

EXPERIENCIAS Y DESAFÍOS DEL ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR TÉCNICO PROFESIONAL, EN EL MARCO DE LOS NUEVOS CRITERIOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL, SEGÚN LA LEY 21.091. ESTUDIO DE CASOS.

POR: JÉSSICA CERDA VÁSQUEZ

Tesina presentada a la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo para optar al grado académico de Magíster en Políticas Públicas

PROFESORES GUÍAS:

Sr. Mauricio Bravo Rojas  
Sr. Issac Fierro Silva

Agosto 2023 SANTIAGO

# ÍNDICE

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN EJECUTIVO .....                                                              | 4  |
| INTRODUCCIÓN .....                                                                   | 6  |
| I- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                                                   | 9  |
| 1.1. Planteamiento del problema .....                                                | 9  |
| 1.2. Interrogante de Investigación .....                                             | 12 |
| 1.3. Objetivos de Investigación .....                                                | 12 |
| II- MARCO REFERENCIAL .....                                                          | 14 |
| 2.1. Educación Técnico Profesional de Nivel Superior.....                            | 14 |
| 2.2. Sistema de Aseguramiento o Garantía de la Calidad .....                         | 16 |
| 2.2.1. Ley N° 20.129 (2006).....                                                     | 19 |
| 2.2.2. Ley N° 21.091 (2018).....                                                     | 21 |
| 2.3. Aseguramiento Interno de la Calidad .....                                       | 22 |
| 2.4. Buenas Prácticas en Educación .....                                             | 25 |
| III- MARCO METODOLÓGICO .....                                                        | 28 |
| 3.1. Enfoque .....                                                                   | 28 |
| 3.2. Tipo de Diseño .....                                                            | 29 |
| 3.3. Tipo de Investigación .....                                                     | 29 |
| 3.4. Muestra.....                                                                    | 30 |
| 3.5. Instrumento/ Técnica.....                                                       | 31 |
| 3.6. Tipo de Análisis .....                                                          | 36 |
| IV- ANÁLISIS DE DATOS .....                                                          | 38 |
| 4.1. Institución A .....                                                             | 38 |
| 4.1.1. Criterio 1 Gestión y resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad ..... | 39 |
| 4.1.2. Criterio 2 Aseguramiento de la calidad en programas formativos .....          | 41 |
| 4.1.3. Criterio 3 Integridad Institucional .....                                     | 43 |
| 4.1.4. Buenas Prácticas en Aseguramiento Interno de Calidad .....                    | 44 |
| 4.2. Institución B .....                                                             | 45 |
| 4.2.1. Criterio 1 Gestión y resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad ..... | 45 |
| 4.2.2. Criterio 2 Aseguramiento de la Calidad en programas formativos .....          | 47 |
| 4.2.3. Criterio 3 Integridad Institucional .....                                     | 48 |
| 4.2.4. Buenas Prácticas en Aseguramiento Interno de Calidad .....                    | 49 |

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3. Institución C .....                                                             | 50 |
| 4.3.1. Criterio 1 Gestión y resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad ..... | 51 |
| 4.3.2. Criterio 2 Aseguramiento de la Calidad en programas formativos .....          | 52 |
| 4.3.3. Criterio 3 Integridad Institucional .....                                     | 53 |
| 4.3.4. Buenas Prácticas en Aseguramiento Interno de Calidad .....                    | 54 |
| 4.4. Análisis Transversal de la Muestra.....                                         | 54 |
| V- CONCLUSIONES FINALES .....                                                        | 58 |
| VI- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                                                 | 60 |

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo aborda de manera exploratoria, cómo las instituciones de educación superior se están preparando para iniciar un nuevo proceso de acreditación institucional obligatoria según la ley 21.091.

En este nuevo contexto, esta investigación se centra en la experiencia de las instituciones de educación superior técnico profesional, las cuales obtuvieron los resultados más bajo durante los procesos de acreditación voluntarios, especialmente como están desarrollando la nueva dimensión de este proceso: Aseguramiento interno de la calidad.

Para la investigación se tomo el caso de 3 instituciones técnico profesional acreditadas con 7, 6 y 5 años respectivamente, donde se utilizaron los instrumentos de entrevista semiestructurada y recopilación documental con el fin de confirmar la información levantada a través de las entrevistas.

Los principales hallazgos logrados en la investigación son los siguientes:

- Las tres instituciones de la muestra cuentan con las políticas necesarias para velar por el aseguramiento interno de su gestión.
- Algunas de ellas deben desarrollar procesos para el levantamiento de información en pro de mejorar el proceso de toma de decisiones.
- Algunas de ellas deben trabajar en definir los procesos de seguimiento de sus planes de mejora, para efectivamente lograr la calidad esperada.
- Se describieron buenas prácticas realizadas por las tres instituciones de la muestra y que pueden ser replicadas por otras instituciones de educación superior.

- Por último, se debe trabajar en pro no solo del proceso de Aseguramiento interno de la calidad, sino también en el desarrollo de una cultura de la calidad, lo que permitirá que el trabajo realizado sea parte intrínseca de como se trabaja la gestión institucional, y no solo como evidencias de procesos de acreditación externo.

## INTRODUCCIÓN

Por más de un siglo la educación superior en Chile estuvo reservada a un reducido grupo de élite y entregada por un par de universidades estatales dirigidas por la Universidad de Chile, orientada principalmente al desarrollo del conocimiento teórico y reflexivo.

El conocimiento práctico y la preparación para el trabajo era menospreciada y socialmente asignada a la historia laboral de cada grupo familiar. Esta situación se mantuvo sin alteraciones hasta el término de la primera mitad del siglo XX, cuando de la mano del Presidente Gabriel Gonzalez Videla cambia el paradigma, con la creación e inauguración de la Universidad Técnica del Estado.

A pesar de que en sus inicios el impacto de la educación técnica profesional de nivel superior fue mínimo, no superando el 5% del total de la matrícula (Memoria Chilena, 2022), a partir de la década de los 90' y principalmente durante el inicio del siglo XXI, la matrícula de educación superior (Universitaria y Técnica Profesional) comenzó a sufrir un importante ascenso, esto como respuesta a las políticas de la OCDE (2009) que dan énfasis a la educación superior como fundamental para el desarrollo del capital humano de los países y que se refleja en la matrícula del país. Como se observa en los datos entregados por el Sistema de Ingreso a la Educación Superior (SIES, 2010):

Tabla 1: Matrícula de educación superior entre los años 2000 y 2009

| Tipo         | 2000           | 2001           | 2002           | 2003           | 2004           | 2005           | 2006           | 2007           | 2008           | 2009           |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| CFT          | 52.643         | 57.256         | 61.123         | 62.070         | 62.799         | 63.176         | 69.933         | 86.847         | 95.903         | 110.021        |
| IP           | 80.593         | 86.671         | 91.232         | 101.674        | 104.992        | 114.680        | 113.134        | 156.126        | 162.870        | 189.622        |
| U. CRUCH     | 215.284        | 227.392        | 243.610        | 246.750        | 246.577        | 253.022        | 262.151        | 285.984        | 295.158        | 303.127        |
| U. PRIVADAS  | 103.805        | 111.963        | 125.917        | 156.620        | 170.410        | 215.561        | 215.924        | 233.573        | 251.050        | 273.473        |
| <b>TOTAL</b> | <b>452.325</b> | <b>483.282</b> | <b>521.882</b> | <b>567.114</b> | <b>584.778</b> | <b>646.439</b> | <b>661.142</b> | <b>762.530</b> | <b>804.981</b> | <b>876.243</b> |

Actualmente y gracias a los beneficios estatales entregados por el estado (CAE y gratuidad entre otros) el acceso a la educación superior se ha convertido en una problemática del pasado, ofreciendo a la ciudadanía la oportunidad de obtener un título profesional de nivel superior a través de estudios en la Universidad, Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica. Así, según los datos entregados por el Consejo Nacional de Educación CNED (2022), la cantidad de instituciones de educación superior ha crecido considerablemente en la última década, contando actualmente con: 54 Universidades, 31 Institutos Profesionales y 47 Centros de Formación Técnica.

Como consecuencia de la masificación de la Educación Superior y, por ende, el aumento del gasto público con la creación de nuevos programas y proveedores dentro del sistema; con la nueva concepción de gestión pública (New Public Management) que introduce mayores mecanismos de rendición de cuentas (evaluaciones externas y monitoreo de resultados) y la internalización de la educación, la garantía de calidad o aseguramiento de la calidad en educación superior se convirtió en un tema clave para los países y el pilar fundamental para las políticas públicas de educación superior.

Así, en nuestro país el aseguramiento de la calidad se concreta con la promulgación en el año 2006 de la Ley 20.129, que crea el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad y sitúa la acreditación como uno de sus principales componentes a través de la Comisión Nacional de Acreditación, definiéndola en la misma ley como: Un organismo autónomo que goza de personalidad jurídica y patrimonio propio cuya función es verificar y promover la calidad de las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica autónomos, y de las carreras y programas que ellos ofrecen. En el desempeño de sus funciones, goza de

autonomía y se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Educación.

Con este nuevo organismo comienza el proceso de acreditación de las Instituciones de Educación Superior, caracterizado por ser voluntario y orientado a la rendición de cuentas y transparencia de la gestión.

En un trayecto de evolución y profundización del aseguramiento de la calidad, en el año 2018 se promulga la Ley N° 21.091 que estipula un proceso de acreditación de carácter obligatorio y con dimensiones diferenciadas entre las distintas modalidades: Universidad y Técnico-profesional. Con una orientación no solo a la rendición de cuentas, sino también, a la mejora continua y autorregulación a través de la dimensión Aseguramiento Interno de la Calidad.

Dentro de este nuevo contexto el subsistema que se presenta como el más débil y con menor experiencia, es el Técnico Profesional, cuyo desempeño durante el periodo de acreditación voluntaria fue el más bajo con un 47% de Instituciones acreditadas en contraposición al 87% de Universidades que están en la misma situación (CNA, 2022) .

Conocer cómo se prepara este subsistema para el nuevo proceso de acreditación y que experiencias han desarrollado para asegurar la Calidad Interna de su gestión, es el objetivo de la presente investigación.

## I- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel global los procesos de aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior se comenzaron a instalar y consolidar durante la década de los 90, como respuesta a la masificación de este nivel, la diversificación de instituciones y el ingreso al sistema del sector privado.

A pesar de que no existe una definición unívoca de lo que llamaremos Aseguramiento de la Calidad, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OEDC (2008) entrega dos perspectivas para asegurar la calidad:

- 1- Aseguramiento de la calidad enfocado hacia la mayor transparencia y rendición de cuentas (Accountability): Relacionado al control de estructuras administrativas y verificación externa de cumplimientos de estándares mínimos.
- 2- Aseguramiento de la calidad para el mejoramiento permanente (Improvement): Vinculado al control interno y autorregulación, en busca del mejoramiento continuo de instituciones de educación superior a través del levantamiento y reconocimiento de sus fortalezas y oportunidades de mejora.

En el caso de nuestro país, debemos señalar que en sus inicios el proceso de aseguramiento de la calidad se encuentra orientado a la primera perspectiva, tal como lo evidencia el Art 1 de la Ley N° 20.129 (2006) que establece entre las funciones del Sistema de Aseguramiento de la Calidad: El licenciamiento de instituciones nuevas de educación Superior (c)... La acreditación institucional de las instituciones de educación superior (d) y la fiscalización del

cumplimiento, por parte de las instituciones de educación superior, de las normas aplicadas a dicho sector, en especial de la consecución de los fines que le son propios; así como de los compromisos financieros, administrativos y académicos (f)”.

A lo anterior, podemos incluir que esta ley unifica las Instituciones de educación superior, no reconociendo la diversidad existente entre las instituciones (Universidad, Instituto Profesional y Centro de Formación Técnica), sus misiones y propósitos, ni la heterogeneidad de sus estudiantes, sus familias y el mercado laboral.

Según, los datos entregados por el Consejo Nacional de Educación en el año 2022 (CNED), durante la vigencia de la ley de Aseguramiento de la calidad (Ley 20.129), voluntaria por esencia, el 53% de las instituciones de educación superior técnico profesional no se encuentra acreditada, muy por encima de las universidades, donde solo el 12,9% se encuentra en esta situación (7 instituciones no acreditadas de 54). Por lo anterior, podemos sostener que no existen evidencias de que dichas instituciones técnico profesionales cumplan con los estándares mínimos exigidos (Accountability).

Tabla 2: Instituciones de Educación Superior acreditadas y no acreditadas.

| Institución          | Acreditados | %    | No Acreditados | %     | Total |
|----------------------|-------------|------|----------------|-------|-------|
| <b>IP</b>            | 20          | 64,5 | 11             | 35,5  | 31    |
| <b>CFT</b>           | 14          | 29,7 | 33             | 70,3* | 47    |
| <b>Universidades</b> | 47          | 87%  | 7              | 12,9  | 54    |

Fuente: Confección propia según los indicadores de educación superior entregados por el Consejo nacional de educación (CNED), 2022.<sup>1</sup>

Con la promulgación en el año 2018 de la Ley N° 21.091, se observa una orientación hacia el desarrollo de las dos perspectivas en el proceso de aseguramiento de la calidad (Accountability y Improvement), el reconocimiento de los diferentes tipos de Instituciones

<sup>1</sup> \* Se incluyen los CFT estatales.

de Educación Superior (Universidad, IP y CFT) y el desarrollo de indicadores y estándares de calidad específico para cada uno de ellos.

