

# Política de calidad CFT ICCE

El CFT ICCE, consciente que sus egresados deben insertarse en una sociedad del conocimiento caracterizada por la globalización, la interculturalidad y la transformación digital, reconoce como prioritario perfeccionar su **sistema de aseguramiento y control de la calidad**, que ha venido desarrollando los últimos tres años, para que el talento humano, del que nos hacemos cargo, sea capaz de adaptarse y responder a las necesidades expuestas por la sociedad actual.

Es así como desde 2018 ICCE viene impulsando cambios en sus políticas institucionales. Redireccionó en primer lugar su modelo educativo, hacia un modelo con enfoque en competencias, de carácter andragógico, basado en el aprendizaje significativo, con aprendizaje experiencial y evaluación procedimental. Para lo cual ha venido adecuando sus planes y programas de estudio, capacitando a sus docentes, así como también llevando a cabo el fortalecimiento de su infraestructura, recursos para el aprendizaje y sus procesos de gestión educativa.

Todo ello con la intención de brindar una formación de calidad, entendida como **cumplir lo que se promete y prometer lo que debe**, para satisfacer tanto los indicadores esperables por la sociedad, (transformación cultural, transformación digital, titulación oportuna, inserción, mantención y progreso laboral) algunos sugeridos por el organismo acreditador, pero principalmente los autoimpuestos por el propio proyecto educativo. Y esto, entre otros resultados, como sabemos ha impulsado la cultura del autodiagnóstico institucional, como así mismo el diseño de un sistema de aseguramiento y control de la calidad renovado.

La política aseguramiento de calidad se focaliza en los ejes que debe tener el proceso formativo para que realmente haya impacto en la formación integral como es, por ejemplo, el trabajo con proyectos y la resolución de problemas, el trabajo colaborativo, el aprendizaje basado en desafíos, el desarrollo de las habilidades socioemocionales, el fortalecimiento del pensamiento complejo y la construcción del proyecto ético de vida, entre otros aspectos, los que están considerados en el modelo educativo

Lo anterior fundado en el compromiso de la institución para:

- ☐ Ser una institución con alternativas atractivas de estudios y oportunidades reales a los jóvenes y adultos para su desarrollo laboral.
- ☐ Fortalecer el desarrollo y movilidad social, con las partes interesadas.
- ☐ Disponer de un sistema de aseguramiento de calidad, que conlleve a la mejora continua de la institución y sus procesos.

- ☐ Fortalecer la infraestructura en las instalaciones de su casa central, y sus respectivas sedes regionales.
- ☐ Realizar levantamiento de carreras técnicas acorde con las necesidades del mercado laboral actual.
- ☐ Capacitar a toda la planta administrativa tanto Académica como de Asistencia General mediante un programa de Capacitación Anual.
- ☐ Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al Centro de Formación Técnica.

## **Antecedentes**

La trayectoria seguida por CFT ICCE en la línea de calidad se ha orientado a implementar una directriz de mejora continua en todas las áreas y niveles de la organización, a través de un sistema de aseguramiento de la calidad al servicio de las personas.

CFT ICCE en conformidad con su Misión y Visión, en la que declara ser una institución de educación superior que orienta su trabajo a la formación de técnicos altamente calificados de modo de contribuir a las necesidades de desarrollo del país, adhiere a la definición de calidad de la OCDE (1995) que define la educación de calidad como aquella que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta". Para el CFT ICCE, se entiende por calidad educativa un proceso continuo de construcción de mejores y pertinentes procesos de formación para el trabajo, cuya medición es la satisfacción de los estudiantes y sus respectivas tasas de empleabilidad posterior.

