

INSTITUTO PROFESIONAL LATINOAMERICANO DE COMERCIO EXTERIOR-IPLACEX

DECRETO DE RECTORÍA N° 1403/2024

ACTUALIZA POLÍTICA DE CALIDAD INTEGRADA

VISTOS:

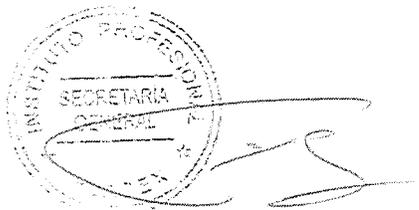
1. La necesidad de actualizar la Política de Calidad Integrada
2. Las facultades que me confiere el Reglamento General.

DECRETO:

1. Se actualiza la Política de Calidad Integrada.
2. El presente Decreto comenzará a regir a contar de esta fecha.

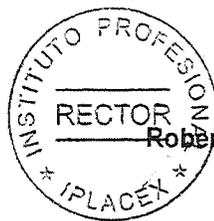
Comuníquese y archívese.

Santiago, a 14 de marzo 2024



Orlando Cartoni Casamitjana

Secretario General



Roberto Enrique Barriga Tapia

Rector

c.c.: Archivo

POLÍTICA DE CALIDAD INTEGRADA

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Responsable, Cargo	Directora de Aseguramiento de la Calidad	Directora de Aseguramiento de la Calidad	Rector
Fecha	06/03/2024	12/03/2024	13/03/2024
Vigente desde	17/06/2016	Versión	04

Nombre y tipo de Proceso o documento:	POLÍTICA DE CALIDAD INTEGRADA
Responsable del Proceso o documento:	Director de Aseguramiento de la Calidad
Objetivo del Proceso o documento:	Asegurar una cultura de la calidad y mejora continua en la institución para su desarrollo integral y armónico.
Responsable de Almacenamiento:	Secretaria General
Lugar de Almacenamiento:	Gestor documental
Forma de Almacenamiento:	Documento Digital
Tiempo de almacenamiento:	Indefinido

CONTROL DE CAMBIOS

Tipo	Nro.	Fecha	Autor	Observación
Original	00	17/06/2016	Director de Aseguramiento de la Calidad	N/A
Modificado	01	06/12/2016	Director de Aseguramiento de la Calidad	Actualización del documento
Modificado	02	21/03/2018	Director de Aseguramiento de la Calidad	Actualización de los objetivos
Modificado	03	15/04/2020	Director de Aseguramiento de la Calidad	Actualización de los objetivos
Modificado	04	14/03/2024	Director de Aseguramiento de la Calidad	Actualización de los objetivos

INDICE

PRIMERO. Contexto	¡Error! Marcador no definido.
SEGUNDO. Objetivo	3
TERCERO. Alcance	3
Transversalidad:	3
Áreas y unidades:	4
Responsables y autoridades:	4
Comunicación y relaciones con la comunidad educativa y proveedores:	4
Normativas y estándares:	4
Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad:	4
Mapa de Procesos Institucional:	4
Planes, Programas y procedimientos:	4
CUARTO. Definiciones	5
QUINTO. Política	5
SEXTO. Políticas y Procedimientos relacionados	7
Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI):	7
Sistema de aseguramiento interno de la calidad:	7
Modelo de calidad:	7
Mapa de procesos:	7
Política de análisis institucional:	7
Política de Innovación:	7
Política de vinculación con el medio:	7
Modelo educativo:	7
Otras políticas institucionales que sirven de marco para la diligencia de la política de calidad	7
SÉPTIMO. Responsable y modificaciones	8
OCTAVO. Monitoreo y Seguimiento	8
Análisis y evaluación de indicadores:	8
Programa anual de auditorías:	8
Sistema de Lecciones Aprendidas (SILA):	8
Seguimiento y control de los planes de mejora e indicadores:	8

PRIMERO. Contexto

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de IPLACEX (SAIC) es un pilar fundamental para el cumplimiento de su misión, visión y propósitos. Una cultura de calidad permanente; el mejoramiento continuo de todos los servicios académicos y procesos institucionales y; la autoevaluación institucional y de programas, son la base para su desempeño. Igualmente, el SAIC tributa a la calidad institucional como eje articulador del actuar de todos los miembros de la comunidad IPLACEX.

