

**Título:** Innovación docente en la formación *online* en gestión documental, transparencia y acceso a la información

**Autores:**

Anahí Casadesús de Mingo

Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos – UAB.

anahi.casadesusuab.cat

Alfred Mauri Martí

Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos – UAB.

alfred,mauri@uab.cat

Remei Perpinyà Morera

Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos – UAB.

remei.perpinya@uab.cat

**Palabras clave:** archivística, gestión documental, transparencia, gestión pública, docencia *online*

**Resumen:**

En esta ponencia se explica el proceso de configuración del Máster Universitario *online* en Gestión Documental, Transparencia y Acceso a la Información organizado por la Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos de la Universidad Autónoma de Barcelona (ESAGED-UAB). En primer lugar, se presenta la experiencia de la ESAGED-UAB en la formación presencial en archivística y gestión de documentos desde su creación, en 2002. En segundo lugar, se detalla el proceso de la introducción progresiva de formación *online* en su oferta formativa. En tercer lugar, se presenta con detalle la propuesta del Máster Universitario *online* exponiendo la importancia de trabajar nuevas competencias y aptitudes, tanto de coordinadores como de profesores, por la singularidad de la modalidad de formación. Se detallarán: la identificación de la demanda de formación, la definición de los objetivos y de las competencias, el plan de estudios, el perfil del profesorado, la metodología y los recursos para la docencia *online*, y su evaluación y mejora.

## **La experiencia de la ESAGED-UAB en la formación en archivística y en gestión de documentos**

La Escuela Superior de Archivística y Gestión de Documentos de la Universidad Autónoma de Barcelona (en adelante, ESAGED-UAB) inició su actividad docente en el curso 2002–2003, ofreciendo en aquel momento una titulación de Graduado Superior en Archivística y Gestión de Documentos como título propio de la Universidad Autónoma de Barcelona (en adelante, UAB).

Progresivamente, la ESAGED-UAB amplió su oferta formativa a través de estudios de postgrado y cursos especializados, hasta llegar a configurar la oferta actual, que consta de:

- Postgrado en gestión de documentos electrónicos
- Postgrado en dirección ejecutiva de servicios de gestión de documentos y archivos
- Postgrado en gestión, preservación y difusión de archivos fotográficos
- Postgrado en gestión y tratamiento digital de documentación histórica
- Plan de formación en sistemas de gestión para documentos según ISO 30301: implantación y auditoría
- Curso en archivos y derechos humanos: aprendizajes internacionales en contextos de (post) conflicto
- Curso en gestión de documentos y archivo en la empresa

Paralelamente al desarrollo de esta oferta, a partir del curso 2010–2011, el Graduado Superior en Archivística y Gestión de Documentos pasó a convertirse en Máster universitario en Archivística y Gestión de Documentos, en el contexto del despliegue del Espacio Europeo de Educación Superior, alcanzando así el objetivo de ofrecer estudios oficiales de formación en archivística y gestión de documentos.

Se trata, ya desde sus inicios como Graduado Superior, de una formación integrada en archivística y la gestión de documentos que capacita a los alumnos para el desarrollo de su trabajo en organizaciones públicas y privadas, tanto con documentos de carácter histórico como administrativos y en cualquier tipo de soporte, así como para la aplicación de las técnicas archivísticas y la incorporación de las nuevas tecnologías, tanto en la gestión de los archivos como en el diseño y administración de los sistemas de gestión documental de las organizaciones, desarrollando a la vez el sentido crítico, los valores éticos y la capacidad de innovación.

Se configuró así una oferta formativa amplia que abarca desde la formación de base hasta la especializada, dando respuesta a las nuevas demandas derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de la adaptación a los cambios normativos.

El último eslabón de este programa formativo lo constituye la implantación del Máster universitario en gestión documental, transparencia y acceso a la información, al cual nos referiremos más adelante de forma detallada ya que constituye el objeto central de esta ponencia.

## **1. La incorporación de la ESAGED-UAB a la formación *online***

La incorporación de la ESAGED-UAB a la formación *online* ha sido progresiva e inicialmente aplicada a algunos de los estudios de postgrado y cursos de especialización.

