

MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

I. ANTECEDENTES

La adjudicación del proyecto “Postulación a la Acreditación del Instituto Nacional del Fútbol, Deporte y Actividad Física – IP INAF”, presentado al Concurso de Proyectos MECSUP II 2010 del “Fondo Especial de Apoyo al Fortalecimiento Institucional de los Centros de Formación Técnica y los Institutos Profesionales para contribuir a su Acreditación”, convocado por el Ministerio de Educación (MINEDUC) en noviembre de 2010, dio lugar a un proceso interno de Autoevaluación, que culminó con la Acreditación del INAF en las áreas básicas Gestión Institucional y Docencia de Pregrado por el período de dos años, desde noviembre 2011 a noviembre de 2013 (Acuerdo N° 152 del 23/11/2011)

El desarrollo de este proceso interno de autoevaluación, además de recoger antecedentes que sirvieron de insumo para la elaboración del informe presentado a la Comisión Nacional de Acreditación Chile (CNA-Chile), desde las unidades que en ese momento conformaban el instituto, permitió sistematizar la información existente e impulsar una cultura institucional de calidad, la que se ha incrementado en los últimos años, dando lugar a nuevas acreditaciones del INAF, otorgadas en los años 2013 y 2017. Actualmente, habiéndose hecho entrega a la CNA del Informe de Autoevaluación Interna, el instituto se encuentra a la espera de la visita de Pares Evaluadores Externos en su proceso de postulación a una cuarta acreditación institucional.

II. MISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Misión de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC) es la siguiente:

Unidad responsable de promover, gestionar y retroalimentar los procesos internos de autoevaluación, aseguramiento de la calidad y mejora continua de todas las áreas que conforman la institución, estableciendo una cultura de calidad que contribuya al desarrollo del proyecto institucional.

III. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Teniendo como base los estatutos que dieron lugar a la fundación del Instituto, la Misión, Visión y Valores Institucionales declarados y el compromiso adquirido como entidad nacional de Educación Superior reconocida por el Ministerio de Educación, sin fines de lucro, autónoma y acreditada, y lo enunciado en el artículo 2 de la Ley de Educación Superior N° 21.091 de mayo 2018, los principios fundamentales para el cumplimiento de la función académica del INAF: formar profesionales y técnicos de nivel superior para contribuir al desarrollo del deporte y las actividades físicas en nuestra sociedad, en beneficio de la salud y calidad de vida, son los siguientes:

- **Autonomía**, la que permite al Instituto dictar sus reglamentos, definir sus políticas, crear e impartir programas académicos previo estudio de las necesidades y demandas del medio, otorgar certificaciones y títulos, seleccionar sus docentes y funcionarios administrativos, dentro del marco regulatorio vigente para la Educación Superior del país.
- **Compromiso con la calidad y mejora continua**, entregando una formación integral y de excelencia a los estudiantes, teniendo como objetivo poner a disposición de la sociedad profesionales y técnicos capacitados para desempeñarse en forma autónoma en el medio laboral, cumpliendo así la misión institucional declarada.
- **Cooperación y colaboración** con instituciones públicas y privadas del país y del extranjero, en beneficio del posicionamiento institucional, de fortalecer la formación de los estudiantes y el perfeccionamiento de los docentes, todo ello reflejado en los convenios suscritos para este propósito.
- **Atención a la diversidad e igualdad de oportunidades**, respetando la libertad de expresión y de pensamiento de las personas y no discriminando por ideología, religión, género, raza o capacidades.
- **Libertad de aprendizaje**, derecho del estudiante para utilizar las fuentes de información disponibles para la mejora y profundización de sus conocimientos, y para desarrollar un pensamiento crítico frente a los contenidos que se les entrega, con respeto a los principios y reglamentos institucionales.

