



# QM ENHANCING THE QUALITY OF PROFESSIONAL CAPACITY BUILDING IN LATIN AMERICA

Stella C.S. Porto  
Inter-American Development Bank (IDB)

# AGENDA

- Context
- Status
- First steps
- Adopting QM
- Overall quality control
- Looking ahead

What is the IDB?  
E-learning in the IDB

CONTEXT

# WE WORK TO IMPROVE LIVES IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN.

Development challenges: social inclusion & inequality, productivity & innovation, and economic integration

Cross-cutting issues: gender equality & diversity, climate change & environmental sustainability, and institutional capacity and the rule of law.



INTER-  
AMERICAN  
INSTITUTE FOR  
ECONOMIC  
AND SOCIAL  
DEVELOPMENT

**INDES**

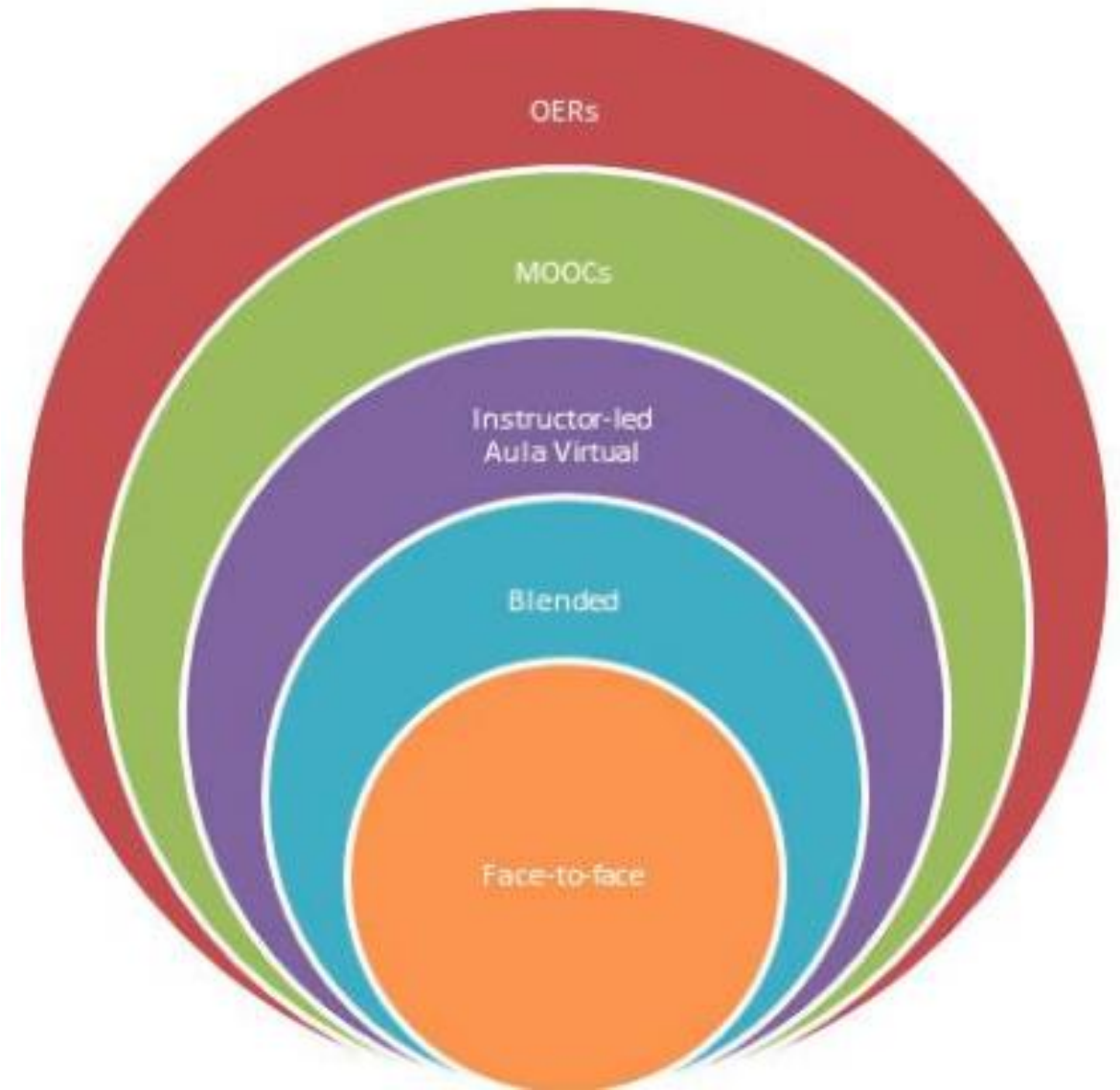
- Open knowledge products about social and economic development in LAC
- Increase knowledge and strengthen skills of target audiences in region & IDB staff
- Key strategic areas: development of institutions and the financial sector, economic development, social development, infrastructure and climate change, and integration and commerce