Así, el postgrado en gestión de documentos electrónicos, de carácter presencial a lo largo de seis ediciones, ha incorporado la semipresencialidad en las dos últimas ediciones (séptima y octava). En cambio, el postgrado en dirección ejecutiva de servicios de gestión de documentos y archivos y el postgrado en gestión, preservación y difusión de archivos fotográficos se han ofrecido ya desde el inicio en modalidad *online*. Igualmente, se plantearon bajo esta fórmula los cursos en archivos y derechos humanos y en gestión de documentos y archivo en la empresa.

En cuanto a la formación que se enmarca en el plan de formación en sistemas de gestión para documentos según la norma ISO 30301, evolucionó desde las primeras ediciones presenciales hacia un formato también *online*, solapándose la docencia presencial y online en algunas ediciones.

Finalmente, el postgrado en gestión y tratamiento digital de documentación histórica solamente se ha ofrecido en formato presencial, si bien está en estudio su configuración y formato para próximas ediciones.

Actualmente, por tanto, la ESAGED-UAB ofrece habitualmente dos postgrados y cuatro cursos de especialización en modalidad *online*, además del Máster Universitario en gestión documental, transparencia y acceso a la información.

Nuestra incorporación a la docencia *online* responde a una demanda explícita y creciente recibida de parte de los interesados en acceder a la formación que ofrece la ESAGED-UAB. El perfil de los alumnos interesados en nuestra oferta de postgrados y cursos de especialización corresponde de forma mayoritaria a profesionales en activo

que, ya sea por su disponibilidad horaria o por su ubicación geográfica, no pueden acceder fácilmente a una formación presencial.

Desde nuestra experiencia este proceso de incorporación progresiva a la modalidad de docencia *online* ha resultado de gran utilidad ya que nos ha permitido una aproximación progresiva, afrontando distintos grados de complejidad según las características de cada tipo de formación. Esto ha posibilitado un aprendizaje gradual, especialmente relevante a la hora de configurar los planes de estudio, el desarrollo de la formación y la capacitación de los docentes.

Ello no ha evitado, no obstante, la aparición de dificultades que ha habido que vencer y la necesidad de introducir mejoras de cara a las nuevas ediciones a partir de las distintas experiencias.

## **2. El Máster Universitario *online* en Gestión Documental, Transparencia y Acceso a la Información**

### **2.1. La identificación de una demanda**

Aun cuando de forma genérica ya se ha hecho mención del contexto y objetivos desde los que se desarrolló la implantación del Máster en archivística y gestión de documentos, el Máster en gestión documental, transparencia y acceso a la información no se plantea como una alternativa *online* a aquel, sino que viene a llenar un espacio hasta el momento desatendido en el panorama formativo de la gestión de documentos y archivos.

Los títulos de máster universitario que se ofrecen en las universidades españolas e iberoamericanas cumplen con el objetivo de una formación generalista (usualmente de uno o dos años y entre 60 y 120 créditos) que permite a los titulados trabajar con plena competencia en archivos públicos y privados de carácter integrador.

En paralelo al desarrollo de estas titulaciones, en los últimos años los sectores de la información, las tecnologías y el gobierno abierto han experimentado un cambio muy notable, de manera que han impulsado una demanda creciente de profesionales del sector pero con un perfil más especializado. De este modo, nos encontramos con una doble demanda por parte de las organizaciones (públicas y privadas): de una parte precisan de expertos en archivos y gestión de documentos con una formación generalista e integrada que les permita atender debidamente tanto los fondos documentales de tipo histórico como los modernos fondos de documentos

administrativos. De otra parte, nuevos elementos, métodos y políticas de los gobiernos y las organizaciones han impactado de manera decisiva en la metodología archivística, especialmente los conceptos de acceso a la información, transparencia, participación ciudadana, gobierno abierto, rendición de cuentas, datos abiertos y reutilización de la información, para señalar los más relevantes. Todo ello precisa de una formación específica.

Se da el caso de que algunos de los referentes políticos y sociales de más impacto en la sociedad se asocian directamente a la gestión de los documentos y, en consecuencia, se produce una correlación positiva entre la función de organizar, preservar y hacer accesibles los documentos en distintos tipos de soportes con los retos que plantean las agendas de las organizaciones y los gobiernos más avanzados. En este contexto, la archivística ha acentuado su carácter poliédrico y transversal, de manera que cada vez más debe trabajar en un entorno interdisciplinar y tejer nuevas alianzas.

