

DECRETO N°060/2023

Santiago, 18 de diciembre de 2023

CONSIDERANDO:

1. La actualización de la Política de Aseguramiento Interno de la Calidad formalizada en el Decreto de Rectoría N° 059 de esta misma fecha;
2. La necesidad de operativizar el despliegue de esta Política;
3. Las facultades que se me confieren en el artículo vigésimo tercero de los Estatutos de IPCHILE.

DECRETO

1. Deróguese el decreto N° 026, de fecha 07 de septiembre de 2023;
2. Formalícese el ajuste al Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad del Instituto Profesional de Chile, que regirá a partir de esta fecha.



ANAMARI MARTÍNEZ ELORTEGUI
Rectora
INSTITUTO PROFESIONAL DE CHILE



c.c.: Secretario General
Vicerrectoría Académica
Vicerrectoría de Administración y Finanzas
Direcciones Generales




SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

IPCHILE

2023

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Marco Normativo | 3 |
| 2. Propósitos..... | 4 |
| 3. Objetivos | 4 |
| 4. Componentes de SIAC | 4 |
| 4.1. Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad | 5 |
| 4.1.1. Dimensiones de Calidad | 6 |
| 4.1.2. Mapa de Proceso Institucional..... | 6 |
| 4.1.3. Matrices de Calidad de las Funciones Institucionales..... | 8 |
| 4.1.4. Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad | 13 |
| 4.1.5. Ciclo de Calidad | 16 |
| 4.2. Cultura Organizacional | 18 |
| 4.3. Gestión de la Información | 18 |
| 4.4. Modelo de Gestión..... | 19 |
| 5. Evaluación y mejora continua del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad..... | 20 |
| 6. Fuentes de financiamiento..... | 20 |

1. Marco Normativo

La ley 21.091 señala en relación al principio de calidad que las Instituciones de Educación Superior IES, deben orientarse a la búsqueda de la excelencia; a lograr los propósitos declarados por las instituciones en materia educativa, de generación del conocimiento e innovación; y a asegurar la calidad de los procesos y resultados en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, cuando corresponda, establecidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior¹.

En la búsqueda de la calidad, las instituciones de educación superior deberán tener en el centro a los estudiantes y sus aprendizajes, así como la generación del conocimiento e innovación.

Específicamente, los institutos profesionales son IES cuya misión es la formación de profesionales capaces de contribuir al desarrollo de los distintos sectores productivos y sociales del país, como también crear, preservar y transmitir conocimiento. Cumplen su misión a través de la realización de la docencia, innovación y vinculación con el medio, con un alto grado de pertinencia al territorio donde se emplazan.

Asimismo, les corresponde articularse especialmente con la formación técnica de nivel superior y vincularse con el mundo del trabajo para contribuir al desarrollo de la cultura y a la satisfacción de los intereses y necesidades del país y de sus regiones. Dicha formación se caracteriza por la obtención de los conocimientos y competencias requeridas para participar y desarrollarse en el mundo del trabajo con autonomía, en el ejercicio de una profesión o actividad y con capacidad de innovar.

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SIAC) de IPCHILE se encuentra alineado con lo indicado en la Ley 21.091, que señala que *“ El sistema interno de aseguramiento institucional debe abarcar la totalidad de las funciones que la institución desarrolla en las sedes que la integran y deberá aplicarse sistemáticamente en todos los niveles y programas de la institución de educación superior. Los mecanismos aplicados deberán orientarse al mejoramiento continuo resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional”*

En este contexto, “se entiende como mejora de una institución de educación superior la planificación, desarrollo y evaluación de sus cambios e innovaciones, que tienen como objetivo aumentar la calidad desde la perspectiva práctica, aplicada y contextual” (López et al., 2015, p.206).

¹ Ley 21.091, Disposiciones generales y subsecretaría de educación superior, artículo 2.

² Ley 21.091, Sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior, artículo 18.

2. Propósitos

- Operacionalizar la Política de Aseguramiento Interno de la Calidad, con el fin de establecer marcos de acción, evaluación y mejora continua de las funciones institucionales.
- Garantizar y promover el mejoramiento continuo y el fortalecimiento de la capacidad de autorregulación y la toma de decisiones con el fin de asegurar la pertinencia y calidad de todo el quehacer institucional en cada uno de sus niveles, para el cumplimiento de la misión y propósitos institucionales.

3. Objetivos

Objetivo General:

Promover una cultura de calidad sobre la base de la capacidad de autorregulación que se constituya en una estrategia de aprendizaje organizacional y mejora continua institucional, sustentada en la permanente y sistemática evaluación de las funciones institucionales para el logro óptimo de la misión y propósitos declarados por IPCHILE, garantizando la calidad de la formación que se imparte a toda la comunidad y grupos de interés.