- **Libertad académica**, en el cumplimiento de la función docente, enmarcada en los Propósitos, Misión y Valores institucionales, sin discriminación arbitraria y con libertad para expresar sus opiniones e ideas, y con respeto a los miembros que conforman la comunidad de la institución conforme los principios del Instituto.
- **Participación**, permitiendo a todos los que conforman la comunidad del instituto, el derecho de organizarse y expresar respetuosamente sus opiniones frente a la toma de decisiones y nuevos proyectos a desarrollar.
- **Pertinencia**, aportando al desarrollo del deporte y la actividad física en el medio nacional por medio de las diferentes actividades académicas regulares, circunstanciales o emergentes que el Instituto imparte.
- **Respeto**, por el medio ambiente y por los derechos de las personas, promoviendo un clima organizacional grato, eficiente y de buenas relaciones entre todos los miembros.
- **Transparencia**, en todos los procesos administrativos, financieros y docentes, haciendo entrega de informaciones oficiales fidedignas.
- **Trayectorias formativas y articulación**, otorgando certificaciones laborales intermedias y títulos que permitan a los estudiantes seguir avanzando en su desarrollo personal y profesional, y ofertando estudios de perfeccionamiento en áreas de su interés.
- **Compromiso de servicio público**, formando personas con sensibilidad social, comprometidas con su profesión y el desarrollo del país.

Estos principios comprometen el quehacer del INAF como institución de Educación Superior sin fines de lucro, autónoma, acreditada y, a todos los que conforman la comunidad del Instituto.

IV. CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

El portal “Mi Futuro” del Ministerio de Educación, precisa que *“No existe acuerdo sobre una definición única para calidad de educación, en lo que sí hay consenso es que todos los sistemas de Educación Superior requieren iniciativas de aseguramiento de calidad, y que éstos deben ser procesos continuos”*. (<http://www.mifuturo.cl/index.php/calidad>).

El documento “*Modelos de Aseguramiento de la Calidad (AC) en la Educación Superior (ES)*”, preparado por CINDA y el Proyecto Alfa (Unión Europea) en 2011, precisó una definición más operacional que señala: “*En base a considerar la **consistencia interna y externa**, se puede definir calidad como los propósitos declarados por las instituciones de educación superior, en la medida en que estos incorporen tanto los elementos provenientes del medio externo (**consistencia externa**) como los provenientes de su propia misión, principios y prioridades (**consistencia interna**).*”

Esta definición se afirma sobre dos elementos:

- a. La **consistencia externa**: “que se refiere a la capacidad de la institución para dar respuesta a las exigencias y expectativas de su grupo de referencia significativo y el entorno social pertinente, mediante la provisión de los recursos necesarios y de la organización de sus procesos. Esto asegura que los resultados de la institución o programa sean confiables y en concordancia con los requerimientos del medio externo significativo”.
- b. La **consistencia interna**: “que enfatiza la necesidad de traducir la respuesta institucional en función de los principios y prioridades que orientan su acción, manteniendo de este modo su propia identidad.

A lo anterior agrega como un tercer elemento, que la autoevaluación requiere una mirada de **mejoramiento continuo** o evolución. Esto es, ver en qué medida el desempeño respecto de un determinado criterio implica un mejoramiento respecto del período anterior o en comparación con otras instituciones representativas similares del ámbito de la educación técnica profesional superior.

En esta misma materia, la Norma ISO 9000; define calidad como “**grado en el que un conjunto de características inherentes a un servicio, organización o sistema cumple con los requisitos**”. Por lo tanto, calidad es el cumplimiento de requisitos que exige un cliente, en este caso un estudiante a nuestra institución, los que deben ser cumplidos para satisfacerlo.

Al respecto, la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Quality Assurance in Higher Education in Chile, OCDE, Santiago de Chile, 2013)), señala como principios fundamentales del aseguramiento de la Calidad:

1. Promover la equidad, relevancia y eficiencia.
2. Garantizar estándares mínimos.
3. Cultura de calidad y profesionalidad.
4. Participación activa de partes.
5. Diversidad institucional y de carreras.
6. Transferencia y apertura para la confianza y la seguridad.
7. Apertura a experiencias de otros países.

Los Institutos Profesionales de Educación Superior en Chile

Las Instituciones nacionales de Educación Superior, tienen como una de sus funciones principales la formación de recursos humanos calificados para contribuir al desarrollo de actividades específicas en el medio que es propio al ámbito de su competencia.

