



Decreto de Rectoría – Gerencia  
Santiago, 18 de diciembre de 2024

Materia: Oficializa Política de  
Aseguramiento de la Calidad del Instituto  
Superior Alemán de Comercio (INSALCO)

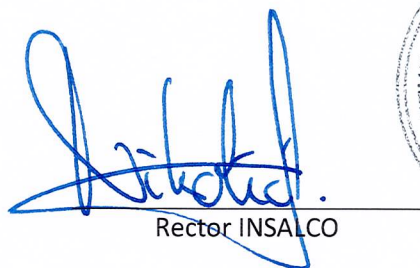
**Visto y considerando**

1. La aprobación del directorio de INSALCO, en sesión ordinaria de fecha 18 de diciembre de 2024.
2. Las facultades conferidas en los estatutos a las autoridades firmantes.

**DECRETO**

PRIMERO: Oficializar la Política de Aseguramiento de la Calidad del Instituto Superior Alemán de Comercio, cuyo texto se adjunta y forma parte del presente decreto, el que será aplicable a partir del 19 de diciembre del 2024.

SEGUNDO: Deróguese en este acto la Política de Aseguramiento de la Calidad aprobada mediante Resolución de Rectoría – Gerencia, con fecha 9 de junio 2023.



Rector INSALCO



Gerente INSALCO

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

# **POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

**INSALCO 2024**

**DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

“INSALCO se compromete a entregar una formación de calidad sustentada en el modelo alemán dual de aprendizaje, por medio de la mejora continua de su modelo formativo, la gestión institucional y su modelo de aseguramiento de calidad, cumpliendo con la normativa legal vigente”.

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	5
Antecedentes Generales.....	5
Principios rectores de la política .....	5
Definición de calidad desde la perspectiva misional.....	6
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC) .....	6
Propósitos del sistema de aseguramiento de la calidad .....	6
Objetivos del sistema.....	7
Modelo de aseguramiento de calidad .....	7
Dirección de Aseguramiento de la Calidad .....	7
PROCESOS Y MECANISMOS DE MEJORA CONTINUA .....	8
Mapa de procesos .....	8
ANÁLISIS INSTITUCIONAL.....	10
CONDICIONES DE AUTORREGULACIÓN .....	10

## INTRODUCCIÓN

La actualización de la Política para la Calidad elaborada el año 2019, responde a una serie de cambios internos, nuevas exigencias de las entidades reguladoras y la evolución propia del sistema de educación superior en Chile y que plantean la necesidad de reconocer los desafíos organizacionales para enfrentar las exigencias en términos de aseguramiento de la calidad.

En lo particular los cambios que sustentan la actualización de esta política, se basan en los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de la Ley 21.091 de educación superior: Consolidación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad, otorgando mayores responsabilidades a las IES en los procesos de evaluación institucional y garantía interna de calidad.
- La Ley señalada anteriormente, contiene nuevas dimensiones de acreditación institucional, estableciendo la obligatoriedad de demostrar la existencia y funcionamiento del área de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- Las conclusiones del análisis al interior de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, concluyen en la relevancia de resguardar los estándares de excelencia en procesos académicos y administrativos, para robustecer el desarrollo de la mejora continua en INSALCO.
- Por último, fomentar una cultura conducente a la calidad, como un valor institucional relevante para todos los integrantes de la comunidad educativa de INSALCO, convirtiéndose en un mecanismo orientador, tanto del quehacer cotidiano docente y administrativo, como del diseño e implementación del plan estratégico de desarrollo institucional.

Para INSALCO, el aseguramiento de la calidad es transversal a toda la institución, y tiene sustento en:

- Los nuevos desafíos en materia de aseguramiento de la calidad que se gestaron a partir del año 2018, lo que se traduce, en la participación de INSALCO en el proceso de obtención de la autonomía institucional por parte de la CNED, y junto con ello, la incorporación de las capacidades necesarias para lograr este objetivo.
- Un proceso de autoevaluación permanente, que implica el desarrollo de un modelo de análisis institucional que sea capaz de retroalimentar, en base a los resultados obtenidos, al sistema de mejora continua.
- Mediante la participación de INSALCO, en los procesos de acreditación institucional desarrollados por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA).

