

Sistema de aseguramiento de la calidad educativa

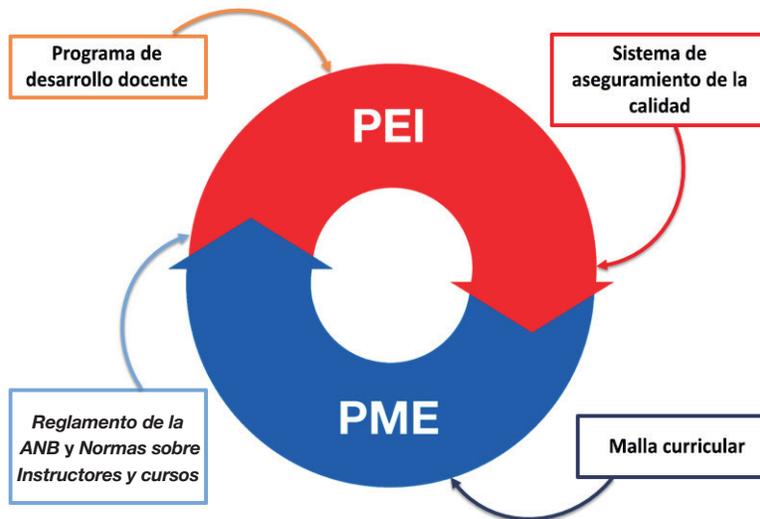


ACADEMIA NACIONAL

1. ANTECEDENTES

La Academia Nacional de Bomberos (ANB), en la búsqueda de implementar un sistema de gestión que le permita alcanzar la excelencia educacional, ha venido desarrollando desde el año 2016 diversos procesos que –al integrarlos y articularlos de manera sinérgica– darán vida a este *Sistema de aseguramiento de la calidad educativa*. Con ello se busca mejorar continuamente, siendo capaces de planificar de manera adecuada, implementar procesos, así como establecer mejoras para corregir las desviaciones detectadas. Al mismo tiempo, permite establecer un ciclo de mejora continua que perfeccione la gestión educativa año a año, y así alcanzar altos niveles de eficiencia en el proceso.

El sistema de gestión definido pone al *Proyecto educativo institucional* (PEI) en el centro de la gestión educacional y como movilizador de esta misma. El PEI se aplica planificando, implementando, evaluando y monitoreando su implementación cada año. Cada cuatro años, además de la evaluación de cada año, se realiza el proceso de autoevaluación institucional del ciclo. Las conclusiones de este proceso darán origen a las adecuaciones, actualizaciones y mejoras que se le realizarán al PEI para volver a aplicarlo por los próximos cuatro años, tendiendo a una mejora continua y a alcanzar los niveles de eficiencia y excelencia deseados. Ese proceso mediante el cual se autoevalúa y se mejora la institución se denomina *Plan de mejoramiento educativo* (PME).





Este ciclo de mejora continua, en la que el PEI es mejorado cada cuatro años mediante la aplicación del PME, se alimenta o complementa con otros documentos o procesos que son parte de la gestión educativa de la ANB, los cuales se detallan a continuación:

- ***Programa de desarrollo docente***

Documento que establece los mecanismos y etapas para llegar a ser Instructor de la ANB. Este documento define las etapas de Instructor Asistente, Instructor y Facilitador. También determina los mecanismos para llegar a ser Instructor del Aula Virtual ANB. Establece además las obligaciones del Instructor, tanto del punto de vista administrativo y de asistencias como desde el punto de vista de las actualizaciones a las que se debe someter de manera obligatoria.

- ***Reglamento de la ANB y Normas sobre Instructores y cursos***

Son los dos documentos reglamentarios por los cuales se rige la estructura de la ANB, en donde se establecen sus funciones, roles e institucionalidad en general.

- ***Malla curricular***

La malla curricular es la declaración ordenada del conjunto de cursos, talleres y programas de formación y capacitación que posee la ANB, con lo cual da cumplimiento al estándar de capacitación de Bomberos de Chile y da cobertura con capacitación formal para los Bomberos que responden a los actos de servicio. La malla curricular es también un documento dinámico que se adapta a las necesidades institucionales y al constante cambio del medio que nos rodea.