KNOWLEDGE  
& LEARNING @  
IDB:  
2 AUDIENCES  
VARIOUS  
PRODUCTS



**INDES ONLINE**

IMPROVING LIVES THROUGH E-LEARNING



What are the challenges managing e-learning initiatives at IDB?

STATUS

# KNOWLEDGE & LEARNING @ IDB: 2 AUDIENCES VARIOUS PRODUCTS



**INDES ONLINE**  
IMPROVING LIVES THROUGH E-LEARNING

- Corporate training demands very distinct from external offerings
- External clients in four languages and a variety of demands
- We're not a university!
- Lean group of permanent staff
  - Few with background in ID or related areas
- Need for continuous outsourcing
- Reliance on non-exclusive SMEs from other areas of the bank



What were the first steps to adopt QM?

FIRST STEPS

~~ACCREDITATION~~  
A SUBSTITUTE?  
CONSIDERING  
QM..  
MEMBERSHIP  
F2F TRAINING  
1<sup>ST</sup> PEER REVIEW

First steps



How has QM been adopted?

ADOPTING QM



# ADOPTING QM

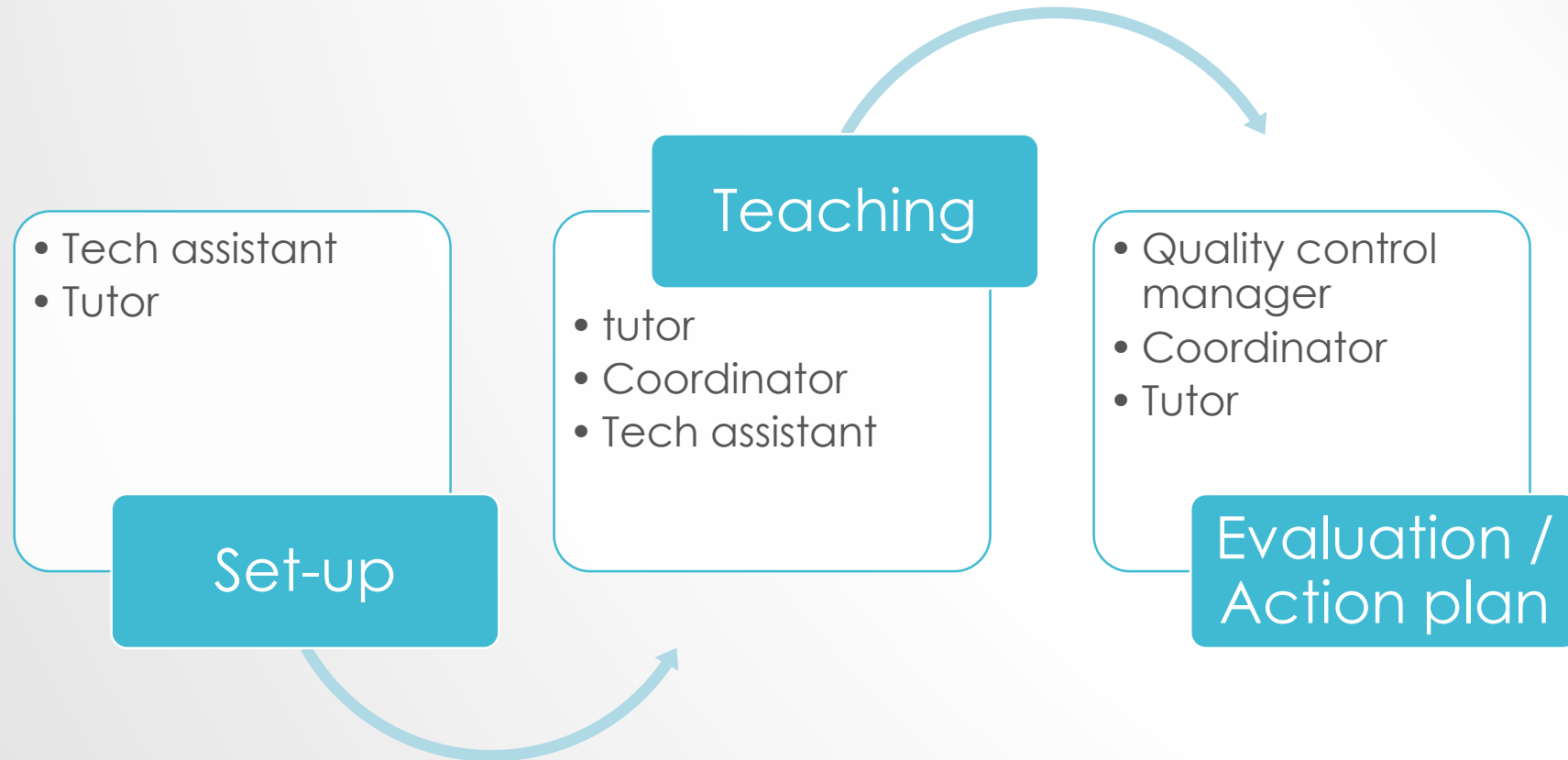
Steps necessary to incorporate QM to our practice

- Further internal & QM training regarding alignment
- Recommendations from peer-review: adopted throughout several courses
- Translation of the rubric for internal use
- Incorporating QM as part of course enhancement process for tutor-led courses
- Information sharing with stakeholders
- MOOC peer-review

What other measures have been adopted to enhance quality control?