También se amplian las dimensiones a evaluar, pasando de 3 a 5 dimensiones:

1. Docencia y resultados del proceso de formación
2. Gestión estratégica y recursos institucionales
3. Aseguramiento interno de la calidad
4. Vinculación con el medio
5. Investigación, creación y/o innovación

Siendo la dimensiones 1, 2 y 3 de carácter obligatorio. La dimensión 4 obligatoria desde el 30 de mayo del 2025 y la dimensión 5 voluntaria, pero necesaria para acreditarse en 7 años con el nivel de excelencia.

Desde octubre 2023 comenzará la aplicación efectiva de Ley N° 21.091 y entre las instituciones de educación superior la que se visualiza, según los antecedentes entregados anteriormente, como la más débil para enfrentar este proceso son las instituciones técnico profesional (Institutos y Centros de formación técnica), con un 53% de ella no acreditadas o sin haber realizado el proceso durante la aplicación de la ley anterior.

Se agrega a esta situación, que una de las tres dimensiones obligatorias es totalmente nueva: Aseguramiento interno de la calidad, por lo tanto, no se cuenta con experiencias previas o buenas prácticas que puedan ser replicables o referentes para las otras instituciones. Por esta razón, se visualiza como una necesidad el poder levantar esta información de forma exploratoria, identificando y caracterizando las experiencias o procesos que están realizando

las instituciones técnico profesional acreditadas (7, 6 o 5 años de acreditación), para asegurar la calidad interna de su gestión.

## 1.2. Interrogante de Investigación

¿Qué experiencias o procesos han realizado las instituciones de educación superior técnico profesional, para asegurar la calidad interna de su gestión, en el marco de los nuevos criterios y estándares de calidad para la acreditación institucional del subsistema técnico profesional, según la Ley 21.091?

## 1.3. Objetivos de Investigación

### Objetivo General

Analizar las experiencias y buenas prácticas que han realizado las Instituciones de Educación Superior Técnico Profesional, para asegurar la calidad interna de su gestión, en el marco de los nuevos criterios y estándares para la acreditación institucional del subsistema TP , según la Ley 21.091.

### Objetivos Específicos

- Identificar y caracterizar los procesos que han establecido las instituciones de Educación Superior Técnico Profesional, para asegurar la calidad interna de su gestión.
- Reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos de aseguramiento interno de la calidad de las instituciones de educación superior técnico profesional.

- Describir buenas prácticas de aseguramiento interno de la calidad, que pueden ser implementadas en otras instituciones de educación superior técnico profesional.

## II- MARCO REFERENCIAL

### 2.1. Educación Técnico Profesional de Nivel Superior

A pesar de que la educación técnico profesional en Chile tiene sus orígenes durante el siglo XVIII relacionada directamente a la formación para el trabajo y vinculada a la actividad productiva que realizaba cada familia. Fue recién en el año 1947, durante el gobierno de Gabriel Gonzalez Videla que se formaliza su reconocimiento en educación superior, con la fundación de la Universidad Técnica del Estado sobre lo que anteriormente era la Escuela de artes y oficios de Santiago.

En 1965 Eduardo Frei Montalva promovió una de las reformas educacionales más importantes de su época, para dar solución a las altas tasas de analfabetismo y bajo nivel de escolarización que presentaba el país. Así, extendió la educación básica hasta el 8° nivel y creó la enseñanza media de 4 años bajo las modalidades científico-humanista y técnico-profesional.

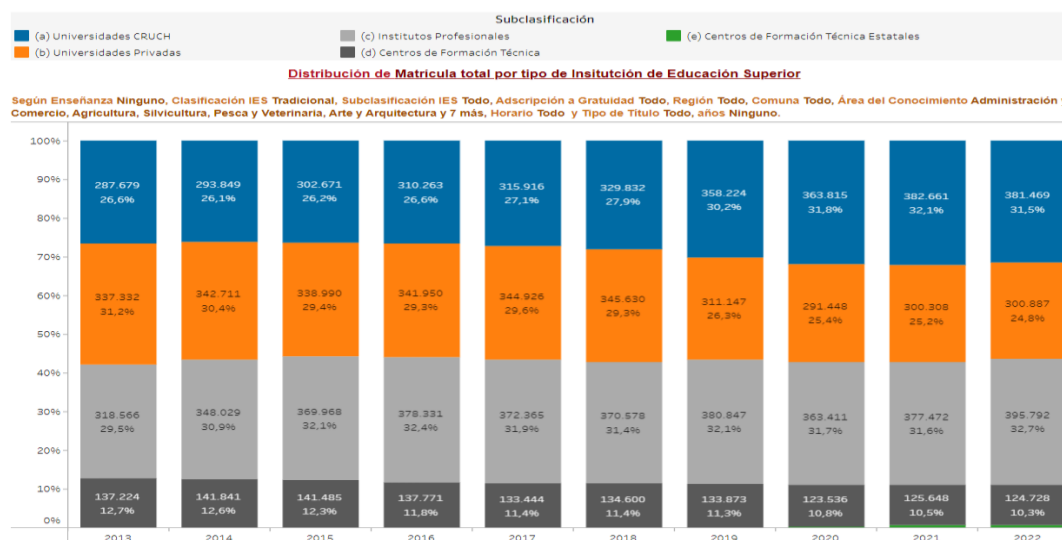
De forma paralela, promovió la educación superior técnica profesional dando origen en 1966 al Instituto Nacional de Capacitación Profesional (INACAP) a través de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) y el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) con el objetivo de entregar educación técnica a través de centros de capacitación.

Simultáneamente y como iniciativa de un grupo de estudiantes de la Universidad Católica, en 1968 nace el Departamento Universitario Obrero Campesino (DUOC), los que visualizaron la necesidad de entregar educación a los sectores más vulnerables y que se encontraban sin poder acceder a la educación universitaria.

Actualmente, nuestro país cuenta con 31 institutos profesionales y 47 centros de formación técnica, que a diferencia de sus orígenes cuya cobertura de matrícula a nivel nacional variaba entre el 1% y 5%, actualmente se acerca cada vez más a los niveles de estudiantes que ingresan a la Universidad. Incluso el estado ha fomentado la apertura de centro de formación técnica a través del país, con la promulgación de la Ley 20.910 que crea 15 CFT estatales.

Según los indicadores entregados por el Consejo Nacional de Educación CNED (2022), que podemos observar en la Figura 1, durante el año 2022, 682.356 estudiantes ingresaron a la universidad (Universidades del Cruch y privadas) lo que corresponde al 56,3% de la matrícula nacional y 529.044 estudiantes a educación superior técnica profesional (Institutos, Centros de formación técnica y CFT estatales) que corresponde al 43,7% del total nacional.

Figura 1: Distribución de matrícula total de educación superior por tipo de institución.



Fuente: indicadores entregados por el Consejo Nacional de Educación CNED (2022)

Por lo anterior, el desarrollo progresivo desde el 2013 de la educación superior técnica profesional se puede visualizar a través de las coberturas en matrícula, donde el número de

estudiantes que prefiere esta modalidad es cada vez mayor, teniendo un promedio en los institutos profesionales de 31,6% de la matrícula nacional y en centro de formación técnica un promedio de 11,5% de la matrícula nacional.

A pesar de las cifras de distribución de matrícula mencionadas anteriormente, cuando nos referimos a los procesos de acreditación institucional, según los datos de CNED (2022), en Chile solo 19 instituciones posee el nivel de Excelencia (6 o 7 años de acreditación): 14 universidades, 2 institutos profesionales, 2 entidades de las Fuerzas Armadas y 1 centro de formación técnica. Con respecto a los institutos profesional nos referimos a INACAP con 6 años, DUOC UC con 7 años de acreditación y el CFT INACAP con 6 años de acreditación.

Así, el desafío que se presenta para la educación superior técnico profesional ya no es la cobertura de matrícula a nivel nacional, sino la calidad del servicio educacional que entrega y que se refleja en sus procesos de acreditación institucional, resultados que están muy lejos de los obtenidos por las universidades del país.

## 2.2. Sistema de Aseguramiento o Garantía de la Calidad

Los primeros Sistemas de Aseguramiento o Garantía de la Calidad surgen a fines de 1990 en Estados Unidos, según Lemaitre (2015) como respuesta al impacto de la masificación de la matrícula y la heterogeneidad de la oferta de carreras y programas, justificar los aportes públicos y privados para el financiamiento de la educación superior y proteger a los estudiantes y futuros egresados. Su objetivo es dar garantía de calidad (GC) a los procesos que realizan las instituciones de educación superior, generando confianza de que la educación entregada cumple con las expectativas o los estándares mínimos establecidos para su

funcionamiento, entregando una certificación pública para los estudiantes, sus familias y las partes interesadas que invierten recursos y tiempo.

Lo anterior, trajo como consecuencia la profesionalización en los procesos de garantía de calidad, donde la regulación estatal directa o indirecta es fundamental para entregar a la ciudadanía la información necesaria sobre la calidad de las instituciones de educación superior y puedan tomar decisiones de donde y que estudiar.

Según el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC, 2020) los procesos de garantía de calidad dan como resultado tres tipos de productos:

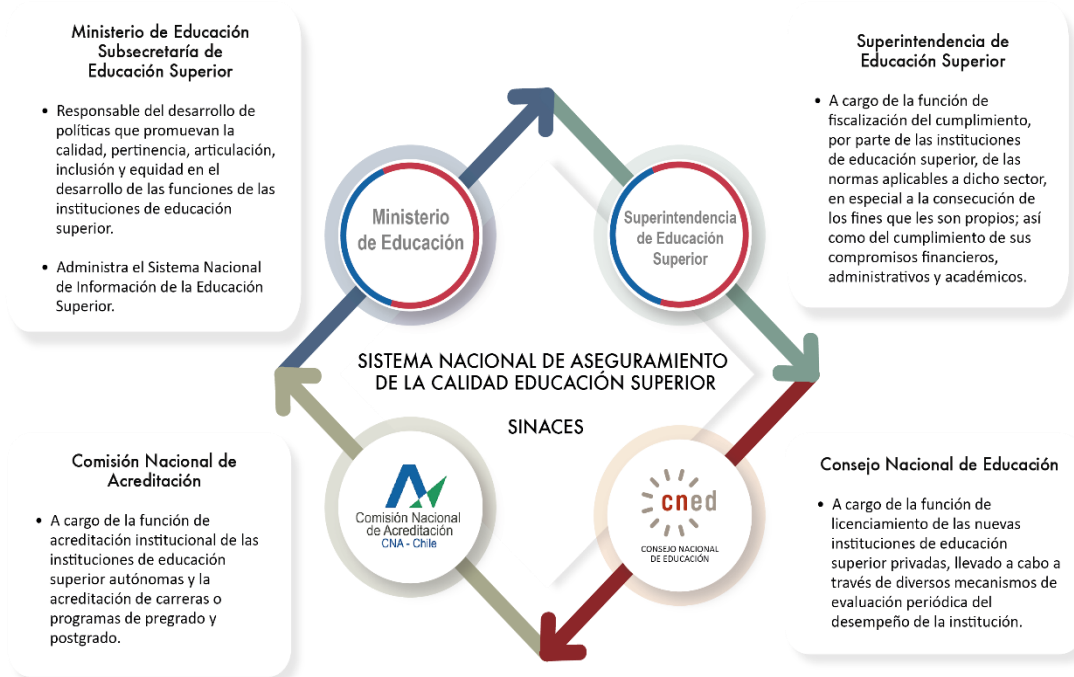
- 1- Modelo de acreditación: Esta diseñado para realizar una evaluación donde se aprueba o no la institución. Los modelos de acreditación habitualmente, como en el caso de Chile, se estructuran en tres etapas: Autoevaluación de la institución, visita de pares e informe final. Este proceso esta relacionado directamente con el acceso de los estudiantes a financiamiento o becas estatales.
- 2- Modelo de evaluación: Es un proceso formativo, destinado a proporcionar información para su mejora, identificando debilidades para su corrección y superación.
- 3- Rankings: Categoriza las instituciones de un país determinado o internacionalmente, realizando comparaciones y ordenándolos desde la más alta calificación hasta la más baja.

Como resultado de la profesionalización de los procesos de aseguramiento o garantía de calidad , en 1991 en Hong Kong se creó INQAAHE, red internacional de agencias de

aseguramiento de la calidad en educación superior, como el gran paso que formaliza y profesionaliza la labor realizada por estas agencias en todo el mundo y que actualmente opera en más de 100 países y esta conformada con más de 200 miembros. El objetivo de INQAAHE es, apoyar el intercambio de experiencias e información entre las diversas agencias de aseguramiento de la calidad existentes.

En el caso de Chile, el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (SINACES), se estableció según la ley N° 20.129 del 2006. SINACES está integrado por el Ministerio de Educación- subsecretaría de educación superior; la comisión nacional de acreditación (CNA); Consejo nacional de educación (CNED) y la superintendencia de educación superior, cuyas labores específicas podemos revisar en la siguiente figura:

Figura 2: Estructura del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior (SINACES)



Fuente: Consejo nacional de educación (CNED) 2022

### 2.2.1. Ley N° 20.129 (2006)

Ley orientada hacia la mayor transparencia y rendición de cuentas (Accountability) y cuyo objetivo era verificar y promover la calidad de las instituciones de educación superior<sup>2</sup>. Era un proceso caracterizado por ser voluntario (excepto para las carreras de medicina y pedagogía), pero asociado al financiamiento del estado para sus nuevos estudiantes.

