Instituto
de Ciencias
Tecnológicas

POLÍTICA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Dirección de Planificación y Aseguramiento de la Calidad

I. INTRODUCCIÓN

CIISA es un instituto profesional fundado en el año 1975. Desde sus inicios, se ha comprometido a entregar una formación integral y de calidad a sus estudiantes. Es así como CIISA, consciente que sus titulados deben insertarse en una sociedad del conocimiento caracterizada por la globalización, la interculturalidad y la transformación digital, reconoce como prioritario perfeccionar su **sistema de aseguramiento de la calidad**, para que los estudiantes adquieran progresivamente, las competencias que les permitan desarrollarse, adaptarse y responder a las necesidades requeridas por la sociedad actual, bajo estándares de calidad que aseguren su éxito profesional. Es así como la institución, viene impulsando cambios en sus políticas institucionales. Redireccionó en primer lugar su modelo formativo, hacia un modelo con enfoque en competencias, basado en el aprendizaje significativo, con aprendizaje experiencial y evaluación procedimental, lo que significó adecuar sus planes y programas de estudio, capacitar a sus docentes, así como también llevar a cabo el fortalecimiento de su infraestructura, recursos para el aprendizaje y sus procesos de gestión educativa. Todo ello con la intención de brindar una formación de calidad, entendida como: **"Cumplimiento óptimo de lo declarado por la institución, con una gobernanza, gestión, administración, planificación y funcionamiento acorde a lo requerido para el desarrollo del proyecto educativo en su totalidad, el cual está dirigido a satisfacer las aspiraciones de los sectores pertinentes de la sociedad"**. Lo anterior, se traduce en indicadores levantados de forma sistemática, por la propia institución, tanto para satisfacer los esperables por la sociedad, (transformación cultural, transformación digital, titulación oportuna, inserción y progreso laboral) sugeridos en su mayoría por el organismo acreditador, como los autoimpuestos por el propio proyecto educativo, que permiten dar cuenta de su gestión. Y esto, entre otros resultados, como sabemos ha impulsado la cultura del autodiagnóstico institucional y, en su momento, de sus carreras, como así mismo el diseño de un sistema de aseguramiento y control de la calidad renovado, que es el que se presenta a continuación de esta introducción.

II. DEFINICIONES

La Política para el Aseguramiento de la Calidad de CIISA, tiene por fin asegurar que lo comprometido en la Visión, Misión, Propósitos, Valores institucionales y Perfil de Egreso, se concreten y logren en el proceso formativo del estudiante, desde su ingreso hasta su titulación y que esto se refleje en su desarrollo laboral.
A continuación, se define la Visión, Misión, Propósitos y Valores Institucionales:

2.1 **VISIÓN**

Ser reconocidos como la institución de educación referente en la formación de técnicos y profesionales, que aporten a la transformación tecnológica y digital de las organizaciones del país.

2.2 **MISIÓN**

Formación de profesionales y técnicos de nivel superior en el área de Tecnología, con altos estándares de calidad, a través de la modalidad presencial y virtual, que sean competentes, innovadores y autónomos, contribuyendo y agregando valor al desarrollo sustentable de las organizaciones del país.

2.3 **PROPÓSITOS**

2.3.1 Diseñar, implementar y ofrecer carreras profesionales y técnicas de nivel superior, destinadas al desarrollo de recurso humano especializado en el área de Tecnología y sus áreas afines, tanto en la modalidad presencial como virtual (modalidad on line).

2.3.2 Asegurar la aplicación sistemática de la política de calidad en todos los procesos claves que forman parte del modelo educativo y de gestión institucional.

2.3.3 Promover la innovación curricular en los procesos de aprendizaje, didáctica y práctica docente, y la innovación disciplinar a través de proyectos y actividades, ambas de acuerdo al modelo educativo.

2.3.4 Gestionar estrategias y acciones de vinculación con el medio que generen una bidireccionalidad que retroalimente los procesos formativos de las carreras.

2.4 VALORES

2.4.1 **APRENDIZAJE**: construimos habilidades y descubrimos conocimientos haciendo cosas con otros, a partir de la experiencia y la exploración, del ensayo y error, del análisis y la ejecución.

2.4.2 **INNOVACIÓN**: promovemos la adopción y utilización de ideas, tecnologías o conceptos creativos, que resulten en la implementación exitosa de nuevos productos, servicios, procesos y proyectos en empresas y organizaciones, que mejoren la calidad de vida de las personas.

2.4.3 **EMPATÍA**: valoramos la capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir en contextos y actividades colaborativas, evaluando conscientemente nuestro comportamiento ético.

2.4.4 **TRANSFORMACIÓN**: promovemos cambios para adaptarnos a la sociedad y sus demandas, combinando inteligentemente la tecnología con las competencias laborales, para así lograr diferenciarnos, ser más eficientes y competitivos, al transformar y mejorar las empresas y la calidad de vida de las personas.