OVERALL QUALITY CONTROL

# QUALITY CONTROL TEMPLATE



Información del curso

Reunión evaluación

**Plan de mejoras**

Revisión QM

Workflow



Información del curso

**Reunión evaluación**

Plan de mejoras

Revisión QM

Workflow

Edición del curso	Fecha de la reunión	Asistentes a la reunión	Temas tratados en la reunion	COMENTARIOS (incluir enlace a la minuta y documentos que salgan de la reunión)					
18	Julio 20 del 2016	Stella P. Luisa M.M.. Marcelo U. Miriam C. Carolina S.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia con la nueva imagen del curso y los ajustes de forma (videos, bibliografía, rúbricas, etc.)</li> <li>2. Observaciones Pedagógicas</li> <li>3. Comentarios de Tutores recuperados del informe</li> <li>4. Comentarios del ATE recuperados del informe</li> <li>5. Varios</li> <li>6. Plan de Acción</li> </ol>	<p>Informe del Coordinador:  <a href="https://idbg.sharepoint.com/teams/aulaVirtual/SitePages/General%20Documents.aspx?RootFolder=%2Fteams%2FaulaVirtual%2FShared%20Documents%2FArchivos%20Cursos%2FCursos%202016%2FMDR18&amp;FolderCTID=0x012000393C79477A743649855403CBAE087850&amp;View=%7B085430FA-9DA8-42C0-857F-649CDBD4D3DC%7D">https://idbg.sharepoint.com/teams/aulaVirtual/SitePages/General%20Documents.aspx?RootFolder=%2Fteams%2FaulaVirtual%2FShared%20Documents%2FArchivos%20Cursos%2FCursos%202016%2FMDR18&amp;FolderCTID=0x012000393C79477A743649855403CBAE087850&amp;View=%7B085430FA-9DA8-42C0-857F-649CDBD4D3DC%7D</a></p> <p>Reunión de Evaluación:  <a href="https://idbg.sharepoint.com/teams/aulaVirtual/SitePages/General%20Documents.aspx?RootFolder=%2Fteams%2FaulaVirtual%2FShared%20Documents%2FArchivos%20Cursos%2FCursos%202016%2FMDR18&amp;FolderCTID=0x012000393C79477A743649855403CBAE087850&amp;View=%7B085430FA-9DA8-42C0-857F-649CDBD4D3DC%7D">https://idbg.sharepoint.com/teams/aulaVirtual/SitePages/General%20Documents.aspx?RootFolder=%2Fteams%2FaulaVirtual%2FShared%20Documents%2FArchivos%20Cursos%2FCursos%202016%2FMDR18&amp;FolderCTID=0x012000393C79477A743649855403CBAE087850&amp;View=%7B085430FA-9DA8-42C0-857F-649CDBD4D3DC%7D</a></p>					
17	Dic 17-2015	Daniela B. Stella P. Alejandro W. Marcelo U. Carolina S.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="631 976 1454 1021">Rubricas genéricas para foros</td> </tr> <tr> <td data-bbox="631 1021 1454 1096">Elaborar una guía de lectura con 10 puntos críticos de la nota de clase.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="631 1096 1454 1142">Incluir los tiempos de las módulos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="631 1142 1454 1218">Incluir información sobre políticas y procesos en la guía de aprendizaje (solo el enlace)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="631 1218 1454 1406">Incluir videos introductorios para cada módulo</td> </tr> </table>	Rubricas genéricas para foros	Elaborar una guía de lectura con 10 puntos críticos de la nota de clase.	Incluir los tiempos de las módulos	Incluir información sobre políticas y procesos en la guía de aprendizaje (solo el enlace)	Incluir videos introductorios para cada módulo	<p>Informe del Coordinador:  <a href="http://idbnet.iadb.org/sites/knl/indesAVMaterial/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/sites/knl/indesAVMaterial/Shared%20Documents/Archivos%20Cursos/Cursos%202015/MDR%2017/Informe%20IpD7a.docx&amp;action=default">http://idbnet.iadb.org/sites/knl/indesAVMaterial/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/sites/knl/indesAVMaterial/Shared%20Documents/Archivos%20Cursos/Cursos%202015/MDR%2017/Informe%20IpD7a.docx&amp;action=default</a></p> <p>Obervaciones Pedagógicas:  <a href="http://idbnet.iadb.org/sites/knl/indesAVMaterial/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/sites/knl/indesAVMaterial/Shared%20Documents/Archivos%20Cursos/Cursos%202015/MDR%2017/Observaciones%20Pedag%C3%B3gicas%20MDR17.doc&amp;action=default">http://idbnet.iadb.org/sites/knl/indesAVMaterial/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/sites/knl/indesAVMaterial/Shared%20Documents/Archivos%20Cursos/Cursos%202015/MDR%2017/Observaciones%20Pedag%C3%B3gicas%20MDR17.doc&amp;action=default</a></p>
Rubricas genéricas para foros									
Elaborar una guía de lectura con 10 puntos críticos de la nota de clase.									
Incluir los tiempos de las módulos									
Incluir información sobre políticas y procesos en la guía de aprendizaje (solo el enlace)									
Incluir videos introductorios para cada módulo									



