



RESUMEN INFORME
DE AUTOEVALUACIÓN
INSTITUCIONAL IACC
2019



RESUMEN INFORME AUTOEVALUACIÓN
INSTITUCIONAL **IACC 2019**



Como equipo técnico y coordinador del primer proceso de autoevaluación institucional con fines de acreditación, nos complace culminar un proceso autoevaluativo ampliamente participativo y reconocido por toda nuestra comunidad educativa de IACC.

En este contexto, hacemos entrega a la comunidad educativa el presente documento llamado Resumen del Informe de Autoevaluación Institucional, cuyo propósito es disponer a todos nuestros agentes claves los principales hitos y resultados del proceso de autoevaluación institucional del periodo 2018/2019.

Finalmente, como equipo de Aseguramiento de Calidad y Acreditación agradecemos al cuerpo de autoridades, directivos y a los distintos equipos que colaboraron en este proceso, que sin duda constituirá un hito relevante para el Sistema de Educación Superior y la modalidad online a nivel nacional.

Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación

Palabras del rector



Como representante y máxima autoridad de Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación IACC, hacemos entrega de nuestro informe de autoevaluación institucional que dará inicio al primer proceso de acreditación de IACC en el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior.

Tenemos la convicción que este hecho será importante para el sistema de educación superior por tratarse de la primera institución cien por ciento online en Chile que entra a evaluación externa y se rige por pautas de evaluación para Institutos Profesionales con modalidad virtual, lo que esperamos permita dar cuenta de la calidad y pertinencia de esta modalidad, que aporta al sistema de educación terciaria del país tanto por facilitar el acceso a la educación superior a un sector importante de la sociedad, con especial enfoque en adultos trabajadores, como por favorecer la conexión entre la educación superior y el empleo mediante la educación técnico-profesional.

Este informe fue elaborado de forma participativa permitiendo recoger la opinión de estudiantes, egresados, titulados, docentes, empleadores, junta directiva, autoridades y funcionarios como integrantes de la comunidad educativa de IACC, centrado en las áreas obligatorias de gestión y docencia de pregrado.

La información recopilada nos permitió concretar un informe completo, coherente y crítico que expresa nuestra historia, el desarrollo actual de la institución y nuestro compromiso con una educación de calidad y la superación de las debilidades identificadas, permitiendo proyectar el potencial crecimiento institucional por medio del compromiso del gobierno institucional con el fortalecimiento del proyecto educativo, el apoyo permanente a nuestros estudiantes y, las mejores posibilidades tecnológicas que otorguen confianza y seguridad a la sociedad en nuestro rol como institución de educación superior.

Nuestra comunidad educativa comenzó a formarse hace once años en la modalidad cien por ciento online, confiando en un proyecto educativo inédito en Chile. En nuestro Informe de Autoevaluación quisimos plasmar esa experiencia la que, basada en la evidencia analizada, nos permite demostrar que la educación impartida por IACC es una alternativa de estudios flexible, cercana, accesible, inclusiva y rigurosa, que brinda oportunidades de formación acorde a las exigencias del mundo laboral y que nuestro proyecto educativo sabe recogerlas para desarrollar las capacidades que se requieren para profesionales y técnicos del siglo XXI.

Con este gran paso que representa un hito institucional, queremos reafirmar nuestro compromiso con Chile, con su crecimiento y desarrollo, entregando una alternativa de acceso a la educación superior de calidad que democratiza cada vez más las oportunidades de conectar a estudiantes con un proyecto educativo en la formación de técnicos y profesionales a lo largo de todo el país, los que ya están contribuyendo en el desarrollo de las comunidades donde actúan gracias a los más de 4.000 titulados insertos laboralmente que despliegan sus conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas durante su proceso formativo en IACC en su entorno laboral.

Atentamente;



Raymond Rosal - **Rector**

Contenidos

I.	MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL	6
1.1.	Identificación de la Institución	8
1.2.	Propósitos Institucionales y Orientaciones Estratégicas Institucionales	8
1.3.	Proyecto Educativo.....	12
1.4.	Gobierno y Estructura Organizacional	13
1.4.1.	Autoridades Institucionales.....	14
1.4.2.	Cuerpos Colegiados.....	15
1.5.	Aseguramiento de la Calidad	16
1.6.	Oferta de carreras y su pertinencia	16
II.	IACC EN CIFRAS	20
2.1.	Antecedentes Financieros.....	22
2.2.	Antecedentes Académicos.....	23
2.2.1.	Matrícula Alumnos Nuevos.....	23
2.2.2.	Matrícula Alumnos Totales.....	23
2.3.	Retención de Alumnos.....	24
2.4.	Titulados IACC.....	25
2.5.	Tasa de Titulación IACC.....	27
2.6.	Total de Docentes IACC.....	27
2.7.	Tasa de empleabilidad laboral por cohorte de Titulación	29

2.8.	Movilidad Laboral de Titulados, por tipo de programa.....	29	4.2.3.	Criterio: Recursos Materiales e Intangibles.....	53
2.9.	Rentas alcanzadas por los titulados.....	30	4.2.4.	Criterio: Sustentabilidad Económico-Financiera.....	54
2.10.	Pertinencia del área de desempeño laboral de los titulados.....	31	4.3.	Dimensión III: Servicio Orientados a los Estudiantes.....	55
2.11.	Continuidad plataforma de estudio.....	31	4.3.1.	Criterio: Servicios Orientados a los Estudiantes.....	56
III.	PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DESARROLLADO	32	4.3.2.	Criterio: Difusión y Publicidad.....	57
3.1.	Organización del proceso.....	34	V.	ÁREA DE DOCENCIA DE PREGRADO	58
3.2.	Etapas y actividades del proceso de autoevaluación.....	37	5.1.	Dimensión I: Carreras.....	63
3.3.	Participación en el proceso de autoevaluación.....	38	5.1.1.	Criterio: Diseño y Provisión de Carreras.....	66
IV.	ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	40	5.1.2.	Criterio: Proceso de Enseñanza Aprendizaje.....	68
4.1.	Dimensión I: Planificación y Desarrollo del Proyecto Institucional.....	42	5.1.3.	Criterio: Innovación Curricular.....	70
4.1.1.	Criterio: Misión y Propósitos Institucionales.....	43	5.2.	Dimensión II: Docentes.....	71
4.1.2.	Criterio: Integridad Institucional.....	45	5.2.1.	Criterio: Dotación.....	74
4.1.3.	Criterio: Plan de Desarrollo Estratégico.....	46	5.2.2.	Criterio: Calificación.....	75
4.1.4.	Criterio: Estructura Organizacional.....	47	5.3.	Dimensión III: Resultados.....	76
4.1.5.	Criterio: Gobierno Institucional.....	48	5.3.1.	Criterio: Progresión.....	78
4.1.6.	Criterio: Capacidad de Autorregulación.....	49	5.3.2.	Criterio: Inserción Laboral.....	80
4.2.	Dimensión II: Administración y Recursos.....	50	5.3.3.	Criterio: Seguimiento de Titulados.....	81
4.2.1.	Criterio: Gestión de Personas.....	51	VI.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESO DE	
4.2.2.	Criterio: Información Institucional.....	52		AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	82



1. MARCO DE REFERENCIA INSTITUCIONAL

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El Instituto Superior de Artes y Ciencias de la Comunicación IACC nace como proyecto educacional el 23 de marzo de 1981 bajo la figura de Centro de Formación Técnica (CFT) IACC, siendo para la época, el primer centro de estudios superiores privado en Chile, especializado en formar técnicos de nivel superior para el mundo de las comunicaciones, iniciando su quehacer educativo con las carreras técnicas de Comunicación Audiovisual y Publicidad.

Hacia 1987, el CFT IACC obtiene el reconocimiento oficial por parte del Ministerio de Educación de Chile (MINEDUC) y con ello, la facultad para otorgar títulos académicos, convirtiéndose en Instituto Profesional IACC. En marzo de 2006 obtiene la autonomía institucional por parte del Ministerio de Educación de Chile, lo que permite conceder títulos profesionales que no requieran licenciatura, y títulos técnicos de nivel superior, así como también, los grados que corresponda en forma independiente, lo cual comprende la autonomía tanto académica como económica y administrativa de la institución.

El año 2007, Instituto Profesional IACC pasa a formar parte de Apollo Global, corporación líder internacional en temas de Educación, reconocida en educación online a través de la Universidad de Phoenix en Estados Unidos, dicho consorcio a contar del año 2017 se denomina Vanta Education.

A partir de 2008, IACC decide incorporar en su oferta académica carreras en una modalidad completamente online para el público general. Con esto se transforma en el primer y único Instituto profesional en Chile 100% online y uno de los pioneros en invertir los esfuerzos en el desarrollo de la modalidad en el país.

A través de los años, se han creado diversas Escuelas, siendo la primera de ellas la Escuela de Administración, posteriormente la Escuela de Prevención de Riesgos (hoy Procesos Industriales), Escuela de Informática (hoy Escuela de Tecnologías Aplicadas), la Escuela de Desarrollo Social, la Escuela de Educación y Capacidades Transversales.

Actualmente, IACC cuenta con su casa central en Av. Salvador 1318, Providencia, en la ciudad de Santiago e imparte a sus 13.500 estudiantes una oferta académica de 38 carreras de pregrado en modalidad 100% online organizadas en las escuelas de (i) Administración; (ii) Procesos Industriales; (iii) Tecnologías Aplicadas; (iv) Desarrollo Social; y (v) Educación y Capacidades Transversales. A la fecha, más de 4.000 estudiantes se han titulado en la Institución.

1.2. PROPÓSITOS Y ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

El año 2015 IACC elabora su Plan de Desarrollo Estratégico para el periodo 2016-2010, mediante un proceso donde participa el conjunto de la comunidad académica. A partir de este hito, se logran importantes avances en la gestión institucional y aca-

démica, como la formalización e implementación de un nuevo Modelo Educativo, la puesta en marcha del Modelo de Gestión Docente, la implementación del Modelo de Gestión Institucional y de Aseguramiento de la Calidad, la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, la acreditación de carreras; el fortalecimiento de los cuerpos colegiados, de la infraestructura física y tecnológica; el fortalecimiento de la estructura organizacional con especial énfasis en el área de TIC, educación online y soporte administrativo (creación de la Dirección de Educación Online y Dirección de TI); el incremento de convenios de vinculación con el entorno y la participación de una red de colaboración en el ámbito de modalidad online, por citar los más relevantes.

En este contexto, IACC ha establecido su Misión y Visión:

MISIÓN

“Formar personas en el ámbito técnico profesional, a través de programas que se imparten en modalidad online y que responden a distintas motivaciones y necesidades de las personas a lo largo de la vida laboral, contribuyendo así al progreso permanente de sus alumnos y de la sociedad en que desenvuelven”.

VISIÓN

En este ámbito, la Visión de IACC se define como: “Ser un referente en educación técnico-profesional en modalidad online, reconocido por expandir las oportunidades de sus estudiantes, innovando en el campo de la educación y contribuyendo al desarrollo de las comunidades donde actúa”.

Las intencionalidades declaradas tanto en la Misión como en la Visión son influenciadas por los valores y principios institucionales que orientan e impulsan el quehacer de cada uno de los integrantes de la comunidad educativa de IACC, dichos valores son Calidad, Diversidad, Ética e Innovación.

IACC ha definido sus orientaciones estratégicas institucionales a través de tres ejes estratégicos, los que corresponden a dimensiones del quehacer institucional que identifican ámbitos de acción diferenciables y que responden a los propósitos fundamentales (misión y visión) de la institución, en el marco del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) 2016-2020. Los tres ejes estratégicos (Gestión, Calidad y Docencia, y Vinculación con el Medio) establecen lo siguiente:

i. Gestión

Se relaciona con la determinación, organización, asignación y desarrollo de los recursos materiales, humanos y financieros de la institución con

el fin de alcanzar el logro de la misión, visión y demás propósitos institucionales. Incluye al gobierno, administración, estructura y planificación institucionales.

ii. Calidad y Docencia

Se vincula con el aseguramiento de la calidad y pertinencia de la formación impartida. Incluye procesos tales como: la definición e implementación de planes de estudio, los métodos pedagógicos, la docencia, los recursos de apoyo, el proceso de enseñanza-aprendizaje y sus resultados.

iii. Vinculación con el Medio

Se refiere al establecimiento de relaciones con el medio externo que contribuyan al logro de los propósitos institucionales. Dentro del medio externo se comprende al sector productivo, gubernamental y social. Asimismo, se incluye la construcción de nexos con la educación media, otras instituciones de educación superior y potenciales alumnos.

Las orientaciones estratégicas se despliegan a través de planes y recursos asociados a los mismos que tributan a la misión institucional. En este contexto, el Instituto establece para su gestión y desarrollo 12 objetivos estratégicos, los cuales se mencionan en la página siguiente.

Los principales desafíos futuros IACC darán paso al siguiente plan estratégico periodo 2021-2025, cuya fase de diseño el Instituto comenzará a partir de

2019/ 2020. A nivel institucional, los principales énfasis estratégicos futuros son:

- i. Consolidación del proyecto educativo en el ámbito académico y financiero.
- ii. Docencia y cumplimiento de los perfiles de egreso de las carreras.
- iii. Foco permanente y sistemático en el aseguramiento interno de la calidad.
- iv. Posicionamiento y contribución a nivel país de la modalidad online.

Eje de Gestión

- **Objetivo 1**
Fortalecer las capacidades de gestión del Instituto.
- **Objetivo 2**
Dotar a la institución de un equipo humano suficiente, altamente calificado y comprometido con los propósitos institucionales en el ámbito administrativo.
- **Objetivo 3**
Contribuir al crecimiento y diversificación de la matrícula de la modalidad a distancia a nivel país, considerando las necesidades de capital humano del mercado laboral.
- **Objetivo 4**
Asegurar la sustentabilidad económica a nivel institucional, para garantizar el financiamiento de las inversiones y la operación de IACC.

Eje Calidad y Docencia

- **Objetivo 5**
Fortalecer la efectividad del proceso educativo y sus resultados, para asegurar el logro de los resultados de aprendizajes.
- **Objetivo 6**
Consolidar y sistematizar los mecanismos de aseguramiento de la calidad en los principales procesos institucionales.
- **Objetivo 7**
Implementar un modelo educativo distintivo en formación técnica y profesional a través de la modalidad online.
- **Objetivo 8**
Dotar a la institución de profesores capacitados en educación online, que propicien la aplicación del modelo educativo institucional.
- **Objetivo 9**
Fortalecer los mecanismos de apoyo académico a los estudiantes.

Eje Vinculación con el Medio

- **Objetivo 10**
Formalizar una política de vinculación con el medio con egresados, la cual establezca mecanismos de retroalimentación para fortalecer la empleabilidad de los titulados y proceso educativo.
- **Objetivo 11**
Formalizar una política de vinculación con el medio que fortalezca la relación con los sectores productivos y otros actores de la enseñanza superior técnico profesional
- **Objetivo 12**
Contribuir a la valoración de la modalidad de formación online a nivel nacional para consolidar al posicionamiento institucional en esta modalidad.

En términos de los principales logros como resultado de la implementación del PDEI 2016-2020, a la fecha, se pueden destacar los que se presentan en la tabla 1.1.

Eje Estratégico Gestión

- El Modelo de Gestión Institucional y de Aseguramiento de la Calidad implementado y en funcionamiento (100% de cumplimiento de actividades de los planes de desarrollo de las escuelas).
- Crecimiento promedio anual de la matrícula (25% en el periodo 2014-2018; 5.714 a 13.750 estudiantes).
- Fortalecimiento de los cuerpos colegiados (creación de una Junta Directiva, Comité Ejecutivo).
- Plan de Infraestructura 2016-2017 implementado (Inversión ejecutada MM\$340; amplitud de puestos de trabajo, tercer piso Edificio Salvador y habilitación de casino) y plan de infraestructura 2019-2023 en ejecución (Inversión proyectada MM\$1.900)
- Buen clima laboral (90,8% de satisfacción de los colaboradores).
- Disminución en la rotación del personal (actualmente de 24,6%).
- Disminución de la tasa de incobrabilidad (16% respecto de una meta del 23%).
- Comportamiento positivo del indicador financiero EBITDA en los tres últimos años
- Fortalecimiento de la estructura organizacional con especial énfasis en el área de TIC, educación online y soporte administrativo (creación de la Dirección de Educación Online y Dirección de TI).

