso formativo.





En la siguiente sección se describen las características principales de estas dimensiones, así como los elementos esenciales que éstas deben contemplar, estableciéndose estándares mínimos de calidad que es necesario satisfacer para asegurar los niveles de calidad propios de los programas de postgrado y postítulo de la Universidad de Chile. Si bien todos los elementos esenciales de cada dimensión deben ser atendidos en la implementación de actividades docentes mediadas por tecnologías, el conjunto de estándares propuestos solo aborda los requisitos mínimos que son exigibles en los elementos esenciales considerados como cruciales dentro de cada dimensión. En consecuencia, los estándares presentados en la siguiente sección no pretenden ser exhaustivos y, además de complementarse con los estándares que tradicionalmente se aplican a todo proceso formativo -sea éste mediado por tecnologías o no- se irán enriqueciendo con los nuevos estándares que aparezcan como necesarios en la medida de que la institución y sus programas de estudios avancen en la implementación de la DMT.



## DIMENSIONES DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

### I. DIMENSIÓN FORMATIVA

#### *¿Qué es la dimensión formativa de las actividades a distancia?*

La dimensión formativa en el diseño de una actividad docente a distancia constituye el núcleo esencial que define la pertinencia, calidad y efectividad del proceso educativo en entornos virtuales. Promueve la coherencia de la propuesta formativa mediada por tecnologías con el Modelo Educativo (ME) de la Universidad de Chile<sup>1</sup>, que guía la secuencia y estructura del proceso enseñanza-aprendizaje, incluyendo el sistema de evaluación que valida, acompaña y define el progreso de los y las estudiantes.

Además, la dimensión formativa de las actividades a distancia aborda la necesaria formación de los/as docentes que participan en estos cursos en las tecnologías pertinentes, garantizando que estén familiarizados/as con las herramientas pedagógicas propias de la DMT, así como que dominen las metodologías para enseñar a través de ellas.

Del mismo modo, esta dimensión se ocupa de que la selección de recursos de aprendizaje y la promoción de tipos específicos de interacción sean adecuados y enriquezcan la experiencia formativa, de modo de fomentar un aprendizaje significativo y profundo.

#### *¿Cuáles son los elementos principales de las actividades mediadas por tecnologías que deben cautelarse en la dimensión formativa?*

- **Diseño instruccional**

El diseño instruccional de un curso mediado por tecnologías es un marco integral que guía el diseño, desarrollo y evaluación de los procesos de enseñanza y aprendizaje en un entorno tecnológico. Éste debe estar alineado con los principios educativos de la Universidad, asegurando que los contenidos se organicen y presenten de manera efectiva, promoviendo la interacción activa entre estudiantes y docentes, y utilizando metodologías pedagógicas que fomenten la participación y el aprendizaje activo. Es crucial que este diseño incluya aprendizajes esperado o resultados de aprendizaje claros y específicos, contenidos estructurados lógicamente, así como estrategias de enseñanza interactivas que favorezcan un aprendizaje profundo y significativo en entornos virtuales de aprendizaje. En consecuencia, un adecuado diseño instruccional es una condición “sine qua non” para la impartición de la DMT.

---

<sup>1</sup> Modelo Educativo de la Universidad de Chile, 2021. VAA, Universidad de Chile  
<https://uchile.cl/presentacion/institucionalidad/modelo-educativo>



- **Metodología**

En concordancia con el ME de la Universidad, es imperativo integrar metodologías pedagógicas activas y estrategias de enseñanza interactivas en el entorno virtual para fomentar la participación de los/as estudiantes, la comunicación bidireccional y la colaboración. Es esencial estructurar los contenidos de manera consistente con los aprendizajes esperados u objetivos de aprendizaje, y en una forma lógica y coherente, empleando actividades prácticas, foros de discusión y herramientas comunicativas efectivas. Estos elementos son cruciales para enriquecer la experiencia educativa, promover un aprendizaje activo, el intercambio de ideas y el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo, asegurando así un aprendizaje significativo y enriquecedor.

- **Capacitación docente<sup>2</sup>**

Al igual que en la educación presencial, la DMT exige una preparación de los/as docentes en enfoques y metodologías educativas consistente con los principios educativos y atributos docentes planteados por el ME de la Universidad de Chile. Adicionalmente, los/as docentes que imparten clases a distancia deben poseer preparación en el uso de herramientas tecnológicas y plataformas educativas, garantizando así su capacidad para crear un entorno de aprendizaje en línea efectivo. En casos en los que un/a docente carezca de estas competencias, el Programa o la Escuela de Postgrado deben brindar formación tecnológica adecuada (por ejemplo, a través de la Oficina EOL de la VTI; <https://eol.uchile.cl/>) y/o promover la colaboración con tutores o estudiantes que posean conocimientos tecnológicos, de modo de asegurar un soporte eficaz y la calidad de la enseñanza en línea.