## **POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

La presente política explica los propósitos y alcance del proceso de aseguramiento de la calidad de INSALCO y describe el sistema en el cual se encuentra inmersa. Esta política ha sido elaborada para estandarizar la comprensión en torno al compromiso institucional por el cumplimiento y el mejoramiento continuo. Esta política se vincula institucionalmente por medio del plan estratégico de desarrollo institucional.

### **Antecedentes Generales**

La institución siempre ha estado comprometida con la calidad, producto del cumplimiento de los estándares exigidos por las diversas entidades reguladoras del sistema de educación superior, el fortalecimiento del gobierno institucional y las necesidades de mejora continua propias de la actividad académica y administrativa. Lo anterior, construido a partir de la promoción de una cultura de calidad materializada en las unidades y los diferentes actores institucionales.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad es la responsable de implementar un modelo de gestión de calidad, fomentando una cultura de autorregulación y mejora continua, transversal a toda la institución. Por consiguiente, fomentar una permanente búsqueda de altos estándares de calidad, a partir de la aplicación de diversos mecanismos de mejora continua, para cumplir satisfactoriamente con criterios de calidad establecidos en el marco regulatorio interno y los de fuente externa, en conformidad al ámbito regulatorio del sistema de educación superior en Chile.

### **Principios rectores de la política**

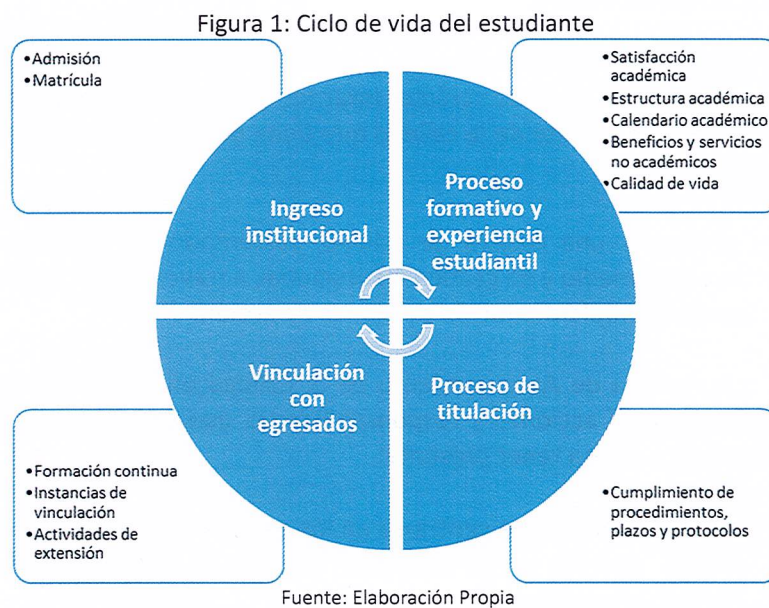
- **Transparencia:** El contenido de esta política debe estar al alcance de toda la comunidad académica y administrativa, siendo responsabilidad de la institución establecer los mecanismos necesarios para la correcta difusión de este documento.
- **Transversalidad:** Esta política es aplicable a todas las unidades y actores que componen la institución.
- **Sistematicidad:** Esta política establece un sistema de aseguramiento de la calidad, el cual está constituido por procedimientos, estándares y políticas institucionales, en general, todo el marco normativo vigente, por el proceso de mejora continua.
- **Integridad:** La presente política tiene como finalidad resguardar el cumplimiento de los estándares definidos institucionalmente, que regulan las operaciones académicas y administrativas, como también la aplicación de la normativa vigente, de carácter interna y externa, que le compete.
- **Evaluación continua:** Esta política deberá adaptarse a las necesidades internas proveniente de los procesos de mejora continua o por exigencias externas derivadas de los reguladores del sistema de educación superior en Chile.
- **Foco en el estudiante:** El propósito de esta política es promover en INSALCO un proceso formativo de calidad enfocado en el estudiante, a partir del cumplimiento de los estándares y procesos definidos institucionalmente.