Para realizar los procesos de acreditación la CNA contaba con 8 agencias acreditadoras privadas, con las cuales se repartían los procesos de acreditación que podría optar una institución:

- Procesos de acreditación que realizaba directamente la CNA: Acreditación Institucional y acreditación de doctorado.
- Procesos de acreditación que realizaba directamente las agencias acreditadoras: acreditación de TNS, carreras profesionales y de pregrado.
- Procesos de acreditación que realizaba la CNA o agencias acreditadoras: acreditación de maestrías y de programas del área de salud.

Los procesos de acreditación se configuraban en 4 etapas:

- Evaluación interna: desarrollado por las IES y que concluye con el informe de autoevaluación.
- Evaluación externa: constituido por un comité de pares.
- Pronunciamiento: la CNA con todos los antecedentes del proceso determina si la institución se declara como: no acreditada o acreditada (desde 2 a 7 años).

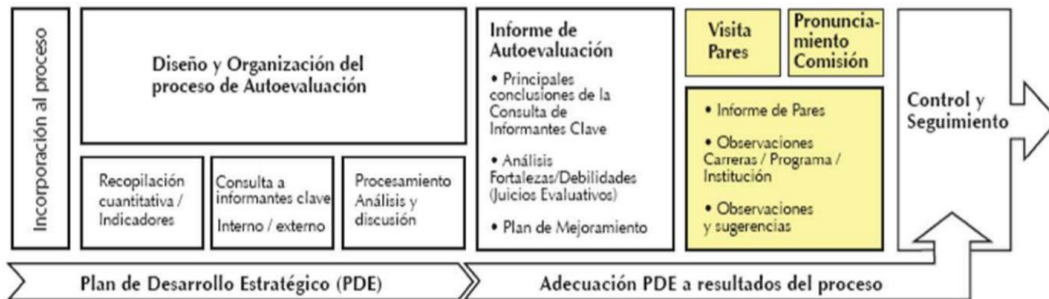
---

<sup>2</sup> Durante el año 2003, cuando se discutía esta ley en el congreso, Chile contaba con 60 universidades, 43 institutos profesionales y 113 centros de formación técnica.

- Reposición o apelación.

Las etapas anteriores se pueden sintetizar en la siguiente figura:

Figura 3: Etapas del proceso de acreditación según lo establecido en la ley N° 20.129



Fuente: Consejo nacional de acreditación (CNA).

El proceso de acreditación institucional que realizaba directamente la CNA, contemplaba dos áreas obligatorias:

- Gestión estratégica institucional: consideraba la planificación estratégica, estructura organizacional, sistema de gobierno, gestión de recursos humanos, gestión de recursos materiales y financieros y capacidad de análisis institucional.
- Docencia de pregrado: consideraba el propósito, diseño y provisión de carreras y programas, proceso de enseñanza, dotación académica, progresión de estudiantes, servicios estudiantiles, egresados e investigación en relación con actividad de pregrado.

Además, existían áreas de acreditación electivas: postgrado, investigación y vinculación con el medio.

## 2.2.2. Ley N° 21.091 (2018)

En el año 2018 la ley N° 20.129 es modificada con el objetivo de dar un apronte a los procesos de acreditación basado no solo en la rendición de cuentas (Accountability), sino también para el mejoramiento permanente (Improvement) de las instituciones de educación superior, así nace la ley N° 21.091, que establece nuevos criterios a los procesos de acreditación institucional, cuyas características son:

- Los procesos de acreditación institucional son obligatorios para todas las instituciones de educación superior.
- Se establecen 3 niveles de acreditación:

Tabla 3: Niveles de acreditación establecidos por la Ley N° 21.091

| Niveles                                       | Características                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>No acreditada</b>                          | Significa el cierre de la institución u optar de forma voluntaria a quedar bajo la supervisión del CNED por 3 años. Quedando con las siguientes limitantes: CNED determina las vacantes de inicio, queda impedida de crear nuevas carreras o sedes y aumentar su matrícula. Lo anterior, no se aplica a los CFT estatales ni escuelas matrices de las FFAA.           |
| <b>Básico (duración 3 años)</b>               | La institución puede aumentar sus vacantes, crear nuevos programas o crear nuevas sedes autorizado por la CNA. Una institución no puede estar más de 2 períodos consecutivos en Nivel Básico, en cuyo caso, de no alcanzar un nivel superior, no acredita y es sujeta al régimen de supervisión administrado por el CNED (excepción instituciones del Estado y FFAA). |
| <b>Avanzado (duración de 4 o 5 años)</b>      | Este nivel permite a las IES operar con plena autonomía y evidenciar la aplicación sistemática de mecanismos de aseguramiento de la calidad. Puede determinar los aumentos de vacantes, creación de nuevos programas o creación de sedes solo requiere informarlos a la CNA. Puede acceder al régimen de Gratuidad.                                                   |
| <b>De excelencia (duración de 6 a 7 años)</b> | Permite los aumentos de vacantes, creación de nuevos programas o creación de sedes solo requiere informarlos a la CNA. Puede acceder al régimen de Gratuidad. Para acceder a 7 años deben incluir la dimensión voluntaria de acreditación de Investigación, innovación y/o creación.                                                                                  |

Fuente: Confección propia según lo establecido por la Ley N° 21.091

- La nueva acreditación institucional determina criterios y estándares de calidad para la acreditación institucional, propios para el subsistema universitario y otro para el subsistema Técnico- Profesional.

Tabla 4: Dimensiones, criterios y estándares para el proceso de acreditación institucional.

| Tipo de Subsistemas | Dimensión                                                                                                                                                                                                                                                          | Criterios | Estándares |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| Universitario       | 5 Dimensiones<br><b>Obligatorias:</b> Docencia y resultados del proceso de formación; Gestión estratégica y recursos institucionales; Aseguramiento interno de la calidad.<br><b>Optativos:</b> Vinculación con el medio e investigación, creación y/o innovación. | 14        | 42         |
| Técnico-Profesional | 5 Dimensiones<br><b>Obligatorias:</b> Docencia y resultados del proceso de formación; Gestión estratégica y recursos institucionales; Aseguramiento interno de la calidad.<br><b>Optativos:</b> Vinculación con el medio e investigación, creación y/o innovación. | 16        | 48         |

Fuente: Confección propia según lo establecido por el documento Criterios y Estándares de Calidad, publicado por la CNA.

- Durante octubre del año 2023 las instituciones de educación superior comenzarán a realizar sus procesos de acreditación según los nuevos criterios y estandares establecidos por la CNA.

### 2.3. Aseguramiento Interno de la Calidad

De las 3 dimensiones del nuevo proceso de acreditación institucional, la dimensión de Docencia y resultados del proceso de formación, junto con la dimensión de Gestión estratégica y recursos institucionales, ya fueron desarrolladas por las instituciones de educación superior durante el proceso voluntario de acreditación.

En el actual proceso, se presenta como una dimensión nueva el aseguramiento interno de la calidad, lo anterior, si consideramos que las instituciones no poseen experiencias previas en esta área, pues esta directamente relacionada a la mejora continua (Improvement).

Esta mejora continuo busca identificar cómo las instituciones se organizan y estructuran para avanzar en el logro de sus propósitos institucionales, así desde la misión, proyecto educativo y propósitos, deben ser capaces de identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora, implementando procesos sistemáticos de evaluación y análisis de gestión en busca del mejoramiento permanente de estos, orientándolos así, a su autoevaluación creando y fomentando una cultura de la calidad, que de sentido y fundamento a la labor que realiza cada institución.

La Comisión nacional de acreditación CNA- Chile, ha definido los siguientes criterios y estándares para esta dimensión:

Tabla 5: Dimensión Aseguramiento Interno de la Calidad: criterios y niveles.

| <b>DIMENSIÓN ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD:</b> El sistema interno de aseguramiento y gestión de la calidad institucional corresponde a la forma en que una institución se organiza para avanzar hacia el logro de sus propósitos. Debe abarcar, por tanto, la totalidad de las funciones que la institución desarrolla, así como las sedes que la integran y aplicarse, sistemáticamente, en todos los niveles y programas que ella ofrece. Los mecanismos aplicados deberán orientarse al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional, mediante la implementación de procesos de evaluación y análisis. La implementación de la política de calidad evidencia el compromiso transversal de las distintas unidades institucionales. |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CRITERIO 1: GESTIÓN Y RESULTADOS DEL ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Nivel 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Nivel 2</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Nivel 3</b>                                                                                                                                                                                            |
| La institución cuenta con un sistema que define y aplica mecanismos de aseguramiento interno de la calidad, que orienta de manera integral su quehacer para la consecución de su misión y propósitos, con foco en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las y los estudiantes. Además, identifica a los responsables de su ejecución, y compromete los recursos requeridos. Dispone de información válida y confiable para el análisis crítico de sus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | La institución cuenta con lineamientos o directrices de calidad. Existen instancias para analizar el grado con el que cumple sus propósitos y define las acciones de mejora necesarias. La institución recoge y procesa información, tanto del medio interno como | Existe una política de calidad cuya aplicación sistemática se evidencia en las distintas funciones, áreas, sedes y niveles formativos, considerando, en este último caso, las diversas jornadas y modalidades. Se articulan los mecanismos de gestión | La institución compromete recursos suficientes para el cumplimiento de los objetivos expresados en la política de calidad. Ésta es evaluada periódicamente y se ajusta en función de los resultados de su |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>procesos, la toma de decisiones basada en evidencias y el avance hacia el logro de sus propósitos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>externo, la que es utilizada para el análisis de sus procesos, para la toma de decisiones y para reportar a los organismos reguladores.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>de la calidad e incorpora la opinión de actores internos y externos. Existen evidencias de la aplicación sistemática de los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad en los procesos clave de la las áreas, sedes, niveles formativos, jornadas y modalidades. Los responsables generan información oportuna y completa sobre el funcionamiento de estos mecanismos, la que es usada para la toma de decisiones. Su capacidad de procesamiento, análisis y comunicación de la información genera una toma de decisiones oportuna en los procesos clave de la institución. institución, en todas</p> | <p>aplicación, considerando información actualizada sobre las necesidades y demandas de su entorno relevante. Los resultados del sistema de aseguramiento interno de la calidad son utilizados para el análisis y la mejora continua de los procesos institucionales. La integración de los sistemas de información favorece la generación de reportes periódicos, estudios pertinentes y oportunos a las necesidades de la institución. Éstos son utilizados por el sistema de gestión de la calidad para la mejora continua de los procesos y resultados institucionales.</p> |
| <p><b>CRITERIO 2: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN PROGRAMAS FORMATIVOS</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p><b>Nivel 1</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Nivel 2</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p><b>Nivel 3</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>La institución aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, para la mejora continua de sus procesos de formación en todos los programas y certificaciones que ofrece. Cuenta con una instancia responsable de la coordinación del aseguramiento de la calidad de carreras y programas. Esta instancia cuenta con los aportes de la gestión documental y de la información actualizada y accesible para apoyar dichos procesos.</p> | <p>La institución considera procesos de evaluación de sus carreras y programas de acuerdo con criterios y estándares establecidos en este documento en todas las dimensiones y en sus políticas internas. La muestra intencionada cumple parcialmente con esos parámetros evaluativos. La muestra intencionada evidencia mecanismos destinados a asegurar la equivalencia en la implementación y cumplimiento de los parámetros evaluativos previstos por la institución.</p> | <p>La muestra intencionada cumple mayoritariamente con los parámetros evaluativos previstos por la institución.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>La muestra intencionada cumple significativamente con los parámetros evaluativos previstos por la institución.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>CRITERIO 3: INTEGRIDAD INSTITUCIONAL</b>                                                                                                                                                                             | <b>Nivel 1</b>                                                                                                                           | <b>Nivel 2</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>Nivel 3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La institución cuenta con normativas y mecanismos internos de control y monitoreo de su quehacer, orientados al cumplimiento de sus compromisos y obligaciones con los distintos integrantes de la comunidad educativa. | La institución ha elaborado un marco normativo que define los derechos y deberes de los distintos integrantes de la comunidad educativa. | La institución aplica sistemáticamente la normativa y los mecanismos que se ha autoimpuesto, orientados a asegurar el cumplimiento de sus compromisos y obligaciones con los distintos integrantes de la comunidad educativa. | La institución audita y evalúa su normativa y mecanismos internos de control y monitoreo, y realiza ajustes para su mejor funcionamiento. Lo anterior genera la capacidad de anticiparse y prevenir situaciones de riesgo o detectar vulneraciones de derechos o incumplimiento de compromisos |

Fuente: Confección propia según lo establecido por el documento Criterios y Estándares de Calidad, publicado por la CNA, 2020.

## 2.4. Buenas Prácticas en Educación

Podemos definir una buena práctica en educación como la manera de gestionar, realizar un proceso o una política pública de manera exitosa, pues logra impactar de manera positiva el aprendizaje y resultados educativos de los estudiantes.

Si tomamos esta referencia ¿Qué características debe tener una práctica para que podamos clasificarla como “Buena”?

Aunque estas características deben ser entendidas como directrices generales, ya que pueden ser matizadas según el contexto o área en que se realiza esta “Buena Práctica” (contexto social, educacional, económico, etc). La UNESCO, según su programa Management of social transformations (2003), identifica cuatro rasgos básicos de una “Buena práctica” y que serán los utilizados para esta investigación:

Innovadora: Debe entregar una solución nueva o creativa a un problema, rompiendo con hábitos o procesos pasados. Por lo anterior, la buena práctica incorpora elementos o mejora los procesos en búsqueda de aumentar la calidad. Según las palabras de Gradaille y Caballo (2006), podemos identificar los siguientes niveles de innovación:

Nivel Funcional: desarrollo de nuevas tareas y procesos.