- **Evaluación y retroalimentación**

El sistema de evaluación debe incluir tanto evaluaciones formativas como sumativas consistentes con los enfoques formativos y aprendizajes esperados u objetivos de aprendizaje del curso y el ME de la Universidad de Chile. La retroalimentación a los/as estudiantes debe ser sistemática, oportuna, constructiva y específica, enfocándose en la mejora continua y en el reconocimiento de sus fortalezas y áreas de desarrollo.

- **Modelo tutorial**

El modelo tutorial de acompañamiento a los/as estudiantes debe incluir un seguimiento continuo del progreso de los/as estudiantes, proporcionando orientación, retroalimentación y apoyo en aspectos académicos y técnicos. Los/as tutores/as deben estar disponibles y accesibles de manera expedita durante los períodos lectivos, y deben tener una comunicación clara y eficiente con los/as estudiantes para asegurar una experiencia de aprendizaje en línea satisfactoria y exitosa.

---

<sup>2</sup> **Entornos de enseñanza y aprendizaje mediados por tecnologías: orientaciones para la docencia universitaria (2021)**  
Departamento de Pregrado y Departamento de Postgrado y Postítulo de la Vicerrectoría de Asuntos Académicos, y Oficina de Educación Online de la Vicerrectoría de Tecnologías de la Información. Universidad de Chile. <https://libros.uchile.cl/1250>



## ***Estándares asociados a la dimensión formativa en los programas de postgrado y postítulo impartidos en modalidad a distancia o semipresencial***

- **Transferencia de modelos y políticas institucionales**

La impartición del Programa en forma total o parcialmente remota se adscribe al ME de la Universidad de Chile y se alinea con el Plan de Desarrollo Institucional vigente en todo aquello que resulta pertinente.

- **Equivalencia formativa**

La entrega de contenidos disciplinares, el proceso de enseñanza y aprendizaje, y la dinámica de interacción de los/as estudiantes con sus pares y profesores/as son equivalentes a lo que se esperaría si el Programa se impartiese de manera presencial.

- **Perfil de graduación**

La modalidad del Programa permite alcanzar todas las competencias declaradas en el perfil de graduación.

- **Carga académica (1)**

La exigencia de dedicación de los/as estudiantes al Programa es compatible con la dedicación parcial de estos, asegurando la graduación oportuna.

- **Carga académica (2)**

La carga académica se encuentra correctamente definida, equilibrando el tiempo de trabajo asincrónico, sincrónico y autónomo del/la estudiante en función del cumplimiento de los aprendizajes esperados u objetivos de aprendizaje.

- **Plan de estudios**

El plan de estudios y la modalidad de sus actividades están diseñados privilegiando la flexibilidad de éste, de modo de maximizar la eficiencia del tiempo de dedicación del/la estudiante al Programa.

- **Evaluaciones (1)**

Las evaluaciones están adaptadas a los requerimientos y particularidades de la no presencialidad.

- **Evaluaciones (2)**

El sistema evaluativo asegura el rigor y la exigencia para el nivel de estudios del Programa.

- **Evaluaciones (3)**

Existen evaluaciones formativas y sumativas, consistentes con los enfoques formativos y los aprendizajes esperados.



- **Retroalimentación de evaluaciones**

La retroalimentación de las evaluaciones, tanto formativas como sumativas, es constante, enriquecedora y precisa, centrada en el progreso constante de los/as estudiantes, y en identificar sus habilidades y áreas para mejorar.

- **Dedicación (1)**

El calendario y horario de actividades sincrónicas del programa facilitan la dedicación parcial a éste.

- **Dedicación (2)**

Las actividades asincrónicas están organizadas de la manera más flexible posible, no excediendo los tiempos correspondientes a las asignaturas de acuerdo con su creditaje.

- **Actividades híbridas**

En el caso de existencia de actividades híbridas (remotas y presenciales de forma simultánea) la experiencia es equivalente para todos los/as estudiantes, garantizando los logros de aprendizaje esperados para la actividad en cuestión.

- **Acompañamiento de estudiantes**

El Programa contempla un sistema de tutoría personalizada -a distancia o presencial- que permite el seguimiento oportuno del avance de cada estudiante en sus actividades curriculares, supervisando continuamente el cumplimiento de las actividades asignadas y la progresión de sus aprendizajes.