IPLACEX impulsa desde las esferas directivas una política de calidad integrada que actúa como brazo articulador y operacional para la mejora continua del quehacer institucional. En este sentido, abarca todos los procesos, programas y servicios académicos y no académicos, asegurando la mejora continua y la calidad en todas las actividades de la institución como un mandato consensuado en sus lineamientos estratégicos.

La política de calidad integrada formaliza el compromiso institucional con la gestión de la calidad y establece las especificaciones, directrices y características que garantizan su aplicación a través de mecanismos de aseguramiento de la calidad en todos los ámbitos que involucra el proceso formativo, la gestión institucional, la vinculación con el medio y la innovación.

SEGUNDO. Objetivo

IPLACEX orienta su quehacer a la búsqueda de la excelencia; el logro de sus propósitos institucionales y; a contribuir al desarrollo, transferencia y difusión de conocimientos y tecnologías, así como a la innovación. Lo anterior con el propósito de aportar a la solución de problemas productivos o desafíos sociales en el entorno relevante; asegurar la calidad de los procesos y resultados que se desprenden de sus funciones y; el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, cuando corresponda, establecidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, y otras normativas de carácter nacional e internacional.

En concordancia con ello, la política de calidad integrada tiene como objetivo:

Asegurar una cultura de calidad y mejora continua en la institución para su desarrollo integral y armónico, orientando sus procesos y resultados desde los principios de excelencia y colocando en el centro de su quehacer a los estudiantes y sus aprendizajes.

TERCERO. Alcance

Transversalidad

La política de calidad integrada es el marco de referencia para guiar todas las actividades institucionales bajo una cultura de calidad y mejora continua. Tiene alcance transversal y aplica a todas las áreas y unidades de la institución y, en consecuencia, involucra, impacta y compromete a todos los actores individuales y colectivos, así como a las actividades y procesos institucionales como son: admisión, matrícula, diseño curricular y diseño instruccional; provisión del servicio, considerando el proceso de provisión docente, provisiones administrativas y evaluaciones supervisadas; certificación y titulación; y, administración de aulas virtuales. Implica, además, sistemas de control y seguimiento a los planes de mejora y a los resultados, producto de la aplicación del conjunto de mecanismos de aseguramiento de la calidad que se desprenden del

quehacer y políticas de la institución.

Las autoridades y directivos son los encargados de liderar y coordinar las acciones, planes y proyectos que dan cuenta del cumplimiento de los objetivos establecidos en esta política, resguardando la correcta ejecución de los procesos y la obtención y análisis de los resultados de las áreas de su competencia y responsabilidad, cumpliendo con los estándares de calidad definidos. Asimismo, aseguran el cumplimiento del nivel de desarrollo esperado en cada una de las funciones y metas establecidas por la institución y por ello su aplicación compete a:

▪ **Áreas y unidades**

Todas las áreas y unidades que se encuentren formalizadas en la estructura organizacional de IPLACEX.

▪ **Responsables y autoridades**

Todas las autoridades y responsables de funciones y áreas definidas en la estructura de gobierno institucional.

▪ **Comunicación y relaciones con la comunidad educativa y proveedores**

La política de calidad integrada debe estar inmersa en todas las relaciones con la comunidad institucional y los proveedores, así como en la gestión de la retroalimentación y reclamos en relación con la calidad de la formación académica y la gestión institucional.