Nivel Estructural: desarrollar nuevos sistemas organizativos.

Nivel de Comportamiento: buscan desarrollar nuevos patrones conductuales en busca de nuevas culturas organizativas.

Nivel Relacional: buscan nuevas redes relacionales y formas de relación entre los individuos o su entorno.

Nivel Metodológico: busca innovar en los elementos básicos de un sistema en busca de mejorar su funcionamiento.

Eficacia: Hace referencia a la capacidad que tiene la “Buena Práctica” de demostrar un impacto positivo y tangible de lo mejorado, provocando efectos observables y valiosos en el contexto donde se ha llevado a cabo.

Por lo anterior, toda buena práctica debe contar con un sistema o plan de evaluación que ayude a medir los efectos producidos por esta y poder evidenciar su eficacia en contraste con el proceso anterior que se realizaba. El sistema o plan de evaluación que demuestra la eficacia de la buena práctica se debe caracterizar por ser flexible, para permitir ajustes o actualizaciones que permitirán ir perfeccionando cada vez más la buena práctica.

Sostenibilidad: Una buena práctica es sostenible cuando puede implementarse o funcionar por largo tiempo, pues cuenta con una estructura organizativa, de gestión y económica que lo permite y sustenta.

Por lo anterior, se desarrolló un proceso de calidad que permite lograr los objetivos establecidos a corto, mediano y largo plazo.

Replicabilidad: Una buena práctica es replicable cuando sirve de referente y se puede implementar en otros lugares y contextos, manteniendo la esencia del proceso y de su gestión con altas posibilidades de lograr el éxito.

Por lo anterior, este criterio evalúa la capacidad que se tiene para replicarse en diferentes realidades, distintas a la original, relacionándose directamente con los rasgos de viabilidad y factibilidad.

### III- MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque

La presente investigación tendrá un enfoque cualitativo que se caracteriza según Hernández Sampieri (2014) por utilizar la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o relevar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. Buscando describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes.

En este contexto, esta investigación busca comprender el fenómeno de aseguramiento interno de la calidad desde el interior (ambiente natural) de la Institución de educación técnica profesional y desde la perspectiva de los colaboradores de dichas instituciones.

Lo anterior, a través de la recopilación de información de dos fuentes:

- 1- Entrevista a un representante clave de la institución , conectado directamente con los procesos de acreditación institucional. Lo anterior, tiene como objetivo identificar las experiencias y procesos que se realizan en su interior para asegurar la calidad interna de la gestión; caracterizar dichos procesos e identificar si estos se realizan de manera sistemática o esporádica. Por último, describir buenas prácticas que puedan ser implementadas por otras instituciones.
- 2- Recopilación documental a través de instructivos, reglamentos o protocolos que expliquen y detallen las experiencias o procesos de aseguramiento interno de calidad realizado por las instituciones de educación superior técnico profesional. Esto permitirá conocer y analizar los procesos establecidos, sus objetivos, flujos, aplicación y resultados.

### 3.2. Tipo de Diseño

Este estudio tendrá un diseño no experimental transversal, en palabras de Hernández Sampieri (2014) caracterizado por ser un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, recopilando información en un momento único.

En este caso se observará cómo las instituciones de educación superior técnico profesional realizan sus procesos de aseguramiento interno de la calidad según los nuevos criterios y estándares para la acreditación institucional. Recolectando los datos durante el primer semestre 2023, previo a su aplicación a partir de octubre del mismo año.

Por lo anterior, la recolección de información busca conocer cómo la institución se ha preparado para este nuevo proceso en la dimensión aseguramiento interno de la calidad.

### 3.3. Tipo de Investigación

Se realizará una investigación de tipo exploratoria-descriptiva, ya que, siguiendo a Hernández Sampieri (2014) el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio.

Por lo anterior, esta investigación abarca una nueva línea de estudio, en este caso, el aseguramiento interno de la calidad en las instituciones de educación superior técnico-profesional, que por primera vez es evaluada en los procesos de acreditación institucional, por lo tanto, es una dimensión que recién se está configurando y construyendo.

Esta investigación es descriptiva, porque solo busca describir los hechos observados, sin intervenir directamente en ellos, especialmente en este tipo de fenómenos que ha sido poco explorado o que recién está siendo parte de las dinámicas de acreditación en educación superior.

### 3.4. Muestra

Podemos definir la muestra como el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudie (Hernández Sampieri, 2014). Según este contexto, se ha escogido la muestra casos tipos, pues el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización

Por lo anterior, la muestra de casos tipos estará constituida por tres instituciones de educación superior técnica profesional (desde ahora Institución A, B y C), que cumplan con los siguientes requisitos:

- Contar con experiencia previa en los procesos de aseguramiento de la Calidad (acreditación).
- La institución debe estar acreditada por 5, 6 o 7 años.

Para realizar la entrevista semi-estructurada se escogerá un representante de cada institución que cumplan con las siguientes características:

- Contar con más de 3 años en la institución de educación superior técnico profesional.
- Conocer y manejar los procesos de gestión interna de la institución, entiéndase, protocolo, políticas, instructivos, procesos estandarizados.
- Ser parte de la unidad de calidad o acreditación institucional.

A lo anterior, se debe agregar la recopilación de información a través de documentos institucionales que permitan evidenciar las gestiones de aseguramiento interno de la calidad realizado por estas.

### 3.5. Instrumento/ Técnica

En el presente estudio se recolectará la información a través las siguientes herramientas:

- 1- Entrevistas semiestructuradas: Para recolectar los datos se realizarán preguntas preestablecidas enfocadas a identificar y caracterizar los procesos que realizan las instituciones de educación superior técnica profesional para el aseguramiento interno de la calidad. El cuestionario contará con 7 preguntas, 2 preguntas por cada criterio establecido en la dimensión aseguramiento interno de la calidad, establecido en los Criterios y Estándares para la Acreditación Institucional del Subsistema Técnico Profesional. Por último, una séptima pregunta orientada a describir la(s) buena(s) práctica(s) realizada por las instituciones.

En la siguiente tabla se puede observar cada una de las preguntas y cómo se vinculan con los criterios de la dimensión Aseguramiento Interno de la Calidad:

Tabla 6: Preguntas de la entrevistas semiestructurada y su vinculación con los criterios de la dimensión Aseguramiento Interno de la Calidad

| <b>DIMENSIÓN ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD:</b> El sistema interno de aseguramiento y gestión de la calidad institucional corresponde a la forma en que una institución se organiza para avanzar hacia el logro de sus propósitos. Debe abarcar, por tanto, la totalidad de las funciones que la institución desarrolla, así como las sedes que la integran y aplicarse, sistemáticamente, en todos los niveles y programas que ella ofrece. Los mecanismos aplicados deberán orientarse al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional, mediante la implementación de procesos de evaluación y análisis. La implementación de la política de calidad evidencia el compromiso transversal de las distintas unidades institucionales. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CRITERIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>PREGUNTAS DE ENTREVISTA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>1- GESTIÓN Y RESULTADOS DEL ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD:</b> La institución cuenta con un sistema que define y aplica mecanismos de aseguramiento interno de la calidad, que orienta de manera integral su quehacer para la consecución de su misión y propósitos, con foco en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las y los estudiantes. Además, identifica a los responsables de su ejecución, y compromete los recursos requeridos. Dispone de información válida y confiable para el análisis crítico de sus procesos, la toma de decisiones basada en evidencias y el avance hacia el logro de sus propósitos.                                                                                                                                                             | 1- ¿Considera que la institución cuenta con una política o sistema de aseguramiento interno de la calidad aplicado sistemáticamente, en los procesos claves de las áreas, sedes, niveles formativos, jornadas y modalidades? Si su respuesta anterior es sí: ¿Cuáles?                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2- Con respecto a la pregunta anterior: ¿Esta política o mecanismo es evaluado periódicamente a través de sistemas de información actualizados, cuyo resultado son utilizados para el análisis y la mejora continua de los procesos institucionales de aseguramiento interno de la calidad? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar algunos sistemas de información? |
| <b>2- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN PROGRAMAS FORMATIVOS:</b> La institución aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, para la mejora continua de sus procesos de formación en todos los programas y certificaciones que ofrece. Cuenta con una instancia responsable de la coordinación del aseguramiento de la calidad de carreras y programas. Esta instancia cuenta con los aportes de la gestión documental y de la información actualizada y accesible para apoyar dichos procesos.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3- ¿La institución aplica normativas y/o procedimientos de evaluación de sus carreras y programas, de acuerdo con criterios y estándares establecidos? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar algunas de estas normativas y/o procedimientos?                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4- ¿La instancia anterior, cuenta con aporte documental e información actualizada y accesible para dicho proceso? Si su respuesta anterior es sí: ¿Nombre algún aporte documental o información actualizada utilizada?                                                                                                                                                      |
| <b>3- INTEGRIDAD INSTITUCIONAL:</b> La institución cuenta con normativas y mecanismos internos de control y monitoreo de su quehacer, orientados al cumplimiento de sus compromisos y obligaciones con los distintos integrantes de la comunidad educativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5- ¿La institución ha elaborado un marco normativo aplicado sistemáticamente, que definen los derechos y deberes de los distintos integrantes de la comunidad educativa? Si su respuesta anterior es sí: ¿Nombre algunos de estos marcos normativos?                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6- Con respecto a la pregunta anterior: ¿Considera que la institución audita y evalúa estas normativas, realizando ajuste para su mejor funcionamiento? ¿Fundamente su respuesta?                                                                                                                                                                                           |
| 7- Si se considera que una Buena Práctica se caracteriza por ser Innovadora, efectiva, sostenible y replicable. ¿Considera que la institución posee Buenas Prácticas en Aseguramiento interno de la Calidad? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar alguna (s) de estas Buenas Prácticas?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Fuente: Confección propia según lo establecido por el documento Criterios y Estándares de Calidad, publicado por la CNA. 2020 y preguntas de entrevista semiestructurada.

- 2- Recopilación documental: A través de documentos institucionales como protocolos, instructivos, reglamentos, etc., que evidencien los procesos que realiza la institución para asegurar la calidad interna de su gestión y que se encuentran publicados en Transparencia de cada página institucional.

Por cada una de las instituciones de la muestra, la información recopilada es la siguiente:

- Institución A:

Tabla 7: Recopilación documental Institución A

Fuente: Confección propia según información disponible en Transparencia de la página institucional.

| <b>Dirección o Vicerrectoría</b>                                          | <b>Políticas, reglamentos u otros</b>                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Información General</b>                                                | Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025                                                                                                                                              |
|                                                                           | Proyecto Educativo (2022)                                                                                                                                                               |
|                                                                           | Modelo educativo (2022)                                                                                                                                                                 |
| <b>Dirección de Aseguramiento de la Calidad</b>                           | Política y Establecimiento de un Modelo de Efectividad Institucional                                                                                                                    |
|                                                                           | Registro Proveedores 2022                                                                                                                                                               |
| <b>Vicerrectoría Académica</b>                                            | Reglamento Académico del Instituto Profesional 2019                                                                                                                                     |
|                                                                           | Instructivo de Salida Intermedia                                                                                                                                                        |
|                                                                           | Normativas de Prácticas Clínicas Escuela de Salud                                                                                                                                       |
|                                                                           | Calendario Académico 2023                                                                                                                                                               |
|                                                                           | Modificación Reglamento académico 2020                                                                                                                                                  |
|                                                                           | Reglamento de Biblioteca                                                                                                                                                                |
|                                                                           | Reglamento general de Becas Instituto Profesional 2019                                                                                                                                  |
|                                                                           | Resolución Vicerrectoría Académica N° 36 del 2022 que establece la incorporación de contenido de derechos humanos, violencia y discriminación en los planes curriculares impartidos por |
| <b>Dirección de Vinculación e Integración Institucional</b>               | Política Vinculación con el Medio                                                                                                                                                       |
| <b>Dirección de Administración, Finanzas y Financiamiento Estudiantil</b> | Política Financiera                                                                                                                                                                     |
|                                                                           | Resolución Valores y Aranceles 2022                                                                                                                                                     |
|                                                                           | Resolución N°9: “Fija texto actualizado del reglamento sobre solicitudes de cancelación de obligaciones económicas de los alumnos”                                                      |
|                                                                           | Aranceles Modalidad Online 2023                                                                                                                                                         |