Edición	Fecha de la siguiente edición	Incidencia encontrada	Mejora o propuesta	Quién lo propone	Observaciones sobre la propuesta	Reponsable de la ejecución	Fecha de entrega (estimada)	Fecha de entrega realizada	Prioridad (alta/med ia/baja)	Acciones Pedagógicas (Fecha)	Observaciones luego de la revisión	Revisión final ¿Mejoras incluida? (Fecha y responsable)
1												
2		1.NA	Incluir los mensajes semanales del tutor en el foro de novedades y no dentro del "cuerpo" del curso	Carolina		Marcelo U.	A realizar durante el desarrollo del curso		Media			
3		2.NA	Valorar los comentarios de los participantes para hacer ajustes (Propuesta para traducción de literatura)	Carolina		Marcelo Ugo.	5 Agosto del 2016	Pendiente	Media	Se autorizó la traducción de los recursos. Agosto 10-2016	se le pide a Marcelo confirmar que se tienen los permisos para esto. Agosot 11-2016. Se envía correo de seguimiento sobre los permisos a coordinador. Agosto 19-2016. Marcelo envía las lecturas y Stella le pide confirmar los permisos de traducción correspondiente. Agosto 22-2016	
4		3.Baja participación en foros de comunidades	Elaborar un pacto de trabajo en equipo	Retomado de la reunión DyG21		Marcelo U.	5 de Agosto del 2016	Pendiente	Media	NA	El coordinador está en espera de las experiencias con el curso PGM para saber cómo proceder frente a este pacto. Pendiente de entrega. Agosto 22-2016	
5	18 Sept 27 del 2016	4.Estándares no alcanzados en Rúbrica QM	Ajustar los estándares 2.3, 2.4, 3.3	Carolina		Marcelo U.	17 de Agosto del 2016	Agosto 05-2016	Media	Los estándares 2.3 y 2.4 han sido revisados y aprobados.	Pendiente de ajustes de estadar 3.3. El coordinador trabajará para ajustar la Guía de Aprendizaje de acuerdo a los cambios realizados en el documento "estructura del curso" que se encuentra n carpeta "Material revisado" en ShP. Se pide a ATEEd 19 revisar que los objetivos de las Unidades 5 y 6 se hayn incluido en la Guía de Aprendizaje. En la Ed. 18 no estaban. Carolina S. Agosto 08-2016	
6		5.Aumentar los casos	Elaborar una galería de casos con los casos exitosos de las ediciones anteriores	Marcelo		Marcelo Ugo. ATE Ed 19	17 de agosto	18 de Agosto	Media	Se recibe documento en PDF con los ejemplos acordados y se aprueban. Se sugiere al coordinador ajustar la última hoja del documento para que el texto pueda leerse completo. Agosto 18-2016	Documento revisado y se encuetra en carpeta de mejoras del curso (enlace en casilla). Documento a incluir en semana 3, en formato PDF. Pendiente de ajustar en Aula Virtual.Carolina S. Agosto 22-2016	
		6. Dificultad en calificación de		Luisa María	(en							