▪ **Normativas y estándares**

La política de calidad integrada se alinea con las normativas legales aplicables a las instituciones de educación superior y a los aspectos normativos y conceptuales que se introdujeron con la entrada en vigor de la Ley Educación Superior 21.091 y los criterios y estándares de calidad establecidos, promovidos y evaluados por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Asimismo, aplica para los estándares definidos para asegurar la certificación internacional institucional y de programas de educación a distancia que se centren en el aprendizaje de los estudiantes.

Conjuntamente, la política de calidad integrada refleja el compromiso institucional por cumplir los requisitos aplicables a todos los sistemas de gestión certificados bajo normas ISO, a saber: Calidad (ISO 9001:2015); Continuidad Operacional (ISO 22301:2019); Seguridad de la Información (ISO 27001:2013); y Antisoborno (37001:2016) y a empresas B.

▪ **Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (MAC's)**

Definiciones institucionales formalizadas que se utilizan de manera sistemática, integral y eficaz, logrando resultados equivalentes en las distintas funciones, áreas, sedes, jornadas y modalidades conforme a los propósitos institucionales.

▪ **Mapa de Procesos Institucional**

La gestión de procesos se desarrolla bajo el marco de la política de la calidad integrada para contribuir a la eficacia y eficiencia de la institución en el logro de sus resultados. Este enfoque permite controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos de modo que se pueda mejorar continuamente el desempeño global del estos.

▪ **Planes, Programas y procedimientos**

Todas las directrices que IPLACEX se ha propuesto en las distintas materias de su gestión y en el diseño curricular e instruccional de sus programas.

CUARTO. Definiciones

No Aplica.

QUINTO. Política

La política de calidad integrada de IPLACEX tiene como objetivo promover una cultura de calidad y mejora continua en toda la institución, sus procesos y actividades para alcanzar niveles de excelencia en todo el quehacer institucional, comprometiendo capacidades y recursos técnicos y económicos.

Esta política abarca aspectos técnicos, de satisfacción, mejora continua y de competitividad; y su gestión efectiva es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de IPLACEX en el sector de educación superior.

Para la alcanzar los niveles de excelencia se establecen los siguientes objetivos:

1. Establecer una cultura de mejora continua en cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la institución con foco en el proceso de enseñanza aprendizaje, resguardando el cumplimiento de la misión y los propósitos institucionales.
2. Fortalecer la docencia, gestión, vinculación con el medio y la innovación en la institución, mediante mecanismos de aseguramiento de la calidad aplicados y evaluados sistemáticamente.
3. Promover la participación y formación de los estudiantes y del cuerpo docente; propiciar el desarrollo de los colaboradores y; apoyar la vinculación con los egresados y los vínculos bidireccionales con el sector productivo y la comunidad.
4. Impulsar el análisis institucional y uso de la información para la toma de decisiones, orientada al mejoramiento continuo de la institución.
5. Impulsar la gestión antisoborno, así como promover y mantener en el personal de la institución y los proveedores, la responsabilidad ética y compromiso documentado en el código de ética, que promueve plantear las inquietudes en confianza y sin temor a represalias.
6. Promover una gestión eficiente de las aulas para resguardar la continuidad operacional del servicio.
7. Monitorear y evaluar sistemáticamente el desempeño y los requisitos del Sistema de Gestión de Integridad para asegurar la mejora continua en la gestión de la calidad, la determinación y control de los activos de información, continuidad operacional y la gestión antisoborno, en coherencia con los objetivos estratégicos institucionales, y el cumplimiento de los planes de mejora que emanen de la evaluación permanente de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.

La implementación de la política se hace a través del modelo de aseguramiento de la calidad el cual resguarda la aplicación sistemática de mecanismos de aseguramiento de la calidad de todo el quehacer institucional, generando una adecuada capacidad de autorregulación.