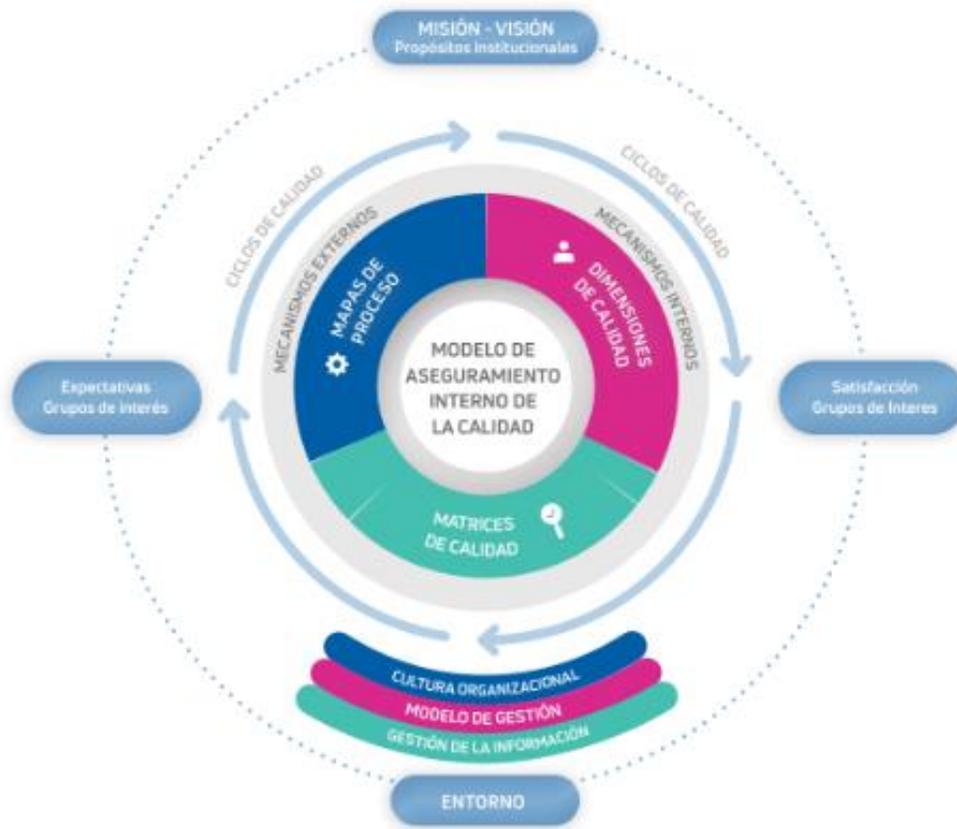
Objetivos Específicos:

- Implementar progresivamente mecanismos internos y externos de aseguramiento de la calidad con el fin de articular las dimensiones de calidad y ciclos de mejora continua de los procesos claves de la gestión estratégica, la docencia, vinculación con el medio y la innovación.
- Contar con un modelo de gestión que asegure la implementación del aseguramiento interno de la calidad, con responsables claros para el cumplimiento de las funciones institucionales propiciando una cultura organizacional orientada a la calidad.
- Velar por la existencia de sistemas transparentes, confiables e integrados que brinden información de manera oportuna para la vigilancia del desempeño institucional y la evaluación de la calidad para la toma de decisiones basada en evidencia, mediante la gobernanza de las tecnologías de la información institucional.

4. Componentes de SIAC

IPCHILE define su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), como la interacción de referentes de calidad internos y externos (dimensiones y criterios de calidad) aplicados en todas las funciones de su quehacer institucional, mediante prácticas de mejora continua, mecanismos de aseguramiento y actores que impactan en la calidad de la formación impartida desplegada en sus carreras, sedes, niveles y modalidades y que se articulan con sus propósitos (misión – visión) y las expectativas y satisfacción de sus grupos de interés.

Figura1. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad IPCHILE



Fuente: Elaboración propia Dirección de Aseguramiento Interno de la Calidad

Esta interacción se traduce en un modelo que implementa mecanismos internos y externos de aseguramiento de la calidad para resguardar la transferencia (implementación efectiva) y equivalencia (resultados similares) de sus políticas, normativas y procesos claves, desarrollando ciclos de mejora continua que considera la planificación, ejecución y evaluación de su quehacer institucional, en un ambiente organizacional favorable, velando por garantizar que los datos sean precisos –y que se usen correctamente mediante sistemas integrados de información que contribuyan a la toma de decisiones basada en evidencia, para dar cuenta de su capacidad de autorregulación y del cumplimiento de sus propósitos y funciones institucionales.

4.1. Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad

IPCHILE establece un Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad como el marco de acción que establece la vigilancia y la evaluación para la adecuada gestión y resultados efectivos de sus funciones institucionales articulando cinco elementos clave tales como: dimensiones, matrices, procesos, mecanismos internos y externos y la aplicación sistemática del ciclo de calidad.

Dimensiones de Calidad

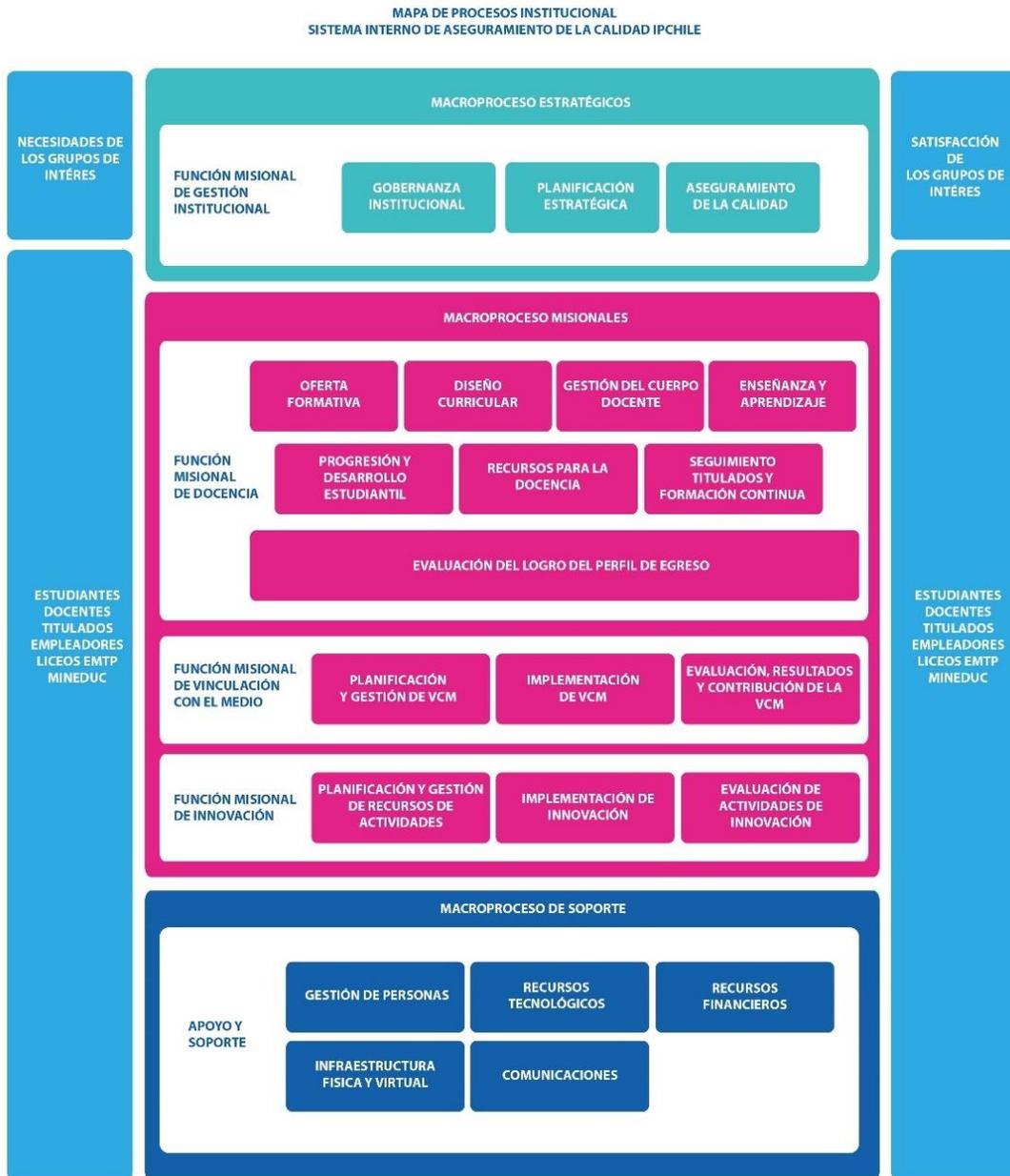
Las dimensiones de calidad son los referentes o parámetros que permiten evaluar la calidad de todo el quehacer institucional.

