

Resolución de Acreditación Institucional
N°265: Centro de Formación Técnica
Instituto de Secretariado INSEC.

Santiago, 4 de febrero de 2014



La Comisión Nacional de Acreditación, en su sesión N°693, de fecha 25 de septiembre de 2013, adoptó el siguiente acuerdo:

I. Vistos:

Lo dispuesto en la Ley N° 20.129 que "Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior"; las normas y procedimientos para la acreditación institucional; los términos de referencia para la acreditación institucional; el informe de autoevaluación interna presentado por el Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC; el informe de evaluación externa emitido por el comité de pares evaluadores que visitó a esa Institución de Educación Superior por encargo de la Comisión; las observaciones al informe de evaluación externa enviadas por la Institución y, las minutas elaboradas por la Secretaría Ejecutiva que resumen y sistematizan la información contenida en los documentos mencionados precedentemente.

ii. Teniendo Presente:

1. Que, el Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC se sometió voluntariamente ante la Comisión Nacional de Acreditación al sistema de evaluación de acreditación institucional en los ámbitos de Gestión Institucional y Docencia de Pregrado.
2. Que, con fecha 26 de abril de 2013, la Comisión recibió el informe de autoevaluación interna presentado por el Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC.
3. Que, entre los días 17 al 19 de julio de 2013, la Institución fue visitada por el Comité de Pares Evaluadores designado por la Comisión, en consulta con aquella.
4. Que, con fecha 26 de junio, 24 de julio, 13 y 30 de agosto de 2013, la Institución envió a la Comisión, antecedentes adicionales solicitados por la Secretaría Ejecutiva, para complementar la información proporcionada por el Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC.



5. Que, con fecha 27 de agosto de 2013, el Comité de Pares Evaluadores emitió el informe de evaluación externa referido a cada uno de los ámbitos evaluados, el que, de acuerdo al artículo 21° de la Ley N° 20.129, no fue rechazado por la Comisión.
6. Que, dicho informe de evaluación externa fue enviado por la CNA el día 3 de septiembre de 2013 al Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC para su conocimiento y eventuales observaciones.
7. Que, mediante carta de fecha 6 de septiembre de 2013, el Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC hizo llegar a la Comisión sus observaciones al referido informe de evaluación externa.
8. Que, la Comisión Nacional de Acreditación analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados en su sesión N°693 de fecha 25 de septiembre de 2013.

III. Considerando:

1. Que, las apreciaciones que puedan contener el informe de autoevaluación interna, el informe de evaluación externa y las observaciones de la Institución a dicho informe, no resultan vinculantes para la Comisión por cuanto es su obligación legal emitir su pronunciamiento “en base a la ponderación de los antecedentes recabados”, pudiendo, tras dicha ponderación, arribar a conclusiones diferentes a las contenidas en cada uno de dichos antecedentes.
2. Que, la Comisión ha emitido un juicio en base a la ponderación de los antecedentes obtenidos en el proceso de acreditación, que se resumen a continuación:

Proceso de Autoevaluación Interna.

El proceso de evaluación interna aportó al Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC información útil y le permitió levantar fortalezas y debilidades, para la autoevaluación. El informe resultante, si bien contiene la mayor parte de la información requerida por la CNA, no contempló ciertos aspectos que debieron ser complementados con información adicional, como la consulta a informantes clave.

El análisis de fortalezas y debilidades evidencia un diagnóstico insuficiente particularmente en cuanto a las debilidades financieras institucionales y a las áreas de mejora.

Gestión Institucional.

El Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC es una sociedad limitada fundada en 1971, autónoma desde 2012, especializada en la enseñanza y capacitación en el área de servicios, concretamente, en secretariado.

Con una matrícula total de 411 estudiantes y con ingresos concentrados en sólo tres carreras –Secretariado Ejecutivo Bilingüe, Secretariado Ejecutivo Traductor Bilingüe y Asistente Ejecutivo Gerencial- impartidas en dos sedes, Santiago y Viña del Mar. La beca Nuevo milenio representaba a diciembre de 2012, el 17% de los ingresos.

La estructura organizacional del Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC es funcional a los propósitos institucionales y, aunque ha sufrido reestructuraciones a lo largo del tiempo, como la separación de funciones entre Dirección Ejecutiva y Dirección Académica, se procura mantener el enfoque proyectando su desarrollo en base a su historia y naturaleza. Considera estamentos unipersonales y colegiados en las instancias de coordinación para el análisis y toma de decisiones a nivel central y en las unidades jerarquizadas de la institución.

Las decisiones son adoptadas por los órganos competentes, estando definidos sus campos de acción. Si bien, los estudiantes no se encuentran organizados, señalan como una fortaleza el fácil acceso a las autoridades superiores para plantear sus demandas.

Existen mecanismos para la selección, contratación, capacitación y evaluación de docentes y administrativos. Dichos mecanismos están en distintos niveles de desarrollo, algunos en proceso de diseño, tal como ocurre con el desarrollo de una plataforma de educación virtual para capacitar eficientemente al personal. Existen evaluaciones de desempeño, pero no se pudo constatar que sean analizadas o que se realice un seguimiento sistemático de los resultados obtenidos. El CFT presenta baja rotación de personal, tanto administrativo como docente.