|                                                                        |                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Anexo Resolución Aranceles 2023 – Alumnos de inicio                                                                            |
|                                                                        | Resolución N°80: “Sobre Valores de Matrícula, Aranceles Semestrales, Certificaciones y otros, para el año 2023”                |
|                                                                        | Resolución N°8: “De Forma de Pago y Valores de Matrícula, Aranceles Semestrales, Certificaciones Y otros para el año 2022”     |
|                                                                        | Reglamento Acreditación Sostenedores                                                                                           |
|                                                                        | Acreditación de Ingresos                                                                                                       |
| <b>Dirección General de Personas</b>                                   | Política de Dirección de Personas                                                                                              |
|                                                                        | Política para la Inclusión del Instituto Profesional                                                                           |
|                                                                        | Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del Instituto Profesional                                                            |
|                                                                        | Política Institucional de Inclusión de Colaboradores con Discapacidad                                                          |
| <b>Dirección Jurídica</b>                                              | Reglamento de Procedimiento Disciplinario                                                                                      |
|                                                                        | Protocolo de Revisión de Contratos                                                                                             |
| <b>Dirección de Desarrollo Online</b>                                  | Protocolo Modalidad 100% Online                                                                                                |
|                                                                        | Reglamento Académico Modalidad Online                                                                                          |
| <b>Desarrollo Estudiantil</b>                                          | Instructivo para la conformación y funcionamiento de los consejos de titulados Duoc UC                                         |
|                                                                        | Política Institucional de Alumnos Titulados del Instituto Profesional Duoc UC                                                  |
|                                                                        | Política institucional de inclusión para estudiantes con Discapacidad del Instituto Profesional Duoc UC                        |
|                                                                        | Reglamento Ayudantías de Servicios                                                                                             |
|                                                                        | Orientaciones Generales para el Reconocimiento de Organizaciones Estudiantiles del Instituto Profesional Duoc UC               |
|                                                                        | Reglamento Programa de Emergencia 2023                                                                                         |
|                                                                        | Reglamento Programa de Materiales 2023                                                                                         |
|                                                                        | Reglamento Programa de Transporte 2023                                                                                         |
| <b>Política Integral de Convivencia, Inclusión y Equidad de Género</b> | Política Integral de Convivencia, Inclusión y Equidad de Género                                                                |
|                                                                        | Reglamento sobre Acoso Sexual, Violencia y Discriminación de Género                                                            |
|                                                                        | Protocolos de actuación frente a hechos de violencia sexual, violencia o Discriminación de Género                              |
|                                                                        | Política de Equidad de Género                                                                                                  |
|                                                                        | Política de Prevención y Apoyo a Víctimas de Violencia Sexual                                                                  |
|                                                                        | Resolución 1 del 2022_incorpora variable de genero en titulos tecnicos de nivel superior profesionales y certificados emitidos |
|                                                                        | Resolución de rectoría N°22 de 2022 instructivo uso de nombre uso de nombre social                                             |
| <b>Políticas Institucionales</b>                                       | Política de Conflicto de Interés                                                                                               |
|                                                                        | Código de Ética y Conducta                                                                                                     |
| <b>Dirección de Investigación Aplicada</b>                             | Política Institucional de Investigación Aplicada e Innovación                                                                  |
|                                                                        | Aprueba Instructivo de investigación Aplicada e Innovación                                                                     |
| <b>Dirección de Contraloría</b>                                        | Política de la Dirección de Contraloría                                                                                        |
| <b>Vicerrectoría Económica y de Gestión</b>                            | Instructivo de Donaciones                                                                                                      |

|                                  |                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Dirección de Cumplimiento</b> | Manual de sistema de Ética e integridad |
|                                  | Política de Conflicto de Interés        |

- Institución B:

Tabla 8: Recopilación documental Institución B

Fuente: Confección propia según información disponible en Transparencia de la página institucional

| <b>Dirección o Vicerrectoria</b> | <b>Políticas, reglamentos u otros</b>   |
|----------------------------------|-----------------------------------------|
| Información General              | Proyecto educativo                      |
|                                  | Modelo Educativo                        |
|                                  | Plan Estratégico 2021-2025              |
| Políticas institucionales        | Política de aseguramiento de la calidad |
|                                  | Política de Personas                    |
|                                  | Política de conflicto de interés        |
|                                  | Política de Inclusión                   |
|                                  | Política de sustentabilidad             |
| Cifras                           | Matricula                               |
|                                  | Titulación                              |
|                                  | Personal Académico                      |
|                                  | Oferta académica                        |
|                                  | Estados Financieros auditados           |

- Institución C:

Tabla 9: Recopilación documental Institución C

| <b>Dirección o Vicerrectoria</b> | <b>Políticas, reglamentos u otros</b>          |
|----------------------------------|------------------------------------------------|
| Información General              | Modelo Educativo                               |
|                                  | Própositos                                     |
|                                  | Valores Institucionales                        |
|                                  | Historia Institucional                         |
|                                  | Misión y Visión                                |
|                                  | Plan Estratégico                               |
| Estructura Organizacional        | Escuelas                                       |
|                                  | Organismos internos                            |
|                                  | Organigrama Institucional                      |
| Marco Normativo                  | Reglamento Académico                           |
|                                  | Reglamento interno, orden, higiene y seguridad |
|                                  | Reglamento General                             |

|                                             |                                                           |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                                             | Reglamento de Admisión                                    |
| <b>Decretos Aseguramiento de la calidad</b> | Aprobación SIAC                                           |
|                                             | Decreto Dirección Nacional de Aseguramiento de la calidad |
|                                             | Decreto Política de Aseguramiento de Calidad              |
| <b>Acreditación y auditorías externas</b>   | Informe de autoevaluación- resumen ejecutivo              |
|                                             | Resolución acreditación institucional                     |
|                                             | Resolución acreditación institucional- CNA                |

Fuente: Confección propia según información disponible en Transparencia de la página institucional.

### 3.6. Tipo de Análisis

Para el estudio cualitativo de la muestra se utilizará el Análisis de Discurso, a través de las respuestas entregadas por el representante de cada institución, las cuales buscan representar la realidad que se vive en ella. A través de este análisis se pretende identificar los procesos de aseguramiento de la calidad interno y si estos procesos se utilizan como insumos para el mejoramiento continuo de la gestión interna de la institución. Por su parte, el análisis documental permitirá ir orientando el levantamiento de las preguntas semiestructuradas, junto con evidenciar lo señalado por el entrevistado, pudiendo clasificar así, si los procesos son experiencias no estructuradas o obedecen a procesos sistemáticos y regulados al interior de cada institución.

A continuación se presenta un resumen de las características del Marco metodológico que tendrá la investigación:

Tabla 10: Resumen Marco Metodológico de la investigación

| <b>Resumen Marco Metodológico</b> |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Enfoque</b>                    | La investigación posee un enfoque <b>cualitativo</b> , comprendiendo el fenómeno a través de los ojos de los participantes y en su ambiente natural. Es a través de sus percepciones, ideas y nociones se construye e interpreta el fenómeno |
| <b>Profundidad</b>                | La investigación posee una profundidad <b>exploratoria</b> .                                                                                                                                                                                 |
| <b>Finalidad</b>                  | La investigación posee una <b>finalidad básica</b> , académica.                                                                                                                                                                              |
| <b>Paradigma Investigativo</b>    | <b>Interpretativo</b> , pues se interpretará la realidad a través de la información entregada por los entrevistados y la recopilación documental.                                                                                            |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Alcance Temporal</b>    | <b>Transversal</b> , pues solo se levantará información en un solo momento. Primer semestre 2023.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Grado de Control</b>    | <b>No experimental.</b> Es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en un ambiente natural para después analizarlos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Diseño Muestral</b>     | <b>Dirigida, no probabilístico.</b><br>Tipo de muestra:<br>1. Muestra Caso tipo<br>2. Muestra homogénea, establecido a través de criterios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Instrumento</b>         | Recolección de información a través de:<br>1. <b>Entrevista semiestructura.</b><br>2. <b>Recopilación documental</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Criterio de Calidad</b> | <b>Credibilidad:</b> Fuentes directas de las mismas instituciones: Entrevista semiestructurada a colaborador y recopilación documental desde página institucional.<br><b>Transferibilidad:</b> Grado en que pueden transferir a otros contextos y entornos. Esta investigación puede ser replicadas a todas las instituciones de educación superior del país.<br><b>Confirmabilidad:</b> Los resultados pueden ser confirmados por otros autores.<br><b>Reflexibilidad:</b> Autorreflexión crítica del del investigador. Desde esta perspectiva el investigador a tenido la precaución de que todos los instrumentos fueran validador por terceros, para disminuir el sesgo de pertenecer a una de las tres instituciones de la muestra. |
| <b>Plan de Análisis</b>    | <b>Análisis de contenido.</b><br>Propuesta:<br>Codificación abierta (categorías)<br>Codificación axial (agrupar, relacionar y analizar categorías)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## IV- ANÁLISIS DE DATOS

En este capítulo se analizarán los datos obtenidos de las tres entrevistas semiestructuradas, analizando su vinculación con cada uno de los tres criterios que componen la Dimensión Aseguramiento Interno de la Calidad y la recopilación documental publicada en cada página de las instituciones (Transparencia).

Por lo anterior, para cada institución se analizarán los datos obtenidos según la siguiente estructura:

1. Criterio 1 Gestión y resultados del aseguramiento interno de la calidad: Preguntas 1 y 2.
2. Criterio 2 Aseguramiento de la calidad en programas formativos: Preguntas 3 y 4.
3. Criterio 3 Integridad Institucional: Preguntas 5 y 6.
4. Buenas Prácticas en Aseguramiento interno de calidad: Pregunta 7.

Por último, se realizará un análisis transversal comparando las 3 instituciones de la muestra según cada uno de los criterios, la información aportada por los entrevistados y la recopilación documental

### 4.1. Institución A

La Institución A es la que cuenta con una mayor base documental publicada en su página institucional, donde se puede encontrar información amplia de su gestión, desde lo académico hasta lo estudiantil, administrativo y económico. Tiene publicado además la información base de la institución: Proyecto Educativo, Modelo Educativo y Plan de Desarrollo Institucional.

Además, cuenta con una Política de Calidad desde el año 2016, la cual ya ha sido actualizada en dos oportunidades (2021 y 2022), en función de los cambios legales y políticas vigentes.

La Institución ya ha realizado tres procesos de acreditación y participó del piloto nacional, cuenta con un amplia cantidad de sedes a lo largo del país, con 9 escuelas y 70 carreras (técnicas y profesionales).

#### 4.1.1. Criterio 1 Gestión y resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                                                      | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1- GESTIÓN Y RESULTADOS DEL ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD:</b><br/>La institución cuenta con un sistema que define y aplica mecanismos de aseguramiento interno de la calidad, que orienta de manera integral su quehacer para la consecución de su misión y propósitos, con foco en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las y los estudiantes. Además, identifica a los responsables de su ejecución, y compromete los recursos requeridos. Dispone de información válida y confiable para el análisis crítico de sus procesos, la toma de decisiones basada en evidencias y el avance hacia el logro de sus propósitos.</p> | <p>1- ¿Considera que la institución cuenta con una política o sistema de aseguramiento interno de la calidad aplicado sistemáticamente, en los procesos claves de las áreas, sedes, niveles formativos, jornadas y modalidades? Si su respuesta anterior es sí: ¿Cuáles?</p> | <p>Si, nosotros contamos con un modelo. Ahí quiero ahondar un poco, como bien se sabe la ley en el año 2018 sufre modificaciones, se deja de acreditar carreras (en el mundo TP sobre todo) y pasan a ser procesos de acreditación voluntarios, donde las agencias desaparecen. En este contexto, esta institución comienza un proceso de reestablecer y deja de trabajar con agencias, no las contrata, ni para hacer el proceso de certificación. Decidiendo formar un modelo de agencia interna donde la misma institución elabora criterios internos para poder evaluar estas carreras, diseña el proceso y contrata a pares evaluadores según estás pautas, eso fue un proceso muy difícil pues caías en el rol de juez y parte, tenias que hacer todo este proceso de evaluar, pero también eras parte de la institución, pero finalmente nos quedamos con este modelo. A nivel de sistema, muchas instituciones siguieron con las certificaciones, pero de apoco han ido migrando a nuestro modelo, contratar pares evaluadores. Para mi, esto le da importancia al procesos, pues debes diseñar tus propios criterios y estándares, esto te permite enfocarte en ciertos puntos que se deben trabajar y le da más relevancia al proceso, pues la institución se hace cargo de su propia evaluación interna. Nosotros tenemos en nuestra política la defición del modelo, los mecánimos y dispositivos que aseguran la calidad, como: Seguimiento de planes de mejora, verificaciones académicas, las evaluaciones de carrera, tenemos parte del modelo, el seguimiento del plan estrategico y como nosotros aportamos a la creación y actualización de planes de estudio, y lo último el seguimiento de áreas: vinculación del medio e Innovación.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>2- Con respecto a la pregunta anterior: ¿Esta política o mecanismo es evaluado periódicamente a través de sistemas de información actualizados, cuyo resultado son utilizados para el análisis y la mejora continua de los</p>                                            | <p>Primero, todo el levantamiento interno, la actualización constante de los planes de estudios, los indicadores que nos entrega gobierno de datos, donde estan los resultados en cifras de todas las áreas de la institución y con una actualización permanente, esto nos permite levantar alertas y trabajar en el mejoramiento continuo. Toda esta información nos permite una evaluación permanente de la gestión interna.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|  |                                                                                                                                                  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | procesos institucionales de aseguramiento interno de la calidad? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar algunos sistemas de información? |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

El entrevistado manifiesta que la Institución “A” funciona con un modelo de agencia interna, en la cual se define los criterios, estándares y procesos que evaluarán la gestión de la institución. Menciona que la Política hace referencia al seguimiento de planes de mejora, verificaciones académicas, las evaluaciones de carrera, , el seguimiento del plan estratégico, la creación y actualización de planes de estudio y el seguimiento de áreas de vinculación con el medio e innovación.

Con respecto a la pregunta 2, señala que la Política de Calidad es evaluada constantemente a través de la actualización de los planes de estudio y la información entregada a través de la dirección de Gobierno de datos, quien entrega las cifras de desempeño de forma centralizada de cada unidad y proceso.

Como se mencionó anteriormente, la institución cuenta con una política que ha sido actualizada en dos oportunidades desde su creación en el año 2016, en su última actualización se especifica las condiciones que facilitan el aseguramiento de la calidad y los 5 ejes con su respectiva línea de acción para el aseguramiento de la calidad que coincide con lo expuesto por el entrevistado. Estos ejes son:

- 1- Evaluaciones y verificaciones (evaluación de carreras y evaluaciones académicas transversales).
- 2- Datos e indicadores institucionales (Gobierno de datos).
- 3- Mejoramiento continuo.