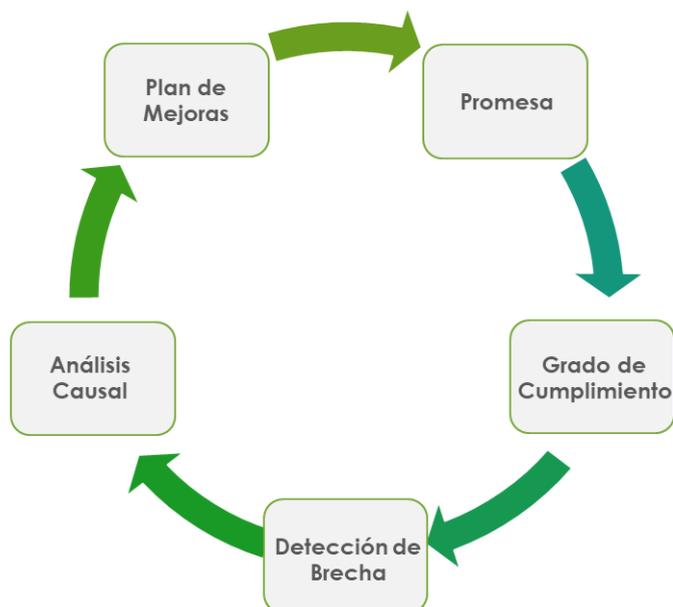
## **2. POLÍTICA DE LA CALIDAD DEL CFT ICCE**

### **2.1 Definición**

La Política de la calidad de CFT ICCE, tiene por fin asegurar que los objetivos comprometidos en la *Visión, Misión, Propósitos y Valores Institucionales* se concreten y se logren en el proceso formativo del estudiante desde su ingreso hasta su titulación, para lo cual se cuenta con un **SISTEMA DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD**, con mecanismos, metas e indicadores, que aseguran la mejora continua de los procesos principales y sus subprocesos.

El sistema está orientado a la detección y ajustes oportunos de las brechas que se detecten entre lo prometido y lo obrado, en cada uno de los procesos principales, y respectivos subprocesos, para cuyo efecto la política y sus mecanismos, se rigen por el principio de "***cumplir lo que se promete*** (a partir de la misión, valores, propósitos y particularmente de los perfiles de egreso y modelo educativo) ***y prometer lo que se debe (de acuerdo al marco regulatorio nacional y necesidades de la sociedad y el ámbito disciplinar)***". Para este efecto ICCE aplica el Ciclo de la Calidad representado en la figura 1.

Figura 1. CICLO DE LA CALIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA DE CFT ICCE