Ya no solo comparte proyectos de investigación retrospectiva con historiadores, periodistas, museólogos y restauradores, sino también con juristas, médicos forenses o antropólogos para temas relacionados con los derechos humanos, y también con tecnólogos, expertos en organización y modernización para los asuntos vinculados con la denominada administración electrónica. Esta pluralidad de interlocutores permite superar una visión eminentemente utilitarista y restrictiva de la disciplina en la medida en que se abre a otros colectivos y ofrece todo su potencial metodológico de carácter plural y transversal.

En consecuencia, se ha configurado una demanda de los profesionales en activo de una formación vinculada al concepto de gobierno abierto, que adopte políticas activas de accesibilidad, transparencia y participación, como valores íntimamente relacionados con la organización y obertura de los sistemas de archivos.

Como ya hemos señalado, el perfil de estos profesionales limita de forma notable su acceso a estudios presenciales, pero a su vez les resulta imprescindible acceder a una formación específica que les permita responder y actuar en estos nuevos contextos tecnológicos, políticos, metodológicos y conceptuales.

Esta demanda se identificó en un amplio marco geográfico que abarcaba tanto el propio Estado español como muy especialmente los países latinoamericanos, con numerosos profesionales de la archivística y la gestión documental que contaban con una larga experiencia en el ejercicio profesional, pero con notables limitaciones en

cuanto a la posibilidad de acceder a estudios especializados y con un enfoque como el que hemos enunciado.

Es a partir de la constatación de esta demanda y contando ya con los antecedentes de nuestra experiencia de docencia *online*, que se procedió a la configuración del plan de estudios para un Máster universitario *online* en gestión documental, transparencia y acceso a la información, de 60 ECTS, la implantación del cual se realizó en el curso académico 2015–2016.

## **2.2. La configuración del plan de estudios: competencias y módulos**

La configuración del plan de estudios no planteó la necesidad de cambios en relación a la metodología utilizada en el caso de los estudios de máster presencial, en lo que se refiere a la definición de competencias y la estructura de módulos. En este caso se establecieron, igualmente, siguiendo las directrices para la elaboración de las memorias de verificación de las propuestas de titulaciones de másteres universitarios, diferenciando competencias básicas, específicas y generales o transversales:

### ***Competencias básicas***

B06. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

B07. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio .

B08. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

B09. Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

B10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### ***Competencias específicas***

E01. Aplicar las normas legales y estándares vinculados con la gestión de documentos y archivos en la elaboración de proyectos y su evaluación.

E02. Desarrollar y aplicar políticas de información y de sus subsistemas (gestión documental, web, etc.).

E03. Diseñar, implantar y administrar Sistemas de Gestión de Documentos.

E04. Evaluar y seleccionar herramientas informáticas de gestión documental de archivos según su uso y necesidades.

E05. Diseñar sistemas de análisis de riesgos y de preservación de documentos electrónicos.

E06. Diseñar y administrar sistemas de información basados en *Open Data* y reutilización de la información.

E07. Desarrollar acciones de márketing y comunicación en los servicios de gestión documental, archivo e información.

E08. Integrar conocimientos y habilidades en el ejercicio práctico profesional y en la elaboración de un trabajo académico.

### ***Competencias generales/transversales<sup>1</sup>***

GT01. Razonar críticamente y demostrar compromiso ético y social y tener respeto a la diversidad y a la multiculturalidad.

GT02. Demostrar capacidad de liderazgo e iniciativa y generar propuestas innovadoras y competitivas.

GT03. Analizar, sintetizar, organizar y planificar los entornos y las actuaciones de gestión.

### **Plan de estudios**

En lo referente al plan de estudios, éste se estructuró en ocho módulos, de 6 ECTS cada uno a excepción de los módulos 6 y 8, con 9 y 15 ECTS respectivamente. Todos son de carácter obligatorio.

#### *Módulo 1. Normas y estándares internacionales en gestión de documentos y archivos*

Trata de los conocimientos necesarios sobre las normas referidas a la gestión de documentos impulsadas por la Unión Europea, el Consejo Internacional de Archivos y la Organización Internacional de Normalización (ISO) de manera que los alumnos sean

---

<sup>1</sup> En los títulos de máster, la UAB trata como equivalentes los conceptos de competencia general y competencia transversal.

capaces de integrarlas en los procesos de implantación de sistemas de gestión de documentos.

