



**PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL
"CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"**

**PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL
"CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"**

**Requisitos técnicos y de proceso de evaluación para la marca ECA CERT-AEFOL
de calidad de servicio de formación e-learning**



PROCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL "CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"

ÍNDICE

- 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- 3. PROCESO**
- 4. CONFIDENCIALIDAD**
- 5. REQUISITOS DE CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACION E-LEARNING**

PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL "CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este documento describe las actividades a llevar a cabo para evaluar la calidad del servicio de formación e-learning.

Se describen en este protocolo los requisitos técnicos, requisitos de proceso y de calidad del servicio de formación e-learning para la obtención del distintivo marca ECA CERT-AEFOL.

Este protocolo incluye una descripción las actividades de preparación y realización de auditorías de los centros clientes, el análisis de las acciones correctoras planteadas a las posibles desviaciones detectadas y la correspondiente toma de decisiones.

En particular, el proceso de realización de auditorías es común para procesos iniciales de seguimiento y de renovación, con las particularidades que en cada caso se establecen en el presente documento.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El presente documento se ha elaborado siguiendo las directrices del manual de calidad de ECA CERT, Certificación, S.A.U., en base a los criterios establecidos en normas europeas y guías internacionales sobre criterios generales para el funcionamiento de los organismos de certificación de productos y/o servicios.

Asimismo, se han tenido en cuenta las recomendaciones de la norma UNE-EN 19011, para la realización de auditorías.

3. PROCESO DE AUDITORIA

3.1. Preparación de la auditoría inicial

Tras la designación del equipo auditor, se enviará a todos los componentes del equipo auditor la solicitud de certificación y la documentación anexa, incluyendo copia del informe de estudio de documentación o informe de visita preliminar si existiera.

Además, se adjuntará copia, si procede, de las modificaciones efectuadas a la documentación por la empresa en el caso de que éstas se hubiesen recibido en la Entidad. Se entregarán todos los formatos aplicables a la actividad de certificación (modelo de programa de auditoría, de informe, de no conformidad, etc.).

La política de ECA CERT, Certificación, S.A.U., es, siempre que sea posible, que los auditores designados para la auditoría inicial coincidan con los que realizaron la visita preliminar o revisión documental dado su conocimiento del sistema del cliente. En caso contrario el nuevo auditor se pondrá en antecedentes del sistema respetando el contenido de los informes anteriores. El responsable de delegación se responsabilizará de acordar con el cliente y con el resto de auditores designados las fechas de realización de la auditoría, el auditor jefe elaborará el correspondiente programa de la visita al cliente. El responsable de delegación de ECA CERT, Certificación, S.A.U., será el responsable de su envío a la empresa.

3.2. Realización de la auditoría inicial

La auditoría inicial se desarrollará en las siguientes fases:

3.2.1. Reunión inicial.

El equipo auditor mantendrá una reunión con los representantes del cliente previo a comenzar la auditoría, con el objeto de tratar los siguientes puntos:

- Presentación del equipo auditor.
- Confirmación del alcance de la auditoría y de los objetivos de la misma.
- Explicación del programa de auditoría y de la metodología a seguir durante la misma.

PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL "CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"

- Aclaración de cualquier duda sobre el proceso que pudiera existir.
- Conveniencia de realizar una breve visita a las instalaciones del cliente.
- Breve explicación, por parte del establecimiento, de sus actividades.
- Si la empresa no ha enviado por escrito a ECA CERT, Certificación, S.A.U., la contestación a los hallazgos encontrados en la visita preliminar o revisión documental se le requerirá antes de iniciar el proceso de auditoría.
- Se informará que en caso de existencia de observadores por parte de la empresa no se aceptará su intervención como interlocutores.

3.2.2. Proceso de auditoría.

Antes de comenzar la auditoría, el auditor jefe debe asignar a cada componente del equipo las actividades a investigar por cada uno conforme a lo establecido en el programa de auditoría elaborado previamente.