- 4- Planificación estratégica (monitoriar la implementación del plan estratégico).
- 5- Certificaciones, acreditaciones y regulación.

Además, dicha política establece que el mismo documento será revisado en un periodo máximo de cinco años, con el fin de ir adaptándolo a las nuevas normativas establecidas, estableciendo un flujo de actualización constituido por las siguientes etapas: Análisis de entorno y revisión de antecedentes; análisis institucional; trabajo participativo; propuesta de actualización de la política; calibración y validación con directivos y jefaturas y publicación/comunicación.

En conclusión, con respecto a la pregunta 1 y 2 se evidencia a través del entrevistado y la recopilación documental, que la institución “A” cuenta con una Política de Aseguramiento Interno de la Calidad, que se evalúa y actualiza de forma periódica, sustentada en la evaluación y análisis de los resultados obtenidos, que permiten su mejora permanente.

#### 4.1.2. Criterio 2 Aseguramiento de la calidad en programas formativos

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                                      | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>2- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN PROGRAMAS FORMATIVOS:</b> La institución aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, para la mejora continua de sus procesos de formación en todos los programas y certificaciones que ofrece. Cuenta con una instancia responsable de la coordinación del aseguramiento de la calidad de carreras y programas. Esta instancia cuenta con los aportes de la gestión documental y de la información actualizada y accesible para apoyar dichos procesos.</p> | <p>3- ¿La institución aplica normativas y/o procedimientos de evaluación de sus carreras y programas, de acuerdo con criterios y estándares establecidos? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar algunas de estas normativas y/o procedimientos?</p> | <p>Si, nosotros el año 2018 cuando iniciamos este modelo de agencia interna hicimos ciertos modificaciones, y para poder evaluar se armaron pautas y criterios de evaluación de carreras que se enfocan en diseño curricular, estructura curricular, evaluaciones, docentes y estructura administrativa. Por lo tanto, bajo estos criterios se levanta y se pide información, así cada carrera realiza su proceso de autoevaluación identificando sus debilidades y fortalezas a través de los criterios establecidos y posteriormente los pares evaluadores aplicando estos mismos criterios realizan el proceso de evaluación de la carrera. Al final se entrega un informe final, donde decantan en un plan de mejora.</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>4- ¿La instancia anterior, cuenta con aporte documental e información actualizada y accesible para dicho proceso? Si su respuesta anterior es sí: ¿Nombre algún aporte documental o información actualizada utilizada?</p> | <p>Si, como te mencione la evaluación de cada carrera que se desarrolla a través de la autoevaluación y evaluación de pares, nos permite tener una información actualizada y un plan de mejora que se debe implementar antes del nuevo proceso de evaluación interna de cada carrera o programa.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Con respecto a la pregunta 3 y 4, el entrevistado explica cómo se realiza el proceso de aseguramiento de calidad de los programas formativos, señalando que la institución a través de su agencia interna creó pautas de evaluación y criterios que deben ser aplicados por cada carrera al realizar su autoevaluación y posteriormente aplicados por los pares evaluadores, esto permite construir un informe con fortalezas, debilidades y un plan de mejora que se debe desarrollar.

En la recopilación documental la Política para la Calidad establece un Modelo de efectividad Institucional, donde se señala los dispositivos de verificación de la calidad incluido el seguimiento de los planes de mejora institucional y de carrera. Este último plan de mejora se obtiene a través del proceso de autoevaluación y evaluación de pares que señala el entrevistado. Según la Política de Calidad, este seguimiento de planes de mejora se evidencia a través de registros y levantamientos de información cuantitativos y cualitativos según objetivos y estamentos, que son entregados por la unidad de Gobierno de datos.

Por lo anterior, la institución cuenta con un proceso establecido de aseguramiento de la calidad de programas formativos, a través de su agencia interna, lo que permite levantar información cuantitativa y cualitativa a través de Gobierno de datos y desarrollar seguimiento a sus planes de mejora.

### 4.1.3. Criterio 3 Integridad Institucional

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                              | PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                                     | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>3- INTEGRIDAD INSTITUCIONAL:</b><br/>La institución cuenta con normativas y mecanismos internos de control y monitoreo de su quehacer, orientados al cumplimiento de sus compromisos y obligaciones con los distintos integrantes de la comunidad educativa.</p> | <p>5- ¿La institución ha elaborado un marco normativo aplicado sistemáticamente, que definen los derechos y deberes de los distintos integrantes de la comunidad educativa? Si su respuesta anterior es sí: ¿Nombre algunos de estos marcos normativos?</p> | <p>En esta pregunta entran en juego varios factores, no solamente aseguramiento de la calidad, sino también auditorías que son de contraloría, compliance que ahora tenemos una dirección como institución, son insumos para el criterio de integridad. En grandes rasgos tenemos todo lo que hace contraloría, lo que hace compliance, todo lo que hace aseguramiento de la calidad y también algunas auditorías que hace el área administrativa. Todo este pool de mecánimos aportan a la integridad institucional.</p>                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>6- Con respecto a la pregunta anterior: ¿Considera que la institución audita y evalúa estas normativas, realizando ajuste para su mejor funcionamiento? ¿Fundamente su respuesta?</p>                                                                    | <p>Nosotros como a nivel central, por no ser dueño, no le damos parámetros de tiempo. Más bien les consultamos como se van desarrollando y respondiendo estos criterios. Nosotros pedimos insumo de información, por ejemplo: cuántas auditorías realizan, cuáles son los resultados, cómo estos contribuyen al proceso. Pero, la verdad no tenemos la potestad para definir sus procesos, cada área lo realiza y cada área da cuenta a ese criterio, es super amplio, porque generalmente se parte de, si hay políticas, si esto se ejecutan y si hay resultados. Entonces esa etapas son super institucionales sobre todo lo que es compliance y dirección de contraloría, que se escapa a la gestión de nosotros.</p> |

Con respecto al criterio de Integridad institucional, el entrevistado manifiesta que este criterio es mucho más amplio y no abarca solo la Dirección de Calidad, sino también otras direcciones que velan por la gestión interna de la institución, como son: Dirección de Contraloría, Vicerrectoría Administrativa y Compliance (Dirección de Cumplimiento), esta última, además es la encargada de velar por el cumplimiento de todas las normativas vigentes dentro de la institución a través de auditorías internas y seguimiento de los planes establecidos institucionalmente.

En este contexto la Dirección de Calidad, solo tiene un rol de recopilación de información, pues las otras direcciones mencionadas funcionan según sus propias políticas, resoluciones y procesos, velando por la autorregulación de estos.

Desde el punto de vista de la recopilación documental, se evidencia que cada una de estas direcciones cuenta con sus propias políticas e instructivos, que en general establecen cuáles son sus objetivos, cómo deben realizar sus procesos y como deben evidenciar los resultados. Como contraparte la Dirección de Cumplimiento debe velar por la buena gestión de cada una de las Direcciones que compone la Institución, según los criterios de cumplimiento establecidos por el Plan de Desarrollo Institucional.

#### 4.1.4. Buenas Prácticas en Aseguramiento Interno de Calidad

| PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                                                                                  | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>7- Si se considera que una Buena Práctica se caracteriza por ser Innovadora, efectiva, sostenible y replicable. ¿Considera que la institución posee Buenas Prácticas en Aseguramiento interno de la Calidad? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar alguna (s) de estas Buenas Prácticas?</p> | <p>Yo creo que sí. Acá hay procesos que uno podría desarrollar mucho más en algunas instituciones, pero por ser más chicas les cuesta porque también tienen que tener recursos, esa es una ventaja que tiene nuestra institucional, porque tiene los recursos para desarrollar estos procesos. Por ejemplo, lo que debería estar por igual en todas las instituciones debe ser el seguimiento de los planes de mejora, hoy en día la ley es lo que más resalta, es el insumo de entrada y salida que queda por una "x" cantidad de tiempo, en los cuáles les decimos a las carreras: ¿Ustedes tienen estas debilidades, cómo se van a hacer cargo?. Y cómo nos vamos a hacer cargo, es tener un sistema que permita hacer seguimiento a las acciones que van a tomar, los recursos financieros para subsanar estas debilidades y también quien va a ser responsable de este seguimiento. Esto es muy importante, porque estamos hablando de la Calidad de los programas que se están impartiendo.</p> |

El entrevistado destaca como buena práctica de calidad interna y que puede ser replicable por otras instituciones, el seguimiento de los planes de mejora. Este proceso es destacado, pues es necesario para velar por la calidad de los planes formativos que imparte la institución y que deben ser el foco del mejoramiento permanente.

Así, el proceso que realiza la agencia interna de la institución, a través del establecimiento de pautas y criterios de calidad que deben poseer todas las carreras, su autoevaluación y

evaluación de pares, permite diseñar planes de mejora que se deben desarrollar en determinado tiempo y que serán evaluados nuevamente a través de los datos entregados por la Dirección de Gobierno de Datos y Dirección de Cumplimiento (compliance).

## 4.2. Institución B

La institución B cuenta con más de 60 años de trayectoria, dos procesos de acreditación institucional, con una oferta de 70 carreras técnicas (presenciales y online) y dos sede en la región metropolitana.

En Transparencia de su página institucional podemos encontrar datos como: matrícula, titulación, personal académico, retención, oferta académica y estados financieros entre otros.

Su proyecto educativo, modelo educativo y plan estratégico, junto con su política de calidad se encuentran publicados con acceso directo en la página.

### 4.2.1. Criterio 1 Gestión y resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1- GESTIÓN Y RESULTADOS DEL ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD:</b><br>La institución cuenta con un sistema que define y aplica mecanismos de aseguramiento interno de la calidad, que orienta de manera integral su quehacer para la consecución de su misión y propósitos, con foco en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las y los estudiantes. Además, identifica a los responsables de su ejecución, y compromete los recursos requeridos. Dispone de información válida y confiable para el análisis crítico de sus procesos, la toma de decisiones basada en evidencias y el avance hacia el logro de sus propósitos. | 1- ¿Considera que la institución cuenta con una política o sistema de aseguramiento interno de la calidad aplicado sistemáticamente, en los procesos claves de las áreas, sedes, niveles formativos, jornadas y modalidades? Si su respuesta anterior es sí: ¿Cuáles?                                                                                                       | Sí, existe una política de aseguramiento de la Institución de carácter amplio. Enfocado, centralmente, en la evaluación de carreras de pregrado, la autoevaluación institucional (con todos los componentes,áres y dimensiones que esto supone), el control del plan de desarrollo estratégico institucional y el monitoreo de indicadores de gestión. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2- Con respecto a la pregunta anterior: ¿Esta política o mecanismo es evaluado periódicamente a través de sistemas de información actualizados, cuyo resultado son utilizados para el análisis y la mejora continua de los procesos institucionales de aseguramiento interno de la calidad? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar algunos sistemas de información? | En general, las políticas institucionales son evaluadas y actualizadas si así lo requieren, en plazos de máximo 3 años. Para ello se considera la retroalimentación de los diferentes actores clave y las tendencias, proyecciones institucionales y requerimientos del medio y agencias externas.                                                     |

En este criterio el entrevistado señala que la Institución “B” cuenta con una Política de Calidad de tipo amplio, orientado principalmente a la evaluación de carreras de pregrado, autoevaluación institucional, el control del plan estratégico y el monitoreo de los indicadores de gestión. Información que se ve reflejada directamente en la política de calidad, que define 4 elementos claves del modelo:

- 1- Información
- 2- Autorregulación
- 3- Control de gestión
- 4- Participación y acompañamiento

El entrevistado manifiesta que cada 3 años estas políticas son actualizadas, aunque en la recopilación documental no se observa la temporalidad para su actualización, pero sí, que esta ha sido actualizada en el año 2016 y 2019.

De forma general, la Política de Calidad de la Institución B, explica cuáles son los elementos claves que determinarán su implementación y los actores claves que velarán por su ejecución: Dirección de análisis institucional y control de gestión; Unidad de aseguramiento de la calidad; Grupo de autoevaluación colaboradores multiáreas y Soporte informático. Pero, a pesar de lo anterior, ni el entrevistado, ni la recopilación documental evidencian el cómo se implementa esta política, centrándose principalmente en explicar el qué se realizará y quiénes son las unidades encargadas de su implementación. Tampoco se señala cómo se realizará lo señalado en el criterio: la recopilación de información actualizada, cuyos resultados serán utilizados para el análisis y la mejora continua de los procesos institucionales.

#### 4.2.2. Criterio 2 Aseguramiento de la Calidad en programas formativos

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                               | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN PROGRAMAS FORMATIVOS:</b> La institución aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, para la mejora continua de sus procesos de formación en todos los programas y certificaciones que ofrece. Cuenta con una instancia responsable de la coordinación del aseguramiento de la calidad de carreras y programas. Esta instancia cuenta con los aportes de la gestión documental y de la información actualizada y accesible para apoyar dichos procesos. | 3- ¿La institución aplica normativas y/o procedimientos de evaluación de sus carreras y programas, de acuerdo con criterios y estándares establecidos? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar algunas de estas normativas y/o procedimientos? | Sí, se aplican procedimientos y existen mecanismos que salvaguardan el modelo educativo centrándose en la oferta formativa. Más la evaluación de procesos académicos de acuerdo a lo establecido en los manuales de procedimiento para estas instancias. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4- ¿La instancia anterior, cuenta con aporte documental e información actualizada y accesible para dicho proceso? Si su respuesta anterior es sí: ¿Nombre algún aporte documental o información actualizada utilizada?                                | Sí, se utiliza siempre indicadores académicos dinámicos de progresión y resultados de aprendizaje y la información proporcionada por diferentes actores y de data proveniente de SIES, entre otras.                                                      |

El entrevistado indica que la Institución B aplica procedimientos y mecanismos de evaluación de programas formativos, utilizando indicadores proporcionado por variados actores y datos proveniente del SIES. El entrevistado no profundiza en caracterizar estos procesos, ni tampoco de dónde específicamente se obtiene la información necesaria para realizarlo.

