



# **“POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD”**

## ASPECTO GENERAL (Alcance)

Respecto de la Gestión de la Calidad, las Instituciones de Educación Superior (IES) están claras que la existencia de sistemas internos de aseguramiento de la calidad son un elemento que permite contribuir a su capacidad de autorregulación debido, principalmente, al rol que ejercen en la sociedad y lo sensible que resulta este aspecto para los gobiernos, que deben asegurar que estas instituciones sean capaces de entregar una formación de calidad al estudiante, rindiendo cuentas a la sociedad de sus resultados alcanzados. Esto corresponde a un elemento central de la Ley N°21.091 que regula la educación superior en Chile y que determina la acreditación institucional obligatoria a partir del año 2020 y que incorpora, a diferencia de la experiencia de evaluación externa previa, criterios y estándares para garantizar el aseguramiento interno de la calidad de las IES.

## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN CFT CENCO:

El CFT CENCO, a través del Comité de Aseguramiento de la Calidad, tiene documentado, implantado, y mantiene al día un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015. Dicho Sistema está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidad, procesos, procedimientos y de recursos necesarios para llevar a cabo la Gestión de la Calidad de la organización.

El Sistema de Gestión de Calidad de CENCO se mantiene y mejora continuamente mediante la aplicación de la Política de la Calidad y los objetivos de calidad de la Institución, el tratamiento de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la medición de la satisfacción de los Estudiantes, las acciones de mejora y la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte del **Comité de Aseguramiento de la calidad**. De ser necesario serán invitados a esta revisión las Direcciones pertinentes dependiendo del tema a tratar.

El Sistema de Gestión de Calidad tiene definido un Mapa de Procesos donde quedan determinados todos los Procesos Estratégicos, Procesos Claves o principales y Procesos de Soporte o Apoyo incluidos en el alcance del sistema de Gestión de Calidad, así como sus interrelaciones con el objeto de:

- Facilitar la comprensión y el cumplimiento de los requisitos del Sistema.
- Plasmar de manera clara el aporte de valor de los procesos.
- Establecer Objetivos alineados al Plan de Desarrollo Estratégico de la Institución.
- Obtener los resultados esperados de cada proceso.
- Favorecer la eficacia de los procesos.
- Mejorar continuamente los procesos en base a su seguimiento y control.

La secuencia e interacción de los procesos de las Áreas Funcionales y Servicios se realiza atendiendo a la siguiente clasificación:

- Procesos Estratégicos: que definen la gestión estratégica.
- Procesos Clave o principales: que desarrollan la operatividad de la Institución.
- Procesos de Apoyo y Soporte: que apoyan a los procesos Estratégicos y Clave.

El seguimiento y control de los procesos lo realiza el dueño de cada proceso. En las reuniones del Comité de Aseguramiento de la Calidad se monitorea el avance de la implementación de los procesos y las mejoras efectuadas a las mismas, así como el seguimiento de las auditorías de Calidad y el cumplimiento a los planes de Acción.

## **PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD:**

**DE LA MISION, VISION, PROPOSITOS Y VALORES INSTITUCIONALES:** El proceso de enseñanza aprendizaje del Centro está alineado con su nueva misión y visión institucional:

### **Misión**

*Formar a jóvenes y adultos trabajadores como técnicos de nivel superior en modalidad virtual, mediante un modelo educativo innovador y flexible, sustentado en los valores institucionales, asegurando una educación de calidad. A través de la formación continua, la vinculación con el medio y la innovación interactiva con su entorno relevante, contribuyendo a la inserción laboral de sus egresados y al desarrollo del país.*

### **Visión**

*Ser reconocidos como una institución de educación de calidad, líder en la formación de técnicos de nivel superior en modalidad virtual, capaces de incorporarse a la sociedad y al mundo del trabajo de una manera autónoma e integral.*

## **Propósitos Institucionales**

Formar técnicos de nivel superior en modalidad virtual en todas sus carreras regulares en sus distintos planes de estudio mediante un modelo educativo innovador y flexible, sustentado en los valores institucionales, asegurando una educación de calidad.

Contribuir a la movilidad social y laboral de los trabajadores que optan por nuestra institución para cursar una carrera afín al trabajo que realizan y a sus intereses.