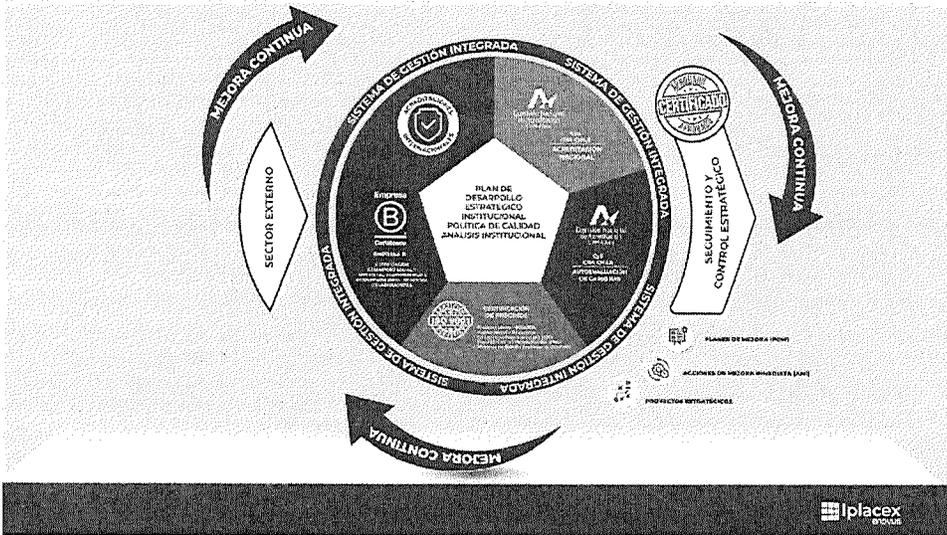
El Modelo de Aseguramiento de la Calidad se apoya en las siguientes orientaciones:

1. **Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior** que establece la acreditación institucional la que considera la evaluación de dimensiones específicas de la actividad de las instituciones de educación superior, sobre la base de criterios y estándares de calidad definidos para dichas dimensiones, considerando la misión y el respectivo proyecto institucional. Asimismo, en el artículo 15 (d) de la Ley 21.091 se regula el procedimiento que deberá asegurar la evaluación de una **muestra intencionada de las carreras y programas** de estudios impartidos por la institución.

2. **Acreditación internacional** otorgada por agencias internacionales a instituciones con programas de educación a distancia centrados en el aprendizaje de los estudiantes que, luego de un proceso de evaluación, certifican que el proceso formativo cumple con los estándares de calidad requeridos por estas.

3. **Sistema de Gestión Integrada de la Calidad (SGIC)** basado en los estándares de la Norma de la Organización Internacional para la Estandarización ISO 9001, ISO 27001, ISO 37001 e ISO 22301, traducidas e incorporadas en Chile por el Instituto Nacional de Normalización, para el cumplimiento de la calidad, eficiencia y seguridad en relación con las áreas y actividades concretas que desarrolla cada norma. Incluye, además, la evaluación internacional como empresa B, que mide y reconoce los impactos positivos que está generando la institución a través de su modelo de negocio y las políticas y prácticas que aplica en distintas áreas: gobernanza, trabajadores, medioambiente y también la comunidad.

Modelo de Aseguramiento de la Calidad Iplacex



SEXO. Políticas y Procedimientos relacionados

La documentación directamente relacionada con el marco de aplicación de la política de calidad integrada es:

▪ Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI)

El instrumento de planificación mediante el cual se plantea la visión institucional, definiendo los pilares de la cultura organizacional, y que, a partir del diagnóstico de su contexto interno y externo establece las directrices que se usarán para alcanzar los objetivos institucionales de mediano y largo plazo.

▪ Sistema de aseguramiento interno de la calidad (SAIC)

Eje articulador para el cumplimiento de la misión, visión y propósitos institucionales a través de una cultura de calidad y mejora continua.

▪ Modelo de calidad.

Establece las directrices vinculadas al proceso formativo y de gestión institucional con el objeto de lograr altos estándares de calidad y excelencia.