Información del curso

Reunión evaluación

Plan de mejoras

Revisión QM

Workflow

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO	Fecha en la que se ha realizado
Crear el curso, matricular al coordinador y crear la hoja de inscripción	curso: Entrenamiento para consultores externos Matricular al coordinador dentro del curso Enviar al coordinador y al asistente externo el enlace del curso.	Asistente Interno	11 semanas previas al módulo 1	
Publicar el curso	Crear la web. Añadir la información de Metadata en el Output <b>IN-CVT-03 Publicación de los cursos en las webs del INDES y del BID.</b> <b>Programar e-alerts para los envíos automáticos, publicar la apertura de la convocatoria en las redes sociales.</b>	Asistente Interno	10 semanas previas al módulo 1	
Actualizar la guía de aprendizaje (Asistente Externo)	Actualizar la guía de aprendizaje verificando que cumplan con lo especificado en el documento: <b>IN-CVT-01 Información imprescindible en la Guía de aprendizaje.</b>	Asistente Externo	9 semanas previas al módulo 1	Tarea realizada por el coordinador Mar 03-2016. Se realizó de nuevo la actividad porque el coordinador no uso la plantilla actualizada. Mar 05.
Actualizar la documentación del curso y la Guía de Aprendizaje (Coordinador)	Escribir al tutor para preguntarle si va a haber actualización de materiales y enviarle la Guía de aprendizaje actualizada con toda la información imprescindible ya actualizada. (Terminada la actualización subir los documentos a la carpeta del curso en formato Word)	Coordinador del curso	9 semanas previas al módulo 1	Marzo 01-2016
Importar el curso, actualizar el contenido y las fechas de las actividades	Importar el curso desde la última edición realizada ver curso: Entrenamiento para consultores externos. Actualizar las fechas de las actividades, verificar las restricciones y configuraciones del calificador. Incorporar los documentos enviados por el coordinador y guardar la última versión de estos documentos en la carpeta del curso. Para la actualización de las actividades que usan Turnitin seguir el instructivo: IN-CVT-04 Manual de Turnitin	Asistente Externo	8.5 semanas previas al módulo 1	Mar 08-2016

**Estándares NO alcanzados:**

**2.3: Todos los objetivos o competencias están claramente establecidos y escritos desde la perspectiva del participante**

**2.4: La relación entre los objetivos de aprendizaje o competencias y las actividades del curso está claramente evidenciada.**

**3.3: Se proporcionan criterios específicos y descriptivos para la evaluación de las actividades del participante y están vinculados con la política de terminación satisfactoria del curso.**

Estándar	Revisión
<b>Estándar 1.1:</b> Las instrucciones hacen claro el proceso sobre cómo comenzar y dónde encontrar diferentes componentes del curso.	<p>El curso cumple con el estándar.</p> <p>Las secciones de información general proporcionan documentos que permiten ubicar al participante sobre dónde y cómo comentar. Estos documentos son "Léame antes de empezar", "Guía de aprendizaje del curso" y "Herramientas de apoyo", mismos que ofrecen información relevante sobre primeros pasos en la navegación y contenido general del curso.</p> <p>A pesar de que este curso (MDR) hace parte del programa "Efectividad en el Desarrollo", el cual indica como requisito haber tomado un curso previo para participar en este, es una buena práctica incluir esta información a manera de recordatorio para los participantes en la sección de información general del curso, enlistando también los cursos que prosiguen este.</p>
<b>Estándar 1.2:</b> A los participantes se les presenta el propósito y la estructura del curso.	<p>El curso cumple con el estándar.</p> <p>Dentro de la guía de aprendizaje del curso, ubicada en la sección de información general, aparece información sobre los objetivos generales y específicos, haciendo énfasis en aquello que el participante será capaz de hacer al concluir el curso. Igualmente, dentro de la guía aparece información sobre la estructura y planificación del curso en términos de actividades y semanas del curso.</p> <p>Sin embargo, no hay evidencia de una estructura general del curso que le permita al participante consultar esta información al inicio del curso. (Esta información aparece disponible en la edición 16 pero no es la edición 17, misma que se revisa). La estructura general del curso está solo disponible en la medida que se avanza en las semanas del mismo.</p> <p>Para mejorar el diseño del curso en cuanto a estructura, se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Modificar el formato de presentación de la estructura del curso (actualmente es un tabla de Excel) para permitir que su consulta sea más fácil en términos de visibilidad (la letra es muy pequeña).</li><li>• Reforzar la información sobre los tiempos de las actividades dentro de la plataforma, de forma tal que el participante pueda consultar las fechas de entrega de todas las actividades y no solo las de la semana activa. Ese cronograma general puede incluirse en la sección de información general del curso.</li></ul>