- ***Sistema de aseguramiento de la calidad***

Ciclo mediante el cual se busca mejorar continuamente la calidad de los procesos educativos, estableciendo una institucionalidad que permita evaluar la implementación de políticas, aprobadas e implementadas, así como llevar a cabo un proceso de evaluación de Instructores que permita apuntar a la mejora continua tanto de los procesos de la gestión educativa como de los Instructores que imparten los cursos.



2. INTRODUCCIÓN

Los procesos educativos en el mundo van evolucionando de manera similar; según las demandas de la población objetivo que recibirá y hará uso de esa formación determinada. Es así como una de las principales demandas de los sistemas educativos es poder llegar a las personas; es decir, aseguren niveles de cobertura territorial y geográfica que asegure que el esfuerzo que realizan los habitantes de un mismo país sea lo más proporcional posible, de manera de facilitar el acceso y disminuir los tiempos y costos requeridos para poder acceder.

En este sentido, la ANB ha procurado ampliar la cobertura y llegar a las personas estableciendo estrategias a nivel nacional a lo largo del tiempo. Algunas de ellas son las que se señalan a continuación:

- **Sedes académicas regionales**

El año 1991 se dio comienzo a la descentralización de la gestión educativa con la inauguración de la Sede Académica Regional de Los Lagos, cuyo objetivo era poder llegar a las regiones más australes con formación y capacitación. Este proceso continuó ininterrumpidamente hasta la inauguración de la Sede Regional de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo. El año 2007, con la formación de dos nuevas regiones en nuestro país, se inauguran las sedes académicas regionales de Los Ríos y de Arica y Parinacota. El año 2018 se inaugura la Sede Académica Regional de Ñuble, completando de esta manera el objetivo de establecer una sede en cada región del país. Además de implementar cada sede, año a año se van dando más niveles de autonomía a las sedes regionales, aumentando y mejorando sus *stocks* de material docente; mejorando y aumentando sus recursos pedagógicos; y permitiendo mayores niveles de gestión, como el ingreso de cursos al sistema de cursos, impresión de certificados y su despacho a los Cuerpos de Bomberos a nivel regional.



- **Centros de entrenamiento**

Conscientes de lo que implicaba tener solamente un centro de entrenamiento en el Campus Central para todos los Bomberos del país –y considerando los niveles máximos de concurrencia a este–, se establecieron políticas como las siguientes, de tal manera de asegurar en un tiempo prudente una concurrencia acorde a las necesidades de los Bomberos del país, y así minimizar los tiempos de traslado:

- Generar dos nuevos centros de entrenamiento de la ANB, ubicados en la Región de Tarapacá (Campus Norte) y en la Región de Los Lagos (Campus Sur), con el objetivo de aumentar la capacidad de formación y capacitación con altos estándares de recursos pedagógicos, como lo son los simuladores con fuego vivo.
- Subvención total de traslado y alimentación para todos los Bomberos del país que concurren a los centros de entrenamiento a realizar los cursos de la malla curricular de la ANB. Esto se implementó a partir de marzo de 2015, en conjunto con el aumento de dotación de móviles institucionales y buses para acercar a las delegaciones de Bomberos a los centros de entrenamiento.
- Aumento de la capacidad de los centros de entrenamiento para recibir delegaciones de Bomberos. Hasta el año 2014 el Campus Central recibía aproximadamente a 3.000 Bomberos cada año. Con la construcción de nuevas dependencias de alojamiento, una estación de transferencia y nuevos camarines, sumado a la habilitación de nuevas salas de clases y al aumento tanto del equipamiento de entrenamiento como de estructuras de simulación, esta disponibilidad pudo aumentar, recibiendo actualmente cada año más de 5.000 Bomberos en el Campus Central.

- **Simulación móvil**

A partir de abril del año 2015 se implementan simuladores móviles, de tal manera de llevar los recursos pedagógicos de alta tecnología a los lugares más apartados para que los Bomberos pudieran recibir la capacitación en sus propias localidades o muy cerca de estas, lo que implica un bajo desplazamiento y la disminución de tiempos de traslado. Esta simulación, que comenzó en el curso de Control



de Fuego en Vehículos, continuó con Control de Emergencias con Gases Combustibles y ahora último con Riesgos Eléctricos.