**Definición de calidad desde la perspectiva misional**

La presente política junto el sistema de aseguramiento de la calidad verifican el cumplimiento de los estándares asociados a la oferta educativa, declarado en el modelo educativo de INSALCO y en conformidad al marco regulatorio institucional. Este proceso de calidad se sustenta en la obtención de indicadores de gestión académica y en los resultados del proceso formativo, necesarios para la retroalimentación del proceso, producto de lo cual, la creación y ejecución de planes de mejora en los casos que así lo requieran.

**Ciclo de vida del estudiante**

Resguardar la calidad del ciclo de vida del estudiante es fundamental para garantizar una experiencia formativa integral y fomentar un entorno de aprendizaje óptimo. En INSALCO, este ciclo de vida comprende diversos procesos que acompañan al estudiante durante su permanencia en la institución, extendiendo este vínculo después de su egreso:

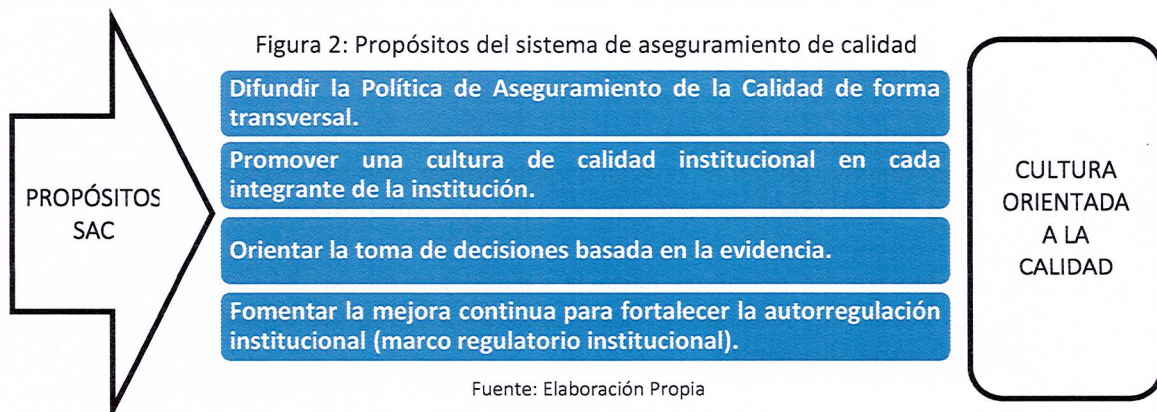


**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)**

El sistema de aseguramiento de la calidad (SAC) nace como una herramienta estratégica que busca definir un proceso orientado a la consecución de la calidad para velar por el cumplimiento de los estándares, marco regulatorio, metas y objetivos institucionales.

**Propósitos del sistema de aseguramiento de la calidad**

El tenor de los propósitos de la presente política, se basa en que todas las unidades y sus integrantes, deben comprender que la calidad debe ser considerada como un proceso natural y que debe ser parte de la ejecución de sus respectivas responsabilidades:



### **Objetivos del sistema**

Para INSALCO el modelo de aseguramiento de la calidad fundamentalmente vela por la promoción de una cultura orientada a la calidad, que involucra a todos los integrantes de la institución, impactando de forma positiva al desarrollo sostenible de los diferentes procesos institucionales:

1. Seguimiento de los procesos correspondientes al ciclo de vida del estudiante.
2. Monitorear los procesos de gestión académica y vinculación con medio para verificar el cumplimiento del proyecto educativo institucional.
3. Llevar a cabo los procesos de análisis institucional y mejora continua.
4. Proporcionar información de calidad para la toma de decisiones de manera oportuna y para las entidades reguladoras del sistema de educación superior.
5. Promover la autorregulación institucional

### **Modelo de aseguramiento de calidad**

INSALCO cuenta con un marco normativo y con una serie de estándares que orientan la gestión operacional en los distintos ámbitos académicos y administrativos, asimismo, el mecanismo de mejora continua, basado en procesos de carácter internos y externos. Con estas definiciones, se concibe un modelo de aseguramiento de la calidad que tiene por finalidad fortalecer la capacidad de autorregulación institucional

Esta política busca promover una cultura de calidad, sustentado en la docencia y proceso formativo, vinculación con el medio y en gestión institucional, a través de la planificación, control de gestión, autoevaluación e implementación de planes de acción.