En la recopilación documental la Política de Calidad no hace referencia a cómo se asegura la calidad interna de los programas formativos, solo se evidencia en el modelo educativo el monitoreo y evaluación de la implementación de este, caracterizado por las siguientes etapas:

- 1- Adquisición de competencias
- 2- Calidad del proceso enseñanza- aprendizaje
- 3- Pertinencia en función del entorno
- 4- Permanencia, egreso y titulación de estudiantes
- 5- Seguimiento a los titulados
- 6- Integración, formación, vinculación e innovación

El modelo educativo explica en cada una de estas etapas de donde se obtiene la información, pero no queda claro cómo se consolida para la toma de decisiones y no hace referencia al seguimiento de los planes de mejora que pueden surgir en este levantamiento.

#### 4.2.3. Criterio 3 Integridad Institucional

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                   | PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                              | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3- INTEGRIDAD INSTITUCIONAL:</b> La institución cuenta con normativas y mecanismos internos de control y monitoreo de su quehacer, orientados al cumplimiento de sus compromisos y obligaciones con los distintos integrantes de la comunidad educativa. | 5- ¿La institución ha elaborado un marco normativo aplicado sistemáticamente, que definen los derechos y deberes de los distintos integrantes de la comunidad educativa? Si su respuesta anterior es sí: ¿Nombre algunos de estos marcos normativos? | Sí, la Institución dentro de la lógica del Compliance ha establecido diferentes políticas y normativas a este respecto. Por otra parte, se está trabajando con fondos externo cuestiones asociadas al AVD (Acoso, violencia y discriminación) dando cumplimiento a la ley 21.369. Además de contar con un reglamento de convivencia y para académicos y otros estamentos. |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 6- Con respecto a la pregunta anterior: ¿Considera que la institución audita y evalúa estas normativas, realizando ajuste para su mejor funcionamiento? ¿Fundamente su respuesta?                                                                    | Tal como se ha señalado en la respuesta a la pregunta 2, la institución de manera regular revisa, consulta, evalúa y actualiza sus políticas, reglamentos y protocolos entre otros.                                                                                                                                                                                       |

Con respecto a este criterio el entrevistado señala que siendo coherente a la lógica de compliance se han establecido diferentes políticas que se ratifican en el levantamiento documental que evidencia la existencia de: La Política de Aseguramiento de Calidad; Política de Conflicto de Interes; Política de Personas, Política de comunicaciones y Política de Sustentabilidad.

Así también, el entrevistado señala que se está trabajando en una política de acoso, violencia y discriminación que aún no se concreta ni publica.

Con respecto a este criterio, lo señalado por el entrevistado y la recopilación documental, la Institución B cuenta con algunas políticas para evidenciar cómo se trabaja en su Integridad Institucional, mientras que otras políticas se encuentran en desarrollo.

Pese a lo anterior, no existe evidencias de cómo realiza un seguimiento en la aplicación de la política o el cumplimiento de la normativa y en base a lo anterior, cómo se desarrolla un plan de mejora y el seguimiento de este.

#### 4.2.4. Buenas Prácticas en Aseguramiento Interno de Calidad

| PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                                                                                  | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>7- Si se considera que una Buena Práctica se caracteriza por ser Innovadora, efectiva, sostenible y replicable. ¿Considera que la institución posee Buenas Prácticas en Aseguramiento interno de la Calidad? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar alguna (s) de éstas Buenas Prácticas?</p> | <p>Sí, un ejemplo es la existencia de mecanismos para el monitoreo y la evaluación permanente del modelo educativo. Entre otros, se destacan: (1) el monitoreo del logro de las competencias en el itinerario formativo del estudiante, a partir de hitos especificados en el currículum, donde los estudiantes son evaluados centralizadamente. Esta información permite ajustes instruccionales en espacios definidos, así como ajustes curriculares para las siguientes cohortes. (2) el monitoreo del proceso de aprendizaje-enseñanza. En este plano se integra información proveniente del seguimiento de las planificaciones, de la observación en aula y de la consulta a los estudiantes por su propia experiencia de aprendizaje. (3) la evaluación curricular, en donde la verificación de la articulación vertical y horizontal y el análisis de coherencia entre las competencias de egreso, el plan de estudios y los programas, es fundamental. Para esta verificación se revisan, según la necesidad de cada carrera, las competencias, aprendizajes esperados y criterios de evaluación con relación a los referentes del campo ocupacional y los resultados de las prácticas laborales. Corresponde también verificar la consistencia a nivel instruccional en las planificaciones.</p> |

El entrevistado describe las siguientes buenas prácticas de la Institución B:

- 1- Evaluación centralizada a todos los estudiantes: También establecido en su modelo educativo y que busca la coherencia entre lo señalado en los planes de estudios y lo aprendido por los alumnos. Esto permite, ir ajustando los instrumentos instruccionales y curriculares para generaciones futuras y al mismo tiempo certificar el aprendizaje de los estudiantes.
- 2- Monitoreo del proceso de enseñanza aprendizaje: Esta Buena Práctica también se encuentra estipulada en el modelo educativo y desde la gestión docente a través del Centro de Apoyo Pedagógico e Innovación. Este monitoreo se realiza a través de 3

instrumentos: seguimiento de las planificaciones, la observación de aula a través del asesor de desarrollo docente y la evaluación que realizan los propios estudiantes de su proceso de aprendizaje.

- 3- Evaluación Curricular: Es la coherencia entre el perfil de egreso, el plan de estudio y el programa. Verificando las competencias que debe tener el estudiante al momento del egreso, los aprendizajes esperados y los criterios de evaluación que estructurarán los instrumentos de cada asignatura y plan de estudio.

Cabe destacar que la recopilación documentan explican estas buenas prácticas señaladas por el entrevistado, pero no profundiza como se gestiona su implementación y evaluación de dichos procesos, por lo mismo, no se logra identificar como se estructuran sus planes de mejora y respectivo seguimiento.

#### 4.3. Institución C

La Institución C cuenta con más de 50 años de trayectoria en la educación superior técnico-profesional, con 25 sedes a lo largo del país impartiendo más de 90 carreras técnicas y profesionales repartidas en 8 escuelas. Ha participado del proceso de acreditación institucional en cuatro oportunidades.

#### 4.3.1. Criterio 1 Gestión y resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1- GESTIÓN Y RESULTADOS DEL ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD:</b><br>La institución cuenta con un sistema que define y aplica mecanismos de aseguramiento interno de la calidad, que orienta de manera integral su quehacer para la consecución de su misión y propósitos, con foco en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las y los estudiantes. Además, identifica a los responsables de su ejecución, y compromete los recursos requeridos. Dispone de información válida y confiable para el análisis crítico de sus procesos, la toma de decisiones basada en evidencias y el avance hacia el logro de sus propósitos. | 1- ¿Considera que la institución cuenta con una política o sistema de aseguramiento interno de la calidad aplicado sistemáticamente, en los procesos claves de las áreas, sedes, niveles formativos, jornadas y modalidades? Si su respuesta anterior es sí: ¿Cuáles?                                                                                                       | Si, la institución cuenta con lo que llamamos Sistema Interno de aseguramiento de la Calidad la coherencia con la misión y propósitos institucionales, donde se establece como de forma interna se vela por la calidad de todos los procesos institucionales de forma sistemática y el coherencia con las dimensiones del proceso de acreditación institucional. Un ejemplo de esto es el proceso de alineación de cada una de las carreras y programas con nuestro modelo educativo a nivel de diseño, implementación y evaluación. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2- Con respecto a la pregunta anterior: ¿Esta política o mecanismo es evaluado periódicamente a través de sistemas de información actualizados, cuyo resultado son utilizados para el análisis y la mejora continua de los procesos institucionales de aseguramiento interno de la calidad? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar algunos sistemas de información? | Sí, por ejemplo el proceso señalado en la pregunta anterior, es evaluado periódicamente a través de una matriz de alineación entre los programas de estudios y el Proyecto educativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

En el criterio 1 el entrevistado indica que la Institución C cuenta con una Política de Aseguramiento Interno de la Calidad, en el cual según la revisión documental se establece su propósito, objetivo y su modelo interno compuesto por los siguientes componentes: Pilares y Mecanismos Internos y Externos de aseguramiento de la Calidad; Mapa de Procesos ; Matrices de Calidad de las funciones misionales y Ciclo de Calidad de las funciones.

Junto con lo anterior, se establece la Gestión del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad estructurado por gobierno y orgánica y descripción de roles.

También a través de la recopilación documental se establece que esta política es actualizada periódicamente a través de información actualizada y revisiones constantes. La última política de la institución aprobada durante el año 2020, posee 27 versiones antes de su

aprobación y promulgación. Por último, se debe señalar que no se evidencia en la recopilación documental la existencia de políticas anteriores.

Cabe destacar, que el ejemplo al cual alude el entrevistado, es decir, el proceso de alineación de cada una de las carreras y programas con nuestro modelo educativo a nivel de diseño, implementación y evaluación, se encuentra señalado en la Política Institucional de Aseguramiento Interno de la Calidad pero, aunque se establece el responsable de la implementación y su seguimiento, no se define cómo se establece o se implementan los planes de mejora posterior a su evaluación.

#### 4.3.2. Criterio 2 Aseguramiento de la Calidad en programas formativos

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                               | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN PROGRAMAS FORMATIVOS:</b> La institución aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, para la mejora continua de sus procesos de formación en todos los programas y certificaciones que ofrece. Cuenta con una instancia responsable de la coordinación del aseguramiento de la calidad de carreras y programas. Esta instancia cuenta con los aportes de la gestión documental y de la información actualizada y accesible para apoyar dichos procesos. | 3- ¿La institución aplica normativas y/o procedimientos de evaluación de sus carreras y programas, de acuerdo con criterios y estándares establecidos? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar algunas de estas normativas y/o procedimientos? | Si, nuestro Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad establece que la evaluación de sus carreras o programas se realiza a través de auditoría académica y autoevaluación de carrera, cuyo responsable de la implementación son los jefes de carrera y responsable del seguimiento son las direcciones de las escuelas. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4- ¿La instancia anterior, cuenta con aporte documental e información actualizada y accesible para dicho proceso? Si su respuesta anterior es sí: ¿Nombre algún aporte documental o información actualizada utilizada?                                | Para la evaluación de las respectivas carreras y escuelas se utiliza la siguiente información: Tasa de Empleabilidad al 1er año; % de satisfacción de los titulados respecto de la formación recibida y % de satisfacción de empleadores respecto de los titulados.                                                          |

Para el criterio 2 el entrevistado señala que efectivamente la Institución C cuenta con procedimientos de evaluación de sus carreras, entre ellas, auditorías académicas y evaluación de carrera, señalando también la información que es utilizada para esta evaluación.

En la revisión documental estos procedimientos están establecidos en su Política de Aseguramiento de la Calidad y, a pesar de que se cuenta con información para realizar la

evaluación del programa, no queda claro ni se evidencia cómo se estructura e implementan los planes de mejora una vez realizada dicha evaluación, ni cómo se va actualizando la información o datos utilizadas, como tampoco se alude el origen de dicha información.

Lo anterior, nos permite concluir que, tanto lo indicado por el entrevistado como la recopilación documental evidencian acciones para evaluar los procesos internos de la institución, pero no se identifican procesos de mejora continua, como tampoco el seguimiento de la implementación de estos planes.

#### 4.3.3. Criterio 3 Integridad Institucional

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                   | PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                              | RESPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3- INTEGRIDAD INSTITUCIONAL:</b> La institución cuenta con normativas y mecanismos internos de control y monitoreo de su quehacer, orientados al cumplimiento de sus compromisos y obligaciones con los distintos integrantes de la comunidad educativa. | 5- ¿La institución ha elaborado un marco normativo aplicado sistemáticamente, que definen los derechos y deberes de los distintos integrantes de la comunidad educativa? Si su respuesta anterior es sí: ¿Nombre algunos de estos marcos normativos? | Sí, la institución a elaborado un marco normativo bastante amplio que define los derechos y deberes de todos los integrantes de la comunidad, entre ellos encontramos por ejemplo la Política de Sostenibilidad, la política de seguridad informática, política de continuidad de estudios, políticas de apoyo para estudiantes con discapacidad, Política de vinculación con el medio o el Protocolo Investigación y Sanción Acoso Sexual, entre otros. |
|                                                                                                                                                                                                                                                             | 6- Con respecto a la pregunta anterior: ¿Considera que la institución audita y evalúa estas normativas, realizando ajuste para su mejor funcionamiento? ¿Fundamente su respuesta?                                                                    | Si, la institución evalúa periódicamente estas normativas, realizando los ajustes necesarias según la normativa vigente. Esto se realiza a través de la evaluación de su aplicación y coherencia con la misión institucional                                                                                                                                                                                                                             |

Para el criterio 3 el entrevistado indica que la Institución C posee un marco normativo que regula los derechos y deberes de la comunidad, políticas que coinciden con la recopilación documental realizada. A pesar de que el entrevistado señala que existe un proceso de evaluación de estas normativas, no queda claro cómo se realiza, ni tampoco cómo se efectúa el plan de mejora de estos.