Eje Estratégico Vinculación con el Medio

- Constitución y funcionamiento continuo de comités consultivos por escuelas con el sector productivo (5, uno por escuela).
- Incremento de convenios de vinculación con el entorno (avance de 9 nuevos convenios respecto de una meta de 15 al 2020).
- Modelo de relacionamiento de vinculación de las escuelas con el medio implementado.
- Participación de una red de colaboración en el ámbito de modalidad online creada con otras IES (con IPLACEX, IPP, IP CHILE, CENCO, DUOC y AEIP).

Eje Estratégico Calidad y Docencia

- Sistema de Gestión de la Calidad implementado y certificado con Norma ISO: 9001-2015 (83% de unidades involucradas en el SGC respecto de una meta de 100% al 2020).
- Modelo educativo actualizado e implementado (modelo curricular, modelo pedagógico, modelo de diseño instruccional y modelo de gestión docente).
- Cumplimiento del plan de renovación curricular (16 carreras renovadas a la fecha de un total de 33).
- Buena acreditación de carreras: TNS Administración de Empresas 4 Años, TNS Prevención de Riesgo 5 años y TNS Contabilidad General 5 años.
- Incremento de la tasa de retención de primer año, en consideración a la modalidad online (desde un 40,2% a un 47,5% en el periodo 2014-2017).
- Alta tasa de aprobación de asignaturas (84,4% respecto de una meta 80%).
- Docentes habilitados para la formación online (88,5% de los docentes capacitados).
- Modelo de gestión docente – módulo evaluación docente implementado (avance de un 60%).
- Aumento en la relación con los titulados (30% de los titulados vinculados a la red de egresados respecto de una meta de un 40%).
- Aumento en el número de estudiantes becados internamente (18,6% en la actualidad respecto de una meta de 8% al 2020).

(Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, 2018).

Marco de Referencia Institucional

1.3. PROYECTO EDUCATIVO

IACC ha establecido un Proyecto Educativo Institucional, el que se implementa mediante el Modelo Educativo y los modelos que le subyacen para la entrega de una oferta académica coherente con los Propósitos, la Misión y la Visión institucionales. El Proyecto Educativo Institucional (PEI) constituye el documento orientador en el cual se encuentran declarados los propósitos educativos y razón de ser institucionales, convicciones que movilizan diversas directrices formativas que IACC implementa a través de su quehacer y de sus programas educativos, que buscan contribuir al desarrollo personal y profesional de sus estudiantes por medio del fortalecimiento de sus capacidades, habilidades y actitudes con el fin de desenvolverse de manera responsable y eficiente en distintos escenarios laborales. El PEI establece como propósito fundamental el contribuir a la formación de técnicos y profesionales de calidad, preparados para desenvolverse en la vida laboral de la sociedad del conocimiento y la información.

Los fundamentos del Proyecto Educativo Institucional de IACC, establecen tres ideas en las que se centra y concibe el aprendizaje: la primera es que el estudiante es el protagonista y, por tanto, el responsable de su propio proceso de aprendizaje; segunda, la actividad cognitiva y constructiva del estudiante se aplica a conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales que ya poseen un grado considerable de elaboración, producto de sus experiencias previas; y, finalmente, la tercera

es el rol del docente, quien es el encargado de potenciar esos procesos de construcción del estudiante, a partir de su saber profesional.

En tanto, el Modelo Educativo de IACC tiene por objetivo definir y delimitar los alcances del Proyecto

Educativo y orientar el proceso formativo por resultados de aprendizajes. Para ello, se estructura en base a cuatro ejes que lo sustentan (i) Apoyo al estudiante, (ii) Diseño y provisión de carreras, (iii) Proceso enseñanza aprendizaje, y (iv) Gestión docente, tal como ilustra la figura 1-1.

Figura 1.1: Esquema de síntesis del Modelo Educativo IACC.



Durante el año 2016 IACC efectúa una revisión y ajuste del Modelo Educativo, transitando de un modelo por objetivos de aprendizaje al actual por resultados de aprendizaje. De este modo, el Instituto actualmente está en fase de implementación del plan de Renovación Curricular que tendrá el 100% de la oferta académica renovada e implementada en las aulas virtuales al año 2022. Lo anterior, ha significado esfuerzos importantes en la ejecución de dicho plan, la capacitación del personal académico y la disponibilidad de todos los recursos de enseñanza que requiere un ajuste de tal naturaleza.

1.4. GOBIERNO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Durante el año 2018 IACC cambia de sostenedor, desde el grupo educacional americano Vanta Education al grupo nacional ANDESIA SpA, el que decide incorporar una serie de elementos institucionales con el propósito de fortalecer el Proyecto Educativo, destacando especialmente la creación de una Junta Directiva con profesionales de reconocida trayectoria nacional e internacional en el ámbito de la modalidad *online*.

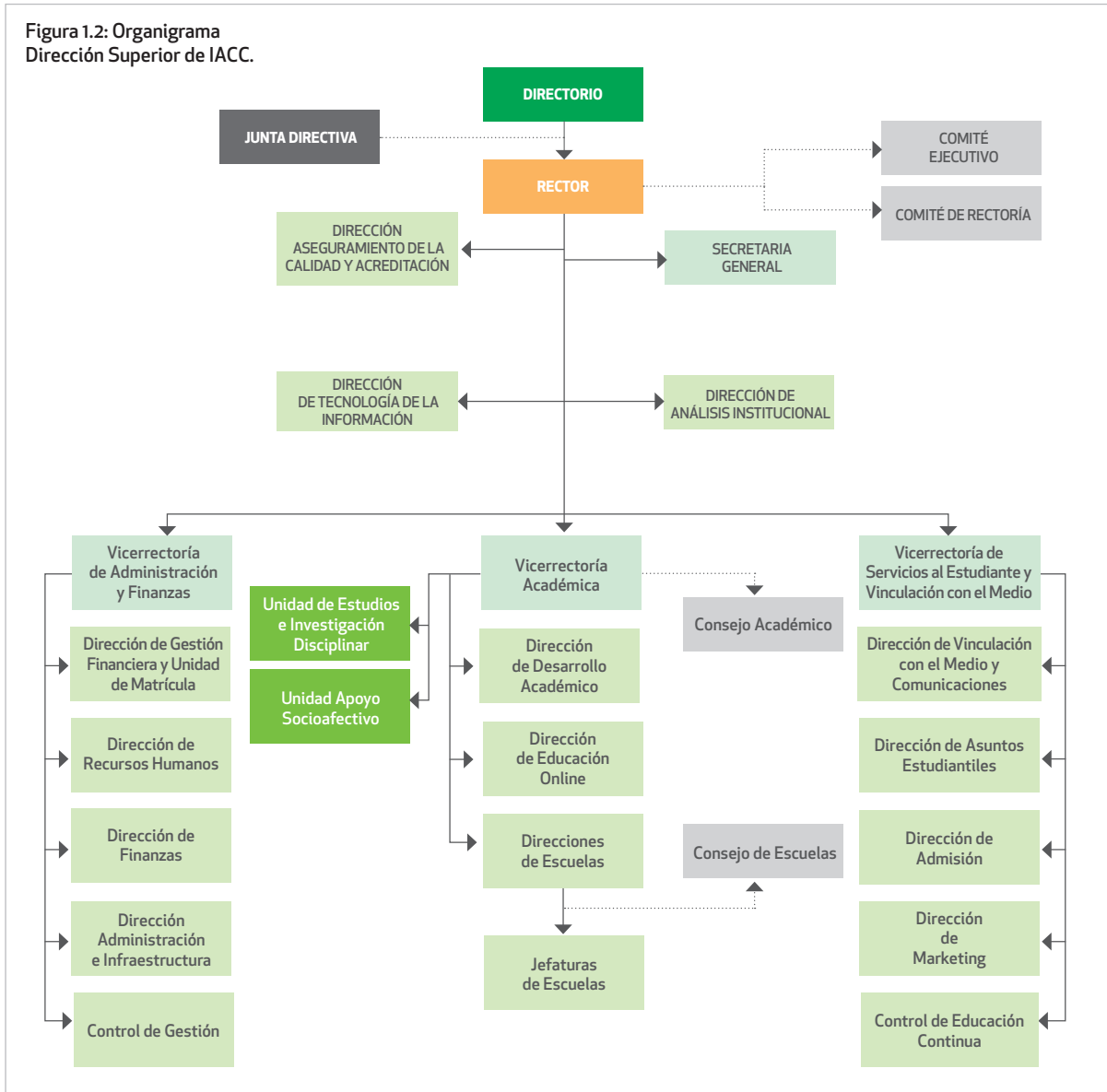
A fin de asegurar el cumplimiento de la misión y de sus objetivos estratégicos, el Instituto Profesional IACC ha definido su estructura de gobierno bajo los principios orientados a reafirmar el compromiso con la formación técnica y profesional de nivel superior centrada en los valores institucionales.

El Sistema de Gobierno del Instituto posee ciertos rasgos a destacar:

- i. El funcionamiento, así como la toma de decisiones de los cuerpos colegiados, operan en un marco de transparencia, participación y rendición de cuentas públicas.
- ii. Los roles y responsabilidades de autoridades y cuerpos colegiados se encuentran claramente establecidos en Estatutos y Reglamentos a fin de favorecer la toma de decisiones para el cumplimiento de la misión y propósitos del Instituto.
- iii. La Junta Directiva es la máxima instancia colegiada que planifica, gestiona y evalúa el desarrollo institucional.

La estructura organizacional (figura 1-2) es funcional a los propósitos del Instituto, en cuanto todos sus componentes cuentan con las características, atribuciones y responsabilidades que facilitan las distintas acciones y tareas, especialmente en el ámbito académico. Además, conforme al crecimiento planificado de la matrícula, IACC ha implementado un plan de robustecimiento de la Vicerrectoría Académica y de las unidades de apoyo que dotan a la Institución de una estructura acorde a las exigencias propias de impartir programas en modalidad 100% *online*.

Figura 1.2: Organigrama Dirección Superior de IACC.



1.4.1. AUTORIDADES INSTITUCIONALES

Por su parte las principales autoridades unipersonales de IACC son las siguientes:

- i. **Rector**, es la máxima autoridad del Instituto Profesional IACC y el responsable de llevar a cabo el proyecto y las políticas institucionales del Instituto. De él dependen las vicerrectorías, el secretario general, la dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, la dirección de Análisis Institucional y la dirección de Tecnologías de la Información.
- ii. **Secretario General**, es la Autoridad Superior del Instituto Profesional IACC que, en su calidad de Ministro de Fe, debe autorizar con su firma todas las actuaciones oficiales de la Institución, principalmente, a lo que refiere en la dirección de la oficina de Títulos y Certificados o su equivalente y garantizar los Registros de los procesos de egreso y titulación de los estudiantes. Será nombrado por el Rector y se mantendrá en su cargo mientras cuente con la confianza del Rector y del Directorio. Dependen de la Secretaría General la jefatura de Registro Curricular y la jefatura del Área Legal.
- iii. **Vicerrector Académico**, es la autoridad superior académica responsable de planificar y dirigir todas las actividades académicas de la Institución garantizando resultados de calidad según parámetros establecidos. De la Vicerrectoría Académica (VRA) dependen las direcciones de Escuela,

la dirección de Desarrollo Académico, la dirección de Educación Online.

iv. **Vicerrector de Administración y Finanzas**, es la autoridad superior responsable de la administración y gestión financiera del Instituto Profesional IACC. De la Vicerrectoría de Administración y Finanzas (VRAF) dependen la dirección de Recursos Humanos, la dirección de Administración e Infraestructura, la dirección de Finanzas y la dirección de Gestión Financiera Estudiantil y Unidad de Matrículas.

v. **Vicerrector de Servicios al Estudiante y Vinculación con el Medio**, es la autoridad superior responsable de proponer y generar las estrategias para asegurar la correcta ejecución de los diferentes servicios necesarios para brindar un adecuado apoyo al estudiante en la modalidad online durante los tres hitos académicos de la trayectoria formativa, con el fin de contribuir en el éxito académico de éstos, enmarcado en el Modelo Educativo. De la Vicerrectoría de Servicios al Estudiante y Vinculación con el Medio dependen la dirección de Admisión, la dirección de Asuntos Estudiantiles, la dirección de Vinculación con el Medio y Comunicaciones, la dirección de Educación Continua y la dirección de Marketing.

1.4.2. CUERPOS COLEGIADOS

Los Cuerpos Colegiados institucionales son órganos constituidos principalmente por autoridades, directores y representantes del ámbito de la gestión y

docencia, estos últimos según su ámbito de acción, los cuales cumplen con la finalidad de coordinar, deliberar y adoptar decisiones que velen y fortalezcan el cumplimiento de los propósitos y estrategias institu-

cionales en los aspectos en los que se circunscriben. Estos organismos pueden tener un carácter resolutivo o consultivo a fin de contribuir en la toma de decisiones de las autoridades pertinentes.

Tabla 3.10: Composición y periodicidad de funcionamiento de los cuerpos colegiados

Órgano	Composición	Periodicidad
Directorio	Tres miembros, elegidos por la Junta de Accionistas de la Sociedad	Cuatrimestral
Junta Directiva	5 miembros elegidos por el Directorio	Bimestral
Comité Ejecutivo	Rector/a, quien preside Vicerrector/a Académico/a. Vicerrector/a de Administración y Finanzas. Vicerrector/a de Servicios al Estudiante y Vinculación con el Medio. Secretario/a General. Otras personas que puede invitar el Rector	Mensual
Comité de Rectoría	Rector/a, quien preside Vicerrector/a Académico/a. Vicerrector/a de Administración y Finanzas. Vicerrector/a de Servicios al Estudiante y Vinculación con el Medio. Secretario/a General. Director/a de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación. Director/a de Tecnologías de la Información. Director/a de Análisis Institucional Otras personas que puede invitar el Rector	3 sesiones mensuales a contar de la segunda semana cada mes
Consejo Académico	Vicerrector/a Académico/a, quien lo presidirá. Directores de Escuela. Director/a de Desarrollo Académico.	Semanal
Consejo de Escuela	Director/a de Educación <i>Online</i> El Director de Escuela El Jefe de Escuela + quien designe el director de escuela	Mensual

(Fuente: Secretaría General, 2018).

1.5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

IACC tiene un compromiso con la calidad de sus carreras, programas y unidades reconocida por sus estudiantes, comunidad interna y la sociedad en general. Este compromiso se sostiene con la acción conjunta y organizada de todos quienes tienen una participación directa o indirecta en su ejecución y, a su vez, se encuentra formalizado a través de la Política de Aseguramiento de la Calidad y el Modelo de Gestión y Aseguramiento de la Calidad. La aplicación de las políticas y mecanismos transversales de aseguramiento de la calidad son monitoreados y evaluados sistemáticamente por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, así como también por otras instancias que aportan a su cumplimiento.

En este contexto, IACC ha establecido políticas y mecanismos transversales de aseguramiento de la calidad, que son monitoreados y evaluados sistemáticamente por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, así como también por los demás estamentos encargados de cumplir dicha función.

En términos de certificación externa de calidad, IACC ha sometido tres programas académicos a acreditación de carrera, obteniendo resultados satisfactorios de 4 y 5 años en estas. Además, el Instituto ha certificado bajo la normativa ISO 9001:2015 su Sistema de Gestión de la Calidad el que incorpora aproximadamente el 90% de los procesos institucionales dentro de su alcance con especial énfasis en los procesos más críticos académicos y de la modalidad online.

En el ámbito de acreditación institucional, el Instituto ha desplegado una cultura de autorregulación conforme a su planificación estratégica, la que se ha traducido en el desarrollo e implementación de dos procesos de autoevaluación institucional, este último con fines de acreditación institucional.

El desafío futuro en este ámbito es seguir fortaleciendo una cultura autorregulación y de calidad, y para ello el Instituto a través de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación aprobó el Plan de Autoevaluación de Programas Académicos para el periodo 2019/2020, el que incorporará a la autoevaluación a nuevas carreras del nivel técnico y profesional como parte de la mejora continua y mecanismos de autorregulación del Instituto.

1.6. OFERTA DE CARRERAS Y SU PERTINENCIA

IACC se preocupa permanentemente de mantener una oferta de carreras que sean pertinentes con sus lineamientos institucionales (pertinencia interna) y con los requerimientos del entorno (pertinencia externa).