- **Actividad de graduación**

Se dispone de mecanismos -presenciales o a distancia- de acompañamiento y supervisión durante el desarrollo de la tesis (o actividad formativa equivalente a tesis) que garantizan el cumplimiento oportuno de los objetivos propuestos.

- **Vinculación con el medio**

En los programas mediados por tecnologías se cautela que exista una efectiva y eficiente vinculación con el medio, ya sea que ésta se realice por medio de actividades presenciales y/o a distancia.

- **Experiencia estudiantil**

Las encuestas de satisfacción (o instrumentos similares) evidencian que la experiencia educativa de los/as estudiantes en programas mediados por tecnologías es equivalente a los programas presenciales.



## II. DIMENSIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### *¿Qué es la dimensión de gestión administrativa de las actividades a distancia?*

La dimensión de gestión administrativa de las actividades a distancia se refiere al conjunto de políticas, procesos y prácticas, que garantizan la planificación, implementación, supervisión y mejora continua de los programas en entornos virtuales. Esta dimensión se encarga de que la oferta académica se desarrolle de manera ordenada, transparente y eficiente, alineada con los objetivos institucionales, así como de la correcta implementación de las herramientas tecnológicas que requiere un entorno virtual de aprendizaje.

La gestión administrativa de los programas con actividades mediadas por tecnologías incluye la elaboración del reglamento del Programa, que define los derechos y responsabilidades de los/as estudiantes, así como las normas y procedimientos que rigen el desarrollo de las actividades, sean estas presenciales, en línea o híbridas.

La incorporación de un sistema de mejora continua en la gestión administrativa es fundamental, permitiendo que se recopile y analice información útil para identificar áreas de mejora, así como que se implementen acciones preventivas y correctivas, atendiendo especialmente a la modalidad en que se realizan las actividades.

Además, la dimensión de gestión administrativa considera la coordinación entre las distintas áreas involucradas y la gestión de posibles riesgos y contingencias, garantizando así que las actividades a distancia cumplan con las expectativas de calidad y pertinencia establecidas por la Universidad de Chile.

### *¿Cuáles son los elementos principales de las actividades mediadas por tecnologías que deben cautelarse en la dimensión de gestión administrativa?*

- **Reglamento**

El reglamento debe definir de modo claro e inequívoco los derechos y deberes de los/as estudiantes, así como las características específicas de la modalidad virtual. Las disposiciones reglamentarias deben incluir -entre otras cosas- cuestiones relacionadas con la carga académica, los criterios de calificación, las políticas de asistencia o participación, los plazos de entrega de trabajos, el uso de recursos tecnológicos, la propiedad intelectual, la conducta en línea y otras directrices relevantes requeridas por las normativas de la Universidad para los programas de postgrado y postítulo, entre otros. El reglamento debe ser de fácil acceso y comprensión para los/as estudiantes y debe estar en conocimiento de los/as estudiantes desde su ingreso al Programa.



- **Programas de cursos**

Los programas de los cursos deben indicar claramente la metodología de las actividades docentes mediadas por tecnologías y deben entregar la información necesaria que permita realizar y acceder a dichas actividades (Ej. Hipervínculos).

- **Satisfacción de estudiantes y graduados/as**

Es necesario realizar consultas sistemáticas de satisfacción estudiantil y de graduados/as, mediante la recopilación periódica de opiniones. La modalidad de impartición del Programa debe ser un aspecto central de la consulta. El posterior análisis de las valoraciones de estudiantes y graduados/as debe permitir identificar áreas de mejora y tomar medidas concretas para abordar deficiencias y optimizar la calidad de la formación.

- **Sistema de mejora continua**

El sistema de mejora continua debe incluir una evaluación periódica de los procesos pedagógicos y tecnológicos, por parte de estudiantes y docentes. En base a ello se deben identificar áreas de mejora, y aplicar acciones correctivas y preventivas para optimizar la calidad de los cursos virtuales, la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje en línea y la satisfacción de los/as estudiantes con la modalidad de impartición del Programa. Además, se debe fomentar la innovación y la adaptación a avances tecnológicos y pedagógicos emergentes, asegurando que los cursos en línea se mantengan actualizados y relevantes a lo largo del tiempo.

***Estándares asociados a la dimensión de gestión administrativa en los programas de postgrado y postítulo impartidos en modalidad a distancia o semipresencial***

- **Normativa**

El Programa cuenta con un reglamento que cautela y regula cualquier situación derivada de las particularidades de la docencia en línea, incluyendo los procesos de selección, horarios, evaluaciones y todo aspecto del Programa que presente diferencias con un programa presencial.