Asimismo, el equipo auditor comprobará junto con los representantes de la empresa la corrección de las observaciones recogidas en el informe de estudio de la documentación o en el informe de visita preliminar, según proceda.

En el caso de que la empresa solicitante de la certificación hubiera contestado con anterioridad a la realización de la auditoría a las observaciones contempladas en el informe de estudio de la documentación o informe de visita preliminar, el equipo auditor podrá, a su criterio, comprobar sólo aquellas observaciones que no hubieran quedado adecuadamente contestadas por parte de la empresa, o bien efectuar una comprobación de todas las observaciones que aparezcan en el informe.

En el caso de que la empresa solicitante de la certificación no hubiera contestado con anterioridad a las observaciones consignadas en los citados informes el equipo auditor deberá comprobar todas las observaciones reflejadas en el informe de estudio de la documentación o informe de visita preliminar según proceda, a fin de verificar si éstas constituyen o no, no conformidades o desviaciones menores en el proceso de auditoría.

A criterio del equipo auditor, la comprobación de las observaciones reflejadas en los citados informes, podrá realizarse:

- Previamente al inicio del proceso de investigación de la auditoría, tras la reunión inicial.
- Durante el proceso de investigación de la auditoría, dentro de la investigación desarrollada de los distintos requisitos del presente protocolo.

Cada auditor investigará los puntos asignados por el auditor jefe mediante el análisis de la documentación aplicable del sistema de la calidad, los registros generados en dichas actividades y la observación, de las actividades concretas. En todos los casos se estima necesario el contacto y entrevista, tanto con los representantes de las áreas afectadas como con los trabajadores que realizan las actividades.

Deberán utilizarse durante las auditorías registros de investigación o check list que hubiesen sido elaborados y aprobados a tal efecto por ECA CERT, Certificación, S.A.U.

Los auditores deben investigar todos los puntos del anexo I asignados conforme a lo establecido en el programa de auditorías. Caso de detectar incumplimientos de los requisitos de referencia, anotarán detalladamente los mismos para su posterior notificación al auditor jefe.

Previamente a la reunión final, el equipo auditor se reunirá para comentar los resultados de la investigación efectuada en las actividades que les han sido asignadas así como las posibles desviaciones detectadas.

Una vez puestos en común los hallazgos encontrados, el equipo auditor documentará, en dicha reunión todas las desviaciones encontradas, siendo responsabilidad del auditor jefe, la categorización de las mismas en No conformidades "graves" o desviaciones menores "leves".

3.2.3. Reunión final.

PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL "CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"

Finalizada la auditoría se celebrará una reunión con los representantes del cliente, con objeto de presentar los resultados de la investigación y proceder a la lectura detallada y entrega del informe de la auditoría.

En particular, cualquier incumplimiento de carácter mayor "grave", será entregado por escrito en un informe de no conformidad utilizando los formatos establecidos por la entidad.

La reunión será presidida por el auditor jefe que, en particular, deberá:

- Agradecer al centro el trato recibido y las facilidades prestadas para el desarrollo de la auditoría.
 - Confirmar con sus representantes el alcance de la certificación propuesta en este punto, y en el caso de que como resultado de la auditoría se constate que el alcance de la certificación solicitada por la empresa no corresponde con las actividades/centro, será responsabilidad del auditor jefe informar a los representantes dicha discrepancia, proponiendo la definición del alcance en caso necesario.
- En el caso de que como resultado de la auditoría se proponga una modificación al alcance del certificado solicitado inicialmente por la empresa, dicha modificación se hará constar expresamente en el informe de auditoría por parte del auditor jefe en el apartado de observaciones y por el establecimiento mediante la firma del informe por parte de sus representantes, así como cualquier otra modificación que pueda afectar en el proceso de certificación. (por ej.: duración de la auditoría, o datos de la entidad solicitante, etc.). En caso de duda deberá contactar con dirección técnica al objeto de reconducir el proceso de auditoría.
- Explicar el carácter muestral de la investigación realizada, por lo que el resultado de la auditoría inicial no condicionará posteriores auditorías.
 - Explicar claramente la continuación del proceso de certificación y en particular el proceso de toma de decisiones.
 - Presentación al auditado de los hallazgos y asegurarse de que son entendidos.
 - Resolución de los puntos de desacuerdo si existieran.
 - Firma por ambas partes del informe de auditoría

Es importante que, ni el auditor jefe ni ningún otro componente del equipo, acepte compromiso alguno sobre la validez de posibles acciones correctoras o sobre decisiones en materia de certificación.