Generar mayores capacidades de gestión a través de un modelo institucional que permita la planificación, ejecución, la medición, control y mejoramiento continuo del servicio académico y de los procesos de apoyo necesarios para asegurar el ejercicio docente, la satisfacción en el servicio que entrega y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.

Promover la formación valórica, ética y la autonomía de los aprendizajes de los estudiantes para contribuir al perfil de egreso y al sello institucional que busca un técnico autónomo, autocrítico y que sabe resolver problemas de su entorno laboral.

## **Valores Institucionales**

Nuestro quehacer institucional, formativa y académica estará guiado por los siguientes valores,

que sustentarán nuestra acción educativa y nos caracterizarán como institución:

- *Compromiso con la Calidad*

Aspiramos a que todo nuestro quehacer se desarrolle con calidad, en la búsqueda de la pertinencia, eficiencia, eficacia y compromiso en los procesos de gestión académica, administrativa y financiera. Que las conductas no sean consecuencia de las circunstancias, los sentimientos y las personas, sino fruto de la planificación.

- *Humanismo*

Entendemos al ser humano como el centro de todo nuestro proceso educativo, respetando sus derechos, su cultura, las creencias y las opciones de vida de nuestros estudiantes, docentes y administrativos, constituyendo la base del proceso democrático que guía la incorporación a nuestra institución. Apreciamos que los estudiantes se manifiesten a partir de la conciencia de sus valores, conocimientos, características, principios y posibilidades.

- *Responsabilidad social*

Valoramos nuestro compromiso con las personas más vulnerables y desprotegidas de la sociedad. Propiciamos una labor académica accesible a todas las personas sin importar su condición económica ni su ubicación geográfica. La entendemos como el compromiso para desarrollar todas las actividades necesarias para garantizar un proceso educativo que promueva el respeto por las normas legales que regulan a las instituciones de educación superior y un fuerte compromiso con el medio y social en que el Centro de Formación Técnica desenvuelve su acción educativa.

- *Voluntad*

Vemos en el esfuerzo, la disciplina, la dedicación, la perseverancia, la paciencia y el tiempo, las mejores herramientas para alcanzar cualquier objetivo, con total autodominio.

- *Respeto*

Respetaremos a las personas, el medio ambiente y las normas legales de nuestra sociedad. Es uno de nuestros valores fundamentales, pues entendemos que sin el respeto no avanzamos como sociedad. Cumplir con los compromisos adquiridos, asumir las consecuencias de las decisiones, crear nuevas y mejores formas para efectuar el trabajo; hacer bien desde el principio y sentirse responsable de la Institución.

Dentro de este contexto, la siguiente política regula los procesos de admisión, según las exigencias de cada profesión.

**COMITÉ DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** EL COMITÉ DE ASEGURAMIENTO DE LA

CALIDAD de CFT CENCO es un órgano presidido por el(la) Rector(a) o por quien este(a) le delegue su presidencia. Está integrado por el (la) Rector(a), el (la) Vicerrector(a) Académico(a), el (la) Vicerrector(a) de Administración y Finanzas, Vicerrector(a) de Comunicación y Vinculación con el Medio, Dirección de Educación Virtual, Dirección de Docencia, Dirección de Evaluación y Currículo, Dirección de Admisión y Registro Curricular, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas, Dirección de Equidad, Género y Sustentabilidad, Dirección de Vinculación con el Medio e Innovación, Emprendimiento y Transferencia Tecnológica, Dirección de Asuntos Estudiantiles y Trayectoria, Dirección de Educación Continua y Capacitación, Dirección de Área de Sistemas y Gestión de la Información, Dirección de Captación y Dirección de Análisis Institucional. Las atribuciones y funciones del Comité son:

- a) Es responsable de apoyar al RECTOR en la implementación del Proceso de Aseguramiento de la Calidad. Todo ello, en concordancia con los lineamientos generales emanados desde el Directorio.
- b) Evaluar periódicamente la aplicación del Modelo de Gestión del Centro en todos los niveles organizacionales para asegurar integralmente la calidad institucional.
- c) Efectuar recomendaciones tendientes al mejoramiento de los procesos del Centro en función de los resultados de calidad en que se centran.
- d) Proponer las políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad, a partir de criterios y estándares emanados de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) y otras instancias.
- e) Asesorar técnicamente a los responsables de procesos en la elaboración de las políticas, reglamentos, procedimientos e instructivos a implementar, según corresponda, con el fin de autorregular la calidad de su gestión en pos de un mejoramiento continuo.
- f) Liderar y coordinar el Proceso de Autoevaluación Institucional y la elaboración de los Informes de Autoevaluación. Para la realización de esta tarea podrá crear las instancias que estime necesarias.
- g) Coordinar el desarrollo de elaboración de los Informes de Autoevaluación institucional y de carreras conforme a las instrucciones de las entidades regulatorias, incluyendo los correspondientes planes de mejoras para su aprobación por Rectoría, cautelando la factibilidad de su ejecución a corto, mediano y largo plazo, como compromisos institucionales.
- h) Dar seguimiento al cumplimiento de los proyectos o acciones comprometidas en el Plan de Mejoramiento que derive del Proceso de Autoevaluación Institucional y/o de carreras, con el objetivo de prevenir desviaciones.
- i) Velar por el cumplimiento y la calidad de los reportes a entidades regulatorias.
- j) Acompañar la instalación de procesos permanentes de autoevaluación y autorregulación, en todos los procesos y actividades institucionales, y la evaluación de indicadores.
- k) Retroalimentar el Proceso de Planificación Institucional y la toma de decisiones a partir de los resultados de evaluaciones y acreditaciones.
- l) Coordinar los Procesos de Evaluación con entidades externas del Centro.
- m) Estudiar y evaluar los temas que presente la persona que preside el Comité, en el ámbito de la calidad.
- n) Supervigilar la ejecución del Plan de Desarrollo Estratégico.
- o) Elaborar un Informe respecto a los resultados del Proceso Planificación Institucional para ser presentado al Directorio a través de la persona a cargo de la Rectoría.

## DEFINICIONES PREVIAS:

La Rectoría de CENCO está comprometida en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y en mejorar continuamente su eficacia, establece, a través del Comité de Aseguramiento de la Calidad y de la Política de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad. La Política es el marco para la definición de los objetivos y proporciona un referente para que las necesidades y expectativas del cliente (estudiante) se determinen y se cumplan, con el firme propósito de aumentar la satisfacción del mismo. El Comité de Aseguramiento de la Calidad, las Direcciones de área, y los responsables de los procesos se encargan de que la Política de Calidad sea comunicada y entendida por toda la Institución y de analizar y revisar la misma cuando corresponda.

La Política de Calidad se difunde entre nosotros, a través del: repositorio de calidad, reuniones informativas, distribución de copias de la Política de la Calidad y de documentos informativos. Además, se encuentra accesible en el LMS de la Institución a todos los grupos de interés pertinentes definidos por CFT CENCO. Asimismo, se encuentra disponible de manera resumida en la Página Web de la institución para toda aquella parte interesada que desee conocerla y revisarla. En el caso de ser solicitada de manera formal por alguna parte interesada externa a la Institución, esta será entregada previo análisis de la pertinencia y autorización correspondiente.

## POLÍTICA DE CALIDAD:

**“CFT CENCO como una institución de educación de calidad que apunta a ser líder en la formación de técnicos de nivel superior en modalidad virtual, capaces de incorporarse a la sociedad y al mundo del trabajo de una manera autónoma e integral, se compromete a entregar un servicio educacional orientado a lograr los aprendizajes y aumentar la satisfacción de los estudiantes, clientes internos y externos, mediante la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de fortalecer la implementación de la planificación estratégica, además de cumplir con los requisitos legales y otros que la Institución suscriba.”**

Las políticas que guían el Sistema de Gestión de la calidad:

- CFT CENCO asume el concepto de calidad como la doble consistencia interna (hacer lo que se dice) y externa (pertinencia con el medio). Por lo tanto, el mejoramiento y aseguramiento de la calidad implica el cumplimiento irrestricto de propósitos institucionales y de su misión y visión. Lo anterior, en consecuencia, con las normas y políticas nacionales que regulan a las instituciones de educación superior.
- La calidad debe ser evidenciada en las tareas académicas propias de CENCO y en la gestión, en las áreas formativas y en la generación de conocimiento, así como en las interacciones mutuas que regulan las instituciones de educación superior.
- El gobierno de CFT CENCO y la estructura organizacional, buscan la efectividad de sus procesos clave, con el fin de lograr resultados y desempeños eficientes y eficaces.
- Se privilegia el desarrollo de las personas – académicos y administrativos- a través del ejercicio de sus competencias, la promoción de desempeños de calidad y un

adecuado clima laboral.