Es misión del Instituto Nacional del Fútbol, Deporte y Actividad Física – INAF – “La formación de profesionales y técnicos de nivel superior capaces de insertarse en el mundo laboral, con un alto grado de responsabilidad social, vinculando el quehacer institucional al desarrollo integral de las personas en las diferentes áreas del conocimiento del deporte y la actividad física”.

Para dar cumplimiento a la Misión declarada, el INAF cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que garantiza el tránsito fluido de los técnicos y profesionales egresados de sus aulas hacia el medio laboral propio de su especialidad.

Si bien, fue el medio empresarial el que primero implementó un sistema de gestión que les permitiera adecuar sus productos y servicios a las demandas de los consumidores, y a la vez, abaratar los costos de producción, las instituciones de Educación Superior han debido seguir un camino similar con el objeto de poner a disposición de la sociedad técnicos y profesionales con conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores que garanticen el desempeño eficiente de su profesión en el área de su especialidad.

Para responder a este compromiso institucional, la gestión de la calidad, es preciso abordarla desde dos vías, una, que se centra en los procesos formativos de los estudiantes, y otra, en los que se evalúan los resultados de este proceso, es decir, las competencias adquiridas y que deben ser aplicadas en el contexto profesional de desempeño. Esto implica, por una parte, un cambio importante en la cultura institucional, de forma que se incorporen valores y principios de calidad en los servicios que entrega, mejorar la planificación y ejecución de las tareas asignadas a cada uno de sus miembros y, por otro lado, que se constituya en un mecanismo de mejora continua, evaluable tanto interna como externamente.

En razón de lo anterior, el sistema de gestión de la calidad debe permitir detectar los puntos fuertes y débiles de la institución, compararse e intercambiar experiencias con organizaciones similares, y adoptar medidas correctivas oportunas para el logro de mejores resultados y satisfacción de sus estudiantes y empleadores.

V. NORMATIVAS DE CALIDAD

Además de los principios fundamentales antes mencionados, es imprescindible actuar con respeto a las normativas o directrices generales de funcionamiento establecidas por el Instituto; entre otras:

- Prestar atención con cortesía y respeto a las personas que concurren al instituto en busca de informaciones relativas a los diferentes programas y actividades que se ofrecen.
- Ofrecer a los estudiantes una atención personalizada que los guíe en su incorporación y su tránsito en la Educación Superior hasta el término de su proceso formativo.
- Dar respuesta oportuna y veraz a las consultadas formuladas por personas naturales y autoridades externas sobre la institución y su oferta académica, proporcionando información fidedigna sobre los programas de estudios que ofrece el Instituto y su campo laboral de desempeño.

- Requerir de los postulantes la documentación oficial que los habilite para cursar programas de estudio en la institución.
- Regular la oferta académica de las diferentes carreras de pregrado y actividades académicas que se impartan, conforme opciones que ofrece el mercado laboral, recursos humanos, de infraestructura, equipamiento y materiales disponibles.
- Asesorar a los estudiantes en su postulación a ayudas económicas, sociales y otros beneficios que les permita su ingreso a la educación superior y la continuidad de sus estudios.
- Orientar a los alumnos con problemas personales de salud física y psicológica y derivarlos con profesionales especializados para su tratamiento.
- Impartir programas académicos de excelencia que respondan a la promesa formativa y logro de las competencias declaradas en el perfil de egreso de las carreras y programas de estudio que imparte el instituto.
- Certificar estudios realizados en el Instituto, especificando carrera o programa cursado, título que acredita (cuando corresponda), jornada de estudio, modalidad impartida, carga docente y calificación(es) obtenida(s).
- Resolver, conforme los procedimientos establecidos, los concursos de contratación de docentes y de personal de gestión.
- Jerarquizar a los docentes del instituto conforme la evaluación de sus antecedentes profesionales legalmente documentados y reglamentación vigente.
- Cancelar los servicios de quienes imparten docencia en el Instituto, de acuerdo a la jerarquía académica asignada.
- Regularizar nombramientos, designaciones, comisiones de estudios y beneficios que se otorguen a funcionarios de la institución mediante decretos y resoluciones internas.
- Apoyar el desarrollo personal y profesional de los funcionarios que conforman el motor de funcionamiento de la institución, de acuerdo a la Política de Capacitación y Perfeccionamiento vigente.
- Planificar en forma oportuna los procesos administrativos y docentes de acuerdo al Plan de Desarrollo Estratégico Institucional y Plan de Mejora vigente.