▪ Mapa de procesos.

Herramienta de expresión gráfica o también conocido como diagrama de valor, que promueve la comprensión de los procesos y macroprocesos institucionales y sus interrelaciones, prestando atención especial a aquellos aspectos clave de la gestión, los de carácter estratégico y los que entregan apoyo transversal.

▪ Política de análisis institucional.

Disponer de información oportuna que sirva como base para la toma de decisiones cumpliendo con el objetivo institucional de convertir a IPLACEX en una institución con una cultura Data-Driven, tanto en el ámbito de la gestión institucional como en el de la docencia.

▪ Política de Innovación.

Establece las bases para la realización de innovaciones y el uso de tecnologías al servicio de la misión y visión institucional y del proyecto y modelo educativo, enfocada en agregar valor laboral, social y cultural en el educando.

▪ Política de vinculación con el medio.

Establece los lineamientos y mecanismos sistemáticos de vinculación bidireccional con el entorno relevante local, nacional e internacional, que favorezcan una educación de calidad, aportando al desarrollo sustentable del país

▪ Modelo educativo.

El marco por medio del cual se orienta el trabajo y el desarrollo de las estrategias formativas de IPLACEX.

▪ Otras políticas institucionales que sirven de marco para la diligencia de la política de calidad integrada.

SÉPTIMO. Responsable y modificaciones

El área responsable de la política de calidad integrada y de sus modificaciones es la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC). La DAC lidera y coordina la implementación del modelo de calidad; realiza seguimiento de los avances de cumplimiento de los planes de mejora que se generan producto de la autoevaluación nacional, internacional y de carreras y de la auditoría permanente de los procesos de la institución y; evalúa el cumplimiento de los objetivos de la política de calidad integrada, y del nivel alcanzado en los diversos estándares de manera integral y transversal.

En consecuencia, el área responsable de la política de calidad integrada y de sus modificaciones será la DAC, y las respectivas aprobaciones recaerán en el Rector, previa revisión de la Secretaria General.

OCTAVO. Monitoreo y Seguimiento

Para resguardar el compromiso con la calidad y la mejora continua, así como el cumplimiento de la política de calidad integrada y sus objetivos, la dirección de aseguramiento de calidad ha establecido los siguientes mecanismos de monitoreo y seguimiento:

▪ Análisis y evaluación de indicadores.

Instancia por medio de la cual se analizan y evalúan los indicadores y la información institucional que surgen del seguimiento y medición de su gestión, y que se encuentran definidos en el Modelo de Análisis Institucional. Esta información se encuentra gráficamente disponible en el portal de analítica institucional, bajo indicadores estratégicos institucionales, que dan cuenta del comportamiento del entorno educativo nacional, el desempeño académico de los estudiantes y su gestión docente, así como información sobre tendencias relacionadas al entorno educativo.

▪ Programa anual de auditorías.

Como ejercicio de control interno, y con el objeto de verificar que las actividades y procesos institucionales se desarrollan bajo los lineamientos de calidad establecidos, se cuenta con un programa anual de auditorías de carácter interno y externo, que calendariza la revisión in-situ de los resultados de los procesos y de los controles de calidad asociados a los mismos.

▪ Sistema de Lecciones Aprendidas (SILA):

Mediante el sistema de lecciones aprendidas, IPLACEX gestiona la mejora continua y se recoge el conocimiento adquirido, estableciendo metodología para la reflexión y para la generación de acciones correctivas que fortalezcan la eficacia institucional.

▪ Seguimiento y control de los planes de mejora e indicadores:

Corresponde al seguimiento del cumplimiento de las acciones y actividades establecidas para monitorear el avance y la eficacia de los planes de mejora comprometidos en los procesos de autoevaluación institucional, autoevaluación de programas y carreras, o bien, los emanados de la reflexión de los resultados de los procesos y actividades institucionales.

Fin de documento.