Asimismo, durante la reunión final, el auditor jefe, en función de las actividades del establecimiento cubiertas por el sistema auditado, comentará con la empresa el alcance de certificación propuesto que previamente habrá sido anotado en el informe de la auditoría.

3.3. Acciones correctoras/alegaciones

Una vez analizado el informe de auditoría por parte de la empresa y si existiesen desviaciones, tanto de carácter mayor "graves" como menor "leves", la empresa deberá enviar a ECA CERT, Certificación, S.A.U., un plan de acciones correctoras o alegaciones para su estudio por parte del auditor jefe y del director técnico o alguien por él designado de ECA CERT, Certificación, S.A.U., previo a la correspondiente toma de decisiones. Dicho plan debe ser lo suficientemente detallado como para permitir una adecuada valoración del mismo, por lo que debe pedirse a la empresa que indique de forma detallada las acciones propuestas, su plazo de implantación y evidencias de la acción emprendida.

Una vez recibido el plan de acciones correctoras, el auditor jefe efectuará una valoración del mismo, según modelo establecido por la entidad y enviándolo al director técnico o alguien por él designado de ECA CERT, Certificación, S.A.U., quien podrá solicitar al cliente el envío de documentación adicional o de nuevas acciones, si las presentadas se consideran inadecuadas o incompletas, indicando el plazo de entrega.

A la hora de evaluar el plan de acciones correctoras, el auditor jefe deberá considerar si las acciones propuestas están orientadas a eliminar las causas de los incumplimientos. Asimismo deberá comprobar las evidencias aportadas.

En función de su adecuación y evidencias aportadas cada acción correctora propuesta se valorará como:

PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL "CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"

- Inaceptable, cuando la acción correctora propuesta no satisface la solución planteada total o parcialmente.
- Aceptable, cuando la acción propuesta satisface totalmente.

A su vez, para las acciones correctoras aceptables el auditor jefe deberá indicar, en función de las evidencias aportadas por la empresa si la acción está:

- Pendiente de evidenciar, cuando faltan evidencias de su implantación satisfactoria.
- Cerrada, cuando se evidencia de forma satisfactoria su total implantación.

Una vez valoradas las acciones correctoras individualmente, el auditor jefe realizará una valoración global del plan de acciones correctoras en su conjunto.

El auditor jefe valorará el PAC de la empresa como aceptable cuando:

- Todas las acciones correctoras propuestas sean coherentes con los incumplimientos y se aporten evidencias suficientes para evidenciar el cierre de todas las No Conformidades "graves" y, al menos, el 50% de las Desviaciones Menores "leves".

El auditor jefe valorará el PAC de la empresa como inaceptable cuando:

- Se planteen acciones correctoras no coherentes con los incumplimientos detectados.
- Las acciones correctoras sean coherentes pero no se evidencie la implantación de todas las acciones que responden a No Conformidades "graves" pero falta por evidenciar la implantación de más del 50% de las acciones correspondientes a las desviaciones menores "leves".

Cuando la valoración global sea inaceptable, se podrá solicitar a la empresa nuevas acciones, documentación adicional o proponer la realización de una auditoría extraordinaria.

La petición de nuevas acciones o documentación adicional se comunicará por escrito a la empresa por parte del Director Técnico o alguien por él designado, fijando el plazo de entrega.

Una vez recibidas, se realizará una segunda valoración por parte de auditor jefe que realizó la primera con el mismo criterio antes descrito.