La actual oferta académica (tabla 1.3) está distribuida en cinco Escuelas que comprenden carreras técnicas de nivel superior, programas profesionales sin licenciatura y programas de continuidad de estudios para la obtención de un título Profesional sin licenciatura. La oferta comprende 38 programas académicos, 21 Técnicos, 9 Profesionales y 8 programas de continuidad.

Tabla 1.3: Oferta académica institucional año 2019

Escuela de Administración		
Nivel de Formación	Nombre Carrera o Programa	Total Horas ¹
Técnico de Nivel Superior	Contabilidad General	2364
	Técnico de Nivel Superior en Logística	2364
	Técnico de Nivel Superior en Recursos Humanos	2364
	Técnico de Nivel Superior en Relaciones Públicas y Comunicaciones	2364
	Técnico Superior en Administración de Empresas	2364
Profesional sin licenciatura, 4 años	Contador Auditor	4254
	Ingeniería en Administración de Empresas	4254
	Ingeniería en Recursos Humanos	4254
Profesional sin licenciatura (CE) 2 años	Programa de Continuidad en Contador Auditor	2254
	Programa de Continuidad en Ingeniería en Administración de Empresas	2254
	Programa de Continuidad en Ingeniería en Recursos Humanos	2254
Escuela de Procesos Industriales		
Nivel de Formación	Nombre Carrera o Programa	Total Horas ¹
Técnico de Nivel Superior	Técnico de Nivel Superior en Control Industrial	2364
	Técnico de Nivel Superior en Gestión de Calidad y Ambiente	2364
	Técnico de Nivel Superior en Procesos Mineros	2364
	Técnico Superior en Prevención de Riesgos	2364
	Técnico de Nivel Superior Ambiental y Gestión Energética	2364
Profesional sin licenciatura, 4 años	Ingeniería Industrial	2364
	Ingeniería en Prevención de Riesgos	2364
Profesional sin licenciatura (CE) 2 años	Programa de continuidad en Ingeniería en Prevención de Riesgos	2364
	Programa de continuidad en Ingeniería Industrial	2364

¹ Las horas señaladas consideran la práctica y el examen de título.

Marco de Referencia Institucional

Escuela de Tecnologías Aplicadas		
Nivel de Formación	Nombre Carrera o Programa	Total Horas ¹
Técnico de Nivel Superior	Técnico de Nivel Superior en Informática	2364
	Técnico de Nivel Superior en Administración de Redes	2364
	Técnico de Nivel Superior en Análisis y Programación Computacional	2364
	Técnico de Nivel Superior en Automatización y Control	2364
	Técnico de Nivel Superior en Ciberseguridad	2364
Profesional sin licenciatura, 4 años	Ingeniería en Informática	4254
Profesional sin licenciatura (CE) 2 años	Programa de Continuidad en Ingeniería en Informática	2254
Escuela de Desarrollo Social		
Nivel de Formación	Nombre Carrera o Programa	Total Horas ¹
Técnico de Nivel Superior	Técnico de Nivel Superior Educador Social Infantojuvenil	2404
	Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social	2404
	Técnico de Nivel Superior Jurídico	2404
	Técnico de Nivel Superior en Administración Pública	2404
Profesional sin licenciatura, 4 años	Trabajo Social	4566
	Administración Pública	4494
Profesional sin licenciatura (CE) 2 años	Programa de Continuidad en Trabajo Social	2566
	Programa Continuidad Administración Pública	2494
Escuela de Educación y Capacidades Transversales		
Nivel de Formación	Nombre Carrera o Programa	Total Horas ¹
Técnico de Nivel Superior	Técnico de Nivel Superior en Educación Diferencial	2404
	Técnico de Nivel Superior en Educación Parvularia	2404
Profesional sin licenciatura, 4 años	Psicopedagogía	4454

¹ Las horas señaladas consideran la práctica y el examen de título.

(Fuente: Vicerrectoría Académica, 2019).

Todos los programas, según sus características particulares (TNS o Profesional) cumplen con la duración mínima exigida de horas pedagógicas por parte del MINEDUC.

Por otra parte, cabe destacar que del total de la oferta de IACC, hay tres programas acreditados y/o certificados a través de evaluaciones externas, realizadas por la agencia Acredita CI: Técnico Superior en Administración de Empresas, Contabilidad General y Técnico Superior en Prevención de Riesgos. Estas tres carreras se privilegiaron, en primer lugar, porque son las que concentran mayor cantidad de estudiantes y a su vez son las que tienen mayor tiempo desde su creación.

La política de oferta de carreras y su pertinencia establece que "IACC ofrece una alternativa de formación técnica y profesional de nivel superior y de calidad, que responde a los requerimientos del medio, bajo una modalidad online, de acuerdo con el Proyecto Educativo establecido". Para la implementación de esta política se cuenta con un conjunto de mecanismos de aseguramiento de la calidad que se listan a continuación:

- a. Modelo Curricular.
- b. Proceso de desarrollo curricular (asociado a la definición, implementación y actualización curricular).
- c. Identificación de necesidades del mercado laboral para el diseño y actualización de carreras.

- d. Planificación de la oferta académica anual y vacantes correspondientes.
- e. Manual para el diseño, provisión, actualización y cierre de programas académicos.
- f. Articulación curricular entre carreras técnicas y profesionales.
- g. Comités Consultivos.
- h. Sistema de Gestión de la Calidad (según Norma ISO).

Figura 1.3: Mecanismos de aseguramiento de la calidad asociados a la oferta educativa de IACC.





II. IACC EN CIFRAS

2. IACC EN CIFRAS

2.1. ANTECEDENTES FINANCIEROS

Tabla 2.1: Evolución Situación Financiera Institucional IACC (m\$)

Ítem	2014	2015	2016	2017	2018
Ingresos de actividades ordinarias	4.455.748	5.716.602	7.120.460	9.686.970	12.313.490
Costo Académico	- 2.034.676	- 2.562.690	- 3.395.441	- 4.253.257	- 5.554.278
Costo de Venta	- 939.951	- 1.376.750	- 1.884.303	- 2.098.997	- 2.114.745
Costo de Administración	- 409.423	- 557.719	- 768.032	- 1.314.988	- 1.775.708
Incobrable	- 769.055	- 1.072.750	- 1.178.000	- 1.672.966	- 1.907.570
Depreciación	- 95.006	- 105.522	- 115.783	- 117.587	- 145.601
Otras ganancias (pérdidas)	- 1.874	- 20.744	- 363	2.525.753	- 102.266
Ingresos financieros	1.335	11	304.556	264.516	213.177
Costos financieros	- 282.686	- 249.612	- 224.840	- 171.084	- 130.084
Diferencias de cambio	- 242.025	- 209.543	118.020	62.212	196.917
Ganancia (pérdida) antes de impuestos	- 317.614	- 438.581	- 23.614	2.910.800	993.332
Gasto por Impuesto a las ganancias	35.622	251.607	597.259	- 1.147.109	- 163.697
Utilidad (pérdida) del año	- 281.992	- 186.974	573.645	1.763.691	829.635

(Fuente: Vicerrectoría de Administración y Finanzas, 2018).

Tabla 2.2: Evolución de la Inversión 2014-2018 (M\$)

Ítem	2014	2015	2016	2017	2018
Software	7.996	8.015	19.372	-	96.281
Equipos	40.984	64.567	-	87.845	79.878
Instalaciones (edificio / terrenos)	-	-	4.817	249.164	115.740
Total	48.980	72.582	24.189	337.009	291.899

(Fuente: Vicerrectoría de Administración y Finanzas, 2018).

2.2. ANTECEDENTES ACADÉMICOS

2.2.1. Matrícula Alumnos Nuevos

Tabla 2.3: Matrícula nueva institucional

Ítem	2014	2015	2016	2017	2018
Matrícula nueva	4.226	4.883	6.452	7.608	8.752

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

Tabla 2.4: Matrícula nueva por Escuela

Escuela	2014	2015	2016	2017	2018
Escuela Administración	1.998	2.200	2.570	2.645	2.924
Escuela de Desarrollo Social	131	639	682	1.083	1.115
Escuela de Educación	-	-	367	710	998
Escuela de Tecnologías Aplicadas	332	520	670	754	1.047
Escuela de Procesos Industriales	1.765	1.524	2.163	2.416	2.668

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

2.2.2. Matrícula Alumnos Totales

a) Matrícula total Institución

Tabla 2.5: Matrícula total institución

	2014	2015	2016	2017	2018
Matrícula total	5.714	7.094	9.212	11.452	13.750

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional)

b) Matrícula total por Escuela

Tabla 2.6: Matrícula total por Escuela

Escuela	2014	2015	2016	2017	2018
Escuela de Administración	2.631	3.204	3.842	4.276	4.795
Escuela de Desarrollo Social	167	708	926	1.454	1.773
Escuela de Educación	-	-	367	857	1.370
Escuela de Tecnologías Aplicadas	398	627	895	1.123	1.534
Escuela de Procesos Industriales	2.518	2.555	3.182	3.742	4.278

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

2.3. RETENCIÓN DE ALUMNO

a) Retención IACC

Tabla 2.7: Retención Institucional

	Cohorte				
	2013	2014	2015	2016	2017
Retención 1° Año	43,3%	40,2%	40,7%	44,8%	47,5%
Retención Total	28,4%	22,7%	24,8%	25,9%	47,5%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

b) Retención por Nivel de Formación

Tabla 2.8: Retención por nivel de formación

Cohorte	Nivel de Formación	2013	2014	2015	2016	2017
Retención 1er Año	Técnico, 2 Años	39,8%	37,2%	37,7%	41,7%	45,1%
	Profesional sin licenciatura, 4 Años	39,8%	37,9%	36,1%	44,2%	46,2%
	Profesional sin licenciatura (CE), 2 Años	59,6%	55,7%	58,5%	62,5%	61,3%
Retención 1er Año IACC		43,3%	40,2%	40,7%	44,8%	47,5%
Cohorte	Nivel de Formación	2013	2014	2015	2016	2017
Retención Total	Técnico, 2 Años	24,7%	19,1%	21,3%	21,7%	45,1%
	Profesional sin licenciatura, 4 Años	19,1%	16,8%	17,7%	26,6%	46,2%
	Profesional sin licenciatura (CE), 2 Años	49,9%	43,6%	47,0%	47,9%	61,3%
Retención 1er Año IACC		28,4%	22,7%	24,8%	25,9%	47,5%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

2.4. TITULADOS IACC

a) Titulados IACC por Cohorte

Tabla 2.9: Titulados IACC por Cohorte

	Cohorte				
	2011	2012	2013	2014	2015
Total IACC	504	571	589	737	737

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

b) Titulados IACC por Carrera (periodo 2010-2018)

Tabla 2.10: Titulados IACC por Carrera

Escuela de Administración	
Escuela de Administración	1.513
Técnico de Nivel Superior en Administración Financiera	10
Contabilidad General	114
Ingeniería en Administración de Empresas	67
Ingeniería en Marketing	2
Ingeniería en Recursos Humanos	67
Programa de Continuidad en Contador Auditor	12
Programa de Continuidad en Ingeniería en Administración de Empresas	206
Programa de Continuidad en Ingeniería en Recursos Humanos	23
Técnico de Nivel Superior en Logística	10
Técnico de Nivel Superior en Recursos Humanos	39
Técnico de Nivel Superior en Relaciones Públicas y Comunicaciones	60
Técnico Superior en Administración de Empresas	890
Técnico de Nivel Superior en Comercio Internacional	13
Escuela de Desarrollo Social	176
Técnico de Nivel Superior Educador Social Infantojuvenil	19
Técnico de Nivel Superior en Trabajo Social	61
Técnico de Nivel Superior Jurídico	16
Técnico de Nivel Superior en Administración Pública	80

Escuela de Administración	
Escuela de Educación	22
Técnico de Nivel Superior en Educación Diferencial	8
Técnico de Nivel Superior en Educación Parvularia	14
Escuela de Tecnologías Aplicadas	223
Técnico de Nivel Superior en Análisis y Programación Computacional	33
Ingeniería en Informática	5
Programa de Continuidad en Ingeniería en Informática	46
Técnico de Nivel Superior en Administración de Redes	4
Técnico de Nivel Superior en Informática	135
Escuela De Procesos Industriales	2.103
Ingeniería en Prevención de Riesgos	75
Programa de Continuidad en Ingeniería en Prevención de Riesgos	1.480
Técnico de Nivel Superior en Control Industrial	21
Técnico de Nivel Superior en Gestión de Calidad y Ambiente	25
Técnico de Nivel Superior en Procesos Mineros	9
Técnico Superior en Prevención de Riesgos	493
Total IACC	4.037

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

2.5. TASA DE TITULACIÓN IACC

a) Tasa de Titulación IACC por Cohorte (2011-2015)

Tabla 2.11: Tasa de Titulación IACC por Cohorte

	Cohorte				
	2011	2012	2013	2014	2015
Total IACC	35,4%	30,7%	22,5%	18,5%	17,0%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

b) Tasa de Titulación por Escuela

Tabla 2.12: Tasa de Titulación por Escuela

Escuela	2011	2012	2013	2014	2015
Escuela Administración	22,9%	20,7%	17,8%	15,1%	12,7%
Escuela de Desarrollo Social	18,2%	46,2%	25,0%	17,6%	16,6%
Escuela de Educación	-	-	-	-	-
Escuela de Tecnologías Aplicadas	18,2%	18,7%	9,4%	10,2%	14,7%
Escuela de Procesos Industriales	69,7%	40,8%	27,9%	23,8%	23,6%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

2.6. TOTAL DE DOCENTES IACC

a) Total Docentes

Tabla 2.13: Total Docentes IACC

	2014	2015	2016	2017	2018
Docentes IACC	283	361	413	505	583

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

b) Docentes por modalidad contractual

Tabla 2.14: Docentes por modalidad contractual

	2014	2015	2016	2017	2018
Contrato indefinido	17	33	49	49	49
Honorarios	266	328	364	456	534
Total	283	361	413	505	

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

c) Docentes según grado académico (año 2018)

Tabla 2.15: Docentes según grado académico

Técnico	Profesional sin licenciatura	Profesional con licenciatura	Magíster	Doctor	TOTAL	Docentes con Postgrado (%)
5	108	232	234	4	583	40,8%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

2.7. TASA DE EMPLEABILIDAD LABORAL POR COHORTE DE TITULACIÓN (MEDIDO UN AÑO DESPUÉS DE TITULADOS). ²

a) Tasa de empleabilidad laboral Total IACC

Tabla 2.16: Tasa de empleabilidad laboral Total IACC

Situación Laboral	2015	2016	2017	Promedio
Trabaja	89,9%	91,1%	89,1%	90,3%
No Trabaja	10,1%	8,9%	10,9%	9,7%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

2.8. MOVILIDAD LABORAL DE TITULADOS, POR TIPO DE PROGRAMA (MEDIDO UN AÑO DESPUÉS DE TITULADOS). ³

Tabla 2.17: Movilidad laboral por tipo de programa (por cohorte)

Tipo de Programa	2015	2016	2017	Promedio
Técnico	72,3%	63,4%	67,5%	66,0%
Profesional	66,7%	58,8%	73,3%	65,8%
Continuidad de Estudios	68,0%	70,8%	80,3%	73,4%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

² Porcentaje de titulados de la cohorte de titulación que se encuentra actualmente empleado, de acuerdo con la información disponible. Cohorte de Titulación 2015: 413; Cohorte de Titulación 2016: 608; Cohorte de Titulación 2017: 651. Información detallada por Carrera para aquellas con más de 10 encuestas realizadas.