*Cumplir lo que se promete, prometer lo que se debe*

### 2.3 El Sistema de Aseguramiento y Control de la Calidad

#### LOS MACROPROCESOS Y PROCESOS CLAVES (Figura 2)

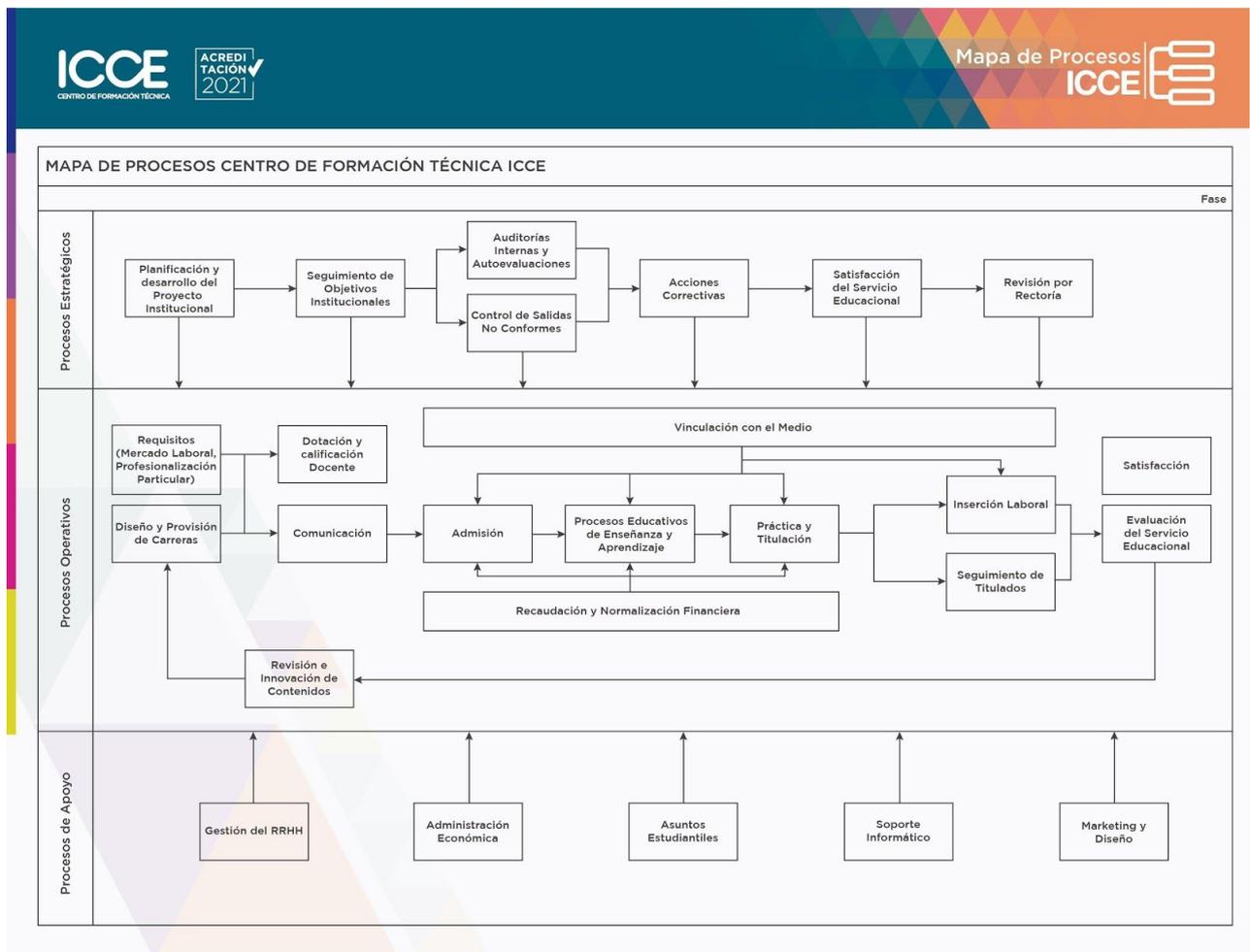
La política y el sistema de aseguramiento de la calidad del proyecto institucional y proyecto educativo de CFT ICCE, se basa en tres grandes macroprocesos y sus respectivos procesos claves y subprocesos, que emergen a partir del diagnóstico estratégico fundacional que se valida anualmente, y que provee los insumos relevantes para el diseño de la oferta y la innovación curricular. Así el sistema asegura a los estudiantes, titulados y empleadores y área disciplinar, respuestas alineadas con las necesidades emergentes del desarrollo nacional social, laboral y específico de la oferta de carreras de ICCE, que se deben considerar para asegurar la pertinencia de la oferta académica y éxito de los procesos formativos de los estudiantes. Estos macroprocesos son:

1. **Procesos estratégicos:** que comprenden los procesos de diagnóstico y planificación estratégicas para el desarrollo y sustentabilidad del proyecto educativo, los procesos de análisis institucional y autorregulación y el sistema de aseguramiento de la calidad
2. **Procesos operativos:** que comprenden los procesos formativos de la docencia, de innovación curricular y disciplinar y la vinculación con el medio

3. **Procesos de apoyo** que aseguran la provisión, acceso y disponibilidad de los recursos financieros, materiales y humanos requeridos por el proyecto educativo, provee los sistemas de apoyo estudiantil, como así mismo los requerimientos de tecnología y sistemas de información.