#### *Módulo 2. Gobierno abierto, transparencia y acceso a la información*

Trata los conocimientos referidos a la generación de políticas en las organizaciones destinadas a formular unos modelos de información que sean útiles para la aplicación de los principios de gobierno abierto, transparencia y acceso a la información que sintonicen con los postulados de los gobiernos más avanzados y con la exigencia de la rendición de cuentas.

#### *Módulo 3. Open Data y reutilización de la información*

Trata sobre la legislación referida a la explotación de los recursos informativos de las administraciones y su mercado potencial, los mecanismos de funcionamiento de los datos abiertos y sus recursos tecnológicos y de la publicación de contenidos en la web y en las redes sociales.

#### *Módulo 4. Sistemas de Gestión de Documentos: Implantación, Auditoría y Certificación*

Trata los conocimientos relativos al concepto, valores y beneficios de un sistema de gestión para los documentos, su implantación, auditoría y certificación de acuerdo con las normas internacionales ISO 15489 e ISO 30300, y su vinculación a otras normas certificables como las de calidad, medio ambiente o seguridad de la información.

#### *Módulo 5. La conservación preventiva y análisis de riesgos*

Trata los conocimientos referidos a la planificación de un sistema de preservación de documentos electrónicos, la calibración de su sostenibilidad económica, del análisis de los distintos modelos de preservación existentes y de la formalización de un modelo de almacenaje seguro.

#### *Módulo 6. Procesos e instrumentos metodológicos y técnicos*

Se trata de dotar al alumno de un conocimiento experto sobre los procesos documentales que deben regir un sistema de gestión de documentos y, a su vez, sobre los instrumentos complementarios de carácter tecnológico y legal que permiten la implantación de un sistema de gestión electrónica de documentos.

#### *Módulo 7. Difusión, marketing y estrategias de comunicación*

Trata de los fundamentos del marketing y la comunicación, de los usos de estas técnicas en los sistemas de gestión de documentos y archivos y de la aplicación de modelos de diseño, producción y comunicación de servicios de información.

## *Módulo 8. Trabajo de fin de máster*

Para completar el ciclo de formación, se plantea la realización de un proyecto final de investigación con la finalidad de que el alumno aplique en un caso práctico los conocimientos adquiridos

Como se puede observar, hasta aquí no se plantea ninguna especificidad en cuanto a lo que podría ser el plan de estudios para la verificación de una titulación en modalidad presencial. Será en la coordinación, perfil del profesorado, metodología docente y recursos tecnológicos donde se hace evidente la diferencia entre la modalidad de docencia presencial y *online*.

### **2.3. Coordinación y perfil del profesorado**

Las competencias que se trabajan en este programa de formación exigían la selección de un equipo docente multidisciplinar, actualizado en nuevas tecnologías y dispuesto a aprender y trabajar con técnicas e instrumentos innovadores. Como punto de partida, el equipo docente debía disponer de conocimientos tecnológicos en la medida en que la formación se desarrolla a través de una plataforma de formación *online* (Moodle) complementada con una aplicación para realizar videoconferencias en directo (Webex) con los alumnos para las clases virtuales.

Del mismo modo, y con una mayor exigencia, la coordinación debía conocer previamente en profundidad dichas herramientas puesto que tiene la responsabilidad de formar a los docentes que no las conozcan y capacitarlos con la finalidad de que puedan ser autónomos. Cabe mencionar que la coordinación fue asignada (y se mantiene) en una profesional con amplia experiencia en plataformas de formación similares que, además, llevaba años coordinando otros programas de formación *online* en la ESAGED-UAB.

La coordinación general se lleva a cabo siguiendo lo establecido en el Sistema de Garantía Interno de Calidad de la ESAGED-UAB. En reuniones periódicas se evalúan los objetivos docentes planificados y se supervisa el correcto funcionamiento organizativo. Suelen realizarse al inicio y al final del curso académico con el objetivo de planificar y con el objetivo de verificar que dicha planificación se cumplió tal y como estaba prevista.