³ La Movilidad Laboral de los Titulados de IACC considera al menos una de las tres situaciones posibles que haya experimentado el Titulado dentro de su primer año después de Titulado, las cuales son: 1) Aumento en su renta; 2) Ascenso en cuanto al Cargo; 3) Trabajar en una mejor Empresa

2.9. RENTAS ALCANZADAS POR LOS TITULADOS

Tabla 2.18: Rango de Ingreso Líquido Mensual Promedio por Tipo de Programa (por cohorte de titulación)

Tipo de Programa	Rango Ingreso	2015	2016	2017	Promedio
Técnico	Menos de \$500 mil	4,1%	17,1%	13,3%	13,9%
	Entre \$501 mil y \$1 millón	65,3%	51,8%	52,0%	54,2%
	Entre \$1 millón 1 y \$1 millón 500 mil	24,5%	18,3%	25,3%	21,2%
	Entre 1 millón 500 mil 1 y \$2 millones	2,0%	8,5%	5,3%	6,6%
	Más de \$2 millones	4,1%	4,3%	4,0%	4,2%
Profesional	Menos de \$500 mil	0,0%	17,6%	7,1%	10,8%
	Entre \$501 mil y \$1 millón	0,0%	23,5%	21,4%	18,9%
	Entre \$1 millón 1 y \$1 millón 500 mil	50,0%	35,3%	50,0%	43,2%
	Entre 1 millón 500 mil 1 y \$2 millones	33,3%	5,9%	7,1%	10,8%
	Más de \$2 millones	16,7%	17,6%	14,3%	16,2%
Continuidad de Estudios	Menos de \$500 mil	4,0%	6,4%	6,3%	6,1%
	Entre \$501 mil y \$1 millón	32,0%	39,4%	34,9%	37,1%
	Entre \$1 millón 1 y \$1 millón 500 mil	44,0%	34,9%	34,9%	36%
	Entre 1 millón 500 mil 1 y \$2 millones	16,0%	13,8%	22,2%	16,8%
	Más de \$2 millones	4,0%	5,5%	1,6%	4,1%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

2.10. PERTINENCIA DEL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TITULADOS

Tabla 2.19: Pertinencia del área de desempeño laboral de los titulados IACC (por cohorte de titulación)

Nivel de Formación	2013	2014	2015	2016	2017	Promedio
Técnico	75,7%	84,7%	81,6%	82,6%	80,7%	81,9%
Profesional	-	57,1%	83,3%	82,4%	80,0%	77,8%
Continuidad de estudios	97,1%	93,8%	96,0%	92,0%	90,8%	93,8%
Total IACC	91,4%	88,6%	86,3%	86,2%	84,7%	87,2%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

2.11. CONTINUIDAD PLATAFORMA DE ESTUDIO

Tabla 2.20: Continuidad de la plataforma 2014-2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Continuidad de la Plataforma	99,38%	99,99%	99,15%	99,93%	99,12%

(Fuente: Dirección de Tecnologías de la Información, 2018).



III. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DESARROLLADO

Proceso de Autoevaluación Desarrollado

3. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN DESARROLLADO

3.1. ORGANIZACIÓN DEL PROCESO

El proceso de autoevaluación institucional se inició en noviembre del año 2017 y culminó en marzo del año 2019, y contó con una estructura de Comisiones (figura 2-1) tanto para el correcto desarrollo del proceso de autoevaluación como para contar con una amplia participación interna. En este sentido, la Institución entiende por Comisiones de autoevaluación a los equipos de trabajo que lideran y conducen el proceso de autoevaluación al interior de la institución, encargados del levantamiento, generación y análisis de la información, asignación de prioridades y de informar sobre los resultados (sociabilización) del proceso a la comunidad educativa.

Para el logro de este propósito, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación que actúa como Secretaría Técnica, se encarga de la correcta articulación y soporte metodológico necesario para este cometido.

La Comisión de Autoevaluación Institucional constituye el equipo estratégico con la responsabilidad de conducir y liderar el proceso de autoevaluación al interior de la Institución, encargado del levantamiento, generación y análisis de información, asignación de prioridades y de informar sobre los resultados obtenidos de todos los procesos, actividad basal para la toma de decisiones en la Institución. En su ámbito de desempeño, esta Comisión promueve y motiva la participación de todos los integrantes de la comunidad para lo cual debe desplegar su liderazgo y conocimientos de los procesos de acreditación. Conforman esta Comisión el Rector, Vicerrector Académico (quien preside), Vicerrector de Administración y Finanzas, Vicerrector de Servicio al Estudiante y Vinculación con el Medio, Director de Análisis Institucionales y Dirección de Vinculación con el Medio y Comunicaciones, Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación en calidad de secretaria técnica del proceso de autoevaluación.

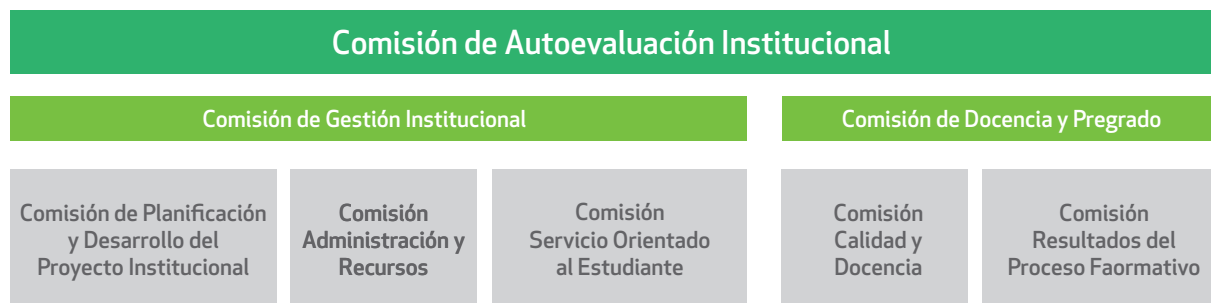
Las Comisiones se refieren al equipo que desarrolla la autoevaluación de una serie de criterios de evaluación institucional pertenecientes a una dimensión definida y designada a la comisión, por lo cual este equipo es el encargado de evaluar, analizar la información y generar conclusiones exclusivamente de la dimensión de autoevaluación responsable. Otra función de una Comisión apunta a recoger información pertinente del proceso de autoevaluación y presentar resultados, que se consideren importantes, a la Comisión de Autoevaluación Institucional con el propósito de promover la participación de todas las comisiones y generar un proceso crítico de autoevaluación, generando de esta manera información relevante para la toma de decisiones y motivando la participación de los integrantes de cada una de las Subcomisiones. Dado al alcance e importancia de la autoevaluación institucional, como ámbito de desempeño, una Comisión debe generar la participación de todos sus integrantes y a su vez de todas las áreas de la institución. Es importante, además mencionar que cada Subcomisión se articula con la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, quien actúa como Secretaría Técnica del proceso.

El proceso de Autoevaluación Institucional ha contemplado cinco (5) Comisiones de trabajo, concretamente:

i. Comisión Planificación y Desarrollo del Proyecto Institucional

Le corresponde a esta Comisión, entre otras funciones, analizar la información obtenida de

Figura 2.1: Estructura de comisiones proceso de autoevaluación IACC 2017-2019



los procesos de diagnósticos realizados previamente, examinar los resultados de opinión de los informantes claves y generar la autoevaluación de los criterios de evaluación correspondientes a la Dimensión Planificación y Desarrollo del Proyecto Institucional, los cuales corresponden a: Misión y propósitos, Integridad institucional, Plan de desarrollo estratégico, Estructura organizacional, Gobierno institucional, y Capacidad de autorregulación.

Conforman esta Comisión los siguientes actores: Vicerrector de Administración y Finanzas (Presidente de la Comisión), Vicerrector de Admisión y Comunicaciones, Director de Análisis Institucional, Secretario General, Coordinadora de Planificación y Evaluación Institucional (Secretaría Técnica).

ii. **Comisión de Administración y Recursos**

Le corresponde a esta Comisión, entre otras funciones, analizar la información obtenida de los procesos de diagnósticos realizados previamente, examinar los resultados de opinión de los informantes claves y generar la autoevaluación de los criterios de evaluación correspondientes a la Dimensión Administración y Recursos, los cuales corresponden a: Gestión de personas, Información institucional, Recursos materiales e intangibles, y Sustentabilidad económico-financiera.

Conforman esta Comisión los siguientes actores: Director de Finanzas (Presidente de la Comisión),

Vicerrector de Administración y Finanzas, Director de Administración y Operaciones, Director de TI, Director de Recursos Humanos, Director de Tecnología Educativa, y Coordinadora de Planificación y Evaluación Institucional (Secretaría Técnica).

iii. **Comisión Servicio Orientado al Estudiante**

Le corresponde a esta Comisión, entre otras funciones, analizar la información obtenida de los procesos de diagnósticos realizados previamente, examinar los resultados de opinión de los informantes claves y generar la autoevaluación de los criterios de evaluación correspondientes a la Dimensión de Servicios Orientados a los Estudiantes, los cuales corresponden a: Servicios estudiantiles, y Difusión y publicidad. Conforman esta Comisión los siguientes actores: Vicerrector de Admisión y Comunicaciones (Presidente de la Comisión), Director de Asuntos Estudiantiles, Director de Admisión, Asesor Institucional de Servicio, Director de Escuela de Educación y Capacidades Transversales, Director de Marketing, Coordinadora de Planificación y Evaluación Institucional (Secretaría Técnica).

iv. **Comisión Calidad y Servicio**

Le corresponde a esta Comisión, entre otras funciones, analizar la información obtenida de los procesos de diagnósticos realizados previamente, examinar los resultados de opinión de los informantes claves y generar la autoevaluación de los criterios de evaluación correspondientes a la Di-

Proceso de Autoevaluación Desarrollado

mensión Carreras y Dimensión Docentes, los cuales corresponden a: Diseño y provisión de carreras, Proceso de enseñanza aprendizaje, Innovación curricular, Dotación Docente y Calificación Docente.

Conforman esta Comisión los siguientes actores: Vicerrector Académico (Presidente de la Comisión), Director de Desarrollo Académico, Director de Escuela de Desarrollo Social, Director de Escuela de Informática, Docente Jornada Completa,

Docente Asignatura, Coordinadora de Procesos Institucionales (Secretaría Técnico).

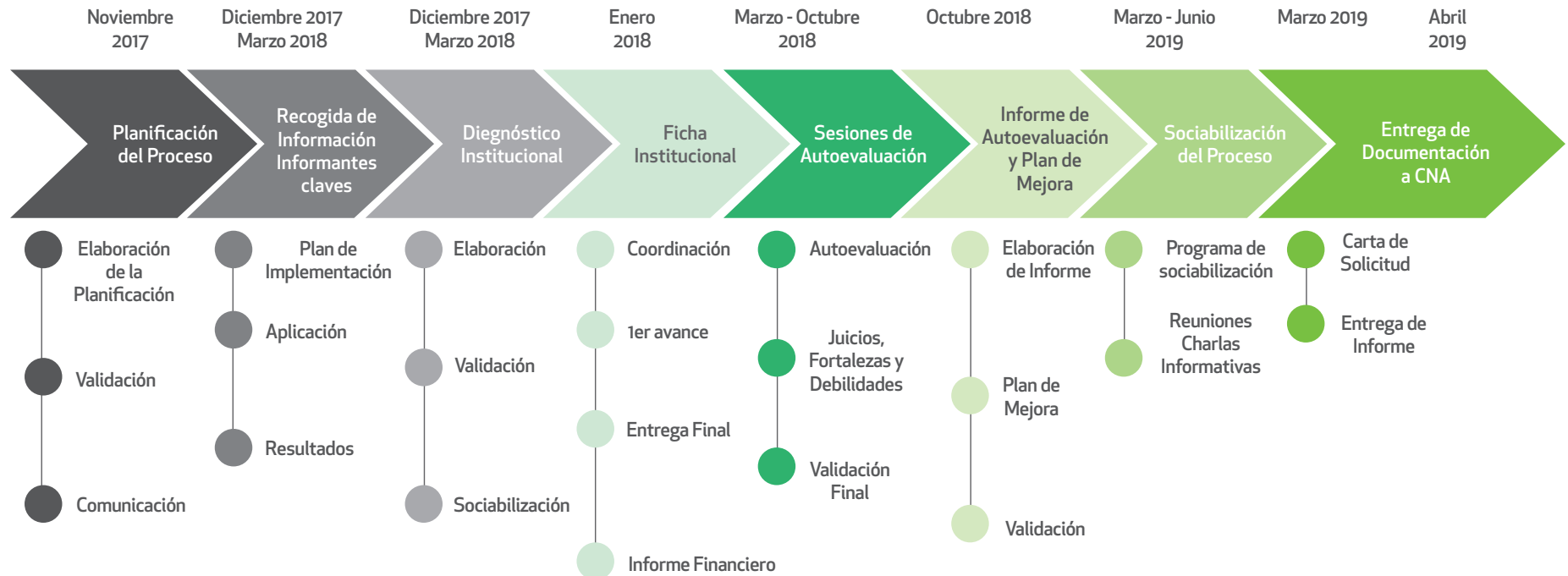
v. Comisión Resultados del Proceso Formativo

Le corresponde a esta Comisión, entre otras funciones, analizar la información obtenida de los procesos de diagnósticos realizados previamente, examinar los resultados de opinión de los informantes claves y generar la autoevaluación de los criterios de evaluación correspondientes a la Dimensión

Resultados, los cuales corresponden a: Progresión, Inserción laboral, y Seguimiento de titulados.

Conforman esta Comisión los actores siguientes: Director de Análisis Institucional (Presidente de la Comisión), Vicerrector Académico, Director de Vinculación con el Medio y Comunicaciones, Jefe de Registros Académicos, Jefe de Área Registro Curricular, Coordinador de Acreditación, Coordinadora de Procesos Institucionales (Secretaría Técnica).

Figura 2.2: Etapas y actividades contempladas en el proceso de autoevaluación



3.2. ETAPAS Y ACTIVIDADES DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

El proceso de autoevaluación consideró el desarrollo de un conjunto de etapas y actividades, como se presenta en la figura 2-2.

i. Planificación del Proceso

Comprende la elaboración de la planificación del proceso de autoevaluación por parte de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, que propone la primera propuesta de las fases consideradas, los tiempos implicados, los participantes y coberturas mínimas de participación a la comisión de autoevaluación central que revisa y evalúa, propone los cambios necesarios, de manera que sea aprobada posteriormente por el Comité de Rectoría para iniciar formalmente el proceso de autoevaluación.

ii. Recogida de información informantes claves

Esta fase considera la articulación de diversas unidades para el proceso de recogida de la opinión de agentes claves que nutre el proceso y contribuye al análisis crítico del cumplimiento de los criterios de evaluación por parte de la Institución. Para ello, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación elaboró el formato de las encuestas sobre la base de las orientaciones emanadas de la Comisión Nacional de Acreditación, diferenciada para estudiantes, docentes, titulados, empleadores y funcionarios, la que fue validada metodológicamente por la Dirección de Análisis Institucional para su

posterior implementación en las plataformas informáticas y análisis y tabulación de resultados.

iii. Diagnóstico institucional

Comprende un proceso previo al inicio del trabajo de las comisiones donde se genera un levantamiento de evidencias y documentación de respaldo para el análisis de los criterios de evaluación, así como la existencia de políticas y mecanismos institucionales y los resultados obtenidos. Con esta información como insumo, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación elabora una propuesta que establece el nivel de brechas de información para el análisis autoevaluativo que es presentado a la comisión de autoevaluación central para la definición de un programa de superación de brechas que permita, en el corto plazo, resolver las dificultades identificadas.

iv. Ficha institucional

Este proceso, liderado por la Dirección de Análisis Institucional, permite la elaboración de la Ficha Institucional de Datos requerida por la Comisión Nacional de Acreditación, que sirve de insumo para el proceso autoevaluativo por parte de las comisiones en relación con los principales indicadores institucionales y su evolución en el tiempo en un periodo de cinco años, que comprendió desde los años 2014 al 2018.

v. Sesiones de autoevaluación

Es la fase de mayor extensión del proceso, que im-

plica el análisis de la documentación recopilada, la opinión de agentes claves recogidas en las encuestas y en los talleres presenciales en regiones, los indicadores reflejados en la Ficha Institucional de Datos sobre la base de la experiencia institucional, su historia y los resultados obtenidos. Para ello, los integrantes de cada comisión manifiestan su compromiso con esta actividad, reciben capacitación respecto de los criterios de acreditación y las implicancias del proceso, así como de la importancia de un análisis crítico que contribuya a los procesos de mejora continua y a la capacidad de autorregulación institucional. Todo este proceso es apoyado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, que actúa como Secretaría Técnica en cada una de las comisiones. El despliegue de esta fase comprende sesiones de trabajo donde se identificaron las principales conclusiones, fortalezas y debilidades, y la elaboración de documentos que sirvieron de base para la confección del Informe de Autoevaluación.

vi. Informe de autoevaluación y plan de mejora

Comprende la elaboración del informe de autoevaluación, la revisión y validación de lo descrito por parte de diversos agentes claves, así como de los juicios emitidos, para que posteriormente se inicie la elaboración del plan de mejoramiento donde participan todos los integrantes de cada comisión y de la comisión central. El plan de mejoramiento es posteriormente validado por el Directorio que, además, asegura la disponibilidad y asignación de

Proceso de Autoevaluación Desarrollado

los recursos necesarios para el logro de las metas propuestas en cada proyecto que aborda una o más de las oportunidades de mejora identificadas.

vii. Sociabilización del proceso

En esta etapa se da a conocer a la comunidad educativa las conclusiones del proceso, haciendo entrega de un resumen ejecutivo del Informe de Autoevaluación. Asimismo, se elabora un plan para socializar los resultados enfocado a los agentes claves relevantes con información que permita hacerlos parte de las acciones de mejora identificadas y los avances en este ámbito. Estas actividades se llevan tanto por los medios tecnológicos con los que dispone IACC, como por actividades presenciales.

viii. Entrega de documentación a CNA

Comprende el inicio del proceso ante la Comisión

Nacional de Acreditación y la entrega y subida de información a los sistemas informáticos de acreditación dispuestos para tales efectos, de manera de iniciar formalmente el proceso de acreditación ante este organismo del Estado.