- **Difusión**

La difusión del Programa indica claramente su modalidad, especificando las características principales de la metodología de enseñanza.

- **Demanda**

La unidad responsable de la administración del Programa (Escuela de Postgrado) cautela que éste tenga una demanda igual o superior a la que existiría si se impartiese de manera totalmente presencial.



- **Cupos ofertados**

El número de estudiantes que ingresa es acorde a las capacidades de atención académica y administrativa (incluida la asistencia tecnológica) con que cuenta el Programa.

- **Requisitos**

Los requisitos de ingreso definidos por el Programa establecen con claridad el manejo y la infraestructura tecnológica mínima y necesaria que él/la postulante debe tener para desarrollar sus estudios.

- **Postulación, selección y matrícula**

Los procesos de postulación, selección y matrícula son acordes a la modalidad del Programa, minimizando el requerimiento de presencialidad en estos procesos.

- **Beneficios estudiantiles (1)**

El Programa cuenta con becas o ayudas económicas para sus estudiantes en una proporción igual o superior a la que tendría si éste se impartiese de manera presencial.

- **Beneficios estudiantiles (2)**

El Programa cuenta con ayudas tecnológicas para sus estudiantes como software, licencias, etc., necesarias para el correcto desarrollo del plan de estudios y logro de aprendizajes esperados.

- **Programas de cursos**

Los programas de cursos indican las actividades docentes mediadas por tecnologías, proporcionando la información necesaria para acceder a dicha actividad y a todo recurso educativo asociado a ésta.

- **Mejora continua (1)**

Existe una retroalimentación periódica sobre el funcionamiento del Programa por parte de estudiantes, graduados/as, tutores/as, profesores/as y personal de apoyo tecnológico, que contempla de manera central lo relativo a la modalidad de impartición.

- **Mejora continua (2)**

La retroalimentación de la comunidad del Programa es utilizada para el ajuste sistemático del funcionamiento de éste, con fines de mejora continua.



### III.DIMENSIÓN TECNOLÓGICA

#### *¿Qué es la dimensión tecnológica de las actividades a distancia?*

La dimensión tecnológica de los cursos a distancia se refiere al conjunto de herramientas, infraestructuras y servicios que facilitan la ejecución efectiva y eficiente del proceso formativo, la interacción entre los cuerpos académicos y estudiantiles, y la evaluación en entornos de aprendizaje mediados por tecnología.

Esta dimensión se centra en la plataforma tecnológica utilizada, que debe ser robusta, escalable y amigable para usuarios/as, a fines de permitir una navegación intuitiva y una experiencia de aprendizaje fluida. Es esencial que esta plataforma garantice la accesibilidad para todos/as los/as estudiantes, independientemente de sus capacidades, adaptándose a diversas necesidades y ofreciendo opciones de personalización.

De modo complementario, el soporte técnico debe proporcionar soluciones rápidas y eficaces ante cualquier inconveniente o duda tecnológica, asegurando así la continuidad del proceso educativo.

Además, se deben contemplar medidas de seguridad y protección de datos, garantizando la privacidad de la información de las y los estudiantes y docentes.<sup>3</sup>

Otros aspectos relevantes incluyen la integración de recursos multimedia, la posibilidad de realizar actividades sincrónicas y asincrónicas, y la capacidad de adaptación a diferentes dispositivos y conexiones.

En síntesis, la dimensión tecnológica asegura que la tecnología actúe como una facilitadora del aprendizaje, y no como una barrera para las actividades a distancia.

#### *¿Cuáles son los elementos principales de las actividades mediadas por tecnologías que deben cautelarse en la dimensión de gestión tecnológica?*

- **Plataforma tecnológica**

Es necesario contar con una plataforma tecnológica apropiada para satisfacer las demandas del diseño instruccional que surgen de la DMT contemplada en el Programa. Esta plataforma tecnológica debe ser confiable, segura y eficiente, y proporcionar a estudiantes y docentes un entorno virtual de aprendizaje funcional y accesible. Además, dicha plataforma debe estar diseñada para facilitar la interacción de la comunidad del Programa o Asignatura, el acceso a recursos educativos, la evaluación y el seguimiento del progreso de los/as estudiantes. La

<sup>3</sup> Política de Privacidad de la Información y Datos Personales de la Universidad de Chile. <https://uchile.cl/informacion-general/politica-de-privacidad-de-la-informacion-y-datos-personales>



elección y el mantenimiento de la plataforma deben basarse en estándares de calidad y buenas prácticas tecnológicas para garantizar una experiencia efectiva de aprendizaje en línea.