	<p>Para mejorar el diseño del curso y cuidar aspectos de <b>alineación</b> se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar los objetivos de manera progresiva, comenzando por la dimensión de "recordar" hasta "crear", como se muestra en la <a href="#">gráfica</a> sobre Taxonomía de Bloom.</li> <li>• Enumerar dentro de la guía de aprendizaje los objetivos de aprendizaje a fin de retomarlos dentro del desarrollo del curso y hacerlos evidentes. Solamente con indicar el número del objetivo al que la actividad hace referencia será suficiente.</li> <li>• Revisar los verbos "fortalecer" y "proveer" para identificar verbos que puedan ser más medibles en términos académicos de acuerdo a las dimensiones del conocimiento previamente identificadas en la gráfica.</li> </ul>
<p><b>Estándar 2.2: Los objetivos o competencias del módulo/unidad describen resultados que son medibles y consistentes con los objetivos o competencias del curso.</b></p>	<p>El curso cumple con este estándar.</p> <p>Aunque los objetivos del módulo/semana no están disponibles en la edición 17, se revisaron los descritos en la edición 16 y estos describen en su mayoría objetivos medibles.</p> <p>Para mejorar el diseño del curso y cuidar la alineación del mismo se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retomar la lectura sobre la <a href="#">taxonomía de Bloom</a> además de las <a href="#">gráfica</a> señalada en el estándar 2.1 para diseñar objetivos que se <b>alineen</b> a los objetivos del curso, que sean <b>medibles</b> de acuerdo a las lecciones aprendidas en el curso de formación de tutores y además sean objetivos <b>claramente descritos</b> desde la perspectiva del participante.</li> <li>• Incluir entre paréntesis el número del objetivo general al que abona el objetivo del módulo/unidad para generar alineación durante el diseño de los verbos, las actividades y los materiales instruccionales.</li> </ul>
<p><b>Estándar 2.3: Todos los objetivos o competencias están claramente establecidos y escritos desde la perspectiva del participante</b></p>	<p>El curso no cumple aun con este estandar.</p> <p>en la lista de objetivos revisados de la edición 16 ( no se tiene esta información en la plataforma de la edición 17), existen algunos objetivos cuyos verbos pueden generar confusión entre los participantes al no ser verbos medibles. Los objetivos que no presentan verbos medibles son: 1. Proveer los lineamientos generales para interpretar el contexto y los fines de una iniciativa de desarrollo; 2. Reparar en las incertidumbres que se afrontan en el logro de resultados de nivel efecto, y las estrategias que de ello se derivan.</p> <p>Para cumplir con este estándar se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir los objetivos de aprendizaje para cada una de las actividades. Estos objetivos pueden indicarse en el mensaje semanal que el tutor publica o mejor, dentro de cada una de las actividades a fin de cuidar la alineación del diseño.</li> <li>• Revisar la lectura sobre la <a href="#">taxonomía de Bloom</a> además de las <a href="#">gráfica</a> para diseñar objetivos que se <b>alineen</b> a los objetivos del curso, que sean <b>medibles</b> de acuerdo a las lecciones aprendidas en el curso de formación de tutores y además sean objetivos <b>claramente descritos</b> desde la perspectiva del participante.</li> <li>• Identificar los diferentes niveles de conocimiento de la Taxonomía de Bloom para ajustar los verbos que no son medibles y reemplazarlos por</li> </ul>

What are the remaining challenges? What is the focus moving forward?

NOW & AHEAD

# NOW & AHEAD



- Tackling MOOCs
- Re-training other staff
- Support in doing self-reviews
- Adopting the rubric for development of courses
- Change the culture:
  - QM is part of the normal process, no an exception.
  - Not something you do later



Any questions?

Contact: [stellap@iadb.org](mailto:stellap@iadb.org)  
<http://index.iadb.org>

THANK YOU!