- a. **Coherencia:** Evalúa la consistencia entre el quehacer de la institución con la misión, visión, valores, propósitos institucionales, políticas de la institución y las disposiciones legales vigentes sobre educación superior.
- b. **Pertinencia y Efectividad:** Mide el nivel de alineamiento y satisfacción de las funciones institucionales con los requerimientos internos y del medio externo, a través de evaluar el nivel de logro de la pertinencia, eficacia y eficiencia de dichas funciones.
- c. **Integridad y equivalencia,** Evalúa la aplicación sistemática, en todo el quehacer institucional y en sus diferentes niveles, de sus políticas, normativas y de la gestión de los procesos definidos, garantizando su implementación en toda la institución.
- d. **Autorregulación,** Capacidad de cumplir sostenidamente con los propósitos institucionales, evaluando, retroalimentando y ajustando las políticas, procesos, estructuras y toma de decisiones, de manera transparente y participativa para el mejoramiento continuo de sus resultados con el fin de asegurar la calidad de todo el quehacer institucional.

4.1.1. Mapa de Proceso Institucional

IPCHILE define un mapa de procesos que ilustra las relaciones e interacciones con que se desarrolla el quehacer institucional para el cumplimiento de cada una de las funciones institucionales con el propósito de dar operatividad a la gestión, control y monitoreo sistemático sobre los diversos procesos que dispone la institución para cumplir con los objetivos previamente definidos. Se basa en una gestión que permite una mirada transversal al funcionamiento del SIAC, a través del análisis y revisión de la ejecución de los procesos.

Figura2 Mapa de Procesos IPCHILE



Fuente: Elaboración propia

El mapa de procesos de IPCHILE establece tres grandes tipos de macroprocesos:

- ◀ **Macroprocesos estratégicos:** son aquellos procesos asociados a la planificación y gestión estratégica institucional. Abarcan desde elementos normativos, definición de políticas, PDEI, así como el aseguramiento de la calidad.

- ◁ **Macroprocesos misionales:** son aquellos procesos asociados a las funciones misionales; Docencia, Vinculación con el Medio e Innovación. Son la razón de ser de IPCHILE.
- ◁ **Macroprocesos de soporte:** son procesos complementarios a los procesos misionales y que permiten su implementación. Abarcan aspectos como la gestión de recursos, administración financiera, así como la gestión de personas y las comunicaciones, entre otros.

Cada macroproceso cuenta con una ficha que da cuenta del despliegue de cada macroproceso, sus procesos y fases, que consolidan el resumen de los elementos que forman parte de cada proceso, así como de su finalidad, actividades, registros e indicadores definidos para verificar su eficacia. Estos procesos son auditados como parte del aseguramiento interno de la calidad de acuerdo a su criticidad e impacto en la formación impartida y se planifican en el Plan Anual de Calidad.

4.1.2. Matrices de Calidad de las Funciones Institucionales

Las Matrices de Calidad son un instrumento de autorregulación que permite integrar los principales objetivos de calidad de cada una de las funciones institucionales, en coherencia con las dimensiones de aseguramiento de la calidad declarados.

Establecen los elementos con los cuales IPCHILE define su espacio de acción, asegurando que la formación que se imparte y los resultados que se obtienen están en concordancia con las planificaciones definidas, los objetivos planteados y los indicadores esperados. Para ello, se establecen los criterios a evaluar asociados a cada dimensión, señalando sus objetivos e indicadores de resultados relevantes. Los criterios son reglas o normas conforme a las cuales se establece un juicio o se toma una determinación. Es decir, elementos o aspectos específicos vinculados a una dimensión, que enuncian principios generales de calidad aplicables IPCHILE en función de su misión.