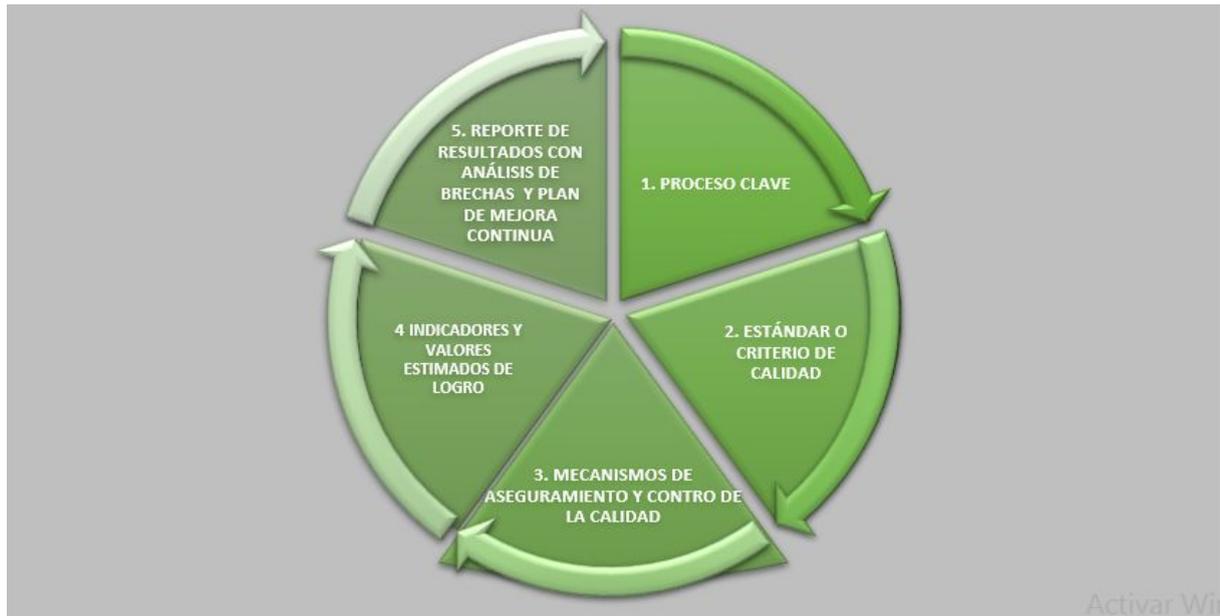
Los macroprocesos descritos se subdividen en procesos claves y subprocesos, cada uno de los cuales a partir de una matriz de aseguramiento y control de la calidad, define su promesa o misión, su(s) criterios de calidad o estándar(es), los mecanismos de aseguramiento y control de la calidad que son las acciones que permiten verificar su nivel de cumplimiento e identificación de brechas, en base a metas indicadores e indicadores referenciales, tanto internos como externos, mediante el **Ciclo de control y mejora continua para cada proceso y subproceso** (figura 3)

Figura 2. MAPA DE PROCESOS CFT ICCE



**Figura 3**

**CICLO DE CONTROL Y MEJORA CONTINUA PARA CADA PROCESO CLAVE Y SUS SUBPROCESOS**



Con el fin de mejorar permanentemente la calidad en la gestión y el servicio ofrecido a los estudiantes, tanto en ámbitos académicos como administrativos, CFT ICCE establece un Sistema de Aseguramiento de la Calidad constituido en base a un modelo con tres elementos: Empleabilidad, Desarrollo Institucional y Autorregulación.

**Lineamientos generales**

Cada lineamiento define anualmente prioridades expresadas como objetivos, de acuerdo con el proyecto estratégico y al análisis de brechas de los procesos anteriores. Así por ejemplo para el periodo 2019-2023 los lineamientos planificados son:

**LINEAMIENTO 1: Empleabilidad y Proceso formativo del estudiante**

- Mejorar sustantivamente las tasas de retención por carrera y continuar mejorando la tasa de sobre duración de los estudios de los estudiantes, logrando tasas superiores a las tasas promedio nacionales.
- Cautelar que el proceso formativo del currículo de sus carreras y programas de educación continua estén centrados en el aprendizaje y logros de las competencias comprometidas en los perfiles de egreso, mediante la mejora estructural del sistema de gestión docente

- Impregnar mediante el Proyecto educativo el sello institucional y sus valores en cada miembro de la comunidad educativa por medio de un proceso de mejora continua de las prácticas docentes de aula
- Garantizar que las acciones de vinculación con el entorno contribuyan efectivamente al mejoramiento de la docencia y sus procesos formativos, entregando mayores oportunidades de experiencias previas con el campo laboral potencial de los estudiantes, así como también posibilitando el desarrollo profesional de los académicos e incrementando así el grado de reconocimiento que la comunidad tiene sobre la institución
- Lograr mayores grados de satisfacción de los estudiantes, titulados y clientes internos y externos, mediante la mejora continua de los procesos claves