Dar cumplimiento a la Política de Aseguramiento de la Calidad en los diferentes ámbitos del quehacer de INSALCO, supone acciones y responsabilidades que todos los directivos, cuerpo académico y colaboradores, deben tener presente:

- La calidad del aprendizaje debe centrarse en los estudiantes y en los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos, entregando un servicio de calidad que satisfagan sus requerimientos.
- Aplicar los propósitos del sistema de aseguramiento de la calidad en el ámbito de acción de cada directivo y colaborador, así promover una cultura orientada a la calidad.
- Promover una gestión de toma de decisiones, en base a información oportuna, confiable y estructurada.
- Velar que las diversas unidades actúen coordinadamente para alcanzar los objetivos propios e institucionales de acuerdo al PEDI y Modelo de Aseguramiento de la Calidad INSALCO.
- Por medio de indicadores claves y resultados institucionales y de las carreras, los todos los directivos, cuerpo académico y colaboradores, deben evaluar periódicamente la gestión institucional que les corresponda.
- Sustentar la calidad y el proyecto institucional por medio del cumplimiento de las políticas, normativas y procedimientos.

### **Dirección de Aseguramiento de la Calidad**

Esta unidad tiene por objetivo proponer, diseñar e implementar políticas y procesos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), en conformidad a los siguientes ámbitos de acción:

- Promover una cultura orientada hacia la calidad por medio del cumplimiento de los estándares y acciones, señalados en los procesos y mecanismos de mejora continua (Ver figuras 3 y 4 respectivamente).



- Velar por el cumplimiento del cuerpo normativo interno y por las disposiciones de los entes reguladores del sistema de educación superior en Chile y Alemania.
- Elaborar diversos tipos de análisis e informes para proporcionar información para la toma de decisiones.
- Responsable por los procesos de autoevaluación y acreditación institucional en conformidad al marco regulatorio vigente.