En la reunión de fin de curso, además, la coordinación explica los resultados de las encuestas de valoración que han realizado los alumnos tanto del profesorado como de

los módulos que han cursado. También es el momento de canalizar las propuestas de mejora, las sugerencias y las posibles reclamaciones del alumnado.

En relación al equipo docente, debido a lo innovador del tema y a la multidisciplinariedad de los contenidos y competencias que se trabajan en este Master, incluye perfiles diversos. Eso sí, de manera directa o indirecta todos los docentes tienen una relación profesional con la archivística y la gestión de documentos. La selección incluye los ámbitos de tecnología, ingeniería de organización y procesos, administración electrónica, normalización, auditoría, archivos y gestión documental, transparencia y acceso a la información. Con estos perfiles se cubre la totalidad de las materias a tratar. Los alumnos tienen a su disposición expertos con una amplia trayectoria profesional además de una amplia experiencia en la docencia: el 87,5 % de los profesores compaginan su actividad profesional con la docencia universitaria.

#### 2.4. Metodología y recursos docentes

El Master en gestión documental, transparencia y acceso a la información, desde un inicio se fijó el objetivo de lograr un ambiente lo más participativo posible para los alumnos pese a que la modalidad de impartición fuese *online*. Estamos acostumbrados a los cursos a distancia o de teleformación basados en la puesta a disposición de una serie de materiales en una plataforma para que los alumnos los descarguen y los estudien, sin una mayor interacción. En la ESAGED-UAB se pretendía romper con esta dinámica para trabajar en un ambiente diferente. Es por ello que, desde el primer planteamiento de este Master, se tuvo en cuenta que uno de los objetivos debía pasar por conseguir una interacción constante entre docentes y alumnos, así como también entre los propios alumnos. Para ello fue fundamental la decisión de realizar clases virtuales. Estas se realizan de manera periódica (normalmente dos días por semana) en un horario que se adapta lo máximo posible a las diferencias horarias entre los países de procedencia del alumnado<sup>2</sup>.

Estas clases virtuales pretenden no sólo la explicación de contenidos de manera unidireccional por los docentes, sino que se realizan buscando la bidireccionalidad en la participación. Es el momento idóneo para que los estudiantes puedan comunicarse de manera directa y rápida con los profesores, resolver dudas, trabajar las actividades prácticas, etc. Por el momento, la experiencia, tanto en este Master como en otros

---

<sup>2</sup> La procedencia de los alumnos es muy diversa: Andorra, España, Colombia, Chile, Perú, Ecuador, Uruguay, México.

cursos en modalidad *online* que se imparten desde la ESAGED-UAB con esta misma dinámica, nos enseña la importancia que tienen estos momentos de encuentro entre docentes y alumnos para reforzar el aprendizaje, así como también para crear lazos de unión entre los estudiantes.

Cabe destacar que, en caso de que el alumno no pueda asistir “en directo” a las clases virtuales, estas siempre son grabadas y puestas a disposición de los estudiantes para su descarga y visualización a través del campus virtual de cada módulo. Esto permite una gran flexibilidad en el estudio, sobre todo para aquellos alumnos que compaginan estudios y vida laboral activa.

#### 2.4.1. Docencia online

Entendemos la docencia online no solamente como un método flexible para el estudio de los alumnos sino como un acompañamiento continuo en su evolución y crecimiento profesional. El objetivo principal es que alumnos, de procedencias muy distintas y con trayectorias profesionales diversas, puedan adquirir las competencias previstas con las herramientas a su alcance.

La docencia se reparte en distintos periodos en función del número de créditos ECTS de cada módulo, que se suceden a lo largo del curso académico. Debido a la intensidad de la formación se han establecido dos periodos distintos que se solapan entre módulos: docencia activa y docencia pasiva. En el primer periodo es cuando se realizan las clases virtuales, se proponen los debates, ejercicios de reflexión y actividades prácticas. Es la fase en que los alumnos tienen un contacto directo y periódico con el docente. En el segundo periodo el objetivo es la realización y finalización de los ejercicios y actividades propuestos anteriormente. El alumno puede contactar con el profesor pero ya no hay clases programadas, es decir, el contacto se producirá en caso de necesidad del estudiante. El docente pasa a ocupar un lugar secundario, de acompañamiento. Este acompañamiento se solapa con el periodo activo del siguiente módulo y, de este modo, se van sucediendo las etapas de aprendizaje.