Los ejemplos anteriores dan cuenta de que ha habido avances muy importantes para poder entregar la cobertura necesaria a la hora de capacitar a los Bomberos de los distintos Cuerpos de Bomberos de Chile.

No obstante, una vez que la capacitación está cubierta en gran medida o se ha planificado el aumento de su cobertura, la demanda del acceso comienza a perder importancia, instalándose otra demanda, tal vez tan importante y de tan alto impacto como la anterior: la demanda de la calidad. De esta manera, hoy no solo importa que llegue el manual, sino también que el manual sea de alta calidad, tanto en su contenido técnico como en su calidad de diagramación e impresión. Ya no solo importa que lleguen los Instructores de la ANB, sino que los Instructores que lleguen manejen el contenido de la manera adecuada, sino que también es esencial que sean capaces de traspasarlo, manejen técnicas evaluativas diversas y se adapten a alumnos con necesidades educativas especiales, entre muchas otras demandas. Ya no solo importa que se dicte el curso, sino que las prácticas sean las correctas, con el material en calidad y cantidad adecuada, y que los centros de entrenamiento y los simuladores sean los mejores. Además, estas prácticas deben ser amigables con el medioambiente y las externalidades deben las menores.

Por lo tanto, las demandas modernas son mucho mayores y más complejas que las del acceso: son las de la calidad, las medioambientales, las de la promoción de la igualdad de género, las de las necesidades educativas especiales y las de la seguridad en las operaciones, entre muchas otras.

Entonces, para poder dar cobertura a las demandas es necesario implementar sistemas de gestión que permitan de manera ordenada levantar estas necesidades y gestionarlas de manera sistemática.

- **Certificación del Centro de Entrenamiento del Campus Central**

En julio del año 2016, el Centro de Entrenamiento del Campus Central de la ANB por primera vez se acreditó en las normas ISO 9001 de calidad; ISO 14001 de salud y seguridad ocupacional; y OHSAS 18001 de medioambiente. De esta manera, se inicia un camino que busca acreditar la gestión de la Institución, así como de sus centros de entrenamiento.



3. OBJETIVOS Y COMPONENTES DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Objetivos

El sistema de aseguramiento de la calidad de la ANB es un instrumento de la política bomberil en educación que busca, mediante un ciclo de mejoramiento continuo, llevarla en el mediano plazo a elevar sus capacidades de gestión, desarrollando en forma autónoma mejoras que se puedan sustentar en el tiempo a través del apoyo de agentes claves de la comunidad educativa.

COMPONENTES DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA

a) Definición de contenidos y cursos

El proceso considera la detección de necesidades educativas, la generación de contenidos considerando distintas fuentes y la consecuente transformación de los contenidos en distintos productos educativos, ya sea guías de autoinstrucción, talleres, cursos o cursos de Aula Virtual ANB, entre otros. Al respecto se han definido distintas fuentes por las cuales se puede detectar la necesidad de establecer capacitación formal para responder a alguna necesidad, tales como:

- **Comités asesores y mesas técnicas:** convocadas de acuerdo al artículo 22° del *Reglamento de la ANB*, entregan contenido para desarrollar productos académicos.
- **Grupos de trabajo operativo (GTO):** convocados por el Sistema Nacional de Operaciones (SNO) de Bomberos de Chile. Definen estándares de capacitación para la acreditación de grupos en distintas operaciones. Estos estándares dan origen a cursos o procesos de capacitación.