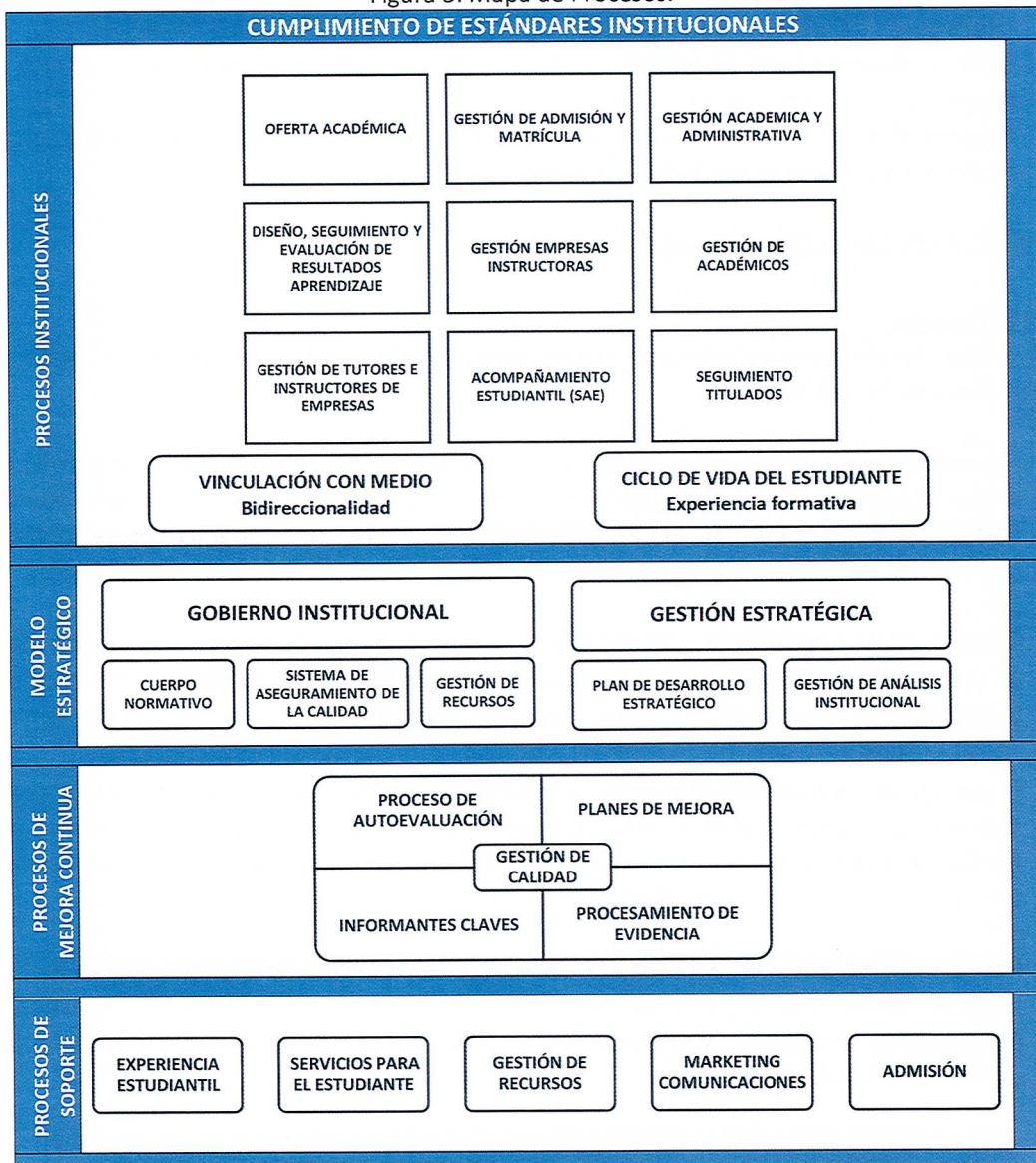
## PROCESOS Y MECANISMOS DE MEJORA CONTINUA

### Mapa de procesos

En este mapa de procesos se aprecian cuatro dimensiones donde se involucra el Sistema de Aseguramiento de la Calidad:

- 1) **Procesos institucionales:** Son aquellos factores que tienen relación con el desarrollo de las actividades principales, que sustentan el proyecto institucional y el modelo educativo. Dentro de este ámbito, se encuentran funciones claves relacionadas con la gestión del proceso formativo, con el ciclo de vida del estudiante y la vinculación con el medio.
- 2) **Modelo estratégico:** Dentro de este ámbito se presentan los lineamientos relacionados con el plan de desarrollo estratégico, el gobierno institucional y la gestión del modelo de aseguramiento de la calidad, que en su conjunto propician la capacidad de autorregulación.
- 3) **Procesos de mejora continua:** Es la capacidad institucional para desarrollar acciones sistemáticas y permanente orientadas a optimizar todos los aspectos relacionados con su funcionamiento, y por lo demás, promueven una cultura organizacional enfocada a la calidad.
- 4) **Procesos de soporte:** En esta sección se ubican todos los elementos que dan soporte a los procesos misionales. En particular se encuentran funciones relacionadas con la experiencia educativa, la administración de recursos financieros y de personas, la gestión de marketing y comunicaciones.

Figura 3: Mapa de Procesos.