El Trabajo de Fin de Master se empieza a desarrollar a principios del segundo semestre, con lo que los alumnos compaginan la planificación y comienzo de la investigación con los últimos módulos. Esto permite que puedan disponer de un periodo más amplio para la correcta finalización del trabajo. Hay que tener en cuenta que se trata de una formación *online* intensiva que prácticamente la totalidad de los estudiantes compagina

con su actividad laboral. Es por ello que desde la ESAGED-UAB se intenta facilitar al máximo el progreso en su formación.

#### 2.4.2. Evaluación continua

Dentro del plan de estudios se contempla la evaluación de un modo continuo. Esto quiere decir que los alumnos deben ir realizando actividades prácticas y diferentes ejercicios a medida que avanzan en el estudio de la materia. En las guías de estudio de los módulos los profesores deben indicar, entre otros conceptos, las actividades de formación que se realizarán y estas serán dirigidas, supervisadas o autónomas. Estas se deben relacionar con los resultados de aprendizaje y competencias trabajadas, además de indicar las horas que está previsto que ocupen al alumno. Por otro lado, también deben indicar las actividades de evaluación, especificando el porcentaje que tendrán en el cálculo de la calificación final, las horas de dedicación aproximada y los resultados de aprendizaje. De este modo, antes de iniciar cada módulo el alumno dispone de toda la información sobre qué actividades deberá realizar, qué peso tendrá cada una en la nota final y si será necesario realizar alguna actividad de evaluación extra. Cada coordinador de módulo es responsable de la evaluación de dicho módulo, en colaboración con los profesores participantes.

El sistema de calificaciones que utiliza la UAB para todos sus estudios se ajusta y cumple las exigencias establecidas en el artículo 5 del Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Lo que está previsto para este master es que la calificación final de cada módulo se calcule en función de la calidad de las diferentes actividades de formación que se van realizando, siguiendo la idea de evaluación continua. Además, como medida de control y garantía de que los alumnos son quienes realmente realizan los ejercicios prácticos, está prevista la planificación de entrevistas personales para dos o tres de los módulos del Master (cada año varían los módulos que realizan este tipo de evaluación). Éstas se llevan a cabo de manera *online*, con la misma herramienta utilizada para las clases virtuales, y se conservan grabadas como evidencia. De este modo se facilita la asistencia tanto del docente como del alumno, por el previo conocimiento del funcionamiento de la misma.

#### 2.5. Recursos tecnológicos

La formación se desarrolla a través de diferentes aulas virtuales en la plataforma de formación Moodle. Se trata de una plataforma de aprendizaje diseñada para proporcionar a profesores, administradores y estudiantes un sistema integrado, único, robusto y seguro para poder desarrollar la formación. Cada módulo dispone de un aula virtual propia en la que el docente comparte los materiales, diseña las actividades prácticas y crea espacios de debate. Con el fin de conservar evidencias de la participación activa de los alumnos todo debe realizarse dentro de este espacio: debates en los foros, entregas de actividades, mensajes, resolución de dudas, etc. Es importante, sobre todo, que las dudas sobre contenidos y prácticas se hagan llegar al profesor a través del foro general de cada módulo para que de este modo la respuesta pueda ser compartida con todos los alumnos a través del foro específico o en la próxima clase virtual.

El recurso principal que se emplea para las clases virtuales es la plataforma de videoconferencias *Cisco WebEx*. Se trata de una compañía que proporciona colaboración bajo demanda para la realización de reuniones en línea, conferencias web y aplicaciones de videoconferencia. Sus productos incluyen Centro de Reuniones, Centro de Capacitación, Centro de Eventos, Centro de Soporte, entre otros. Cada producto de Cisco WebEx es parte de un ecosistema interoperativo de soluciones para trabajar conjuntamente de forma remota. Resulta de utilidad si lo que se necesita es organizar pequeñas reuniones en línea con videoconferencias y pantalla compartida, como puede ser una clase virtual. El profesor puede subir la presentación de clase y compartirla con los asistentes. También dispone de una pizarra virtual.

Los alumnos pueden comunicarse con el profesor directamente hablando, si disponen de micrófono, o a través de un chat que se crea en cada sesión. Las dudas a través del chat se responden por el profesor a lo largo de la clase, como si de una sesión presencial se tratase. Esto aporta dinamismo y evita posibles interrupciones.