En caso de que la valoración sea inaceptable, se comunicará al centro la necesidad de proceder a una auditoría extraordinaria

3.4. Toma de decisiones

Es responsabilidad del director técnico, como Secretario de los Comités Técnicos, decidir sobre la necesidad de realizar una visita extraordinaria para comprobar la implantación de aquellas acciones correctoras que por su magnitud o gravedad requieran de una comprobación "in situ".

La valoración final será entregada al Director Técnico como Secretario del Comité para la propuesta de certificación.

(Para dotar al proceso de toma de decisiones de la mayor componente técnica posible, el director técnico o persona por él designada decidirá conjuntamente con uno de los vocales del comité técnico cualificado para la actividad, sobre la adecuación o no de las acciones correctoras previo a la propuesta de decisión levantando acta de las decisiones adoptadas).

En los casos en que el director técnico haya participado en el proceso de evaluación como auditor jefe o auditor, efectuará la correspondiente propuesta en su condición de director técnico.

El director técnico presentará al director general la correspondiente propuesta para su ratificación. Asimismo indicará el alcance de certificación propuesto en función de lo indicado por el auditor jefe en el informe de auditoría y de cualquier aclaración que hubiese podido precisar. En caso favorable se emitirá el certificado de conformidad correspondiente, comunicando al establecimiento la decisión adoptada, en caso desfavorable se comunicará asimismo al establecimiento la decisión adoptada, debiendo éste adoptar las medidas correctoras objeto de la decisión negativa o iniciar un nuevo proceso de certificación.

El director general de ECA CERT, Certificación, S.A.U., enviará al cliente el correspondiente certificado junto al contrato de certificación correspondiente y procederá a incluir al centro en el registro de certificaciones concedidas. El Director General de ECA CERT, Certificación, S.A.U., informará al Comité

PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL "CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"

de Certificación de la entidad de las certificaciones concedidas desde la última reunión de Comité, de acuerdo a lo establecido en la instrucción nº 500.001 de Gestión del Comité de Certificación.

Las certificaciones concedidas con arreglo al procedimiento anterior, tendrán un período de vigencia de tres años si se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión del certificado. En caso de detectar alguna incongruencia en el proceso de certificación realizado tendrá la potestad el Comité de Certificación de solicitar nuevas acciones o retirada del certificado. Dichos casos deben ser comunicados al representante de la Empresa/establecimiento.

3.5. Auditorías extraordinarias

Las propuestas de auditoría extraordinaria, para comprobar la implantación de aquellas acciones que se haya considerado necesario, serán aprobadas por el Director Técnico. El responsable de Delegación comunicará al centro por escrito la realización de dicha auditoría, la auditoría será realizada por el auditor jefe que hubiera realizado la auditoría anterior, debiendo preparar el programa para que el responsable de Delegación se lo remita a la empresa para la realización de la auditoría en las fechas previamente acordadas. El proceso se desarrollará según los apartados 3.2, 3.3 y 3.4 del presente protocolo.

3.6. Auditorías de seguimiento

ECA CERT, Certificación, S.A.U. realizará auditorías de seguimiento a los centros certificados, con una periodicidad anual (con un margen de tres meses en función de la programación de las actividades de certificación)

La realización de estas auditorías seguirá lo establecido en los puntos 3.1, 3.2 y 3.3 del presente documento, si bien la investigación no cubrirá todos los aspectos del anexo I, sino aquellos incluidos en el plan de seguimientos que ECA CERT, Certificación, S.A.U., debe elaborar, una vez concedida la certificación, según modelo establecido por la entidad.

Asimismo se comprobarán siempre los siguientes aspectos:

- Implantación y eficacia de las acciones correctoras propuesta en auditorías previas de ECA CERT, Certificación, S.A.U.
- Reclamaciones recibidas por la empresa.
- Utilización de las marcas de certificación de ECA CERT, Certificación, S.A.U.