3.3. PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

El proceso de autoevaluación ha sido un proceso ampliamente participativo que involucró a toda la comunidad del Instituto Profesional IACC. Durante el proceso se desarrollaron diversas instancias de socialización a nivel institucional, entre las que destacan:

- Jornada de Planificación Estratégica Institucional, hito de inicio y cierre del proceso de autoevaluación institucional.
- Jornada Docentes, con el objetivo de informar

y retroalimentar el proceso de autoevaluación institucional.

- Consulta a informantes claves: docentes, estudiantes, egresados, empleadores, funcionarios.
- Mensajes institucionales en la cuenta pública del Rector, Inicio del Año Académico, cuenta del Rector para docentes, por mencionar las más relevantes.
- Campaña institucional con el objetivo de mantener informada a la comunidad académica acerca de los avances del proceso de autoevaluación.

El proceso de autoevaluación contempló un alto nivel de involucramiento de autoridades, directivos, personal docente y administrativo que conformaron las comisiones de autoevaluación y que llevaron a cabo más de 80 sesiones de autoevaluación durante el proceso. De igual forma, se ha considerado la participación de un conjunto de actores relevantes, siendo estos estudiantes, titulados, docentes, colaboradores y empleadores. La tabla 2.2 muestra el nivel de participación de los actores mencionados.

Para fomentar la participación de estudiantes, titulados y docentes en el proceso, se llevaron a cabo talleres en distintas ciudades, como se indica en la tabla 2.3 y figura 2-3, cuyo objetivo fue informar sobre el proceso de autoevaluación, profundizar sobre resultados obtenidos en encuestas de acreditación y trabajo en grupos focales.

Tabla 2.2: Participación de actores relevantes en proceso de autoevaluación

Agente	Instrumento	Participación	Cobertura
Estudiantes	Encuesta autoevaluación	8492	78,1%
Titulados	Encuesta autoevaluación	240	15,9%
Docentes	Encuesta autoevaluación	176	51,0%
Funcionarios	Encuesta autoevaluación	232	85,3%
Empleadores	Encuesta autoevaluación	86	11,9%
Total		9226	-

(Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, 2019).

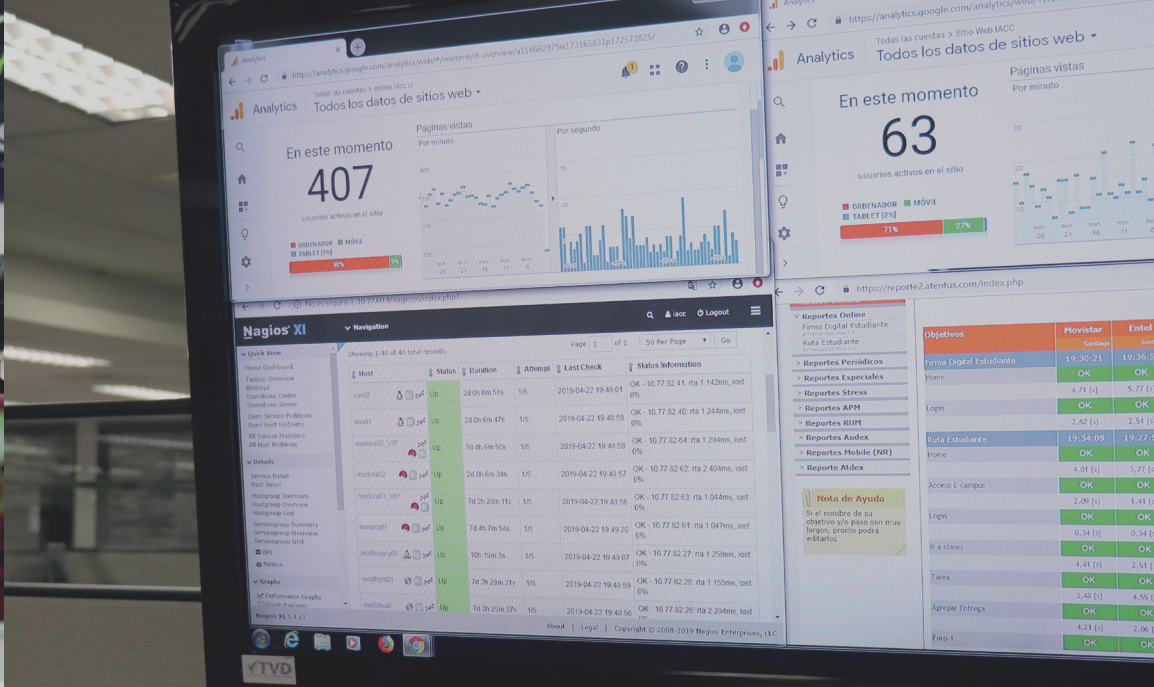
Figura 3 3: Fotos del proceso de autoevaluación



Tabla 2.3: Participación de actores relevantes en talleres desarrollados

Agente	Actividad	
Estudiantes	Taller participativo - Antofagasta	21
Estudiantes	Taller participativo - Concepción	10
Estudiantes	Taller participativo - Viña del Mar	16
Titulados	Taller participativo - Antofagasta	5
Titulados	Taller participativo - Concepción	4
Titulados	Taller participativo - Viña del Mar	7
Docentes jornada completa	Taller participativo - Santiago	14
Docentes asignatura	Taller participativo - Santiago	42
Total		

(Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, 2019).



IV. ÁREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

4. AREA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

El Instituto Profesional IACC, a través de su historia, ha llevado a cabo un proceso permanente de fortalecimiento de su gestión institucional, en beneficio del desarrollo de su quehacer formativo sobre la base del proyecto educativo definido.

El Proyecto Educativo Institucional constituye la base orientadora del quehacer de la organización, en el cual se encuentran declarados la razón de ser institucional y los propósitos educativos, convicciones que movilizan las diversas directrices formativas que IACC implementa a través de su quehacer y sus programas educativos, constituyendo el pilar determinante que da origen al Modelo Educativo Institucional y al Plan de Desarrollo Estratégico Institucional.

IACC se ha planteado disponer de lineamientos estratégicos que guíen el desarrollo y fortalecimiento de su gestión en forma permanente, ajustándose a los cambios y requerimientos del entorno, buscando una constante proyección en el tiempo, de manera de contar con las condiciones organizativas que permitan y favorezcan progresar y robustecer su proceso de formación en el contexto del Proyecto Educativo Institucional.

Para el cumplimiento de este propósito, IACC ha definido un conjunto de políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad en el marco de un Modelo de Gestión y Aseguramiento de la Calidad Institucional, basado en un ciclo de mejora continua, fundamenta-

les para la implementación de los cuatro ejes del Modelo Educativo Institucional.

En este capítulo se presenta una descripción y análisis de los aspectos asociados a la planificación y desarrollo del proyecto institucional, a la administración y recursos disponibles, y a los servicios orientados a los estudiantes, destacándose la especificación de políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad involucrados con cada uno de los aspectos señalados, así como la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora para cada uno de ellos.

4.1. DIMENSIÓN I: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL PROYECTO INSTITUCIONAL

En la dimensión se evalúa la capacidad del Instituto profesional para cumplir su misión y propósitos institucionales a través de la planificación, desarrollo y ajuste del proyecto institucional, su sistema de gobierno y su estructura organizacional.

IACC cuenta con lineamientos estratégicos claramente definidos, como su Misión, Visión, Propósitos y Valores Institucionales, los que guían el conjunto de su quehacer, desarrollo y proyección, en el marco del Proyecto Institucional establecido.

Para cumplir con su Misión y Propósitos institucionales, IACC ha establecido políticas y mecanismos

de aseguramiento de la calidad, cuya aplicación permanente y sistemática ha permitido apoyar la planificación, seguimiento y evaluación de las actividades comprometidas, con la finalidad de velar por el adecuado desarrollo de su Proyecto Institucional.

Las principales políticas institucionales en relación con la planificación y desarrollo del proyecto institucional son las siguientes:

- i. **Política de Planificación de Desarrollo Estratégico.** IACC establece los lineamientos estratégicos que guían su accionar y desarrollo mediante un proceso participativo del conjunto de la comunidad institucional, por periodos de cinco años.
- ii. **Política de Aseguramiento de la Calidad.** IACC lleva a cabo procesos de autoevaluación institucional y de sus programas de estudio en forma permanente, con la participación del conjunto de actores involucrados, en un contexto de mejora continua, de manera de avanzar en la calidad y desempeño de su quehacer. Asimismo, implementa un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, donde se definen procesos y procedimientos estandarizados y procesos de auditoría interna, en un contexto de mejora continua, y, finalmente, dispone de datos e información pertinente y actualizada sobre el quehacer asociado al conjunto de funciones y procesos que lleva a cabo, especialmente asociados a tópicos de gestión institucional y procesos de formación.

iii. **Política de comunicación institucional.** IACC despliega distintos medios y acciones orientadas a la difusión de su Misión, Visión, Propósitos y Valores Institucionales, propiciando su conocimiento y apropiación por parte de la comunidad educativa y público de interés.

En la misma línea, los principales mecanismos de aseguramiento de la calidad en este ámbito son los siguientes:

i. **Modelo de Gestión y Aseguramiento de la Calidad Institucional, que contempla:** (a) mecanismos asociados con el desarrollo estratégico de la Institución, como el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (se refiere al plan que establece los ejes estratégicos que guían el accionar del conjunto de la Institución, contempla la definición, revisión y/o ajuste de la Misión, Visión y Propósitos Institucionales), los Planes de Desarrollo Operativos por Unidad (referidos al plan que define actividades, metas, recursos y plazos que permiten la implementación del plan de desarrollo estratégico institucional, a nivel de cada una de las unidades); (b) mecanismos asociados al aseguramiento de la calidad institucional, como la incorporación de procesos de autoevaluación institucional y de planes de estudio (referidos al desarrollo de procesos de autoevaluación institucional y de programas de estudio bajo criterios de calidad establecidos, ya sea con fines de mejoramiento, de certificación de calidad y/o de acreditación); (c) mecanismos aso-

ciados a planes de mejora institucional mediante procesos de autoevaluación (referidos a planes de mejora institucional de las Escuelas y de las distintas Unidades que llevan a cabo una revisión y análisis de su nivel de desarrollo); (d) mecanismos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 9001:2015.

ii. **Normativas y reglamentos institucionales,** referidos a la definición, difusión y aplicación de la normativa y reglamentación institucional.

iii. **Existencia y funcionamiento de instancias institucionales** que apoyan la definición, desarrollo, aplicación, seguimiento, control y evaluación de las actividades, reglamentación y normativa, y procedimientos establecidos institucionalmente para el adecuado funcionamiento de la organización, de acuerdo con los lineamientos estratégicos definidos en el marco del Proyecto Institucional.

iv. **Medios y acciones de difusión,** relacionados con medios y acciones orientadas a la difusión de su Misión, Visión, Propósitos y Valores Institucionales, propiciando su conocimiento y apropiación por parte de la comunidad educativa y público de interés.

v. **Análisis Institucional,** contemplando el seguimiento, monitoreo y control de resultados, en forma permanente y sistemática. Se refiere al análisis, seguimiento, monitoreo y control de los datos e información proporcionada por la Direc-

ción de Análisis Institucional, en el marco del Modelo de Levantamiento y Seguimiento de Indicadores Institucionales (MLSI).

Sumado a lo anterior, IACC dispone de una estructura organizativa claramente definida, la que constituye uno de los principales mecanismos que permiten la ejecución de los procesos y actividades involucradas en la gestión institucional.

La implementación del conjunto de políticas y mecanismos especificados ha favorecido el desarrollo y fortalecimiento permanente de la capacidad de autorregulación de la Institución, en el contexto de un proceso de mejora continua que la organización ha impulsado, teniendo siempre presente el cumplimiento del Plan de Desarrollo Estratégico en el marco de su Proyecto Institucional.

4.1.1. Criterio: Misión y Propósitos Institucionales

“La Misión es la razón de ser de la Institución, que en lo general define su orientación educativa y valórica, y su rol en la sociedad. Los Propósitos Institucionales definen objetivos consistentes con la Misión Institucional y con su horizonte visional”.

La Institución cuenta con una misión, visión, valores y propósitos institucionales, consistentes entre sí, que expresan claramente su razón de ser y su orientación

Área de Gestión Institucional

educativa y valórica, y que han sido los lineamientos centrales de la gestión institucional durante los últimos 5 años. Estas definiciones estratégicas se encuentran debidamente formalizadas y documentadas en la normativa institucional y en el Plan de Desarrollo Estratégico. Adicionalmente, los objetivos y propósitos se definen considerando el rol formativo que la Institución ha definido en su Proyecto Educativo y Modelo Educativo.

El Instituto ha difundido la misión, visión, valores y propósitos a toda la comunidad, en forma periódica y sistemática, utilizando diversos medios de difusión impresos y digitales, y al mismo tiempo a través de los organismos colegiados y otras instancias de participación donde se invitan a directivos, docentes y estudiantes. La efectividad de la difusión se ve reflejada en los altos niveles de conocimiento de la misión, visión y objetivos institucionales por parte de la comunidad en las encuestas aplicadas en las distintas autoevaluaciones desarrolladas en los últimos años.

Existen evidencias claras que respaldan el cumplimiento de la misión y el avance en la implementación del PDEI. Se valora especialmente, entre todas ellas, la creciente preferencia y aceptación de la oferta académica por parte de miles de estudiantes que ven en la modalidad online de IACC una alternativa para desarrollarse profesionalmente y proyectar su futuro profesional y personal; el reconocimiento de los empleadores y la movilidad laboral de los titulados.

Los mecanismos de seguimiento de la misión y propósitos instaurados por IACC, expresados en el PDEI, son variados y continuos los que han permitido revisar oportunamente los planes y proyectos, y realizar los ajustes correspondientes. En este sentido el Modelo de Gestión y Aseguramiento de la Calidad implementado ha sido clave para estos efectos.

Finalmente, la institución asume la responsabilidad de ser la única institución chilena con una oferta académica 100% online y contribuye al desarrollo de esta modalidad en el sistema de educación superior mediante el desarrollo de actividades de extensión académica, convenios institucionales, redes y alianzas con organizaciones sociales, gubernamentales y empresariales donde destaca la incorporación a CONIFOS, el encuentro entre pares con autoridades de otras instituciones de educación superior técnico profesional con el objetivo de potenciar la modalidad online en Chile y el desarrollo del primer congreso de expertos en la modalidad online denominado E-Congress. Destaca, además, la innovación en el campo de la educación, parte de la visión de IACC, que se manifiesta en la forma de gestión institucional que incorpora permanentemente estrategias que modifican lo ya existente con el fin de mejorarlos o renovarlos. No obstante, como se ha señalado en el desarrollo del criterio se considera relevante seguir potenciando las actividades de relacionamiento con el entorno que aportan al desarrollo de las comunidades externas, fortaleciendo la instalación de mecanismos que permitan la medición y monitoreo de su impacto.

Criterio: Misión y Propósitos Institucionales

Fortalezas:

- La Institución cuenta con una misión, visión, valores y propósitos claramente definidos, los que se difunden por los medios institucionales, siendo conocidos por docentes, estudiantes y funcionarios.
- Los propósitos educativos institucionales responden a los requerimientos del medio laboral y son consistentes con la misión, proyecto educativo y el plan de desarrollo estratégico.
- El alto reconocimiento de la formación de los titulados por parte de empleadores y su movilidad laboral es una señal importante del cumplimiento de la misión y propósitos institucionales.
- La Institución cuenta con mecanismos sistemáticos de revisión y verificación del cumplimiento de su misión y propósitos favoreciendo su concreción y actuales ajustes.