- Supervisar y evaluar el avance y cumplimiento de los Planes de Desarrollo Estratégico Institucional y de Mejora vigentes.
- Aplicar periódicamente instrumentos de medición y control para evaluar los niveles de satisfacción y calidad percibidos por nuestros estudiantes y funcionarios.
- Planificar actividades de vinculación con el medio, emitir informes de estado de avance y de ejecución de las realizadas.
- Planificar las actividades de educación continua, emitir informes de estado avance y de ejecución de las realizadas.
- Oficializar y difundir los acuerdos y convenios institucionales suscritos.
- Formalizar homologaciones, convalidaciones de estudios y reconocimientos de aprendizajes previos, mediante la dictación de resoluciones internas.
- Presentar a la Vicerrectoría Académica el Plan Anual Operativo de Carreras de Pregrado y Programas Postulares, adjuntando propuesta de docentes de asignaturas.
- Monitorear el desarrollo de los Planes Anuales Operativos de todas las áreas institucionales: Vicerrectorías, Direcciones de Carreras y Postítulos, Educación Continua, Vinculación con el Medio, Comunicaciones, Registro Curricular, Admisión, Asistente Social, Unidad de Salud.
- Presentar a la Vicerrectoría Académica la Memoria Anual de Gestión de las Carreras de Pregrado, Programas Postulares y Educación Continua y derivarlos a la Rectoría para la elaboración de la Memoria Anual de Gestión Institucional.
- Revisar periódicamente los reglamentos generales del Instituto y los específicos de carreras y actualizarlos conforme los resultados de las evaluaciones realizadas.
- Actualizar, conforme el protocolo del Manual de Innovación Curricular, los planes y programas de estudio de las carreras de pregrado, programas postulares, cursos de especialización y de educación continua que imparte el Instituto.
- Fiscalizar el cumplimiento de los dictámenes de investigaciones sumarias realizadas ante denuncias formalizadas por faltas cometidas a las disposiciones que regulan el comportamiento y desempeño de estudiantes y funcionarios en la institución.

Las presentes normativas permitirán no sólo seguir cumpliendo con los propósitos que dieron lugar a la creación del INAF, sino también, la mejora continua de sus procesos de gestión y académicos, y seguir posicionándolo en el medio nacional e internacional.

Dado lo anterior, y con el propósito de consolidar un Sistema interno de Aseguramiento y de Gestión de Calidad, el Instituto dispone de un equipo directivo que lidera los procesos administrativos y docentes, de personal idóneo y proactivo en cada uno de los cargos que desempeñan, cuenta con un clima organizacional respetuoso y colaborativo que trabaja en forma planificada, pone a disposición la infraestructura y medios tecnológicos y materiales requeridos para su funcionamiento, recurre a asesorías externas cuando es necesario y aplica periódicamente instancias de evaluación que contribuyen a la toma oportuna de decisiones y a la mejora continua de la institución para la entrega de su función educativa a un más alto nivel.

Corresponde a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, monitorear, acompañar y evaluar el desempeño de cada uno de los estamentos que conforman el INAF. Para ello, cuenta con una serie de instrumentos de seguimiento y evaluación de desempeño de las áreas que lo conforman, lo que permite visualizar fortalezas y debilidades, y adoptar frente a estas últimas, medidas correctivas oportunas.

Con el objeto de responder a las demandas que establece la Ley de Educación Superior N° 21.091 frente a futuras acreditaciones, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad buscará seguir fortaleciendo el sistema de aseguramiento y gestión interno de la calidad, comprendiendo la totalidad de funciones que el instituto desarrolla y aplicándolo en forma sistemática en todas las carreras de pregrado y programas que se impartan, incluyendo procesos periódicos de auditoría y autoevaluación internos a vicerrectorías, direcciones y áreas de servicios, todos ellos, orientados al mejoramiento continuo, reguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional.

VI. MAPA ESTRATÉGICO