En cuanto a la infraestructura, propiedad de los controladores, es adecuada. En la Casa Central los espacios y las salas son suficientes y acordes a los requerimientos actuales, al igual que en la sede de Viña del Mar, donde se cuenta con un edificio diseñado especialmente para fines educacionales. Los estudiantes en su mayoría se manifestaron satisfechos con la infraestructura. Sin embargo, es necesario mejorar los espacios destinados tanto para el personal administrativo y académico, como para la atención integral de los alumnos, incluyendo casinos o cafeterías. Dada la naturaleza de las carreras impartidas, los recursos de apoyo a la docencia consisten, fundamentalmente, en recursos bibliográficos y laboratorios de computación habilitados con software de productividad. Si bien los laboratorios

se observan suficientes para el número de alumnos de ambas sedes, la cantidad de títulos y volúmenes existentes en la biblioteca se aprecia precaria y no siempre actualizada. Al respecto, la Institución no cuenta con estándares o procedimientos formales para revisar el estado actual y orientar el crecimiento de las colecciones.

La Institución posee un bajo nivel de provisiones en relación a su morosidad. Lo anterior, sumado a una cierta volatilidad en sus matrículas, puede afectar su capacidad de generación de ingresos por pregrado y poner en riesgo el equilibrio financiero del CFT. Su nivel de endeudamiento es aceptable en términos patrimoniales. Sin embargo, la generación operacional es cada vez menos holgada en relación a la deuda financiera y el pago de intereses, dependiendo del apoyo (aval) de sus propietarios. El soporte del controlador es aceptable, considerando que mantiene relaciones operacionales (arriendos y funciones directivas de sus propietarios).

El Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC, cuenta con un plan estratégico 2013 y 2017 que contiene áreas, criterios y objetivos estratégicos claramente alineados con su misión. Dicho plan establece el año 2013 como hito de inicio, debido a la reciente obtención de la autonomía.

La Institución dispone de información incompleta y carece de un sistema de datos integrado. Lo anterior, impide una detección temprana y oportuna de problemas que afecten los resultados académicos.

Docencia de Pregrado.

En su misión de la Institución declara: "Formar en el marco de una gestión de calidad, técnicos de nivel superior acorde con las necesidades del mundo laboral con un currículo vigente, sustentados en los valores y principios de la Institución, para integrarse en el campo del trabajo y aportar a la realización personal". Por su parte, de acuerdo a su visión, "aspira a constituirse en referente nacional en la formación de técnicos de nivel superior y en la capacitación de trabajadores, especialmente en las áreas de gestión interna empresarial -back office- aportando al crecimiento y al desarrollo de las distintas organizaciones del país, contribuyendo asimismo a la superación social de sus alumnos".

La oferta educativa es coherente con la misión y propósitos de la Institución, además, es altamente apreciada tanto por los actores internos como externos, según los testimonios recogidos durante la visita de evaluación externa.

Actualmente, imparte tres carreras de nivel técnico superior, contando para 2013 con un total de 411 alumnos, distribuidos casi igualmente entre ambas sedes.

INSEC dispone de ciertas políticas y mecanismos para asegurar la calidad de la provisión de las carreras de pregrado que actualmente ofrece, entre ellos, la detección de necesidades en el mercado, la evaluación de recursos institucionales, definición del perfil de egreso. Los planes de estudio son pertinentes para los requerimientos del mercado, sin embargo, declara un modelo educativo por competencias cuya aplicación es aún muy incipiente.

Respecto a los indicadores académicos, la tasa de retención alcanzó un 63,4% para 2011, y un 65,7% para 2012. Por otro lado, la tasa de titulación para la cohorte 2009 fue de 51,8%, mientras que para la cohorte de 2010 alcanzó un 41,7%. El tiempo real de titulación alcanza un promedio de 5,55 semestres para 2009 y 5,02 semestres para 2010. Estos resultados, a pesar de ser congruentes con las cifras habituales en la formación de técnicos de nivel superior, son insuficientes y no han sido abordadas para su mejoramiento. Llama la atención que en su etapa anterior de licenciamiento no se haya exigido mejores resultados.

Debido a su sistema de admisión inclusivo, INSEC declara esfuerzos para nivelar a sus alumnos en una etapa previa a la fase formal. Sin embargo, no se pudo evidenciar un seguimiento sistemático de resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes durante la carrera.

La dotación docente en el año 2012 ascendía a 23 profesores, de los cuales cuatro realizaban funciones en jornada completa. Para el año 2013, los docentes fueron 24, de los que sólo tres cumplen jornada completa. Se evidenció la existencia de protocolos de evaluación y capacitación del cuerpo docente, así como los reglamentos e instructivos que lo regulan, pero no se encontró evidencia de un análisis progresivo y sistemático de dichas evaluaciones.