- **Plan estratégico de Bomberos de Chile:** uno de los planes de acción del plan estratégico de Bomberos de Chile, referente a la ANB, es el aumento progresivo de la capacitación formal respecto a la concurrencia a actos de servicio a los que se responde. Esto se obtiene a partir del sistema de gestión de actos de Servicio (SGAS) y se compara con las competencias establecidas en la malla curricular de la ANB. Cuando una emergencia aumenta su frecuencia de salida, se desarrolla un curso formal para poder responder de manera adecuada.
- **Investigación:** de acuerdo a los resultados de la investigación propia que desarrolla la ANB, es posible que dentro de las conclusiones se establezca la necesidad de fortalecer algún área o de incorporar temáticas de formación o capacitación necesarias.
- **Departamento de Desarrollo Académico:** dentro de las funciones de este departamento está el detectar necesidades de capacitación. Además de esto, también recibirá la información del proceso de evaluación de Instructores para realizar las mejoras que respeten a desviaciones de los cursos o productos académicos y que no sean responsabilidad de los Instructores, sino del propio producto.

Todas estas instancias pueden definir contenidos y señalar la necesidad de incorporar en la malla curricular algún producto de capacitación; de acuerdo a la letra b) del artículo 17° del *Reglamento de la ANB*, es el Director de la Academia quien presenta al Consejo Directivo la incorporación de mallas y programas académicos.

b) Aprobación de mallas curriculares y políticas educativas

Luego de definidos los contenidos y los cursos, estos son presentados al Consejo Directivo de la ANB, con el sentido no solo de referirse al programa en sí –es decir, a su contenido técnico, didáctica y objetivos– sino que también a la política educativa que hay detrás de ese proceso. Por lo anterior, el Consejo Directivo mayoritariamente define la implementación del programa, los plazos, el alcance y el costo presupuestario que implica la aprobación de ese curso; además de la inversión en recursos pedagógicos que implica ese nuevo producto y su la capacidad de llegar a las regiones y de ser masificado. Cada uno de esos tópicos son muchas veces más rele-



vantes que el contenido en sí mismo. Las políticas educativas más relevantes e importantes, tales como el estándar de capacitación de Bomberos de Chile o el estándar de entrenamiento de Bomberos de Chile, luego de la aprobación por parte del Consejo Directivo, también son presentadas al Directorio Nacional para su aprobación.

El Consejo Directivo, de acuerdo al artículo 12° del *Reglamento de la ANB*, tiene las siguientes funciones referidas a este rol:

- Velar por la ejecución y desarrollo de las políticas, planes y acciones de la ANB dentro del marco estratégico, reglamentario y presupuestario vigente.
- Aprobar la incorporación o eliminación de mallas y cursos propuestos por el Director de la ANB.
- Aprobar las características de formación mínimas que deben alcanzar todos los Bomberos del país según propuesta fundada del Director de la ANB.
- Velar por la correcta implementación del sistema de acreditación, habilitación y registro académico y técnico institucional vigente, impartiendo las instrucciones pertinentes al Director de la ANB para su adecuada ejecución.
- Aprobar la suscripción de convenios de carácter académico.
- Proponer al Tesorero Nacional el presupuesto anual de la ANB.
- Aprobar el *Plan anual de actividades académicas*.
- Presentar al Directorio Nacional el *Plan anual de actividades académicas*.
- Informar al Directorio Nacional, en sus sesiones ordinarias, de la marcha y funcionamiento de la ANB.



c) Evaluación de la implementación

Dado el enfoque de ciclo, es relevante que la planificación de la implementación de políticas educativas sea evaluada por un organismo diferente. Por lo anterior, será el Consejo Académico de la ANB el órgano que tendrá esta función. A este Consejo, definido en el artículo 18° del *Reglamento de la ANB*, a partir de este sistema de aseguramiento de la calidad educativa, se le asignarán las siguientes funciones:

- Revisar el Informe trimestral de gestión y retroalimentar los resultados.
- Revisar el informe trimestral de avance del plan estratégico y retroalimentar los resultados.
- Evaluar la implementación del estándar de capacitación de Bomberos de Chile.
- Evaluar la implementación del estándar de entrenamiento de Bomberos de Chile.
- Evaluar la implementación anual de la planificación y proponer estrategias de cumplimiento para el período siguiente.

d) Fiscalización y apoyo a Instructores

Para completar el ciclo de mejoramiento continuo del sistema de aseguramiento de la calidad educativa es necesario que exista una instancia de evaluación de los Instructores. Este proceso busca principalmente mejorar el desempeño de los Instructores a nivel nacional, ya que son el eje central del proceso educativo. En el *Proceso de formación de Instructores y Facilitadores ANB* se establecen las obligaciones de los Instructores, tales como mantenerse actualizados o tomar a lo menos un curso *online* al año. Además de estos requisitos, que buscan fortalecer las competencias de los Instructores, la evaluación es parte fundamental para mejorar el quehacer institucional. Este proceso busca evaluar a los Instructores a nivel regional y poder acompañarlos y proponer correcciones a las desviaciones que puedan llegar a cometer.



