

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN AIEP:

Una mirada integral para la mejora continua del proceso formativo



Lograr la consistencia interna y externa de todo el quehacer institucional es el objetivo del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de AIEP, que combina un conjunto de mecanismos para resguardar la homogeneidad de su servicio educacional.

En una institución de la envergadura de AIEP, que imparte más de 80 carreras técnicas y profesionales a 95 mil estudiantes en 24 sedes a lo largo del país, el aseguramiento de la calidad y la homogeneidad de su proceso formativo son imperativos que se hallan en el centro de todo su quehacer.

“Nuestra responsabilidad es la formación de miles de estudiantes en todo Chile que nos han elegido para crecer profesionalmente y proyectarse en el mundo laboral. Eso nos obliga a ser muy rigurosos y sistemáticos en la calidad de nuestros procesos, a ser buenos en ser grandes”, dice Loreto Ferrari, rectora de AIEP. “El aseguramiento de la calidad cruza todo lo que hacemos. No solamente en términos de procurar un alto estándar, sino también de promover la mejora continua y la innovación en beneficio de nuestra comunidad estudiantil”.

Este es un desafío que AIEP aborda de manera integral, a través de un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de carácter transversal. Adelantándose a los nuevos requerimientos de la legislación, la institución garantiza de esta forma la efectividad de la formación e inserción laboral de sus estudiantes.

Por medio de la aplicación sistemática del SIAC, AIEP monitorea el avance hacia el logro de sus propósitos institucionales, abarcando la totalidad de sus funciones misionales y considerando todas las carreras, sedes y formatos de estudio que ofrece. El sistema integra el conjunto de políticas, normativas y procesos que la institución aplica con el fin de asegurar la consistencia interna y externa de sus procesos.

43 carreras acreditadas o certificadas* (2 con certificación internacional)

76% estudiantes en carreras acreditadas, certificadas o autoevaluadas*

5,3 años promedio de acreditación/certificación de carreras*

*a diciembre de 2021

“El SIAC actúa en coherencia con la misión y con los propósitos institucionales, favoreciendo la mejora continua y la capacidad de autorregulación”, explica María Cristina Mardones, directora nacional de Aseguramiento de la Calidad de AIEP. “A través de él se articulan mecanismos internos de autoevaluación y mecanismos externos de certificación, poniendo el foco en medir nuestra efectividad y en identificar y superar debilidades, brechas u oportunidades de mejora”.

Es así como el SIAC contempla mecanismos internos y externos que consideran, entre otros, procesos de autoevaluación y de acreditación, auditorías, certificaciones externas y controles internos, que abordan la evaluación de aspectos académicos institucionales y de carreras, así como otros relacionados con la gestión institucional y sus resultados. Estos mecanismos se expresan en un modelo que AIEP ha denominado su “Árbol de la Calidad” (ver recuadro).

CON FOCO EN EL ESTUDIANTE

A cargo de la Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad de AIEP, el despliegue del SIAC se fundamenta en una política y en un plan anual de calidad, a través del cual la institución planifica y prioriza sus actividades de autorregulación y de mejora continua a nivel nacional, con la activa participación

de sus distintas escuelas y sedes. Se trata de un proceso dinámico, de constante retroalimentación y adaptación.

“El fortalecimiento del sistema, producto de nuestros propios aprendizajes y de las modificaciones de la normativa vigente, nos ha permitido alcanzar importantes resultados de acreditación/certificación de carreras e institucional, así como integrar otras certificaciones que dan cuenta de nuestra capacidad de autorregulación y de la cultura de mejora continua que está instalada en la institución”, señala María Cristina Mardones. “Además, permite evidenciar y verificar avances en el cumplimiento de los compromisos, y el impacto de nuestras acciones en los estudiantes y en el medio”.

Por este motivo, si bien hasta 2019 el SIAC consideraba la verificación de la calidad fundamentalmente a través de mecanismos externos (cuyo alcance abarcaba las dimensiones de gestión institucional y docencia de pregrado), en 2020 este se robusteció con el propósito de integrar y visibilizar los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad que la institución ya implementaba, ampliando su alcance a las funciones misionales de vinculación con el medio y de innovación.

Asimismo, AIEP trabaja con agencias internacionales tales

como Quality Matters, con la cual se certifica el diseño instruccional de sus módulos y carreras *online*, adoptando su rúbrica de evaluación.