Los productos de Cisco WebEx se pueden utilizar en la mayoría de dispositivos y plataformas, y se puede acceder a través de cualquier navegador. Por tanto, permite una gran flexibilidad de conexión para los alumnos, que tanto pueden conectarse desde el ordenador o desde una tableta o un móvil, desde la oficina, desde casa o mientras se desplazan de un lugar a otro. Lo único que se necesita es disponer de conexión a internet y de auriculares para poder seguir la clase.

### **3. Evaluación y mejora**

#### **3.1. El plan de estudios**

Hasta el presente se han desarrollado dos ediciones del Máster en gestión documental, transparencia y acceso a la información, a punto de iniciarse la tercera, correspondiente al curso 2017–2018. Siendo su implantación reciente, no plantea por ahora evidencias de necesidad de cambio en lo que respecta al plan de estudios puesto que no se han constatado disfunciones en cuanto a las competencias y los resultados de aprendizaje alcanzados.

Las principales dificultades observadas tienen su origen en el perfil de los alumnos y, en especial, en su disponibilidad en cuanto al tiempo que pueden dedicar al seguimiento y estudio. Esta limitación tiene una especial incidencia en la elaboración del trabajo final de máster. Al tratarse de un máster de 60 ECTS que se cursa en un solo año, el tiempo disponible para el planteamiento y elaboración del trabajo final de máster resulta, en muchos casos, limitado.

Hay que remarcar aquí que el hecho de que la docencia sea *online* no significa que la exigencia de dedicación sea menor a la que correspondería a unos estudios presenciales. Un hecho que no siempre es asumido en un inicio por los alumnos. Ello nos ha llevado a plantear un cambio en el plan de acción tutorial, analizando previamente con cada alumno su disponibilidad en el momento de la matriculación. A partir de esta valoración se aconseja una matriculación total o parcial, de modo que el máster se curse en uno o dos años, según sea el caso.

### 3.2. La metodología

En línea con lo comentado en el apartado anterior, a nivel de metodología docente se planteó una adaptación en la planificación, a partir de lo manifestado por los estudiantes en la primera edición, que hicieron llegar a la coordinación una sobrecarga de trabajo en los primeros módulos. Recibido este input del alumnado, se ajustó la planificación de las actividades de formación y evaluación ampliando los plazos de entrega y permitiendo una mayor flexibilidad para su realización. Esto pudo llevarse a cabo gracias al planteamiento de la docencia en una fase activa y una pasiva, quedando margen para el reajuste del calendario. En la segunda edición del Master se continuó con esta dinámica y los alumnos no manifestaron quejas en relación a la carga de trabajo.

### 3.3. Los recursos tecnológicos

En las dos ediciones realizadas hasta ahora del Master se ha puesto de manifiesto la perfecta adaptación de los recursos tecnológicos seleccionados con las necesidades formativas de profesores y alumnos. Es por ello que se ha decidido continuar con dichos recursos. Cisco WebEx mantiene actualizado el servicio y de manera periódica realiza mejoras que revierten en una mayor calidad de las clases virtuales. Por su parte, la plataforma Moodle hace lo propio, sumándose a ello el equipo informático de la UAB que gestiona dicha plataforma y la adapta al contexto de la Universidad.

### 3.4. La valoración de los alumnos

La valoración por parte de los alumnos se realiza de manera doble: a través de una encuesta sobre cada profesor al finalizar su docencia, y a través de una encuesta sobre la formación recibida. Las encuestas se realizan de manera totalmente anónima y siempre antes de que los alumnos sean evaluados. Para la coordinación y la dirección de la ESAGED-UAB las encuestas son fundamentales para conocer la opinión de los alumnos y saber en qué se debe mejorar y qué está funcionando mejor o peor, sobre todo al tratarse de un curso online donde las conversaciones informales con los alumnos en los pasillos de la facultad no son posibles.