Otro objetivo que también busca este proceso es detectar falencias que no son propias de los Instructores, sino del curso, taller o proceso: falencias en la didáctica, por ejemplo, que puedan confundir al participante e incluso al propio Instructor; actividades mal definidas que tiendan a que no se cumplan los objetivos; evaluaciones que se alejen de lo tratado en las lecciones; o cualquier otro factor que no sea necesariamente responsabilidad del Instructor, sino del diseño del producto. Estas desviaciones serán comunicadas al Departamento de Desarrollo Académico, que procurará corregir las desviaciones de la manera más ágil posible. Por lo anterior, este proceso apunta a la mejora en la calidad no solo del Instructor, sino también de los productos académicos.

EVALUACIONES

Se definen dos tipos de evaluación docente. Una de ellas se realiza *online* a través del Aula Virtual ANB, donde se miden aspectos técnicos. La otra se hace de manera presencial y mide aspectos pedagógicos.

Todos los Instructores deben realizar la evaluación *online* cada dos años y tendrán dos oportunidades para aprobar. De no aprobar, deberán completar un proceso de nivelación de conocimientos.

La evaluación presencial se realizará por parte de la unidad pedagógica regional correspondiente y también se realizará cada dos años. El resultado de la evaluación dará origen a un plan de mejora de desempeños, el que será individualizado para cada Instructor.

Para llevar a cabo esta función, en cada sede académica regional se conformará una unidad pedagógica regional, la que deberá planificar la implementación del proceso de evaluación de Instructores. Por lo anterior, dicha unidad deberá definir plazos, cobertura, alcance y frecuencia, entre otros factores, para poder aplicar las evaluaciones.

Esta evaluación se realizará de manera cruzada; es decir, la unidad pedagógica regional, realizará las evaluaciones en una región diferente a las propias. Esta evaluación se realizará de manera cruzada; es decir, la unidad pedagógica regional realizará las evaluaciones en una región diferente a la propia. Esto, significa que la evaluación presencial de Instructores no se realizará por Instructores de la misma región.



La unidad pedagógica regional se conformará por un mínimo de dos y un máximo de seis Instructores de la región que posean a lo menos 10 años como Instructor de la ANB y que sean docentes de profesión o posean postgrados en educación.

De esta manera, el ciclo de mejoramiento continuo del sistema de aseguramiento de la calidad educativa se puede visualizar de la siguiente manera:





4. RESULTADOS

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad Educativa se implementará a corto plazo y espera poder documentar de buena manera los resultados esperados, mejora los procesos de definición de contenidos con criterios de aprobación de políticas educativas bomberiles bien definidos y con criterios claros de implementación. Así se hace necesaria una unidad que evalúe esa implementación y proponga mejoras a corto plazo y un sistema de evaluación de Instructores, lo que además permitirá detectar desviaciones asociadas a los productos académicos. Esto sin duda es un sistema integral, con ciertas complejidades, pero que - funcionando de manera íntegra y articulada - busca tener resultados que tiendan a mejorar la calidad de nuestra educación y de los productos que entregamos, dando cobertura y respondiendo entonces a la demanda de la calidad, es un ciclo que busca aumentar los niveles de eficiencia, alcanzando sinérgicamente la excelencia académica que requieren los Bomberos de Chile.



ACADEMIA NACIONAL

© 2019, Academia Nacional de Bomberos de Chile
Avda. Bustamante 86, Providencia, Santiago, Chile.
Teléfonos: (56) 2 2816 0027 / (56) 2 2816 0000
E-mail: academia@bomberos.cl
Twitter: @ANB_Chile
www.anb.cl