De esta manera se obtienen cuatro matrices de calidad:

- Matriz de Calidad Función Docencia
- Matriz de Calidad Función Gestión Estratégica
- Matriz de Calidad Función Vinculación con el Medio
- Matriz de Calidad Función Innovación

A continuación, se operacionalizan cada una de estas matrices:

Figura3. Matriz de Calidad de Docencia

|  Matriz de Calidad de Docencia | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|--|
| Dimensión de Calidad | Criterio | Objetivos | Indicadores | MAC asociado | Responsable Implementación | Responsable de Seguimiento |
| Coherencia | Alineamiento con Proyecto Educativo | Asegurar el alineamiento de las carreras con el Proyecto Educativo. | N° de carreras alineadas con Proyecto Educativo/Total de Carreras | Auditoría Académica | Vicerrectoría Académica | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras/ En sede: Dirección Académica/ Jefes de Carrera |
| | Eficacia | Verificar el nivel de logro del perfil de egreso (PE). Verificar cumplimiento Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) | % de logro de PE en evaluación ciclo. % de logro de PE de evaluación asignaturas núcleo % de logro de PE en prácticas e internados. % cumplimiento OEI PDEI (POA ANUAL) 2023 | Evaluación de los mecanismos directos e indirectos del Logro del Perfil de Egreso Evaluación y seguimiento del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional | Vicerrectoría Académica Vicerrectoría Académica | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Académica/ Jefes de Carrera Direcciones Vicerrectoría Académica |
| Pertinencia y Efectividad | Eficacia | Evaluar los indicadores académicos de progresión de los estudiantes (tasa de aprobación, retención de primer año, titulación oportuna, duración real de la carrera). | Progresión Académica: -Tasa de Retención 1er año. -Deserción/SAAD -Rendimiento Académico (aprobación) -Titulación Oportuna -Duración Real | Evaluación de la efectividad de la implementación de los mecanismos de apoyo a la progresión académica | Vicerrectoría Académica Dirección de Progresión | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras/ En sede: Dirección Académica/ Jefes de Carrera |
| | Pertinencia | Responder a requerimientos del medio laboral. | Tasa de Empleabilidad pertinente % titulados(as) con emprendimiento | Evaluación de los mecanismos de vinculación con titulados(as) y apoyo a la empleabilidad | Vicerrectoría Académica Dirección de Progresión | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras/ En sede: Dirección Académica/ Jefes de Carrera |
| Integridad y equivalencia | Cumplimiento de Normativas y Procesos | Cumplir la reglamentación de los reguladores aplicable a la docencia. Cumplir la reglamentación interna. | -Tasa de reclamos SES -Tasa de reclamos SERNAC por reclamos -% cumplimiento acciones (No conformidades = observaciones) -Tasa de reclamos Buzón/delegados -% cumplimiento acciones por reclamos/delegados -% de hallazgos (No conformidades = observaciones) -% de satisfacción estudiantil | Evaluación y seguimiento de los planes de mitigación de la Matriz de Riesgos Institucional Evaluación y seguimiento de los planes de mitigación de la Matriz de Riesgos Institucional | Vicerrectoría Académica Secretaría General Vicerrectoría Académica Secretaría General | Dirección General de Sedes y Desarrollo Estudiantil En sede: Direcciones Ejecutivas de Sede Dirección General de Sedes y Desarrollo Estudiantil En sede: Direcciones Ejecutivas de Sede |
| | Equivalencia de la implementación de planes de estudios | Verificar el grado de transferencia y equivalencia en la implementación de los planes de estudio | % de cumplimiento de transferencia Equivalencia y en carreras. Matriz de Evaluación de Carreras | Monitoreo del cumplimiento de estándares académicos Evaluación de la efectividad de la implementación de los mecanismos de apoyo a la progresión académica | Vicerrectoría Académica | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Académica/ Jefes de Carrera |
| | Mejoramiento Continuo de la docencia | Monitorear el cumplimiento de planes de mejora asociados a los mecanismos de aseguramiento interno/externo aplicados docencia | % Cumplimiento anual de Planes de Mejora asociados a la docencia % de Cierre de hallazgos de auditorías | Efectividad de los Planes de Mejora provenientes de la aplicación de los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad | Vicerrectoría Académica | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras Direcciones Vicerrectoría Académica En sede: Dirección Académica/ Jefes de Carrera |

Figura4. Matriz de Calidad de Gestión Estratégica

|  Matriz de Calidad Gestión Estratégica | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Dimensión de Calidad | Criterio | Objetivos | Indicadores | MAC asociado | Responsable Implementación | Responsable de Seguimiento |
| Coherencia | Consistencia entre Propósitos Institucionales, Proyecto Educativo y PDEI | Asegurar alineamiento entre Propósitos institucionales con Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) | % de alineamiento PDEI/Proyecto Educativo % avance de planes operativos anuales | Seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional | Jefe de Planificación | Vicerrectoría de Desarrollo Institucional |
| | Eficacia | Verificar cumplimiento Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) | % cumplimiento OE2 y OE3 PDEI % cumplimiento planes operativos anuales Nivel y Años de Acreditación Institucional CNA | Seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional | Rectoría | Dirección General de Desarrollo Institucional |
| Pertinencia y Efectividad | Eficacia | Optimizar los recursos. | % ejecución presupuestaria anual % ejecución presupuestaria PDEI | Revisión, seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria de los Recursos para Docencia Evaluación de la suficiencia e idoneidad en la Gestión y Desarrollo de Personas | Vicerrectoría de Administración y Finanzas Comité de Riesgos institucional | Responsables de centros de costos En sede: Direcciones Ejecutivas de Sede |
| | Cumplimiento de Normativas y Procesos | Responder a los requerimientos de los reguladores y legislación vigente | % de cumplimiento fiscalización de reguladores ----- N° de sanciones anuales por infracción al deber de informar impuesto por Ley N° 21.369 y N°20422 ----- N° de denuncias recibidas a través de Canal de Denuncias Institucional (Ley 20.395) ----- N° de sanciones anuales por infracción al deber de informar impuesto por Ley N° 21.091 | Evaluación y seguimiento de los planes de mitigación de la Matriz de Riesgos Institucional ----- Monitoreo sistemático de la implementación y logro de los objetivos de las políticas relacionados a convivencia, equidad de género, inclusión y diversidad ----- Evaluación y seguimiento de los planes de mitigación de la Matriz de Riesgos Institucional | Secretaría General ----- Secretaría General Dirección de Inclusión, diversidad y equidad de género ----- Secretaría General Encargado Prevención de Delitos. | En sede: Direcciones Ejecutivas de Sede ----- En sede: Direcciones Ejecutivas de Sede ----- En sede: Direcciones Ejecutivas de Sede |
| Integridad y equivalencia | Equivalencia de la implementación de los procesos | Verificar el cumplimiento de las normativas y políticas internas de los procesos estratégicos y de soporte. | % de cumplimiento de las normativas y políticas internas en los procesos estratégicos y de soporte. | Evaluación y seguimiento de los planes de mitigación de la Matriz de Riesgos Institucional Auditorías | Vicerrectoría de Desarrollo Institucional | Comité de Rectoría |
| | Autorregulación | Mejoramiento Continuo de la gestión | Seguimiento y evaluación del cumplimiento de planes de mejora institucional. Monitorear y evaluar el cumplimiento de Matriz de Riesgos | % Cumplimiento anual de Planes de Mejora Institucional asociados a la función. % de Cierre de hallazgos de auditorías % de cumplimiento de Matriz de riesgos. | Efectividad de los Planes de Mejora provenientes de la aplicación de los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad Evaluación y seguimiento de los planes de mitigación de la Matriz de Riesgos Institucional | Vicerrectoría de Desarrollo Institucional Vicerrectoría de Desarrollo Institucional |