Terminada la auditoría de seguimiento, ECA CERT, Certificación, S.A.U., entregará un informe de la visita, documentando cualquier incumplimiento que se hubiese detectado, para que en un plazo máximo de 1 (un) mes envíe el plan de acciones correctoras correspondiente o efectúe las alegaciones que entienda oportunas. Una vez recibido el plan de acciones correctoras, el auditor jefe efectuará una valoración del mismo, de acuerdo en lo establecido en el apartado 3.3, cumplimentando el correspondiente informe de valoración, y enviándoselo al Comité Técnico, quien podrá solicitar al cliente el envío de documentación adicional o de nuevas acciones, si las presentadas se consideraran inadecuadas o incompletas, indicando un plazo de entrega de forma que no sobrepase los 3 (tres) meses el tiempo máximo en que se cierran las no conformidades desde la fecha del informe de auditoría (en caso de superar dicho plazo se suspendería la certificación hasta disponer evidencias del cierre de las mismas).

A la vista de dicha información ECA CERT, Certificación, S.A.U., decidirá sobre el mantenimiento de la certificación, la realización de una auditoría extraordinaria, o su suspensión, en tanto en cuanto no se subsanen las deficiencias detectadas en el plazo fijado.

ECA CERT, Certificación, S.A.U. podrá determinar la necesidad de realizar una auditoría de seguimiento extraordinaria, en caso de modificaciones importantes de la organización de la empresa, establecimiento, propiedad, etc. o si del análisis de alguna reclamación se dedujese que la empresa no responde a las exigencias de certificación.

PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL "CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"

3.7. Auditorías de renovación

Con una antelación aproximada de tres meses, ECA CERT, Certificación, S.A.U. notificará al centro certificado, la proximidad de la finalización del período de vigencia de tres años, de su certificación, para que si lo desea, solicite la renovación, en cuyo caso, ECA CERT, Certificación, S.A.U., realizará una nueva auditoría completa de su sistema.

En este caso, serán aplicables los puntos, 3.1., 3.2., 3.3. y 3.4., del presente documento, para la preparación y realización de la auditoría y para la toma de decisiones correspondiente, y los plazos descritos en el punto 3.6. para contestación al informe y cierre de las no conformidades

3.8. Ampliaciones de alcance de una certificación

El centro deberá solicitar a ECA CERT, Certificación, S.A.U dicha ampliación por escrito.

El Responsable de la Delegación realizará la revisión del contrato determinando la necesidad de realizar una auditoría de seguimiento extraordinaria, dichas auditorías pueden realizarse conjuntamente con una de las auditorías de seguimiento, de mutuo acuerdo con el cliente, en función del alcance de la ampliación o bien iniciar de nuevo el proceso.

Dichos procesos seguirán la metodología establecida en éste protocolo a partir de la fase en que el Responsable de Delegación determine.

Si se decide utilizar una auditoría de seguimiento, no se aplicará el plan anual de auditorías, debiendo ser auditados todos los requisitos del anexo I.

El nuevo certificado emitido, contemplando el nuevo alcance, mantendrá la antigüedad de la certificación con la nueva fecha de emisión.

3.9. Reducciones o modificaciones a un alcance

Seguirán lo establecido en el apartado 3.7 del presente protocolo y también podrán originarse a través de propuestas de los auditores de la entidad a través de las auditorías para ser estudiadas por el Responsable de la Delegación y continuar con lo establecido en el apartado anterior.

4. CONFIDENCIALIDAD

Toda la documentación que se emplee durante la auditoría y los registros investigados durante la misma tienen carácter confidencial, no pudiéndose transcribir a terceros o reproducirse sin permiso expreso de la empresa peticionaria y de ECA CERT, Certificación, S.A.U.

PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL "CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"

5. REQUISITOS DE CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACION E-LEARNING

REQUISITO
1.- Responsabilidades dirección - organización
Se debe evidenciar que se han fijado y desarrollado objetivos de mejora del servicio, claramente especificados y que permiten identificar resultados cuantificables.
Debe evidenciarse la existencia de Recursos Humanos suficientes y representatividad deseada para la formación. Coordinador de formación, tutores según ratio alumnos y dinamizadores.
Se debe evidenciar que se da la formación e información al personal propio y contratado suficiente.
Formación previa de los profesionales de la institución Experiencia previa en acciones formativas mediante metodología on –line Cursos de especialización y actualización
Se debe evidenciar que se han definido las funciones y responsabilidades del personal. Descripción de áreas y funciones a desarrollar por cada profesional
Se debe evidenciar el conocimiento del personal propio sobre los servicios prestados.
Se debe evidenciar que se dispone de recursos materiales suficientes para el correcto desarrollo de la actividad - MEDIOS
Debe existir un mantenimiento y revisión del material y equipos necesarios para el desarrollo de la actividad: política de actualización Periodicidad de revisión y de actualización de materiales Sistema de análisis y tests de equipos
Concurrencia: punto crítico de simultaneidad de accesos a la plataforma
Revisión del Cumplimiento de requisitos legales Especial atención a: LSSI, Protección de Datos
Debe existir una infraestructuras necesaria para el correcto desarrollo de la actividad. Definición de infraestructuras disponibles

REQUISITO
2.- Documentación y registros (en cualquier formato)
Debe existir una documentación descriptiva del servicio
Deben existir registros de control de calidad y de resultados de los cursos y de la actividad. Sistemas de evaluación del servicio Sistemas de verificación

REQUISITO
3.- Prestación del servicio
Deben existir documentos descriptivos del servicio que describan todos los procesos siguientes ,registros que evidencien su cumplimiento e indicadores como mínimo en los apartados que se indica explícitamente. (por ejemplo fichas)
DISEÑO, PLANIFICACIÓN
Planificación del diseño, desarrollo de enseñanza aprendizaje y la evaluación. Se deben mantener registros. Finalidad y objetivos de aprendizaje Detalle de acciones y actividades de enseñanza-aprendizaje Detalle de actividades de evaluación Guías de estudio y tutorización.
CONTRATACIÓN
Garantías del proceso de compra del curso. Proceso claro del sistema de: matrícula, pago, baja, cancelación o suspensión temporal

PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL "CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"

Carta de derechos y deberes del alumno.
Información suficiente, concreta, correcta y veraz.
Facilidad de acceso a la información.
Agilidad en el proceso de matrícula. Proceso sistemático (Indicador)
Correcta y amplia atención al cliente en el proceso de matriculación. Atención al cliente , seguimiento y asesoramiento en el proceso de matrícula (indicador)
Disponer de medios de información suficientes: web, teléfono, mail,etc..
GARANTÍAS DEL CENTRO
Disponer de los permisos del centro para el desarrollo de la actividad
Se deberá poner a disposición de los clientes una garantía de la recuperación de la matrícula si no se usa el servicio, o este nos e ajusta a la publicidad recibida. Periodo abierto de reclamación cancelación del servicio, excepciones identificadas claramente.
Se debe ofrecer al cliente el derecho a interrumpir los estudios y volver a iniciarlos, por causas justificadas. Flexibilidad en la congelación del curso.
Se deberá disponer y poner a disposición de los clientes los derechos del estudiante y consumidor
Los títulos o certificados emitidos debe tener claridad y legalidad. Certificaciones y títulos homologados, certificación por entidades externas.
Debe existir un proceso de servicio post-venta, orientación a carrera profesional, bolsa de trabajo, etc. Servicio de asesoramiento al término del servicio, orientación profesional y sistema de búsqueda de empleo.(indicador)
CALIDAD DE MATERIAL Y CONTENIDOS
Debe disponer de un proceso de control de la calidad del material. Detalle de estructura relacional de los contenidos. Documentación complementaria.
Debe evidenciarse que el material es suficiente, contrastado, riguroso y actualizado. Detalle de material de apoyo.
Se debe controlar la utilidad, funcionalidad y estética del contenido.
Se deben evidenciar sólidas teorías pedagógicas en las acciones
La plataforma debe ser robusta y que no caiga. Detalle de las características del entorno virtual dónde se realizan las actividades prácticas.(indicador)
Se debe evidenciar la utilidad, funcionalidad y estética de las herramientas tecnológicas.
La organización se debe acoger a principios pedagógicos adaptados a los requerimientos de los nuevos recursos tecnológicos
Se debe evidenciar la existencia de herramientas de comunicación y trabajo en grupo. Síncronas y asíncronas.
Se debe validar el acceso a la plataforma en una única página de acceso. Proceso de validación del alumno en la plataforma y facilidad de uso.
Debe existir un servicio de soporte técnico con respuesta en menos de 24 h, con servicio telefónico de incidencias. Tiempo de respuesta a incidencias en menos de 24 horas.(indicador)
Debe incorporarse y mejorar la integración, de las tecnologías a los procesos formativos, sin limitar en la red las prácticas pedagógicas reproductoras de la escuela tradicional.
Se debe disponer de la cualificación de los e-formadores, e-tutores, e-diseñadores con conocimientos científicos, tecnológicos y pedagógicos.
Debe existir una formación continua de los e-formadores, e-tutores, e-diseñadores
Se debe evidenciar un fácil acceso a los profesores por mail. Garantizar respuesta en menos de 24 horas (indicador)
Deben tenerse establecidos métodos para incentivar la participación del alumno. Sistemas y recursos de participación tipo foro, chat, cafetería,etc.
Deben tenerse establecidos métodos con función dinamizadora y de acompañamiento en el aprendizaje.
Deben disponerse de acceso a servicios de bolsa de trabajo, becas y orientación profesional (indicador)