Oportunidades de mejora

- Es preciso reforzar los mecanismos para medir el impacto y contribución de las actividades de relacionamiento con el entorno para la valoración del posicionamiento institucional en la modalidad online a nivel nacional.

4.1.2. Criterio: Integridad Institucional

El Instituto demuestra su capacidad para avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos declarados, materializando sus propuestas estratégicas contenidas tanto en los planes de desarrollo como planes de mejora. Asimismo, el Instituto cumple con sus reglamentos y con las obligaciones comprometidas en su oferta académica.

Durante su trayectoria, el Instituto ha sido capaz de demostrar su capacidad de avanzar de forma responsable en el cumplimiento de sus propósitos declarados. El reciente cambio de sostenedores no implicó de modo alguno una alteración del proyecto educativo de la institución como tampoco de su accionar ni del compromiso contraído con los estudiantes respecto del proceso formativo y los servicios de apoyo.

El Sistema de Gestión de la Calidad contribuye en este ámbito al contener toda la normativa y documentos institucionales de forma centralizada, disponible para todo el equipo interno, resguardando que la gestión por procesos se realice sobre la base de la normativa interna y externa aplicable. El Sistema de Gestión de la Calidad se complementa con el proyecto de Sistema de Cumplimiento liderado por Secretaría General, que será implementado durante el año 2019 y que contribuirá a la cultura de cumplimiento dentro de la Institución.

Profundizando sobre la normativa y reglamentación que

regula el quehacer institucional, IACC cuenta con reglamentos y normativas que regulan el quehacer docente, estudiantil y administrativo, estableciendo claramente los derechos y deberes del docente y del estudiante, los que se difunden por los medios institucionales, se aplican y actualizan en forma permanente. Destaca la existencia de reglamentación específica para la modalidad online, como el reglamento para la formación 100% online que establece las disposiciones que regulan la dictación de programas en esta metodología de estudios.

Existe un reconocimiento respecto al proceso de capacitación sobre los reglamentos, normativas y políticas que la institución formaliza y actualiza, por parte del cuerpo docente y los estudiantes, quienes afirman conocer la normativa aplicable en su proceso de enseñanza aprendizaje.

La información que se difunde sobre la institución es clara, precisa, y consistente con la realidad de la organización, lo que es reconocido por estudiantes, docentes, funcionarios y titulados. En este sentido, el Instituto proporciona a los estudiantes los servicios comprometidos y respeta las condiciones de enseñanza. Cabe señalar que existe una tasa muy baja de reclamos SERNAC (menor al 1%), pero la Institución considera importante reducir al mínimo los reclamos por esta y otras vías. Por lo mismo, se identifica como una oportunidad de mejora para IACC y desplegar mayores esfuerzos por resolver cualquier reclamo proveniente de estudiantes a través de una gestión interna eficiente y oportuna.

La institución ha cumplido cabalmente con los requeri-

mientos de los organismos reguladores y las políticas oficiales en el ámbito de la Educación Superior, especialmente las que dicen relación con los Institutos profesionales, y que no ha tenido reconversión formal alguna.

Finalmente, la Institución dispone de sistemas informáticos que permiten actualizar (ingresar, modificar, eliminar) la información académica de los estudiantes, en forma segura y confiable, facilitado las consultas pertinentes en forma rápida y oportuna.

Criterio: Integridad Institucional

Fortalezas:

- La Institución cuenta con un cuerpo normativo que regula el quehacer académico para la modalidad online, que establece claramente los derechos y deberes de docentes y estudiantes, y que es difundido en forma permanente y sistemática por diversos medios institucionales.
- La información que se difunde sobre la institución es clara, precisa, y consistente con la realidad de la organización, asimismo, IACC proporciona a los estudiantes los servicios comprometidos, lo que es reconocido por estudiantes, docentes, funcionarios y titulados.
- La Institución dispone de sistemas informáticos que permiten actualizar (ingresar, modificar, eliminar) la información académica de los estudiantes, en forma segura y confiable, facilitado las consultas pertinentes en forma oportuna.

Oportunidades de mejora

- Es necesario desplegar mayores esfuerzos por resolver cualquier reclamo proveniente de estudiantes a través de una gestión interna eficiente y oportuna, que permita disminuir aún más la tasa de reclamos SERNAC.

4.1.3. Criterio: Plan de Desarrollo Estratégico

La institución cuenta con un plan estratégico explícito, que le permite proyectar su acción futura en todos los aspectos de su desarrollo institucional.

La implementación del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) para el periodo 2016-2020, ha sido sistemática y efectiva, y cuenta con adecuados mecanismos de evaluación y monitoreo que se ejecutan semestral y anualmente, haciendo comparaciones entre un periodo y otro para analizar los avances y proyectar el cumplimiento de las metas al año 2020, así como desarrollar aquellas acciones correctivas que son pertinentes. Destaca, en este proceso el apoyo técnico y metodológico de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación y en la implementación de proyectos de mejora definidos anualmente.

El PDEI muestra niveles de avance muy altos con resultados positivos en diversas áreas. Los logros alcanzados por la institución en el crecimiento de su matrícula, en la formación de sus estudiantes y en la gestión financiera son ejemplos concretos de la efectividad del cumplimiento del Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2020.

A su tercer año de implementación, el PDEI 2016-2020 ha permitido la integración de cerca de la totalidad de las unidades presentes en la institución

(81%), las que presentan una percepción positiva de este instrumento de gestión.

Del punto de vista del seguimiento de la ejecución presupuestaria del PDEI, se observa una debilidad en obtener información al nivel de detalle por unidad (centro de costos por cada una de ellas), lo que dificulta consolidar los costos asociados a cada PDO. La Dirección de Finanzas ha incluido dentro de sus objetivos corregir esta situación durante el 2019.

Finalmente, como un aspecto de mejora, se identifica el establecimiento de nuevos mecanismos para aumentar la participación de docentes en la formulación de la planificación estratégica ya que, si bien existe, ésta comprende a un grupo limitado de ellos. Este juicio evaluativo se funda en la opinión de docentes en la encuesta de autoevaluación y talleres participativos, donde solo el 68,8% de este estamento se encuentra de acuerdo con la afirmación "Los docentes participan de los procesos de planificación de la institución".

Criterio: Plan de Desarrollo Estratégico

Fortalezas:

- La Institución cuenta con un plan de desarrollo estratégico que impacta en la toma de decisiones del gobierno institucional, que se expresa en distintos niveles (táctico y operativo) y que ha permeado a las distintas unidades que conforman la estructura organizacional.
- La Institución demuestra efectividad en el cumplimiento de su misión y propósitos.
- La existencia de indicadores, plazos, recursos asociados y responsables facilita el seguimiento, monitoreo y control de la planificación estratégica institucional. Estos resultados son utilizados para aplicar ajustes de calidad y efectividad.

Oportunidades de mejora

- Es necesario reforzar el seguimiento y control sistemático de la ejecución presupuestaria asociada a cada plan de desarrollo operativo (PDO).
- Se precisa una mayor incentivación a la participación de docentes en la planificación estratégica.
- Para efectos de fortalecer el diagnóstico externo, se requiere una mejor información que permita la comparación de indicadores de la modalidad online con otras instituciones nacionales o extranjeras.

4.1.4. Criterio: Estructura Organizacional

La estructura organizacional define unidades que agrupan funciones y actividades afines. Las unidades se integran y coordinan para la consecución de los objetivos institucionales.

La estructura organizacional ha sido funcional al cumplimiento de los propósitos y los desafíos que la institución se ha planteado hacia los próximos años; responde a los requerimientos de la gestión institucional y de la docencia de pregrado; y ha contribuido a plasmar una cultura de trabajo orientada a los resultados. Además, ha permitido una buena integración del trabajo de las vicerrectorías, direcciones y unidades. En específico, la estructura organizacional asociada a la modalidad online garantiza el adecuado desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, la gestión de los procesos docentes y académicos, el soporte técnico y tecnológico y de servicio de atención al estudiante y docente, propiciando una articulación e interacción entre las diversas unidades dependientes de las Vicerrectorías.

La estructura organizacional se encuentra plenamente regulada y normada a través de sus Estatutos, Reglamento General, Manual de Descriptores de Cargo que delimitan el funcionamiento, así como los cuerpos colegiados y comités interdisciplinarios que facilitan la integración de las distintas áreas de la institución.

La institución ha fortalecido su estructura organizacio-

nal a medida que ha crecido y complejizado. Destacan como principales ajustes: (i) incorporar la formalización de diferentes instancias, como las Vicerrectorías en el año 2014, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, la Dirección de Análisis Institucional, la Dirección de Vinculación con el Medio y la Dirección de Tecnologías de la Información, el año 2016; (ii) fortalecer permanentemente la Vicerrectoría Académica (los años 2016, 2017 y 2018) incorporando Direcciones y homogeneizando la estructura de todas las Escuelas, en coherencia con la Política General de Dotación y Crecimiento de las Escuelas. Lo anterior ha facilitado la gestión académica, administrativa y de soporte conforme a los propósitos de la Institución, aumentando la dotación de personal y mejorando las capacidades institucionales, fortaleciendo el crecimiento armónico y sustentable en el marco del PDEI 2016-2020, sin embargo, se ha apreciado un cierto desconocimiento de la estructura organizativa y funciones involucradas en el quehacer institucional, específicamente relacionadas con la modalidad online, a nivel del cuerpo de docentes, lo que se estima debe ser abordado.

A nivel de la colegialidad de la institución, se han creado órganos de nivel superior que se espera fortalezcan el análisis y toma de decisiones de la institución sobre materias de carácter estratégico. Su adecuado funcionamiento representa un desafío a enfrentar durante el 2019.

Finalmente, los Comités Interdisciplinarios que se han conformado en los últimos años han posibilitado

una mejor interacción e integración de las áreas de trabajo académico y de apoyo académico, así como la participación de un mayor número de directivos y colaboradores en el diseño, implementación y evaluación de planes y propuestas.

Criterio: Estructura Organizacional

Fortalezas:

- La estructura organizacional de IACC es funcional al cumplimiento de sus propósitos y al tamaño y complejidad que posee, integrando de buena manera el trabajo de las unidades que la conforman.
- La estructura organizacional asociada a la modalidad online garantiza el adecuado desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, la gestión de los procesos docentes y académicos, el soporte técnico y tecnológico y de servicio de atención al estudiante y docente.
- El funcionamiento de los Comités Interdisciplinarios ha permitido involucrar a diferentes actores facilitando la integración de las distintas áreas para la consecución de los objetivos institucionales.

Oportunidades de mejora:

- Existe cierto nivel de desconocimiento por parte de docentes sobre las funciones de algunas unidades o reparticiones definidas en la estructura organizativa.

4.1.5. Criterio: Gobierno Institucional

Es el ejercicio del gobierno de la institución por parte de autoridades, quienes enuncian las políticas y administran las prácticas institucionales para el logro de la misión. Estas prácticas surgen del conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la institución.

IACC posee un sistema de gobierno que fomenta la visión estratégica y la flexibilidad para tomar decisiones, en el marco de su Misión, Propósitos y Valores Institucionales, que establece con claridad los roles y responsabilidades en la toma de decisiones a través de los Estatutos y Reglamento General.

La reciente creación de la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo se espera que, en el corto plazo, fortalezcan los espacios colegiados de decisión de IACC. Por su parte, la reformulación del Comité del Rectoría, el fortalecimiento del Consejo Académico y el funcionamiento periódico de los Consejos de Escuela y los Comités Interdisciplinarios, así como la participación del estamento docente y administrativo en estos, han marcado un cambio positivo en la gestión institucional. No obstante lo anterior, la Institución estima que aún hay espacios de mejora respecto a la participación de docentes y estudiantes en el ámbito de las decisiones de tipo académico.

El nombramiento de las autoridades y directivos institucionales se realiza conforme a lo establecido en la normativa interna, cautelando la posible existencia de conflictos de interés que pudieran dificultar su desempeño y la concreción de los objetivos institucionales.

Es posible comprobar la efectividad de la gobernanza (liderazgo, objetivos y políticas claras, estabilidad del proyecto educativo) al observarse que en breve tiempo IACC ha alcanzado un notable desarrollo en el escenario de la educación profesional a distancia en el país (oferta educacional creciente y 100% online; una infraestructura tecnológica moderna; una sólida situación financiera; y egresados que se incorporan bien al mundo del trabajo).

IACC posee un sistema normativo robusto que regula adecuadamente el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno. Se constata que existe claridad de los niveles de decisión, los espacios de articulación y las atribuciones de los cuerpos colegiados y de las autoridades, tanto académicas como administrativas. Sin embargo, en parte del estamento docente se observa que un número significativo de ellos desconoce las dependencias jerárquicas y roles específicos de las autoridades.

Por otra parte, existen mecanismos formales y sistemáticos que propician la rendición de cuentas institucional. Esto se evidencia a nivel de autoridades unipersonales y directivos del Instituto en la sistematicidad de reuniones desarrolladas por Directorio, Comité de Rectoría,

Consejos Académicos, Comités Interdisciplinarios, y la propia estructura de las reuniones de cada vicerrectoría.

Criterio: Gobierno Institucional

Fortalezas

- El adecuado funcionamiento de los órganos colegiados, el perfil y la trayectoria de las autoridades superiores y la dinámica que se ha logrado establecer entre ellos, han sido determinantes para exhibir los buenos resultados alcanzados en la gestión institucional.
- Las autoridades unipersonales, cuerpos colegiados y comités interdisciplinarios se encuentran claramente definidos en cuanto a sus roles, funciones, atribuciones y forma de nombramiento para la gestión institucional y la toma de decisiones.
- La Institución dispone de mecanismos e instancias sistemáticas para la toma de decisiones relativas a la modalidad online a fin de velar por la calidad de los programas impartidos.

Oportunidades de mejora

- Los docentes asignatura de la Institución poseen cierto nivel de desconocimiento por determinados roles o responsabilidades y dependencias jerárquicas asociadas, lo que podría limitar su contribución al despliegue del proyecto institucional.
- Si bien la institución desarrolla una política de puertas abiertas con estudiantes y docentes, es preciso continuar facilitando espacios de participación en las decisiones de tipo académico.

4.1.6. Criterio: Capacidad de Autorregulación

Es la capacidad institucional de actuar coherente y sistemáticamente con los propósitos declarados, de evaluar los resultados en base a información válida y objetiva, haciendo diagnósticos que permitan formular o ajustar planes de mejoramiento que se aplican formal e integralmente en todas sus áreas de gestión

El Instituto cuenta con una Política de Aseguramiento de la Calidad y de diversos mecanismos de autorregulación que son efectivos en su implementación. Dicha política es consistente con sus propósitos institucionales la que promueve una cultura de autorregulación a nivel transversal en el Instituto. Evidencia de ello, es el nivel de implementación del Modelo de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, que ha permitido un alto nivel de cumplimiento de los resultados en todos sus ejes desarrollo.

La implementación y consolidación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 logró incorporar al 90% de los procesos institucionales dentro de su alcance, lo que ha permitido avanzar a un enfoque de evaluación, monitoreo, sistematicidad y de mejora continua en el ámbito de procesos y de la gestión académica del Instituto, fundamentalmente, en el diseño pedagógico de la formación, virtualización de la formación, gestión docente, práctica laboral y relacionamiento con titulados.

La incorporación de unidades técnicas a la estructura organizacional, como la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación y la Dirección de Análisis Institucional, ha sido fundamental como apoyo al proceso de definición e implementación de políticas y mecanismos que promueven la autorregulación del Instituto, así como al seguimiento y monitoreo de estos. Además, el impacto de la labor de estas direcciones se ha visto reflejado en el cumplimiento de planes y proyectos liderados por las unidades académicas y administrativas para el fortalecimiento de la calidad del proyecto educativo y la planificación estratégica institucional.

Finalmente, IACC cuenta con sistemas de información robustos y confiables, que permiten generar diagnósticos oportunos y la elaboración de planes de mejoramiento cuando se requiere. No obstante, en el proceso de autoevaluación se ha identificado que, si bien se dispone de diversos estudios para apoyar la gestión y los procesos de toma de decisiones en las distintas unidades, su uso en algunas unidades es limitado (como es el caso de los estudios de progresión y la trayectoria laboral de los titulados).