Figura5. Matriz de Calidad de Vinculación con el Medio

|  Matriz de Vinculación con el Medio | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|---|
| Dimensión de Calidad | Criterio | Objetivos | Indicadores | MAC asociado | Responsable Implementación | Responsable de Seguimiento |
| Coherencia | Consistencia Plan Anual de VCM/Política VCM | Asegurar el alineamiento del Plan anual VCM con la política de VCM | % de consistencia del Plan anual con la Política de VCM | Evaluación del diseño e implementación de proyectos de VcM | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación |
| | Pertinencia y Efectividad | Eficacia | Verificar cumplimiento Plan Anual de VCM | % cumplimiento planificación anual | Evaluación del diseño e implementación de proyectos de VcM | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación |
| Verificar cumplimiento Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) | | | % cumplimiento OE4 PDEI | Evaluación y seguimiento del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional | Dirección Vinculación con el Medio e Innovación | Rectora |
| Eficacia | | Optimizar los recursos de VCM | % ejecución presupuestaria VCM | Revisión, seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria de los Recursos para las funciones institucionales | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación | Rectora |
| Pertinencia | | Verificar impacto/contribución interna a la docencia | % de cumplimiento interna VCM a la docencia | Evaluación de la contribución interna y externa de los programas VCM | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación |
| | Verificar impacto/contribución externa | % de cumplimiento impacto/contribución externa VCM | Evaluación de la contribución interna y externa de los programas VCM | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación | |
| Integridad y equivalencia | Equivalencia | Alineamiento de carreras a la Política y Modelo de VCM | N° de carreras alineadas con la Política y Modelo de VCM | Evaluación del diseño e implementación de proyectos de VcM | VRA a través de Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera |
| Autorregulación | Mejoramiento Continuo de la gestión | Mejorar la gestión de VCM | % Cumplimiento de Planes de Mejora Institucional % de Cierre de hallazgos de auditorías | Efectividad de los Planes de Mejora provenientes de la aplicación de los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación |

Figura 6 Matriz de Calidad de Innovación

Matriz de Calidad Innovación

| Dimensión de Calidad | Criterio | Objetivos | Indicadores | MAC asociado | Responsable Implementación | Responsable de Seguimiento |
|--|---|--|---|--|---|--|
| Coherencia | Consistencia Plan Anual de Innovación/Política Innovación | Asegurar el alineamiento del Plan anual Innovación con la política de Innovación | % de consistencia | Evaluación del diseño e implementación de proyectos de Innovación | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación |
| Pertinencia y Efectividad | Eficacia | Verificar cumplimiento Plan Anual de Innovación | % cumplimiento planificación anual | Evaluación del diseño e implementación de proyectos de Innovación | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación | Rectora |
| | | Verificar cumplimiento Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) | % cumplimiento OE4 PDEI | Evaluación y seguimiento del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional | Dirección Vinculación con el Medio e Innovación | Rectora |
| | Eficacia | Optimizar los recursos de Innovación | % ejecución presupuestaria Innovación | Revisión, seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria de los Recursos para las funciones institucionales | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación |
| | Pertinencia | Verificar impacto/contribución interno a la docencia | % de cumplimiento impacto/contribución interno Innovación | Auditoría | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación |
| Verificar impacto/contribución externa | | % de cumplimiento impacto/contribución externo Innovación | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación | |
| Integridad y equivalencia | Equivalencia | Alinear carreras a la Política y Modelo de VCM | N° de carreras alineadas con la Política y Modelo de VCM | Evaluación del diseño e implementación de proyectos de Innovación | VRA a través de Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera |
| Autorregulación | Mejoramiento Continuo de la gestión | Mejorar la gestión de VCM | % Cumplimiento de Planes de Mejora Institucional % de Cierre de hallazgos de auditorías | Efectividad de los Planes de Mejora provenientes de la aplicación de los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad | Dirección General de Vinculación con el Medio e Innovación | Dirección de Escuelas/ Dirección Nacional de Carreras En sede: Dirección Ejecutiva de Sede/ Jefes de Carrera |

4.1.3. Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad

Para realizar el seguimiento y evaluación de SIAC, IPCHILE aplica mecanismos de aseguramiento de la calidad (MAC) internos y externos. Estos son acciones, orientaciones y prácticas sistemáticas y constante en el tiempo, que tienen por finalidad dar observancia al desempeño de las funciones institucionales y las dimensiones establecidas en sus matrices de calidad y permiten retroalimentar el proceso formativo y la gestión institucional, contribuyendo a la mejora continua.