- **Disponibilidad de la plataforma**

Debe asegurarse el acceso continuo de la comunidad del Programa a la plataforma tecnológica mediante una conectividad de alta calidad. Asimismo, es necesario contar con un acceso garantizado al soporte técnico para solucionar oportunamente problemas con la plataforma.

- **Accesibilidad**

Se debe garantizar que los elementos esenciales del proceso formativo (contenidos, metodologías, actividades) en línea del Programa sean accesibles, comprensibles e igualmente provechosos para todos/as los/as estudiantes.

- **Inclusión**

Se deben adoptar prácticas inclusivas para asegurar que los/as estudiantes con discapacidades puedan participar plenamente en la modalidad de enseñanza mediada por tecnologías, de acuerdo con la Política Universitaria de Inclusión y Discapacidad en la Perspectiva de la Diversidad Funcional.<sup>4</sup> Además, se deben ofrecer opciones de adaptación, tales como disponibilidad de subtítulos en videos, interpretación en lengua de señas, provisión de textos alternativos y/o audios para imágenes, combinaciones de colores apropiadas para personas con discapacidades visual parcial, etc.

- **Contenidos multimedia y recursos**

Una amplia variedad de recursos multimedia enriquece el proceso de aprendizaje, por lo que se promueve el uso de plataformas que permitan la incorporación de elementos como videos, infografías, presentaciones, pizarras, animaciones y otros recursos visuales y auditivos, con el fin de diversificar y enriquecer la experiencia de aprendizaje en línea. Obviamente, estos recursos deben elaborarse teniendo en cuenta los objetivos de la actividades académica en cuestión y los resultados de aprendizaje esperados.

***Estándares asociados a la dimensión tecnológica en los programas de postgrado y postítulo impartidos en modalidad a distancia o semipresencial***

- **Infraestructura (1)**

El Programa dispone de una infraestructura tecnológica (incluyendo la plataforma de enseñanza mediada por tecnologías) apropiada para la impartición de sus actividades de DMT.

<sup>4</sup> Política universitaria de Inclusión y Discapacidad en la Perspectiva de la Diversidad Funcional.

<https://uchile.cl/presentacion/senado-universitario/documentos/politica-de-inclusion-y-discapacidad-en-la-perspectiva-de-diversidad>



- **Infraestructura (2)**

La infraestructura tecnológica se ha implementado teniendo en consideración tanto las particularidades del diseño instruccional de las actividades del Programa como el marco general del proceso enseñanza-aprendizaje que provee el ME de la Universidad de Chile.

- **Infraestructura (3)**

Existen los recursos necesarios para la mantención y actualización periódica de la infraestructura tecnológica.

- **Recursos tecnológicos**

Todos los/as estudiantes y docentes cuentan con el equipamiento tecnológico necesario para hacer uso eficaz de la plataforma de enseñanza, ya sean propios o provistos por la unidad académica.

- **Capacitación**

Existen instancias de inducción y asesoramiento permanente para el uso de la plataforma de enseñanza, tanto para estudiantes como para profesores/as.

- **Soporte técnico**

Existe un soporte técnico profesional fácilmente accesible para solucionar oportunamente problemas técnicos que pudieran experimentar docentes y estudiantes durante el uso de la plataforma.



## LECTURAS SUGERIDAS

1. Belloch, C. (2010). *Entornos virtuales de aprendizaje*. Unidad de Tecnología Educativa, Universidad de Valencia.
2. Comisión Nacional de Acreditación – Chile. (2017). *Orientaciones para la acreditación de instituciones que imparten programas en modalidad virtual y combinada*.
3. Huertas, E., Biscan, I., Ejsing, C., Kerber, L., Kozłowska, L., Marcos Ortega, S., Lauri, L., Risse, M., Schörg, K., & Seppmann, G. (2018). *Considerations for quality assurance of e-learning provision*. European Association for Quality Assurance in Higher Education. Occasional Papers, 26
4. University of Cambridge. (2016). *Digital strategy for education 2016-2020*.
5. VAA y VTI, Universidad de Chile. (2021). *Entornos de enseñanza y aprendizaje mediados por tecnologías: Orientaciones para la docencia universitaria*.
6. VAA y VTI, Universidad de Chile. (2022). *Orientaciones para creación o adaptación de cursos y programas a formato online*.