Criterio: Capacidad de Autorregulación

Fortalezas

- La Institución cuenta con mecanismos sistemáticos y efectivos de autorregulación que favorecen la evaluación de la calidad del proyecto educativo y la consecución de los objetivos institucionales.
- La Política de Calidad y los mecanismos de autorregulación se aplican formal e integralmente en todas las áreas de gestión del Instituto.
- El soporte técnico de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación y la información provista por la Dirección de Análisis Institucional ha facilitado la implementación de políticas y mecanismos de autorregulación de calidad, tanto en el ámbito académico como administrativo.

Oportunidades de mejora

- Es preciso reforzar en algunas áreas la utilización sistemática de la información proveniente de ciertos estudios institucionales orientados al mejoramiento académico.

4.2. DIMENSION II: ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS

Se evalúa la existencia y administración de recursos que aseguran el cumplimiento de la misión, propósitos y del proyecto institucional.

IACC dispone de un conjunto de recursos humanos, físicos y económicos-financieros que permiten asegurar el cumplimiento de su Misión y Propósitos Institucionales, en el marco del Proyecto Educativo Institucional.

La administración de los recursos disponibles se encuentra amparada por políticas y mecanismos que promueven su utilización en forma eficaz y eficiente, de manera de asegurar el normal desarrollo de los procesos, actividades y tareas comprometidas.

Las principales políticas institucionales en relación con la administración de recursos son las siguientes:

- i. **Políticas asociadas a la administración del personal académico y personal funcionario (administrativo y directivo).** IACC establece lineamientos asociados a la dotación de un equipo humano suficiente en cantidad y calidad, con claridad y compromiso en la aplicación del Modelo Educativo Institucional, en el marco del Proyecto Educativo definido.
- ii. **Políticas asociadas a la disponibilidad de información necesaria para el desarrollo del quehacer institucional.** IACC dispone de directrices e información institucional pertinente y actualizada para

apoyar el normal desarrollo del conjunto de procesos, actividades y tareas involucradas, favoreciendo el desarrollo de la Institución en el marco de sus lineamientos estratégicos establecidos.

- iii. **Políticas asociadas a la provisión de recursos materiales e intangibles.** IACC establece orientaciones y las condiciones necesarias para la disponibilidad de una infraestructura física y tecnológica que permita apoyar el conjunto de procesos y actividades involucradas tanto en la gestión administrativa, la gestión académica y el proceso de formación de sus estudiantes, asegurando una coherencia y consistencia con los lineamientos estratégicos institucionales establecidos.
- iv. **Políticas asociadas a la sustentabilidad económico-financiera de la Institución.** IACC establece orientaciones y las condiciones para la obtención, manejo y control de los recursos financieros que aseguran la viabilidad del Proyecto Educativo Institucional.

En la misma línea, los principales mecanismos de aseguramiento de la calidad en este ámbito son los siguientes:

- i. **Mecanismos asociados a la administración del personal académico y del personal funcionario (administrativos y directivos),** referidos a los procesos de selección, contratación, desarrollo académico/profesional, evaluación y desvinculación del personal, contemplando procedimientos e instancias o uni-

dades organizativas a cargo de tales procesos, así como normativas y reglamentaciones de respaldo.

- ii. **Mecanismos asociados a la disponibilidad de información necesaria para el quehacer y desarrollo institucional,** relacionados con instancias o unidades organizativas encargadas de ello (como la Dirección de Análisis Institucional), la generación de indicadores/reportes/estudios/encuestas necesarias, plataformas informáticas que permiten el registro/almacenamiento/tratamiento/distribución/consulta de la información disponible, generación de información del entorno de interés.
- iii. **Mecanismos asociados a la disponibilidad, mantenimiento y reposición de recursos de infraestructura física y tecnológica,** relacionados con la implementación y administración de tales recursos necesarios para apoyar la gestión administrativa/gestión académica/proceso de formación de los estudiantes (como la plataforma o arquitectura tecnológica, sistema de gestión del aprendizaje, portales de uso académico –como el portal del estudiante, el portal docente, la biblioteca virtual-, sistema anti-plagio Turnitin, herramienta blackboard collaborate, simuladores, sistemas administrativos de soporte a la gestión institucional-como los sistemas para el proceso de admisión, sistemas para la progresión estudiantil y registros académicos, sistemas para la operación y control financiero y de recursos humanos-, entre otros), instancias o unidades organizativas encargadas

de ello (como la Dirección de Educación Online, la Dirección de Tecnologías de la Información, la Dirección de Administración e Infraestructura).

- iv. **Mediciones para evaluar la utilización de los recursos tecnológicos y de información:** para estos efectos se utiliza un sistema (Atentus) que detecta la continuidad de los servicios asociados a la plataforma educativa.
- v. **Mecanismos asociados al logro de la sustentabilidad económica-financiera de la Institución,** referidos a la planificación presupuestaria (Plan de Proyección Financiera de cinco años), seguimiento/monitoreo/control de los recursos económicos, procedimientos e instancias o unidades organizativas encargadas de las materias económico-financieras de la Institución (como la Vicerrectoría de Administración y Finanzas).

4.2.1. Criterio: Gestión de Personas

Se refiere a las políticas y mecanismos para la administración del personal académico y administrativo.

La Institución cuenta con políticas y mecanismos para la gestión del personal directivo, académico y administrativo necesarios para atender su desarrollo, crecimiento institucional y al cumplimiento de sus propósitos. Esto ha permitido dotar a la organización de un equipo humano suficiente y adecuado en cantidad y calidad, facilitando la integración orgánica entre las

distintas unidades en función de los requerimientos de la modalidad y fines educativos. Particularmente esto se ve reflejado en que junto al crecimiento de la matrícula de estudiantes totales se ha incorporado personal docente y administrativo que se ajusta a los requerimientos del proceso formativo de los estudiantes.

La Institución cuenta con políticas y procesos de reclutamiento, selección, contratación y desvinculación que se encuentran formalizados y operan sistemáticamente, cumpliendo los propósitos institucionales de incorporar y retener a personas adecuadas para los valores y la cultura organizacional tanto en el ámbito académico como en el administrativo. Asimismo, dichos procesos y políticas se encuentran al alero del Sistema de Gestión de la Calidad, lo que garantiza la capacidad de autorregulación y mejora continua en su implementación.

La Institución posee un adecuado clima organizacional y sus colaboradores demuestran un buen desempeño y alto compromiso con el proyecto institucional, para lo cual existen mecanismos formales y sistemáticos de medición y evaluación del desempeño del personal administrativo y docente.

La Institución despliega procesos de capacitación y perfeccionamiento intencionados que han impactado positivamente en el desempeño de los colaboradores. No obstante, existe un nivel de expectativas mayor de los funcionarios para que el Instituto desarrolle e implemente estrategias que ayuden a fomentar el desarrollo de carrera de éstos.

Criterio: Gestión de Personas

Fortalezas

- La Institución dispone de políticas y procedimientos asociados a la selección, contratación, capacitación, evaluación y desvinculación del personal administrativo, directivo y docente, lo que es reconocido por ambos estamentos, destacándose su transparencia y rigurosidad.
- El Instituto determina, en los criterios de selección y contratación de su equipo humano, los requisitos para la implementación de la modalidad online, así como define planes de capacitación anuales con acciones específicas para robustecer las capacidades del personal administrativo y directivo.
- Existe altos niveles de satisfacción del equipo administrativo y directivo del Instituto con el progreso institucional alcanzado, lo que contribuye a una cultura organizacional comprometida con el desarrollo y los objetivos de desempeño de cada cargo.

Oportunidades de mejora

- Se visualiza la necesidad de definir e implementar un plan de perfeccionamiento para aquellos casos donde es factible efectuar un desarrollo de carrera, que responda a las proyecciones de crecimiento institucional y a las expectativas de los funcionarios involucrados.

4.2.2. Criterio: Información Institucional

Se refiere al sistema de información que se utiliza para tomar decisiones y avanzar hacia el logro de los propósitos definidos. Adicionalmente, se consideran aquellos antecedentes e indicadores exigidos por los organismos gubernamentales y que son puestos en conocimiento público.

La Institución cuenta con un robusto Sistema de Registro de la Información Académica y Desempeño Institucional que garantiza la existencia y el uso de información veraz, oportuna, precisa y completa para la toma de decisiones.

La Dirección de Análisis Institucional juega un rol clave para centralizar, validar y uniformar la información que se genera a partir de los distintos procesos académicos y administrativos, y ha sido eficaz en ponerla oportunamente a disposición de las autoridades, directivos, cuerpos colegiados y las unidades.

La Institución cuenta con procesos y mecanismos sistemáticos de entrega de información, tanto a agentes o actores internos como externos. Éstos forman parte del Sistema de Gestión Documental y del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando su aplicación y evaluación.

Por último, IACC garantiza la confiabilidad, completitud y veracidad de la información que provee a estudiantes, docentes y público en general, contenida en su sitio web y en las diferentes redes sociales de la Institución.

Criterio: Información Institucional

Fortalezas

- La Institución dispone de variados sistemas que proveen información actualizada, precisa y oportuna de sus principales procesos académicos y administrativos, facilitando la toma de decisiones en los distintos niveles organizacionales.
- El Sistema de Gestión Documental de la Institución permite al personal directivo, académico y administrativo acceder en forma expedita y confiable a la documentación oficial vigente, favoreciendo el conocimiento y coherencia en la aplicación de sus políticas y reglamentos.
- La institución garantiza la confiabilidad, completitud y veracidad de la información que provee a estudiantes, docentes y público en general a través de distintos medios y plataformas.

Oportunidades de mejora

- No se observan.

4.2.3. Criterio: Recursos Materiales e Intangibles

Se refiere a la existencia, provisión y administración de sus activos tangibles e intangibles. En particular, se evalúa la calidad y suficiencia de la infraestructura, instalaciones, equipamiento y recursos, según las distintas modalidades en las que se ofrecen los programas.

La Institución cuenta con una infraestructura e instalaciones físicas y tecnológicas que permiten apoyar el desarrollo del conjunto de actividades de acuerdo con las funciones y procesos establecidos, tanto en la gestión académica como en formación de los estudiantes, coherente con la Misión y Propósitos Institucionales. Consecuentemente, el Instituto cuenta con la infraestructura necesaria para la implementación de programas online, que soporta a más de 13.500 estudiantes al cierre del periodo 2018.

La Institución cuenta con políticas que velan por la provisión de infraestructura y recursos adecuados para realizar los procesos formativos en función del proyecto institucional y de la modalidad online. Al respecto, IACC se autoimpone estándares para su desarrollo y tiene mecanismos para resguardar el cumplimiento de estos. Tanto los estudiantes como los docentes y colaboradores perciben positivamente los espacios con los que cuenta IACC, así como los recursos tecnológicos, TIC's, plataforma de aprendizaje y materiales de enseñanza.

IACC dispone de los mecanismos para asegurar una evaluación ecuánime o eculizada del aprendizaje de los estudiantes a distancia y resguarda la real autoría de estos (Sistema Turnitin).

Existen políticas para asegurar la disponibilidad del servicio de plataforma y ha sido objeto de buena valoración por parte de los estudiantes y docentes en el periodo 2014-2017. No obstante, en el último año (2018) se observaron dificultades en su estabilidad y continuidad en periodos de mayor demanda que impactaron negativamente en su satisfacción, lo que representa claramente un aspecto a mejorar, pero que será abordado integralmente por medio de un plan de migración a una nueva LMS de vanguardia, y cuya implementación se espera finalizar a fines de este año (2019).

Finalmente, es importante destacar que, a pesar de las dificultades señaladas, estas se circunscriben exclusivamente al periodo 2018, presentando desde el 2008 al 2017 una estabilidad destacada que se manifiesta en resultados de satisfacción de años anteriores, así como en los resultados de los tres procesos de acreditación y/o certificación de carreras desarrollados hasta la fecha. Sin perjuicio de esto, atributos como la carga a tiempo de las asignaturas, la calidad de los recursos disponibles y que la plataforma entrega todos los elementos y recursos necesarios el quehacer académico, son elementos destacados por estudiantes y docentes, que dan cuenta que el proceso de enseñanza aprendizaje ha podido desarrollarse adecuadamente a

pesar de los inconvenientes descritos durante el desarrollo del criterio.

Criterio: Recursos Materiales e Intangibles

Fortalezas

- La Institución cuenta con una infraestructura e instalaciones físicas y tecnológicas que permiten apoyar el desarrollo del conjunto de actividades de acuerdo con las funciones y procesos establecidos, tanto en la gestión académica como en formación de los estudiantes, coherente con la misión y propósitos institucionales.
- La institución dispone de mecanismos sistemáticos para gestionar, actualizar, controlar, monitorear y desarrollar la infraestructura tecnológica. Resultado de lo anterior, es el plan de infraestructura tecnológica, sistemas y recursos para la docencia implementado por el Instituto que permitirá la renovación del 100% de los sistemas al año 2020.

Oportunidades de mejora

- Durante el año 2018 se observaron dificultades en la estabilidad y continuidad del servicio de la plataforma, en periodos de mayor demanda, lo que impactó negativamente en la satisfacción de docentes y estudiantes.

4.2.4. Criterio: Sustentabilidad Económico-Financiera

Se refiere a las políticas y mecanismos para la obtención, manejo y control de recursos financieros que aseguran la viabilidad del proyecto institucional.

La Institución presenta una situación financiera estable, tal como lo muestran los estados financieros anuales los cuales son auditados externamente y presentados al Directorio. En este ámbito, la Institución ha ido consolidando durante los últimos tres períodos sus resultados financieros lo que ha sido posible gracias a las estrategias implementadas para mejorar la gestión y eficiencia de la estructura de costos, disminución del incobrable, mejora en la capacidad de inversión y disminución del endeudamiento. Reflejo de lo anterior, es el reciente cambio de sostenedor y la evaluación positiva que hizo el grupo ANDESIA de la situación financiera del Instituto y de sus proyecciones para garantizar el desarrollo futuro del Proyecto Educativo.

Las proyecciones financieras se han realizado tomando en cuenta, entre otros elementos, los antecedentes y escenarios del entorno (por ejemplo, los impactos de la Reforma de la Educación Superior), y factores internos que velan por la calidad y provisión de los procesos académicos y sus resultados en función del Proyecto Educativo y el crecimiento institucional. El escenario futuro de la Institución es seguir en una tendencia de

crecimiento orgánico y consolidar sus resultados financieros a mediano plazo (2019-2023).

En el marco de la Política de Crecimiento Institucional la proyección de estudiantes nuevos es resguardada desde una serie de ámbitos, fundamentalmente, desde la provisión de los recursos humanos, tecnológicos y financieros para la calidad de la formación. Se evidencia, que la Institución muestra capacidad de inversión en este ámbito y, proyectos implementados dan garantía de la calidad académica. Ejemplifica lo anterior, la implementación de áreas institucionales acordes a la modalidad online, inversión en sistemas tecnológicos, mejoras en la plataforma y la migración del actual LMS.

En el ámbito del proceso presupuestario y al alero de la Política de Provisión de Recursos Institucionales, el Instituto aplica sistemáticamente procesos y mecanismos para la gestión presupuestaria orientadas a la planificación, gestión, control, evaluación y seguimiento de la asignación de recursos institucionales. Dicha asignación ocurre, fundamentalmente, priorizando la asignación de recursos del Plan de Desarrollo Estratégico, Plan de Desarrollo Escuelas y Planes de Mejoramiento Institucionales. Este ámbito es valorado como una fortaleza con un 90.1% por funcionarios de la organización cuando son consultados acerca de la aplicación de mecanismos para la planificación y gestión presupuestaria del Instituto.

Con todo ello, como oportunidad de mejora se evidencia que la Institución debe implementar acciones y

estrategias para mejorar los ratios de liquidez, que, si bien presentan una tendencia positiva en los últimos tres periodos, éstos deben lograr un estado de madurez y consolidación en su comportamiento financiero.

Criterio: Sustentabilidad Económico-Financiera

Fortalezas

- La situación financiera de IACC es sólida y permite garantizar la operación y proyección del desarrollo institucional.
- Las estrategias y gestión financiera adoptadas por la Institución han generado resultados financieros positivos y han resguardado un correcto equilibrio entre el crecimiento de la matrícula de estudiantes y la inversión académica, conforme a los requerimientos de los planes y proyectos institucionales.
- La Institución demuestra la aplicación sistemática de políticas, procesos y mecanismos para la gestión, control, seguimiento y monitoreo presupuestario, priorizando la asignación de recursos económicos de acuerdo con su Plan de Desarrollo Estratégico y Proyecto Educativo.