## **LINEAMIENTO 2: Desarrollo institucional y Sustentabilidad**

- Alcanzar y mantener el nivel de sostenibilidad requerido para el logro de los objetivos estratégicos de la Institución, superando las metas logradas hasta el 2019.
- Avanzar en el diseño de un gobierno corporativo con sistemas decisionales que garanticen de manera más transparente la independencia entre la gestión y la propiedad
- Fortalecer la gestión de control de la implementación, ejecución y logros de la planificación estratégica, asegurando el cumplimiento de todos los compromisos que la Institución suscribe.
- Promover la mejora continua de la eficiencia de las plataformas tecnológicas que aseguran la innovación y efectividad de los servicios ofrecidos al estudiante y de los procesos de soporte académicos o administrativos.
- Mejorar la gestión de provisión y administración de los recursos, que asegure a los estudiantes, docentes y administrativos, el cumplimiento de las funciones principales de la misión institucional y específicamente del currículo de las carreras

## **LINEAMIENTO 3: Calidad y Autorregulación**

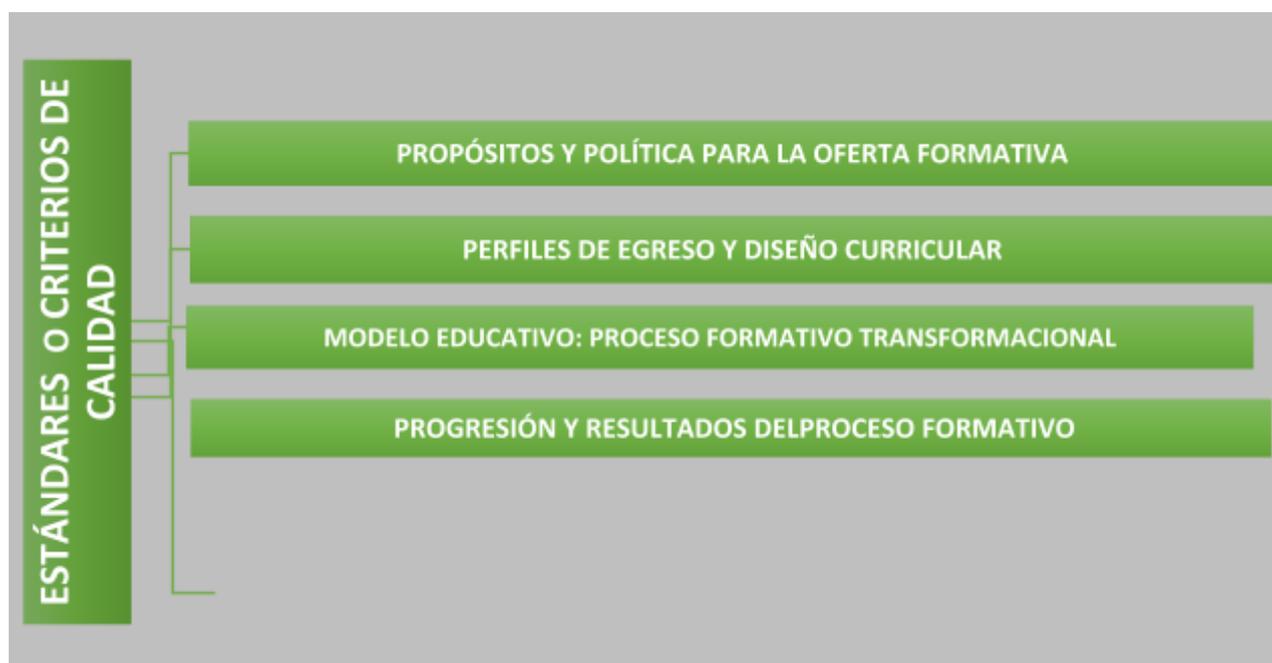
- Fortalecer la difusión y promoción la cultura de calidad en todos los niveles de la institución mediante la asesoría a las direcciones y unidades en el diseño e implementación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad necesarios
- Promover el sistema de aseguramiento de la calidad y las matrices de control en los procedimientos que ejecutan las diferentes unidades de la Institución
- Aplicar los mecanismos de control y los sistemas de alerta oportuna para verificar la existencia, aplicación y obtención de los resultados esperados de cada uno los procesos claves, tanto académicos como administrativos, para generar oportunamente los planes de ajuste o mejora continua
- Implementar y ejecutar los procesos de autoevaluación institucional, en el horizonte de alcanzar los mayores niveles de acreditación.