Los requisitos para la existencia de los MAC (excluyentes) que propicia el SIAC en IPCHILE son: responder a un lineamiento, ser una acción sistemática, poseer una instancia formal de monitoreo e impactar en la mejora continua y capacidad de autorregulación. Con fines de clasificación, los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad se dividen en dos categorías: General y Específicos.

Figura7. Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad IPCHILE



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad Generales

Se consideran generales porque su aplicación tiene por finalidad el monitoreo de las dimensiones de calidad de forma transversal de cada una de las funciones institucionales y permiten retroalimentar el proceso formativo y la gestión institucional de manera global, contribuyendo a la mejora continua.

Tabla1. Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad Generales

| Mecanismo de Aseguramiento de la calidad | Objetivo | Insumos requeridos | Alcance y Aplicación |
|--|--|---|--|
| Autoevaluación (Carreras) | <p>Analizar y emitir de juicios por parte de una carrera/Escuela en relación con el cumplimiento de sus propósitos en base a criterios y estándares internos de calidad, que le permita fortalecer su capacidad de autorregulación y tomar decisiones de mejoramiento.</p> <p>Evalúa la dimensión de calidad de Autorregulación definida en cada Matriz/Función</p> | <p>Modelo Educativo Políticas Institucionales. Normas Reglamentaciones. Criterios y Estándares de calidad para procesos de Autoevaluación y Evaluación Externa de Carreras IPCHILE</p> | <p>A todas las carreras de la institución definidas en su oferta vigente que cuenten con a lo menos una cohorte de titulados(as)</p> |
| Autoevaluación (Institucional) | <p>Realizar un examen crítico, analítico y sistemático del cumplimiento de los criterios y estándares CNA definidos por dimensión, teniendo en consideración su misión y su proyecto de desarrollo institucional y de forma participativa³. Este proceso se sustenta en información válida, confiable y verificable.</p> <p>Evalúa la dimensión de calidad de Autorregulación definida en cada Matriz/Función</p> | <p>Misión Visión Propósitos</p> <p>PDEI Modelo Educativo Políticas Institucionales Reglamentos</p> <p>Criterios y estándares CNA</p> | <p>Será integral y evaluará la totalidad de las sedes, funciones y niveles, y carreras de la institución.</p> |
| Auditorías (Procesos) | <p>Determinar el estado de cumplimiento de los procesos claves de la institución, definidos en el Mapa de Procesos, respecto de las normas de calidad bajo los cuales se rigen.</p> <p>Evalúa la dimensión de calidad de Integridad y Equivalencia definida en cada Matriz/Función.</p> | <p>Mapa de Procesos Fichas de Procesos</p> <p>Lista de verificación de Auditoría (Procesos)</p> <p>Formato Informe Auditoría (Procesos)</p> | <p>A todos los procesos claves a nivel estratégico, misionales y de apoyo establecidos en el Mapa de Procesos del Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad.</p> |
| Auditorías (Académicas y/o Gestión) | <p>Evaluar el alineamiento (equivalencia y transferencia) * de las actividades académicas y/o de gestión a los estándares de calidad definidos por la institución y al cumplimiento de los requerimientos del medio externo.</p> <p>*equivalencia (resultados similares) y transferencia (implementación efectiva) en el cumplimiento de políticas, normativas y procedimientos de aseguramiento de la calidad transversales previstos por la institución para su adecuado funcionamiento y desarrollo.</p> <p>Evalúa la dimensión de calidad de Pertinencia y Efectividad definida en cada Matriz/Función</p> | <p>PDEI Proyecto Educativo Matrices de Calidad de cada función institucional Políticas institucionales Reglamentos</p> <p>Lista de verificación de Auditoría (Académicas y/o Gestión)</p> <p>Formato Informe Auditoría (Académicas y/o Gestión)</p> | <p>Escuelas Unidades académicas y/o administrativas Carreras Sedes</p> |

³ Ley 20.129.

| Mecanismo de Aseguramiento de la calidad | Objetivo | Insumos requeridos | Alcance y Aplicación |
|--|---|--|---|
| Acreditación Institucional | <p>Evaluar y verificar el cumplimiento de criterios y estándares externos de calidad (CNA), los que se referirán a recursos, procesos y resultados; el análisis de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad, considerando tanto su existencia como su aplicación sistemática y resultados, y su concordancia con la misión y propósito institucionales.</p> <p>Evalúa todas las dimensiones de calidad/dimensión de Autorregulación de definida en cada Matriz/Función</p> | <p>Misión Visión Propósitos</p> <p>PDEI Modelo Educativo Políticas Institucionales Reglamentos</p> <p>Criterios y estándares CNA</p> | <p>Será integral y evaluará la totalidad de las sedes, funciones y niveles, carreras de la institución.</p> |

Fuente: Dirección de Aseguramiento Interno de la Calidad

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad Específicos

Los mecanismos específicos de monitoreo y evaluación se centran en el cumplimiento de los objetivos de áreas y procesos dentro de la institución, enfocándose en criterios de calidad. Estos mecanismos fomentan la autorregulación de los equipos y se aplican con una periodicidad mayor que los MAC generales, formando parte del quehacer institucional.