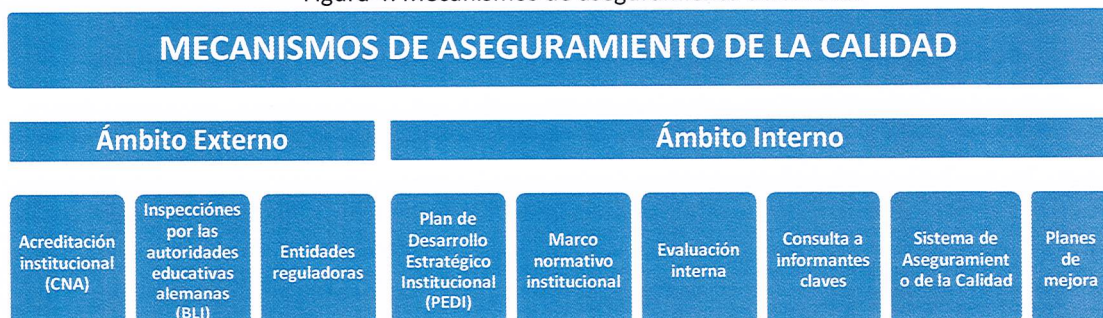


Fuente: Elaboración Propia

**Mecanismos**

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad están compuestos por todas aquellas acciones y/o instancias que aportan valor a la gestión de los procesos claves de la institución, y que son necesarias para resguardar los procesos de autorregulación institucional, en consecuencia, fortalecen la toma de decisiones, el seguimiento y mejora continua.

Figura 4: Mecanismos de aseguramiento de calidad.



Fuente: Elaboración Propia

## ANÁLISIS INSTITUCIONAL

El proceso de análisis institucional tiene como principal objetivo generar y poner a disposición, información relevante para la toma de decisiones, necesaria para cumplir con los propósitos misionales, estratégicos y de soporte. A partir lo anterior se establecen tres objetivos específicos:

- Proporcionar antecedentes para la toma de decisiones.
- Proveer información en el marco de los procesos mejora continua.
- Elaborar información clara, confiable y oportuna para los requerimientos internos y entidades externas (SIES, SES, CNA, CNED, etc.).

El levantamiento de datos es un foco relevante para los propósitos del proceso de análisis institucional, estructurándose en las siguientes instancias:

**Análisis del perfil de ingreso de estudiantes nuevos:** El propósito de este proceso es obtener antecedentes sociodemográficos de los estudiantes nuevos, para mapear una cohorte de ingreso y tomar las decisiones pertinentes, con el objeto de fortalecer la experiencia formativa desde una etapa inicial.

**Análisis del nivel de satisfacción estudiantil:** El objetivo de esta instancia es la obtención de información respecto del nivel satisfacción del estudiante respecto de los servicios académicos y no académicos, que se relacionan con el ciclo de vida del estudiante.

**Análisis de los resultados de la evaluación docente:** Permite obtener información respecto del desempeño del cuerpo docente, basada en la opinión de los(as) estudiantes.

**Seguimiento a ex alumnos (as):** Corresponde a la recopilación de antecedentes de titulados(as) respecto de una cohorte, desde el primer año hasta el cuarto año de egreso, en términos de su inserción laboral (empleabilidad – ingresos – posicionamiento), conocer su evolución o trayectoria profesional en el sector productivo, nivel de satisfacción con el programa de estudio cursado, necesidades de formación continua, entre otros antecedentes.

## CONDICIONES DE AUTORREGULACIÓN

La autorregulación corresponde a la aplicación sistemática el modelo de aseguramiento de la calidad, en virtud de los diferentes niveles y actores institucionales, para propiciar la mejora continua a partir de los ajustes para favorecer el cumplimiento de los aspectos misionales, estratégicos y de soporte en conformidad al mapa de procesos.

Existen instancias para monitorear el funcionamiento de su estructura, los diferentes procesos y la toma de decisiones, relacionadas con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad:

- **Comité de Aseguramiento de la Calidad:** Desarrolla acciones estratégicas enfocadas en el aseguramiento de calidad, monitorear el cumplimiento de los procesos y los mecanismos que sustentan la autorregulación institucional.
- **Comité académico:** Es una unidad asesora de las temáticas académicas propias de las disciplinas e implementación de las carreras, donde se acuerdan apoyos académicos y no académicos, además de informar ajustes curriculares, si es pertinente.

Este modelo de autorregulación institucional, promueve la identificación de oportunidades de mejora y la aplicación de planes de acción, en base a los antecedentes proporcionados por el monitoreo y el proceso de análisis institucional, lo que permite resguardar el cumplimiento el proyecto institucional.