En la primera edición del Master se generaron las encuestas a través de formularios realizados con la aplicación de Google Drive. Esto permitió un gran dinamismo a la hora de recibir las respuestas, así como una rápida tabulación y análisis de los resultados. En la segunda edición se ha empezado a trabajar con la plataforma de encuestas SurveyMonkey debido a una decisión a nivel organizativo que ha centralizado la generación, envío y análisis de las encuestas en todo el centro. Por un lado, este cambio ha resultado positivo ya que ha descargado a la coordinación de las horas de trabajo en la generación, envío y posterior análisis. Además, permite una mejora en los datos que pueden obtenerse. Por otro lado, este nuevo sistema dificulta enormemente conseguir que los alumnos sientan la necesidad de contestar, al perder el contacto directo con la coordinación en la recepción de las encuestas al finalizar cada módulo. De hecho, se ha evidenciado una disminución importante en el porcentaje de respuestas recibidas a raíz del cambio de método para las encuestas y deberán estudiarse vías para implicar a los alumnos hasta conseguir los niveles de respuesta previos al cambio.

Con este nuevo método, además se ha incluido la realización de encuestas de manera sistemática al profesorado, ya que su opinión y valoración de la coordinación, recursos y demás cuestiones relacionadas con su experiencia como docentes es otra fuente importante de información.

#### 4. Conclusiones

Nos centramos en estas conclusiones en dar respuesta a las dos cuestiones planteadas desde la organización en relación a la dirección, coordinación y gestión académica y a la innovación docente y recursos pedagógicos sobre contenidos en gestión pública.

En el primer caso señalamos que la coordinación académica de un título no presencial añade a las responsabilidades generales de planificación y organización, competencias relativas al uso de tecnologías en cuanto a la realización de la docencia (en nuestro caso mediante plataformas de retransmisión en directo y accesibles posteriormente en diferido), como en relación a la gestión de campus virtual y al desarrollo de recursos docentes basados en tecnologías digitales. No nos referimos en este caso a conocimientos específicamente tecnológicos, sino al conocimiento de recursos y la valoración de sus potencialidades y aplicación específica.

Debe además asumir una mayor implicación en cuanto a seguimiento y tutorización en el proceso de matriculación y durante el desarrollo del curso a fin de que el alumno planifique adecuadamente su compromiso y minimizar el abandono, aun cuando en nuestro caso este no supera el 5%.

Paralelamente debe dedicar una proporción de tiempo mayor a la asistencia y asesoramiento del profesorado en aspectos tecnológicos vinculados a las plataformas de campus virtual y docencia.

En lo referente a innovación docente y recursos pedagógicos sobre contenidos en gestión pública, la experiencia que presentamos se ha basado, hasta el presente, en primer lugar en la propia singularidad de los estudios ofrecidos. En cuanto a innovación docente y recursos pedagógicos, se ha recurrido a un uso ponderado de los recursos *online*, centrados de manera prioritaria en los que ofrece el campus virtual de Moodle, de uso general en la UAB, y de la plataforma WebEx para la retransmisión en directo de las clases programadas para cada módulo.

Hasta ahora estos recursos se han mostrado adecuados aun cuando no siempre suficientes para favorecer una interacción dinámica entre docente y alumnos y entre ellos mismos. Se detectan aquí limitaciones en cuanto al perfil de los docentes, no siempre habituados a desarrollar su labor en este medio; en los alumnos, tanto en cuestiones de carácter tecnológico como de falta de familiarización con las dinámicas derivadas del estudio no presencial; como de carácter estrictamente tecnológico que

dificultan las conexiones, especialmente a causa de anchos de banda muy limitados e instalaciones deficientes.

Nuestra experiencia nos muestra por ahora la necesidad de ser prudentes en el desarrollo de recursos tecnológicos para el aprendizaje atendiendo al perfil del alumnado actual. Sin duda, del mismo modo que en la docencia presencial, el cambio generacional y su familiarización con las tecnologías digitales conllevará la evolución y la implantación cada vez mayor de esos recursos tecnológicos, pero sin que ello deba dar lugar necesariamente a un alejamiento entre los alumnos y los docentes y a una diferenciación entre productores de los contenidos formativos y los responsables de la docencia. Hoy por hoy las valoraciones de los alumnos son muy positivas en cuanto al modelo de clases impartidas directamente y grabadas, que son accesibles posteriormente.

De modo general, contra una opinión muy extendida, la docencia no presencial requiere de mayor planificación, mayor inversión en recursos y mayor dedicación del profesorado.