- En el marco institucional, promover la rendición de cuentas, a través de auditorías, encuestas, análisis de brechas y realización de focus group con los destinatarios (estudiantes, docentes, titulados y empleadores) focalizada en el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos que se aplican en cada de las unidades de la institución con el objetivo que mejoren su gestión y de la institución en beneficio de la formación de los estudiantes

## SECCIÓN N° 2: SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD / MATRICES

### MATRICES DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL LINEAMIENTO 1: EMPLEABILIDAD Y PROCESO FORMATIVO DE LOS ESTUDIANTES

**ESTÁNDARES DEL PROCESO CLAVE DOCENCIA Y PROCESOS FORMATIVOS:** Proceso clave que asegura que el diseño y formulación de las políticas y mecanismos del desarrollo de la docencia institucional estén clara y efectivamente orientados al desarrollo de un proceso formativo transformacional, el que a su vez debe estar expresado integralmente en el modelo educativo, modelo que contempla las características de los estudiantes, los perfiles de egreso, el proceso de enseñanza, los métodos didácticos, la evaluación procedimental del aprendizaje y las distintas modalidades de enseñanza, entre otros factores incidentes.



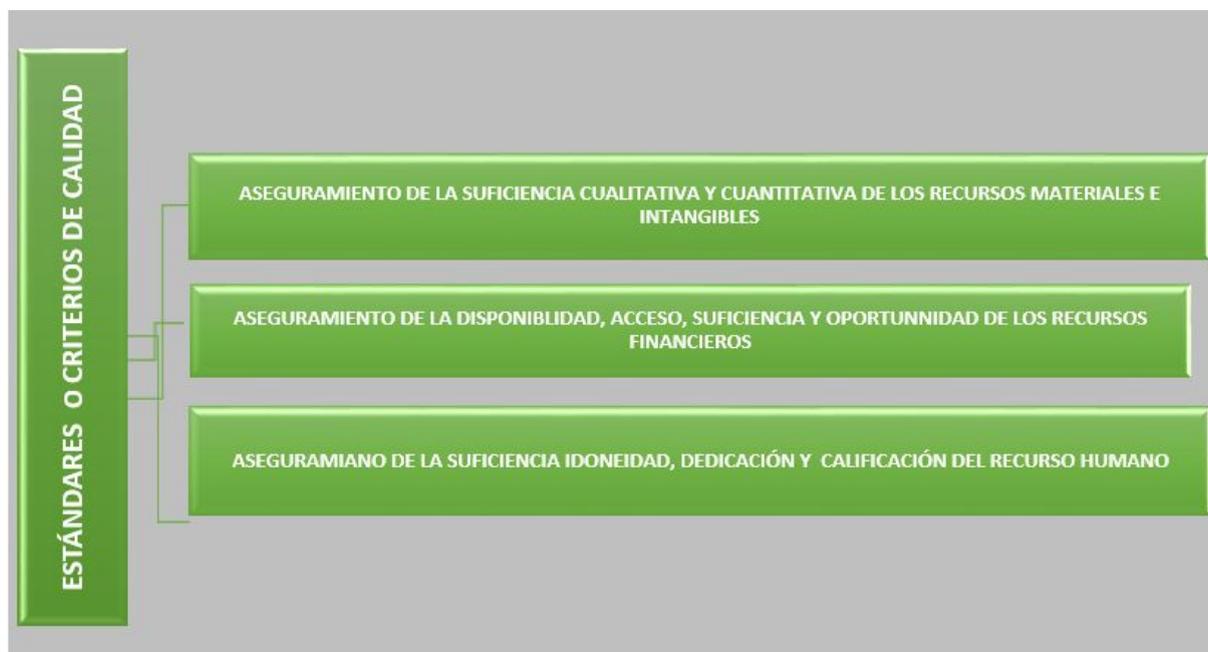
### MATRICES DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL LINEAMIENTO 2:

#### DESARROLLO INSTITUCIONAL Y SUSTENTABILIDAD

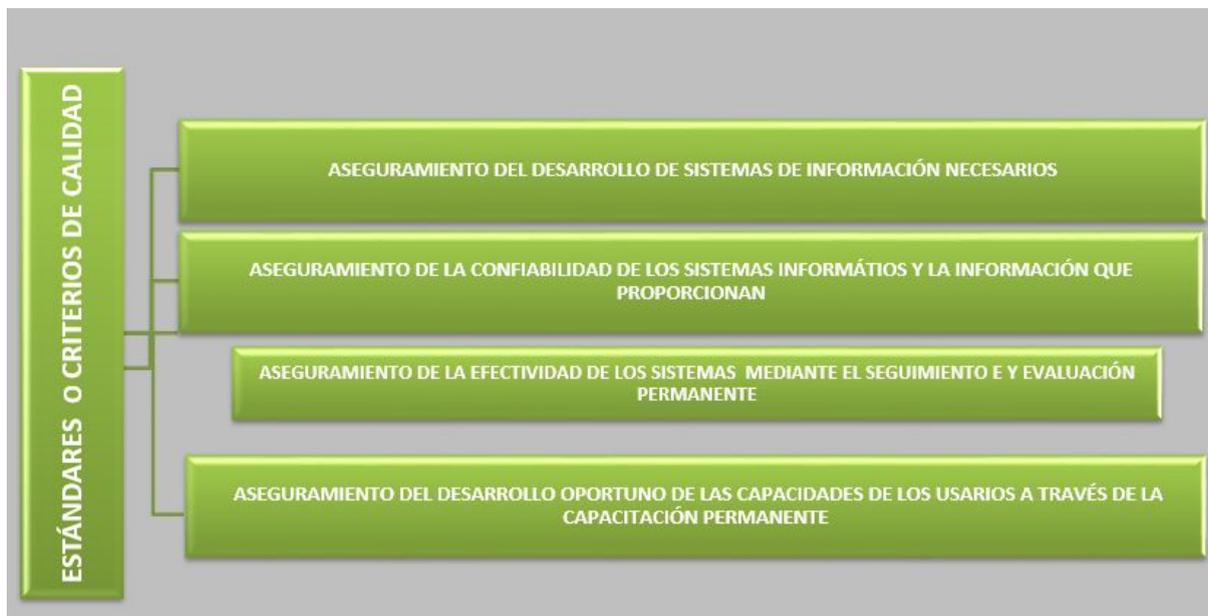
**ESTÁNDARES DEL PROCESO CLAVE: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y SUSTENTABILIDAD:** Proceso clave que a partir del diagnóstico estratégico anual, asegura la pertinencia del proyecto estratégico y orienta las políticas de desarrollo y gestión para la obtención de los recursos financieros; así mismo valida la estructura organizacional requerida, explicitando las instancias de toma de decisiones adecuadas para el cumplimiento de los fines institucionales y normas de resolución de conflicto de interés eventuales.



**ESTÁNDARES DEL PROCESO CLAVE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS MATERIALES Y FINANCIEROS:** Proceso clave que asegura la suficiencia, acceso oportuno y calidad de los recursos materiales, financieros y humanos que requiere el proyecto institucional.



**ESTÁNDARES DEL PROCESO CLAVE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Proceso clave que asegura el desarrollo de soluciones informáticas necesarias y requeridas para apoyar los procesos principales de la institución que garantice el acceso a información veraz, oportuna, precisa y, completa, en un ambiente seguro, tanto para realizar análisis institucional como para apoyar las actividades académicas, administrativas y financieras.



### MATRICES DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL LINEAMIENTO 3:

#### CALIDAD Y AUTORREGULACIÓN

**ESTÁNDARES DEL PROCESO CLAVE CALIDAD Y AUTOREGULACIÓN:** Proceso que cuenta con lineamientos y directrices debidamente difundidos que contribuyen al mejoramiento continuo de la calidad, para la consecución integral y armónica del proyecto institucional.



**ESTÁNDARES DEL PROCESO CLAVE ANÁLISIS INSTITUCIONAL:** Proceso que asegura el acceso a información válida y confiable para el análisis crítico de sus procesos, para la adopción de decisiones y para avanzar hacia el logro de los propósitos, en el marco del aseguramiento interno de la calidad.