Los alumnos valoran positivamente la formación, infraestructura y equipamiento del CFT. Se manifiestan conformes con las alternativas que la Institución les ofrece cuando los resultados académicos no son los esperados, así como la disposición de sus directivos de atenderlos en forma personal y directa. Otra instancia especialmente destacada por los estudiantes es el Servicio Ocupacional, unidad que se encarga de la colocación del alumnado en prácticas laborales y de brindar orientación para futuros puestos de trabajo.

De acuerdo a lo anterior, y tras ponderar todos los antecedentes generados en el proceso de acreditación institucional del Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC, la Comisión ha arribado a las siguientes conclusiones:

INSEC es una institución que ha obtenido recientemente su autonomía, cuya oferta de carreras (tres a la fecha) tiene una orientación precisa y declarada. La Institución considera la opinión de los empleadores para el establecimiento de sus perfiles, lo que hace que éstos se ajusten a las necesidades del mercado laboral tal como declara en su misión. La retroalimentación del medio externo ha llevado a la Institución a formular un modelo educativo en base a competencias que no ha sido plenamente implementado, por lo cual, se está a medio camino con el modelo previo en base a conocimientos. La implementación exitosa del nuevo modelo educativo requiere un compromiso fundamental de la dirección de la Institución, desarrollando metodologías de enseñanza aprendizaje ad hoc.

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad establecidos se encuentran en etapas iniciales de implementación, por lo que deberán ser evaluados en su oportunidad. Asimismo, aunque se han llevado a cabo ciertas medidas para mejorar sus resultados académicos, como la retención y la titulación, aún no son suficientes para lograr mejoras.

Si bien la Institución declara tener información de sus procesos de progresión curricular, resultados de asignaturas y evaluaciones docentes, requiere instaurar un sistema integrado de información que le permita obtener conclusiones oportunas y realizar un análisis evolutivo y continuo.

La baja diversificación de ingresos, una tendencia decreciente de matriculados y aranceles, la alta competencia en el sector, el bajo nivel de provisiones en relación a la morosidad muestran que la Institución tiene una capacidad regular de generación operacional en relación a sus gastos y obligaciones financieras. Dicha generación operacional es insuficiente para responder a cabalidad con el pago de sus obligaciones financieras y llevar a cabo el plan de inversiones sin apoyo externo adicional. Los propietarios deben efectuar compromisos inequívocos para la sustentabilidad financiera de la Institución.

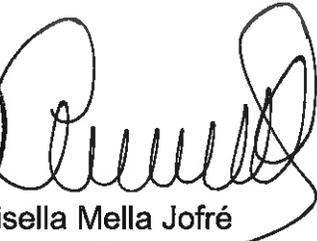
IV. La Comisión Nacional de Acreditación Acuerda:

1. Que, analizados la totalidad de los antecedentes reunidos durante el proceso de evaluación, la Comisión ha podido concluir que el Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC cumple con los criterios de evaluación definidos para los ámbitos de la Gestión Institucional y Docencia de Pregrado.
2. Que, conforme a las alternativas de juicio sobre la acreditación institucional, la Comisión ha decidido acreditar por el período de dos años al Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC en las áreas obligatorias de Gestión Institucional y Docencia de Pregrado. Esta decisión de acreditación rige a partir del 25 de septiembre de 2013.
3. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley N° 20.129, durante la vigencia del período de acreditación, el Centro de Formación Técnica Instituto de Secretariado INSEC deberá informar a la Comisión Nacional de Acreditación los cambios significativos que se produzcan en su estructura o funcionamiento, entendiéndose por “cambios significativos”, sin que la descripción sea taxativa, aspectos tales como la apertura de carreras en nuevas áreas del conocimiento, la apertura de un nuevo nivel de formación, el establecimiento de nuevas sedes institucionales, el desarrollo de nuevas modalidades de enseñanza. Asimismo, deberá informar a la CNA “cambios sustanciales” que se produzcan en la propiedad, dirección o administración de la Institución. Dicha información constituye un elemento importante para el seguimiento de los procesos de acreditación institucional.
4. Que, la Institución respecto del juicio de acreditación, podrá interponer ante esta Comisión un recurso de reposición, conforme a lo dispuesto en el artículo 23° de la Ley N° N° 20.129 y en el artículo 59 de la Ley N° 19.880.
5. Que, acorde a lo dispuesto en el artículo 48° de la Ley N° 20.129, la Institución deberá incorporar en su publicidad información que dé cuenta del resultado del proceso de acreditación, de acuerdo a las instrucciones impartidas por la CNA, contenidas en la Circular N° 19 de fecha 6 de junio de 2013.

6. Que, en caso que la Institución desee difundir y publicitar el acuerdo de acreditación de la CNA, deberá hacerlo mediante la publicación íntegra del presente documento.



Marko Koljatic Maroevic
Presidente
Comisión Nacional de Acreditación



Gisella Mella Jofré
Secretaria Ejecutiva (s)
Comisión Nacional de Acreditación