Tampoco el entrevistado ni la recopilación documental hacen referencia al cumplimiento normativo (compliance), punto importante de este criterio, que busca establecer cómo la institución velará por el cumplimiento de sus normas institucionales, de su respectiva actualización y de la implementación de sus planes de mejora.

#### 4.3.4. Buenas Prácticas en Aseguramiento Interno de Calidad

| PREGUNTAS DE ENTREVISTA                                                                                                                                                                                                                                                                           | REPUESTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7- Si se considera que una Buena Práctica se caracteriza por ser Innovadora, efectiva, sostenible y replicable. ¿Considera que la institución posee Buenas Prácticas en Aseguramiento interno de la Calidad? Si su respuesta anterior es sí: ¿Puede nombrar alguna (s) de estas Buenas Prácticas? | Considero que una buena práctica que hemos realizado como institución, han sido las auditorías académicas. Para una institución con tantas sedes y carreras como nosotros, es importante verificar que todas las carreras en todas las sedes se encuentran alineadas a misión institucional a través de la coherencia con los planes de estudios, las metodologías y evaluaciones establecidas. |

El entrevistado destaca como buena práctica de la Institución C las auditorías académicas, que permite velar por la buena implementación en todas sus sedes de los planes de estudios, metodologías y evaluaciones establecidas por la institución. Con respecto a esta buena práctica la recopilación documental indica que se encuentra estipulado en su Política de Calidad, siendo el responsable de su implementación y seguimiento el jefe de carrera y la escuela respectivamente. No se encuentra información en la política de cómo se realiza esa auditoría, cómo se define un plan de mejora ni cómo se le hace seguimiento.

#### 4.4. Análisis Transversal de la Muestra

En este apartado se realizará un análisis transversal de las tres instituciones de la muestra, según cada criterio establecido para la Dimensión Aseguramiento Interno de la calidad. Lo anterior con el objetivo de identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora.

**DIMENSIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INTERNO:** El sistema interno de aseguramiento y gestión de la calidad institucional corresponde a la forma en que una institución se organiza para avanzar hacia el logro de sus propósitos. Debe abarcar, por tanto, la totalidad de las funciones que la institución desarrolla, así como las sedes que la integran y aplicarse, sistemáticamente, en todos los niveles y programas que ella ofrece. Los mecanismos aplicados deberán orientarse al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional, mediante la implementación de procesos de evaluación y análisis. La implementación de la política de calidad evidencia el compromiso transversal de las distintas unidades institucionales.

| CRITERIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | FORTALEZAS/<br>OPORTUNIDADES DE MEJORA | INSTITUCIÓN A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | INSTITUCIÓN B                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | INSTITUCIÓN C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1- GESTIÓN Y RESULTADOS DEL ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD:</b> La institución cuenta con un sistema que define y aplica mecanismos de aseguramiento interno de la calidad, que orienta de manera integral su quehacer para la consecución de su misión y propósitos, con foco en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las y los estudiantes. Además, identifica a los responsables de su ejecución, y compromete los recursos requeridos. Dispone de información válida y confiable para el análisis crítico de sus procesos, la toma de decisiones basada en evidencias y el avance hacia el logro de sus propósitos.</p> | Fortalezas                             | Con respecto al criterio 1, la institución posee como fortaleza el desarrollo y aplicación de una Política interna de aseguramiento de la calidad. Definiendo formalmente responsables, recursos, fechas de actualización de la política y procedimiento para dicha actualización.                                              | Se destaca que la institución B cuenta con una Política de aseguramiento interno de la calidad, estableciendo cuáles son los elementos claves que determinarán su implementación y los actores claves que velarán por su ejecución.                                                                                 | Como fortaleza la institución C se destaca por poseer una política de aseguramiento interno donde se establece su modelo interno, componente y como serán gestionados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Oportunidades de Mejora                | Como oportunidad de mejora se visualiza el cuidado de la objetividad y transparencia de los procesos realizados internamente, que en el contexto de la creación de una agencia interna que busca evaluar el desempeño de la misma institución, puede caer en el sesgo propio de ser al mismo tiempo el evaluador y el evaluado. | Como oportunidad de mejora se visualiza establecer como se levantará el plan de mejora y como se realizará su seguimiento y sus respectivos responsables. Por las evidencias, se observa que la institución no cuenta con unidades sólidas para el levantamiento de información o datos para la toma de decisiones. | Al igual que la institución anterior, como oportunidad se visualiza establecer como se levantará el plan de mejora y como se realizará su seguimiento. Llama la atención que en la Política de aseguramiento interno, un eje principal sea cuadrar las acciones de la política con las dimensiones propias de la acreditación institucional, cuando el objetivo de la dimensión aseguramiento interno de la calidad es la autogestión de las instituciones en pro del desarrollo de una cultura de calidad y no solo a responder a los criterios establecidos por los procesos de acreditación. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>2- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN PROGRAMAS FORMATIVOS:</b> La institución aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, para la mejora continua de sus procesos de formación en todos los programas y certificaciones que ofrece. Cuenta con una instancia responsable de la coordinación del aseguramiento de la calidad de carreras y programas. Esta instancia cuenta con los aportes de la gestión documental y de la información actualizada y accesible para apoyar dichos procesos.</p> | Fortalezas              | <p>Se observa como fortaleza los procesos internos de evaluación y verificación de programas a través de los procesos de autoevaluación de carreras evaluación de pares, según los criterios establecidos institucionalmente. Además de poseer una Dirección Central de información y datos actualizados que permite analizar resultados, estructurar planes de mejora e implementarlo en tiempos determinados.</p>                                                                                       | <p>Se visualiza que la institución cuenta con procedimientos para la mejora de sus procesos formativos, que se detallan en su modelo educativo como, el monitoreo del proceso de enseñanza aprendizaje o la evaluación centralizada de los estudiantes, que permiten levantar información de cómo se van implementando los programas formativos.</p> | <p>Como fortaleza podemos señalar que la institución cuenta con procedimientos de evaluación de sus carreras, entre ellas, auditorias académicas y evaluación de carrera, donde se estipulan los responsables de su implementación y seguimiento.</p>            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Oportunidades de Mejora | <p>Como oportunidad de mejora se visualiza el cuidado de la objetividad y transparencia de los procesos realizados internamente, que en el contexto de la creación de una agencia interna que busca evaluar el desempeño de la misma institución, puede caer en el sesgo propio de ser al mismo tiempo el evaluador y el evaluado.</p>                                                                                                                                                                    | <p>Como oportunidad de mejora se visualiza establecer como se levantará el plan de mejora y como se realizará su seguimiento y sus respectivos responsables. Por las evidencias, se observa que la institución no cuenta con unidades sólidas para el levantamiento de información o datos para la toma de decisiones.</p>                           | <p>Como oportunidad de mejora podemos señalar qué, se debe definir como se estructurarán e implementarán los planes de mejora una vez realizada dicha evaluación y también como se actualizará la información o datos utilizados para la toma de decisiones.</p> |
| <p><b>3- INTEGRIDAD INSTITUCIONAL:</b> La institución cuenta con normativas y mecanismos internos de control y monitoreo de su quehacer, orientados al cumplimiento de sus compromisos y obligaciones con los distintos integrantes de la comunidad educativa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                 | Fortalezas              | <p>Se reconoce como fortaleza la promulgación de variadas políticas internas orientado a establecer los derechos y obligaciones de todos los integrantes de la comunidad. En este contexto el desempeño de todas las áreas se visualiza a través de la información cuantitativa y cualitativa entregada por la Dirección de Gobierno de Datos y la Dirección de cumplimiento que hace seguimiento a la aplicación de las normativas vigentes y la implementación de sus respectivos planes de mejora.</p> | <p>Se reconoce como fortaleza que la institución tenga políticas y mecanismo de control interno, aunque algunas aún se están desarrollando. A lo anterior, se suma el reconocimiento que realiza la institución de compliance (cumplimiento normativo), aunque aún no esta definido como se implementará.</p>                                        | <p>Como fortaleza podemos señalar que la institución posee un marco normativo que regula los derechos y deberes de la comunidad, desde el ámbito académico, estudiantil, financiero e inclusión.</p>                                                             |

|  |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Oportunidades de Mejora | Como oportunidad de mejora se visualiza el cuidado de la objetividad y transparencia de los procesos realizados internamente, que en el contexto de la creación de una agencia interna que busca evaluar el desempeño de la misma institución, puede caer en el sesgo propio de ser al mismo tiempo el evaluador y el evaluado. | Como oportunidad de mejora se visualiza la necesidad de finalizar y aprobar todas las políticas necesarias para el control interno y el monitoreo de los compromisos y obligaciones de los integrantes de la comunidad educativa. Junto con definir y establecer los procedimientos para velar por el cumplimiento de estas normas. | Como oportunidad de mejora se hace necesario establecer formalmente como se evaluará la aplicación de estas normativas, el diseño de su plan de mejora y respectivo seguimiento. Junto con lo anterior, se hace necesario dar relevancia al compliance, para establecer como se velará por el cumplimiento de cada uno de estas políticas. |
|--|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## V- CONCLUSIONES FINALES

Cuando hablamos de aseguramiento interno de la calidad es inevitable pensar en estos tres conceptos claves: accountability (rendición de cuentas), improvement (mejoramiento permanente) y compliance (cumplimiento normativo). Son estos tres conceptos que deberían guiar la gestión de toda institución de educación superior y es lo que busca la nueva dimensión aseguramiento Interno de la calidad, pero no como una normativa impuesta externamente, sino como una forma de gestión interna y la conformación de una cultura de calidad al interior de cada institución.

En el marco de esta nueva dimensión que se comienza a implementar desde octubre de este año, es importante levantar cuál es el estado del arte de las instituciones de educación superior para identificar y caracterizar la experiencia que han realizado hasta ahora.

Frente a lo anterior, esta investigación nos ha permitido levantar la siguiente información:

- 1- Las instituciones de educación superior han desarrollado e implementado políticas de aseguramiento interno de la calidad.
- 2- Las instituciones de educación superior han establecido e implementado procedimientos y normativas para la evaluación de sus programas formativos.
- 3- Las instituciones cuentan con normativas que establecen los compromisos y obligaciones de los distintos integrantes de la comunidad educativa.
- 4- Las instituciones deben fortalecer en sus políticas el levantamiento de planes de mejora, determinando responsables, procesos y su respectiva evaluación.
- 5- Las instituciones deben fortalecer el seguimiento de sus planes de mejora, logrando un círculo virtuoso donde periódicamente se levanten oportunidades de mejora, se

realice seguimiento al plan y se vuelva a evaluar sus resultados, implementando así planes de mejora continua.

- 6- Las instituciones deben fortalecer la recopilación documental y de información, orientada a su actualización permanente y centralizada.
- 7- Las instituciones de educación superior deben fortalecer los mecanismos internos de cumplimiento normativo, para velar y resguardar la aplicación y seguimiento de las políticas vigentes.

En conclusión, podemos señalar que los pilares fundamentales para el aseguramiento interno de la calidad ya se encuentran desarrollados por las instituciones, falta fortalecer los seguimientos a los planes de mejora, recopilación documental y de información para la toma de decisiones y los mecanismos de cumplimiento normativo.

## VI- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernasconi Andrés, *La educación superior de Chile transformación, desarrollo y crisis*. Ediciones UC, 2015.
- Brunner José, *Educación Superior en Chile: Instituciones, mercados y políticas gubernamentales 1967-2007*. Ediciones UDP, 2008.
- Casanova Nicolás, Gonzalez Diego, Salas Sergio, *DUOC UC 50 años de historia*. Ediciones Memoria y cultura 2019.
- Centro de Políticas públicas UC, *Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior: aspectos críticos y desafíos de mejoramiento*, 2011.
- Chile, B. n. (2016). *Memoria Chilena. La educación técnica en Chile*. Recuperado el 19 de enero de 2023, : [www.memoriachilena.cl/602/w3-article-682.html](http://www.memoriachilena.cl/602/w3-article-682.html)
- DUOC UC, *Modelo educativo Institucional*, actualización 2021.
- Esmar Leoncio, Poo Sergio, *Desafíos de aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior técnico profesional*. Revista Calidad de la educación N° 56, 2022.
- IESALC, *La garantía de calidad y los criterios de acreditación en la educación superior, perspectivas internacionales*. 2020.
- Ley N° 20.129 (2006) *Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*. Promulgada el 23-Oct-2006.
- Ley N° 21.091 (2018) *Sobre Educación Superior*. Promulgada el 11-mayo-2018.
- Lemaitre María José, *Aseguramiento de la Calidad: Una política y sus circunstancias*. Ediciones UC, 2015.
- OECD, *Educación Terciaria para la Sociedad del Conocimiento. Volumen 1: Gobernanza, Financiamiento y Calidad*. 2008.
- OCDE, *Educación superior en el desarrollo regional y de ciudades*. 2009. <https://www.oecd.org/education/imhe/42945795.pdf>
- Hernández Sampieri R. *Metodología de la investigación*, Mcgrawhill education, 2014.

- Gradielle Rita. Caballo Maria Belen, *Las buenas prácticas como recurso para la acción comunitaria: Criterios de identificación y búsqueda*. Revista contextos educativos, 19 (2016).
- UNESCO (2003). *Best practices*. Recuperado de: <http://www.unesco.org/most/bphome.htm#1>