Es así como, la Política para el Aseguramiento de la Calidad se enmarca en cada una de las definiciones institucionales mencionadas anteriormente.

III. ALCANCE Y PROGRAMAS DE ACCIÓN DEL MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

3.1 ALCANCE

Para llevar a cabo lo mencionado anteriormente, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, ha definido mecanismos, con sus respectivas metas e indicadores, que aseguran la mejora continua de los procesos principales y sus subprocesos. Estos, se detalla en el documento: Mecanismos de Aseguramiento y Control de Calidad.

La unidad de calidad, participa tanto en el área estratégica, como de apoyo institucional a través de la mejora continua, con sus respectivos planes de mejora. Lo anterior, se observa en el siguiente mapa de procesos institucionales (Figura N°1).

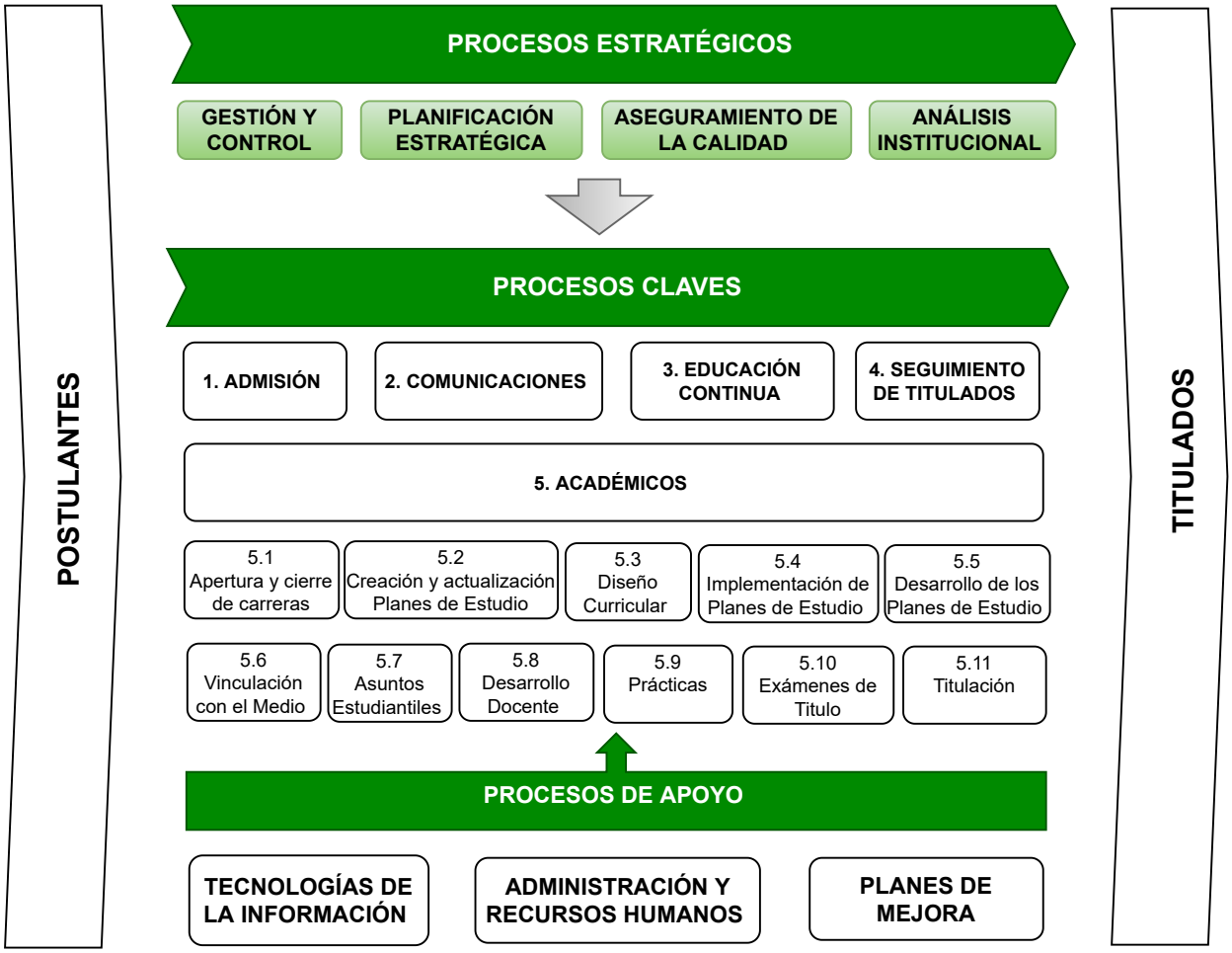

Figura N°1. Mapa de procesos institucionales y participación del área Aseguramiento de la Calidad.