Para medir de manera sistemática la coherencia interna y externa, se realiza un seguimiento y monitoreo de la implementación de cada mecanismo y sus resultados. “Hemos ido integrando paulatinamente los resultados de gestión de cada mecanismo para hacerlos más efectivos, lo que impone un desafío importante en la generación de planes de mejora integrados que permitan responder simultáneamente a las expectativas externas y a los objetivos internos”, precisa María Cristina Mardones.

Actualmente con cinco años de acreditación institucional otorgados por la Comisión Nacional de Acreditación, AIEP comenzó en 2021 su proceso de autoevaluación institucional con fines de acreditación, para someterse a una nueva evaluación externa de la CNA este año.

“Ha sido un proceso riguroso, muy participativo y altamente reflexivo, del cual estamos muy satisfechos”, comenta Loreto Ferrari. “Más allá del resultado final de la acreditación, que creemos será muy positivo para nosotros, el proceso ha servido para seguir reafirmando nuestra cultura interna y para responder a las expectativas de nuestros estudiantes y de las comunidades donde nos insertamos”.



AIEP San Joaquín.



El SIAC actúa en coherencia con la misión y con los propósitos institucionales, favoreciendo la mejora continua y nuestra capacidad de autorregulación”.



María Cristina Mardones, directora nacional de Aseguramiento de la Calidad.

El Árbol de la Calidad de AIEP

Raíces sólidas compuestas por sus mecanismos internos de autorregulación; ramas que representan los mecanismos externos de verificación de la calidad en múltiples dimensiones del quehacer institucional, y un tronco que las une a través de una cultura interna de mejora continua. Así se configura el “Árbol de la Calidad AIEP”, modelo que sintetiza y describe el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la institución.

MECANISMOS INTERNOS

El **Plan Estratégico Institucional 2020-2024** es el principal instrumento estratégico de gestión institucional de AIEP. Es la hoja de ruta de la institución para proyectarse hacia el futuro y alcanzar su visión.

La **autoevaluación institucional integral** es un mecanismo interno de reflexión sistemático, orientado a identificar prioridades, fortalezas y debilidades institucionales, vinculadas a la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.

La **autoevaluación de carreras** se entiende como un proceso de revisión y evaluación sistemática de la calidad de una carrera, a partir de indicadores de progresión, servicio, propósitos institucionales y criterios estandarizados de carreras emanados desde la CNA.

Las **auditorías académicas** son revisiones y evaluaciones sistemáticas de la efectividad de procesos institucionales en el ámbito académico, con foco en la profundización de temáticas críticas derivadas de los mecanismos del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

Las **auditorías internas de procesos** consideran las acciones que componen el Mapa de Procesos institucional y sus aperturas en subprocesos y actividades. Incluyen el diseño, desarrollo, implementación y mejora de los procesos internos.



MECANISMOS EXTERNOS

MECANISMOS INTERNOS

MECANISMOS EXTERNOS

La **acreditación institucional** es otorgada por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Actualmente, AIEP es institución acreditada por cinco años (2017-2022) en las áreas Gestión Institucional y Docencia de Pregrado.

Las **acreditaciones/certificaciones de carreras** son mecanismos externos de carácter técnico y voluntario, cuya finalidad es asegurar la calidad y el mejoramiento continuo de las carreras. A diciembre de 2021, AIEP contaba con 43 carreras acreditadas bajo la Ley 20.129, o bien certificadas por agencias externas (dos de ellas con certificación internacional).

Las **certificaciones de la industria**, que obtienen los estudiantes una vez aprobado un módulo o un conjunto de ellos, constituyen la evidencia del dominio de una competencia específica a través de un sistema de validación y respaldo del sector productivo en que se posiciona una carrera.

La certificación bajo la norma **ISO 9001:2015** fija los estándares de calidad de la institución en sus procesos internos. AIEP se encuentra certificada por AENOR Chile desde hace 12 años, siendo una de las primeras instituciones de educación superior en el país en obtener esta certificación.

La certificación internacional **B Corp** reconoce a AIEP como institución que logra un triple impacto positivo (económico, social y medioambiental) en las comunidades donde está presente. AIEP fue la primera institución de educación superior técnico profesional de Chile en obtener esta certificación.

La certificación bajo la **Ley N°20.393** también forma parte de los mecanismos externos de aseguramiento de la calidad. AIEP mantiene la certificación de su Modelo de Prevención de Delitos bajo esta Ley desde 2014.

En la **auditoría financiera**, auditores externos certifican la gestión financiera y el control interno de la institución, observando el cumplimiento de las disposiciones legales.