**PROTOCOLO MARCA ECA CERT-AEFOL
"CALIDAD DE SERVICIO DE FORMACIÓN E-LEARNING"**

REQUISITO
4.- Seguimiento y medición del servicio
Deben establecerse indicadores para la mejora del servicio. Indicadores de calidad del servicio como mínimo de los indicados.
Se debe tener indicadores que permitan conocer las tendencias del servicio.
Se debe evaluar la eficacia y eficiencia del servicio
Se debe disponer de un sistema de control y verificación del servicio.
Se deberá evidenciar que se toman decisiones y actuaciones de acuerdo a los resultados e información.
Se deberá disponer de un servicio que garantice una respuesta a consultas en menos de 24 horas
Se mantendrán registros de los controles, verificaciones, etc...

REQUISITO
5.- Mejora
Se deben establecer acciones de mejora
Se debe disponer de un método para recoger del personal y de los clientes propuestas de mejora en los puntos más débiles según datos e indicadores. (indicador)
Se debe evidenciar la realización de un análisis de los datos e información

REQUISITO
6.- Evaluación satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones
Se debe establecer un método para la evaluación de la opinión y satisfacción de los clientes. Objetivo, alcance de la evaluación. Definición del sistema de evaluación. Definición de las funciones de los evaluadores, manual o guía de evaluación disponible y accesible a evaluadores. Calendario y seguimiento de resultados, Uso de datos y conclusiones de la evaluación para la mejora. (indicador)
Se debe comprobar permanentemente los distintos grados de satisfacción del alumno/clientes. Canal abierto para opiniones. Cuestionarios de satisfacción. (indicador)
Se deben evidenciar acciones de mejora para los clientes.
Se tiene que disponer de herramientas que den facilidad de acceso a sugerencias, aportaciones, comentarios, etc.
Se debe disponer de un método adecuado para la gestión de las incidencias y reclamaciones. (indicador)
Se debe tener establecido el proceso de actuación para las acciones post incidencia y post reclamación

REQUISITO
7.- Accesibilidad
Se debe garantizar la accesibilidad a los servicios para discapacitados.
Se debe garantizar la accesibilidad a los centros dónde se presta el servicio para discapacitados.

REQUISITO
8.- Seguridad e instalaciones
El alumno debe tener acceso libre a su perfil y a cambios del mismo. Inclusión de sobre su perfil opcional, cambio de datos y perfil en cualquier momento.
Se debe garantizar el derecho a la privacidad de los mensajes, protección de datos de los alumnos, etc..
Se dispondrá de planes de seguridad y evacuación de los centros dónde se presta el servicio