- En el ámbito formativo, la calidad se expresa en el cumplimiento de su modelo educativo, con foco en los estudiantes, que busca lograr su formación y desarrollo integral, identificando sus necesidades y acompañamiento en su trayectoria académica.

## PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD:

Para CFT CENCO la mejora continua es el centro de su política de calidad y, en consecuencia, el SGC amplía año a año su alcance, incorporando nuevas áreas y procesos a los ya existentes. De esta manera se despliega un monitoreo permanente del grado de implementación y madurez del sistema por medio del seguimiento de indicadores y la evaluación de riesgos, entre otros aspectos.

- El Sistema de Gestión de Calidad de CENCO se encuentra influido por su naturaleza, necesidades, objetivos particulares, servicios que proporciona, los procesos que emplea y por el tamaño y la estructura de la organización. En ese contexto la política de calidad que orienta el modelo de gestión y aseguramiento de la calidad de CENCO está basado en un ciclo de mejora continua, considerado como pilares fundamentales.
- Es un modelo que desarrolla el concepto de la Calidad y adopta un enfoque basado en procesos. Una ventaja de este enfoque es el control continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema, así como sobre su combinación e interacción. Asimismo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad enfatiza la importancia de la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de la consideración de los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia de los mismos, así como su mejora continua con base en mediciones objetivas.
- Integra herramientas normativas tales como ISO.
- CFT CENCO revisa su quehacer teniendo como base los CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE INSTITUCIONES QUE IMPARTEN PROGRAMAS EN MODALIDAD VIRTUAL Y COMBINADA CENTROS DE FORMACIÓN TÉCNICA de la CNA vigentes.
- Es un instrumento práctico que ayuda a la institución a establecer e implementar un sistema de gestión apropiado, midiendo en qué punto se encuentra dentro del camino hacia la calidad, identificando posibles carencias de la institución y definiendo acciones de mejora.
- Se basa en la **autoevaluación**. Este se puede realizar con o sin apoyo externo, aunque la coordinación del mismo debe realizarla alguien con experiencia en el modelo.

## DE LA AUTOEVALUACION EN CFT CENCO:

Los objetivos de la autoevaluación son: *Identificar puntos fuertes de los procesos de la institución, definir procesos susceptibles de mejora, definir planes de mejora e implantar planes de acción.* Por tanto, **impulsa y estimula la mejora continua** y las oportunidades de crecimiento.

La autoevaluación, de acuerdo al Modelo de Gestión CFT CENCO, es un proceso de trabajo en equipo, en el que de una forma objetiva, rigurosa y estructurada se reflexiona sobre las

actividades y los resultados de cada proceso, para elaborar posteriormente planes para la mejora continua de la institución.

En el proceso de autoevaluación se debe:

- Realizar la revisión de la misión, visión, propósitos institucionales, en especial se debe evaluar sus niveles de pertinencia y coherencia, según los criterios de la CNA.
- Evaluar las diferentes áreas encargadas de los procesos institucionales con una mirada crítica, pero constructiva, dentro del marco del mejoramiento continuo. Para ello se deberá evaluar si se cumplen las condiciones establecidas en los criterios de la CNA.
- Realizar un análisis que permita el intercambio participativo de visiones, experiencias y buenas prácticas en la gestión integral de la institución, con el fin de producir un diagnóstico compartido que permita orientar e identificar las acciones en planes de mejora continua en la institución.
- Buscar la objetividad en el análisis en el marco de un diagnóstico equilibrado y objetivo.

Por cada uno de los procesos que componen el modelo la institución debe identificar al menos 2 cosas: **puntos fuertes y áreas de mejora**. Los puntos fuertes son los aspectos que se hallan mejor desarrollados en cada proceso de la organización; las áreas de mejora, los aspectos débiles de la gestión de los procesos, es decir, cuáles de ellos no alcanzan los resultados planificados y, por tanto, susceptibles de mejora.

Esto último, la mejora, se traduce en que la institución deberá establecer las *acciones correctivas necesarias* para asegurar que las salidas del proceso sean conformes sus objetivos, lo que implica actuar sobre las variables que pueden ser controladas para que el proceso alcance los resultados planificados. Para ello debe tener en consideración los datos recopilados del seguimiento y la medición de los procesos con el fin de conocer las características y la evolución de los mismos.