Tabla 2 Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad Específicos

| N° | Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad Específicos |
|----|--|
| 1 | Seguimiento y análisis de los resultados de la Oferta Formativa |
| 2 | Evaluación del diseño y actualización curricular de los planes de estudio |
| 3 | Evaluación de los mecanismos directos e indirectos del Logro del Perfil de Egreso |
| 4 | Evaluación de la efectividad de la implementación de los mecanismos de apoyo a la progresión académica |
| 5 | Evaluación de los mecanismos de vinculación con titulados(as) y apoyo a la empleabilidad |
| 6 | Evaluación de la suficiencia, idoneidad y vínculo con el Cuerpo Docente |
| 7 | Seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional |
| 8 | Seguimiento y evaluación del mecanismo para la rendición de cuentas de los cuerpos colegiados y autoridades unipersonales |
| 9 | Evaluación de la suficiencia e idoneidad en la Gestión y Desarrollo de Personas |
| 10 | Monitoreo del cumplimiento de estándares académicos |
| 11 | Seguimiento y evaluación presupuestaria de Recursos Institucionales |
| 12 | Monitoreo sistemático de la implementación y logro de los objetivos de las políticas relacionados a convivencia, equidad de género, inclusión y diversidad |
| 13 | Efectividad de los Planes de Mejora provenientes de la aplicación de los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad |
| 14 | Evaluación y seguimiento de los planes de mitigación de la Matriz de Riesgos Institucional |
| 15 | Evaluación de la contribución interna y externa de los programas VCM |
| 16 | Evaluación del diseño e implementación de Proyectos de VCM |

Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad

La aplicación de estos mecanismos confluye en la elaboración de planes de mejora como una herramienta donde IPCHILE formaliza las acciones que la institución, sede, área o carrera (jornada, nivel), se compromete a desarrollar para resolver hallazgos, debilidades u oportunidades de mejora detectadas en la aplicación de cada mecanismo interno como externo. Es una guía para el mejoramiento continuo. Estos planes, especialmente los provenientes de autoevaluación y acreditación institucional están vinculados con el Plan Desarrollo Estratégico Institucional.

Para dicha observancia, IPCHILE ha definido referentes internos y externos de calidad que permite identificar los niveles de progresión del aseguramiento de la calidad de del objeto de evaluación ya sea institución, área, sede y carrera). IPCHILE establece 3 niveles de calidad:

Figura 8 Niveles de Calidad



Fuente: Elaboración propia DAIC

- ◁ Nivel 1: da cuenta de la existencia, definiciones y aplicación efectiva de las políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad (Insumos).
- ◁ Nivel 2: considera el despliegue y aplicación sistemática de las políticas y mecanismos con evidencia de que se miden resultados y desarrollo de una cultura de calidad en la institución (Procesos).
- ◁ Nivel 3: da cuenta de la consolidación de un ciclo de mejora continua de aplicación, seguimiento, retroalimentación y ajuste de políticas y mecanismos, junto con la obtención de resultados concordantes con los propósitos institucionales o que alcanzan ciertos desempeños específicos, los que, a su vez, son la expresión de una cultura de calidad transversal a las distintas unidades de la institución (Resultados).

4.1.4. Ciclo de Calidad

Para cada una de las funciones institucionales se establece su Ciclo Calidad, es decir, planificar, implementar o hacer, verificar o evaluar y actuar. Estos se construyen en base a los propósitos institucionales, expresado en PDEI y Proyecto Educativo y Políticas Institucionales, Mapa de Proceso y Matrices de Calidad.

Uno de los propósitos del SIAC es la instalación de una cultura de la calidad y la mejora continua. El aseguramiento de la calidad hace referencia a un conjunto de actividades desarrolladas en un ciclo continuo de mejora que garantice la implementación de los procesos de manera coherente, pertinente, efectiva, integrada y equivalente consolidando de esa manera la autorregulación.

Por lo tanto, contempla 4 fases interrelacionadas para la evaluación del estado y explicativo de la aplicación de los elementos anteriores tales como:

1) **Planificar:** En esta etapa se establecen los macro lineamientos institucionales para la ejecución de sus funciones misionales, así como para la operacionalización y gestión de todos los procesos que involucran el quehacer institucional. De esta etapa se desprenden los lineamientos estratégicos, las políticas, modelos, normativas y lineamientos académicos y administrativos.

Se sub divide en una fase análisis de los requerimientos y necesidades del medio en consonancia con los propósitos institucionales, para luego elaborar los insumos de planificación. Como elementos de salida de esta fase encontramos el PDEI, Proyecto Educativo, políticas, modelos y los planes anuales de las funciones misionales (Planes Operativos de Vicerrectorías y Direcciones Generales, Planes de ,la Vinculación con el Medio, Plan de Innovación y Plan Anual de Aseguramiento Interno de la Calidad).

2) **Implementar:** Esta etapa comprende la materialización de los lineamientos establecidos en la planeación, garantizando la alineación con el direccionamiento estratégico. Se subdivide en: una fase de ejecución de los procesos y acciones establecidas en la etapa anterior y una fase de monitoreo de la implementación. Un elemento clave para su ejecución es el Mapa de Procesos y las fichas de procesos, de las que se originan los procedimientos para la operacionalización de cada uno de ellos.

3) **Evaluar:** esta etapa comprende la revisión sistemática de los resultados e indicadores de los procesos y acciones institucionales, cotejándolo con las metas comprometidas. En esta etapa son claves los Sistemas de gestión de la información. Comprende las fases de seguimiento, evaluación y por último de retroalimentación de los procesos implementados para lograr la mejora continua.

4) **Actuar:** es una etapa clave para la autorregulación. Comprende una fase de análisis de los resultados de la etapa anterior y una fase de elaboración y realización de los planes de mejora.

Este Ciclo de Mejora Continua se operacionaliza en cada una de sus funciones institucionales y cuya interacción se replican para visualizar la interconexión entre los procesos estratégicos y de aseguramiento de la calidad que identifica IPCHILE.

4.2. Cultura Organizacional

El segundo componente que forma parte del SIAC, es la Cultura Organizacional que, refiere al conjunto de valores, creencias, expectativas, prácticas y compromisos compartidos y aplicados por la comunidad en todos los ámbitos del quehacer de la institución, que se apoyan en lineamientos, procesos y gestión, y que conducen al desarrollo y progreso institucional.