3.2 PROGRAMAS DE ACCIÓN

El sistema de aseguramiento de la calidad, está orientado a la detección y ajustes oportunos de las brechas que se detecten entre lo establecido y lo realizado, en cada uno de los procesos principales, y respectivos subprocesos, para cuyo efecto la política utiliza la información, la autoevaluación y el control, como elementos claves del modelo. A continuación, se especifica cada uno ellos:

a) **Información**: Se refiere a toda la información levantada y necesaria, tales como indicadores, datos o documentos, que se asocian a un nivel de gestión, planificación y toma de decisiones dentro de una unidad.

b) **Autoevaluación**: Evaluaciones internas institucionales, que se refiere a la capacidad de regulación interna de acuerdo a propósitos y estándares institucionales definidos, con el objetivo de establecer un sistema de mejora continua. Este proceso debe estar concebido y ejecutado a nivel personal, como en los diversos equipos de trabajo y unidades institucionales e ir más allá del cumplimiento de lo establecido, hacia la búsqueda de oportunidades de mejora en todos los aspectos. Para el desarrollo de un buen proceso de autoevaluación, es necesario que cumpla las siguientes condiciones: que sea de amplia participación, que exista un estándar mínimo definido que permita contrastar, realizar un diagnóstico objetivo y realizar juicio crítico de los resultados obtenidos.

c) **Control**: mecanismos de seguimiento y cumplimiento de metas, de acuerdo a lo planificado o definido en los planes de mejora respectivos.

Estos tres elementos claves del modelo de Aseguramiento de la Calidad, se han incluido en 4 programas de acción, tal como se observan en la Figura N°2.

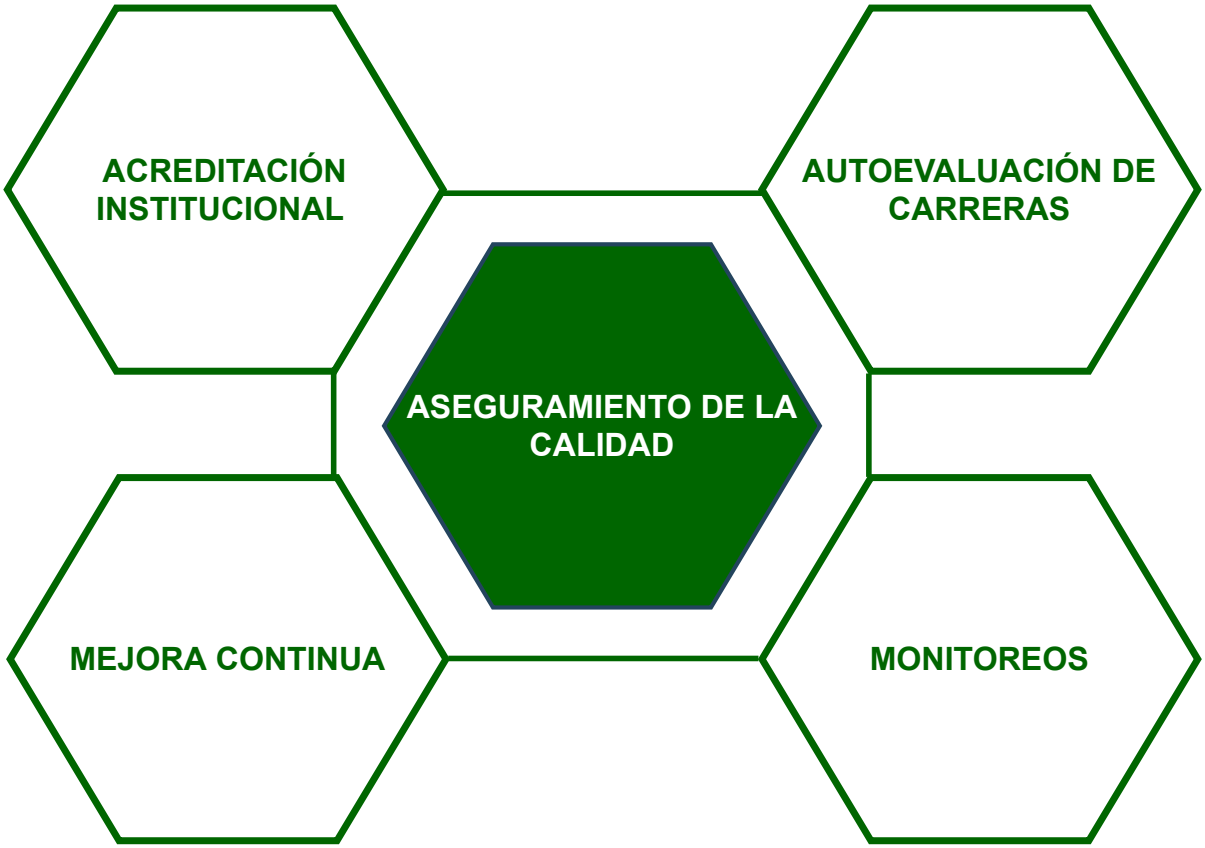

Figura N°2. Programas de acción del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Cada uno de los programas, se detallan a continuación:

3.2.1 **ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**: Proceso de autoevaluación y análisis institucional, de acuerdo a estándares definidos por la CNA, con fines de acreditación. Se realiza de forma continua, por medio de evaluaciones internas de las diferentes áreas. Sin embargo, la información se presenta a la CNA, por medio del "Informe de Autoevaluación", el que se elabora para renovar la acreditación, según el resultado del proceso anterior.

3.2.2 **AUTOEVALUACIÓN DE CARRERAS**: Proceso de autoevaluación y análisis de cada carrera en particular, por medio de estándares propios, que se basan en los antiguos estándares de acreditación de carreras. Su enfoque es la mejora continua. La definición de las carreras que se autoevaluarán cada año, dependerá del vencimiento de la acreditación (en el caso de las carreras acreditadas) y/o según planificación, la que será validada por la Vicerrectoría Académica y Rectoría.

3.2.3 **MONITOREOS**: Revisión de cumplimiento de estándares y procesos en las diferentes unidades, a través de rubricas o instrumentos realizados por el área de Aseguramiento de la Calidad, según corresponda. Los monitoreos pueden dividirse en:

- **Monitoreos de Procesos institucionales**: Se refiere a la verificación del cumplimiento de los procesos, subprocesos y flujos definidos en las diferentes unidades institucionales, tales como Administración, Finanzas, Recursos Humanos, Admisión, Comunicaciones, etc. La planificación anual del número de procesos a monitorear por año, va a depender del resultado de los indicadores asociados, priorizando aquellos que presenten valores más críticos.

- **Monitoreos Académicos:** Se refiere al monitoreo de cualquier aspecto académico, como revisión de cumplimiento de estándares en asignaturas, infraestructura de una o varias carreras, revisión de pertinencia docente, estado de avance de las herramientas instruccionales, revisión de plataforma virtual de aprendizaje, etc. La planificación anual de que procesos monitorear, va a depender por una parte, de los resultados de indicadores asociados y por otra, de lo sugerido por algún integrante del área académica (Vicerrector, Director de Desarrollo Académico, Directores de área, etc.) previa argumentación con la Directora de Aseguramiento de la Calidad.

3.2.4 **MEJORA CONTINUA**: Realización y seguimiento de planes de mejora, los que se elaboran según la información levantada en monitoreos y autoevaluaciones. De esta forma, se reconocen 4 planes de mejora:

- Plan de mejora de Procesos (PMP): Se refiere a un plan de mejora resultante de cualquier monitoreo de procesos institucionales. Su formato va a depender del instrumento de monitoreo, pero al igual que cualquier plan de mejora, considera como mínimo los hallazgos, mejoras sugeridas, metas, indicadores y responsables.

- Plan de mejora Institucional (PMI): es el que resulta del proceso de acreditación institucional, el cual contiene las debilidades detectadas en el proceso de autoevaluación y las sugeridas por los pares evaluadores de la CNA, posterior a su visita. Cuenta con un formato estándar, definido por el área de Aseguramiento de la Calidad y validado por la Dirección Ejecutiva.

- Plan de mejora de carreras (PMC): Es el resultante de las autoevaluaciones de carreras, tanto para aquellas que alcanzaron a acreditarse como para aquellas que prontamente entrarán en un proceso de autoevaluación. Cuenta con un formato estándar, definido por el área de Aseguramiento de la Calidad y validado por la Dirección Ejecutiva.

- Plan de mejora académico (PMA): Es el plan de mejora resultante de cualquier monitoreo académico realizado. Su formato va a depender del instrumento de monitoreo utilizado, pero considerando las variables mínimas que la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, ha establecido en un plan de mejora.

La realización de todos los planes de mejora, involucra al área de Aseguramiento de la Calidad y la Unidad o Dirección respectiva, donde se acuerdan las acciones, indicadores, metas, responsables, etc. En cuanto al seguimiento, control y cierre de los planes de mejora, este es liderado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. Si no existen evidencias concretas que permitan definir la superación de una debilidad o hallazgo, esta se debe mantener y actualizar desde el punto de vista de sus variables o incorporar en un nuevo plan de mejora.

Los 4 programas mencionados, interactúan entre sí, en función de la mejora continua institucional. Finalmente, con todo lo descrito en esta política, la institución garantiza y mejora de forma permanente, la calidad en la gestión y el servicio ofrecido a los estudiantes, tanto en ámbitos académicos como administrativos.