La cultura organizacional (CO) necesaria para lograr una cultura de la calidad en la institución. La incorporación de este ámbito dice relación con la relevancia que tiene considerar los procesos humanos como una variable determinante dentro del funcionamiento y la implementación de mejoras al interior de la institución, situando a la cultura organizacional al mismo nivel de importancia que las políticas y la estructura, correspondiendo al nivel del sistema que compone una organización. Es así que, desde sus funciones institucionales, la CO se configura como un apoyo a: las estrategias de relacionamiento con sus grupos de interés, en la toma de decisiones de los colaboradores y el establecimiento de criterios para el desempeño, es asimismo una guía para las relaciones interpersonales que son aceptables al interior de la institución y orienta la elección de estilos administrativos que vayan en consonancia con los valores que promueve además, de promover el desarrollo integral de su comunidad en materia de convivencia, equidad de género, respeto a la diversidad e inclusión.

A partir de esto, la Política de Gestión de Personas⁴ establece los procesos y mecanismos para fomentar un clima organizacional favorable para mejorar continuamente.

El SIAC tiene como uno de sus objetivos propiciar una cultura orientada a la calidad, lo que se traduce en un ambiente en el que los colaboradores no solo contribuyen al aseguramiento de la calidad, sino que también toman decisiones enfocadas a la mejora permanente de su quehacer.

4.3. Gestión de la Información

El propósito de este tercer componente del SIAC, es contar con un Sistema Integrado de Información Institucional (SIII) cuyo fin es lograr una gestión basada en información pertinente, veraz, actualizada y oportuna para la toma de decisiones a nivel político, estratégico, táctico y operativo en la institución y un conjunto de indicadores para realizar seguimiento y evaluación del SIAC, es decir, un business intelligence para cada función institucional.

La gobernanza de las tecnologías como se define previamente, está a cargo del Comité de Transformación Digital que tiene como funciones gestionar los sistemas de información institucionales; velar por el resguardo y seguridad de la información académica y administrativa; establecer orientaciones de equipamiento, conectividad y ejecución de programas; generar soluciones informáticas de acuerdo a los requerimientos de las distintas áreas operativas.

Dicha gobernanza se enmarca en el Proceso de Gestión de la Información⁵ que la institución cuenta para apoyar la toma de decisiones basada en información (datos y resultados) y evidencias.⁶

⁴ Ver Política de Gestión de Personas.

⁵ Ver Proceso Gestión de la Información IPCHILE.

⁶ Ver Políticas de TI.

4.4. Modelo de Gestión

Este cuarto componente del SIAC tiene por finalidad establecer un sistema de gestión integral participativo y transparente, identificando claramente los roles político, estratégico, táctico y operativo en la gestión del sistema.

Para resguardar el pleno alineamiento entre la misión, el Plan Estratégico Institucional (PDEI) y el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, la institución establece la siguiente estructura de gobernanza para su implementación, monitoreo y evaluación, con fines de mejora.

Tabla3. Tabla. Matriz de responsabilidades

| Roles | Nivel | Principal función | Responsables |
|------------------------|---------------------------------------|---|--|
| Rol Político | Junta Directiva | <p><u>Revisar y validar</u> la Política Aseguramiento Interno de Calidad,</p> <p><u>Aprobar</u> el Plan Anual de Aseguramiento de la calidad velando por la coherencia de sus objetivos generales con los propósitos institucionales.</p> <p><u>Monitorea</u> el nivel de cumplimiento de dicha política, del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) y los resultados de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.</p> | <p>Junta Directiva</p> <p>Comité de Aseguramiento Interno de la Calidad</p> |
| Rol Estratégico | Casa Central | <p><u>Elaborar</u> el Plan Anual de Aseguramiento Interno de la Calidad para ser presentado al Comité de Rectoría y establecer las estrategias institucionales para la implementación del SAIC. Realiza <u>evaluación</u> para cada función institucional. <u>Socializa</u> el sistema y brinda apoyo para su implementación y seguimiento.</p> | Dirección de Aseguramiento Interno de la Calidad |
| Rol Táctico | Trabajo conjunto Casa Central y Sedes | <p><u>Definir</u> las acciones a realizar para la implementación de los procesos para cada función institucional y realizar el <u>seguimiento</u> de estas.</p> | <p>Vicerrectoría Académica</p> <p>Vicerrectoría Administración y Finanzas</p> <p>Dirección Generales</p> |
| Rol Operativo | Sedes | <p><u>Implementar</u> las diversas acciones definidas en los planes de mejora asociados a la institución, carreras y sedes</p> | Comité Ejecutivo Sede y colaboradores |

5. Evaluación y mejora continua del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad

La Evaluación del SIAC busca identificar oportunidades de mejora y proceder con la actualización de los referentes internos y externos, guías e instrumentos que se utilizan para llevar a cabo los mecanismos, ejercicios y prácticas de aseguramiento interno de la calidad. La evaluación del SIAC toma como punto de partida la ejecución de los mecanismos de aseguramiento de la calidad y su seguimiento, cumplimiento, plazos y permite una vez terminado el ciclo de aplicación completa, realizar los ajustes necesarios para su permanente actualización. Considera también auditorías a los procesos del área, retroalimentación de colaboradores mediante Encuestas de Percepción respecto de Uso y Aportes a la Mejora Continua.

Para ello utilizará las herramientas de Mejora Continua como análisis de causas – efecto de posibles desviaciones y evaluar si es necesario realizar modificaciones para adaptarlas a nuevas necesidades o bien llevarse a cabo otro tipo de acciones. La revisión permitirá detectar buenas prácticas que puedan ser transferidas a otros mecanismos del sistema.

6. Fuentes de financiamiento

El SIAC cuenta con el presupuesto asignado anualmente al centro de costo de la Dirección de Aseguramiento Interno de la Calidad y está resguardado bajo el establecimiento del Objetivo Estratégico N° 3 Consolidar la Cultura de la Calidad del PDEI 2024 -2028.