Oportunidades de mejora

- Los ratios de liquidez financiera no son del todo satisfactorios, aun cuando, su tendencia ha sido al alza durante los últimos tres periodos.

4.3. DIMENSION III: SERVICIO ORIENTADOS A LOS ESTUDIANTES

Se evalúan los mecanismos que permiten atender de manera eficaz a sus estudiantes, considerando los servicios de apoyo que dispone y la difusión y publicidad de la información entregada públicamente.

IACC pone a disposición de sus estudiantes de un conjunto de servicios de apoyo destinados a brindar las condiciones necesarias para el normal desarrollo de su proceso formativo, conforme a la Misión y Propósitos Institucionales.

La generación y administración de los servicios orientados a los estudiantes son contempladas en una política y mecanismos definidos para ello, asegurando su disponibilidad permanente, de manera de proveer las facilidades para que los estudiantes puedan desarrollar las actividades involucradas en su proceso formativo, siempre bajo el contexto de una modalidad online.

La principal política institucional involucrada en este ámbito es la Política de servicio de apoyo al estudiante. IACC establece las condiciones para asegurar la correcta ejecución de los diferentes servicios que la Institución ha definido para brindar un adecuado apoyo al estudiante en la modalidad online durante su trayectoria formativa.

En este sentido, los principales mecanismos de aseguramiento de la calidad en este ámbito se pueden clasificar en los siguientes:

- i. **Mecanismos asociados a la generación**, administración y entrega de los servicios de apoyo al estudiante, referidos a procedimientos e instancias o unidades organizativas que tienen a su cargo la generación, administración y entrega de estos servicios (considerando la Dirección de Admisión, Dirección de Asuntos Estudiantiles, Consejería de Asuntos Estudiantiles, Unidad de Apoyo Socioafectivo, Unidad de Gestión Financiera).
- ii. **Mecanismos asociados al ingreso de estudiantes**, referidos a la atención de postulantes, al desarrollo de actividad diagnóstica, proceso de inducción y apresto a la modalidad, bienvenida al estudiante).
- iii. **Mecanismos asociados al progreso académico de los estudiantes**, relacionados con el seguimiento y promoción de la participación, el seguimiento progresión asignaturas, atención de solicitudes académicas, administrativas y financieras, apoyo proceso renovación matrícula, orientación sobre becas y beneficios.
- iv. **Mecanismos asociados a la tecnología de apoyo al proceso formativo**, referidos a las plataformas disponibles para el proceso formativo, como e-Campus y portal del estudiante, Centro de recursos para el Estudiante Online (CREO),
- v. **Mecanismos asociados a la atención oportuna de los estudiantes**, relacionados con los servicios tecnológicos involucrados con los procesos de atención, seguimiento y acompañamiento del estudiante (como el sistema de registro y seguimiento de contactos, sistema de focos, sistema de ticket, contratos online IDOK, sistema de telefonía OMEGA).
- vi. **Mecanismos asociados a la titulación de los estudiantes**, que comprende una orientación en el proceso de egreso y titulación, apoyo a la inserción laboral, el seguimiento de egresados, la red de egresados.
- vii. **Mecanismos asociados al acompañamiento del estudiante que presenta problemas de índole social y afectiva**, que está en riesgo de abandonar su carrera o que manifieste explícitamente que requiera ayuda profesional de índole psicológico, afectivo, económico o de otros problemas de tipo social.
- viii. **Mecanismos asociados a la vida estudiantil**, referidos al desarrollo de actividades extraprogramáticas, tales como bienvenidas presenciales, encuentros presenciales, y otras actividades.
- ix. **Mecanismos asociados a la difusión de los servicios de apoyo al estudiante**, referidos a brindar a los estudiantes información veraz, oportuna, transparente y clara respecto de los servicios complementarios a la docencia, así como de la Institución y de su oferta académica.

- x. **Mecanismos asociados a la evaluación de la satisfacción de los servicios estudiantiles**, que contempla una encuesta que se aplica a los estudiantes para medir la percepción del grado de satisfacción respecto a los servicios entregados.

En general, la política y mecanismos institucionales para los servicios orientados al estudiante reconocen las características que ellos poseen, las que son diagnosticadas al momento de su ingreso al Instituto, y son permanentemente evaluadas para ajustarlas a sus requerimientos y/o necesidades, dentro del marco del Proyecto Educativo Institucional.

4.3.1. Criterio: Servicios Orientados a los Estudiantes

Se refiere al conjunto de prestaciones que reciben los estudiantes en aspectos complementarios a la docencia orientados a obtener una experiencia de aprendizaje de carácter más integral.

El Instituto cuenta con políticas y mecanismos orientados a los servicios de apoyo complementarios a la docencia que generan las condiciones necesarias para el normal desarrollo de las actividades comprometidas en el proceso de formación de sus estudiantes. En tal sentido, la Política de Servicios de Apoyo al Estudiante presenta un nivel de implementación alto, en la cual interactúan distintas unidades y cuyo alcance y profundidad ha permitido que los estudiantes re-

ciban los beneficios de forma homogénea, tal como lo respaldan los estudios de opinión.

Los servicios de orientación e inducción a la modalidad son entregados a la totalidad de los estudiantes permitiendo un correcto ingreso a la institución y apresto a la modalidad con destacados resultados de satisfacción que dan cuenta de su efectividad. Asimismo, los servicios de apoyo complementarios a la docencia y de atención de solicitudes al estudiante mediante el apoyo permanente de consejeros estudiantiles contribuyen a la progresión académica del estudiante mediante una gestión proactiva de acompañamiento y motivación permanente, complementa esta gestión, el Centro de Recursos para el Estudiante Online como alternativa co-curricular para potenciar el desarrollo de habilidades en los estudiantes que inciden en el éxito académico como la organización del tiempo, comprensión lectora, lograr la automotivación, la atención y la concentración, entre otros aspectos. Adicionalmente, la Unidad de Apoyo Socioafectivo si bien es de reciente implementación, ha presentado resultados destacables en los servicios de apoyo socioafectivo permitiendo la atención de casos críticos y la reincorporación de estudiantes en riesgo de deserción.

No obstante, en los servicios relacionados con la Política de Becas y Beneficios el Instituto estima que existe una oportunidad de mejora en la difusión y comunicación de éstos que, si bien ha sido difundida por medios institucionales, dichos acciones no han tenido el impacto esperado por el Instituto.

Por otra parte, se evidencia que el Instituto dispone de un conjunto de sistemas informáticos dispuestos específicamente para la gestión, análisis y mejora de los servicios comprometidos por el Instituto. En este ámbito, destacan los esfuerzos que la institución ha desplegado para la actualización y mejora de los sistemas que guardan relación para el seguimiento de solicitudes (Sistema de Ticket), facilitar el proceso de admisión a través de firma digital (IDOK) y facilitar las herramientas de comunicación entre estudiantes y el Instituto (Sistema Omega). Con todo ello, a la fecha los sistemas están integrados en su 100% en la gestión institucional.

Finalmente, en el ámbito de los resultados de satisfacción de estudiantes respecto de los servicios entregados por IACC, en lo general, son satisfactorios y se miden sistemáticamente a través de diversos mecanismos como encuestas y estudios institucionales. No obstante, queda el desafío institucional en mejorar los niveles de efectividad en la atención de solicitudes y de la gestión docente, ámbito que los estudiantes manifiestan que es susceptible de avance y que será atendido en el plan de mejora del presente informe.

Criterio: Servicios Orientados a los Estudiantes**Fortalezas**

- El Instituto cuenta con una estructura definida, sistemas y recursos, tanto humanos, tecnológicos y financieros claramente establecidos para el servicio de los estudiantes.
- La Institución dispone de un conjunto de servicios de apoyo al estudiante para una modalidad online, que garantizan el normal desarrollo de las actividades comprometidas en el proceso formativo.
- Los estudiantes presentan un nivel bajo de conocimiento acerca de los procesos y mecanismos referidos a la obtención de Becas y Beneficios otorgados por el Instituto.

Oportunidades de mejora

- Los tiempos de respuesta en la atención de solicitudes en el ámbito administrativo (consejería estudiantil) y de la gestión docente no tienen aún el nivel de satisfacción esperado.

4.3.2. Criterio: Difusión y Publicidad

Se refiere a la información que difunde la institución para dar a conocer las características y el contenido de su oferta académica

La Institución dispone de políticas y mecanismos para la difusión de información institucional al estudiante y a la comunidad en general. Dichas políticas, procesos y mecanismos se encuentran normados e implementados a través del Sistema de Gestión de la Calidad institucional. Asimismo, existe una percepción favorable por parte de estudiantes y docentes, fundamentalmente, de la información académica y de las características de la modalidad, así como de la información institucional en general.

Criterio: Difusión y Publicidad**Fortalezas**

- La Institución difunde la información de los programas que imparte, así como las características propias de una modalidad online, por medio de mecanismos institucionales, ofreciendo información fidedigna respecto a su quehacer y realidad organizativa.

Oportunidades de mejora

- No se observan.



V. ÁREA DE DOCENCIA DE PREGRADO

5. ÁREA DE DOCENCIA DE PREGRADO

La docencia de pregrado es la función principal de IACC, ofreciendo una formación técnica y profesional de nivel superior y de calidad, a través de la modalidad online, promoviendo el conocimiento, el desarrollo de habilidades, y valores y principios de sus estudiantes, que le permitan, una vez titulados, afrontar los desafíos y exigencias del mundo laboral, colaborando con ello a su progreso personal y al de la sociedad chilena.

El perfil del estudiante que ingresa a IACC se caracteriza por personas en edad adulta (mayoritariamente entre los 25 y 44 años), con estudios superiores previos, pero con un tiempo importante transcurrido desde que los realizaron (6 años o más); poseen una alta motivación de superación y progreso personal y profesional; con necesidades de compatibilizar sus estudios con la familia y el trabajo; y están abiertos a la creatividad y flexibilidad de la formación.

El Proyecto Educativo de IACC constituye el pilar fundamental que orienta todo el quehacer de la Institución, en el que se encuentran declarados los propósitos educativos y razón de ser de la organización, el cual se concreta a través del Modelo Educativo Institucional. Este último provee del marco de referencia para la definición e implementación de todos los procesos académicos que contribuyen al cumplimiento de la Misión y Propósitos Institucionales.

La docencia de pregrado es parte fundamental en los propósitos institucionales de IACC y se reconoce en

el eje “Calidad y Docencia” dentro del Plan Estratégico Institucional (2016-2020). El objetivo es vincular el aseguramiento de la calidad y la pertinencia de la formación impartida, abordando aspectos como la definición e implementación de los perfiles de egreso y planes de estudio, la innovación en los métodos pedagógicos, una docencia de calidad, efectiva asignación de recursos de apoyo, y el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje y sus resultados.

En este ámbito, la Vicerrectoría Académica es la unidad encargada de proveer los recursos humanos y materiales requeridos para la oferta de carreras y programas desarrollados sobre la base de los lineamientos establecidos institucionalmente, conteniendo en su orgánica diferentes unidades que lideran y contribuyen a su concreción, comprendiendo, específicamente, dos unidades técnicas especializadas en aspectos pedagógicos y en modalidad online, como la Dirección de Desarrollo Académico y la Dirección de Educación Online, que coadyuvan con las Direcciones de Escuela para el diseño y provisión de la oferta académica institucional. La Dirección de Desarrollo Académico es responsable de la implementación, seguimiento, control y evaluación del currículum formativo y los perfiles de egreso, asimismo, de los planes de gestión y perfeccionamiento docente y del cumplimiento del modelo educativo, curricular y de gestión docente; para ello cuenta con la unidad de registros académicos, unidad de gestión y desarrollo docente y evaluación y unidad de desarrollo curricular. La Dirección de Educación On-

line es responsable de dirigir la implementación del currículo IACC en la plataforma tecnológica que la Institución ha definido como su campus virtual, debiendo evaluar los materiales de estudio que utilizan las distintas carreras para que sean utilizados en los aprendizajes de los estudiantes, liderando la implementación del Modelo de Diseño Instruccional; velar por la adecuada gestión de la biblioteca virtual y de los recursos que en ella se almacenan, disponiendo para ello de la unidad de diseño instruccional, unidad de diseño gráfico, unidad de gestión de aulas y la unidad de tecnología educativa.

Consistente con lo anterior, IACC ha definido e implementado un conjunto de políticas y mecanismos que han permitido el desarrollo de cada uno de los aspectos involucrados en la docencia de pregrado los que constituyen el centro de atención de este capítulo.

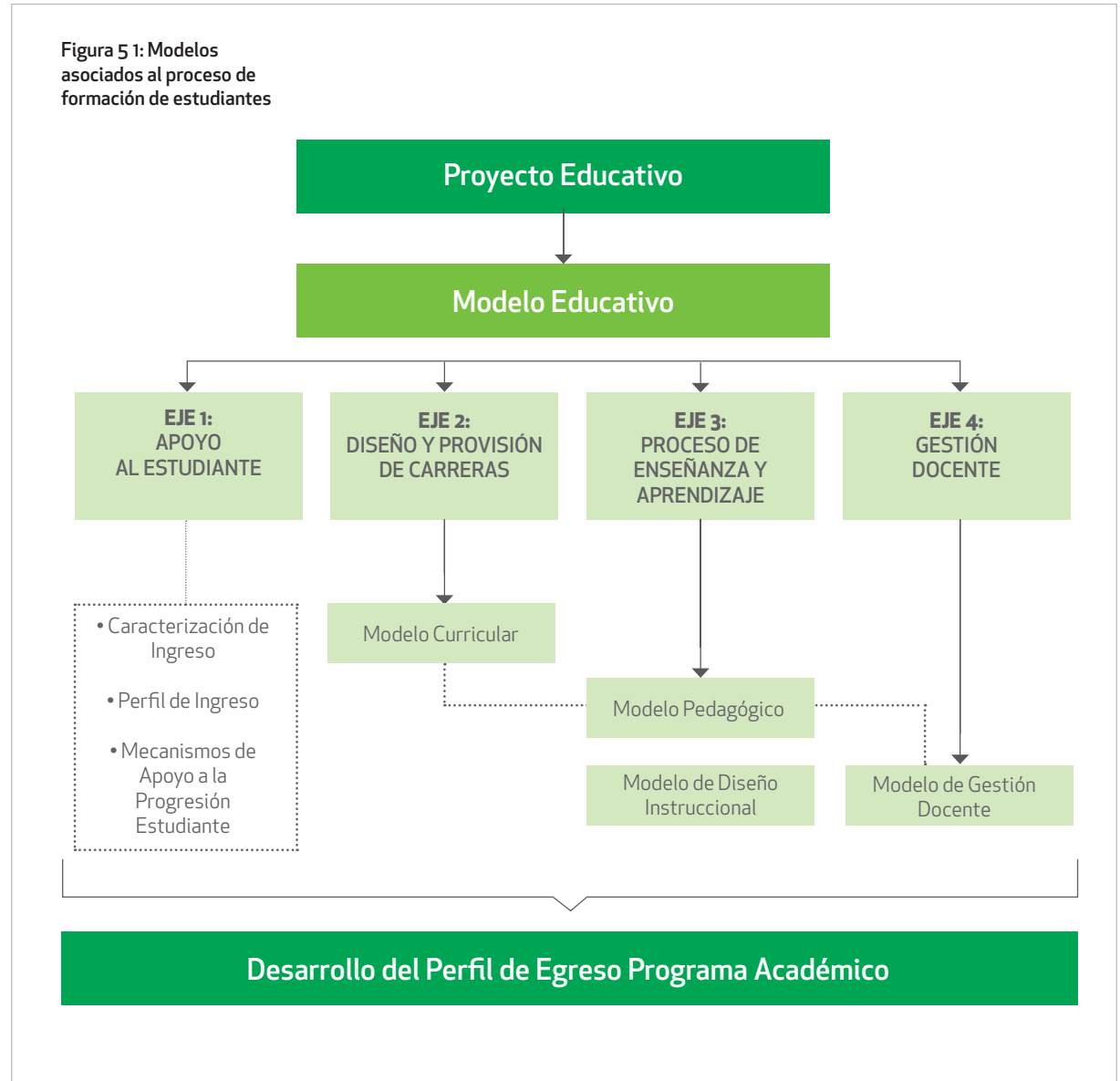
a) Proyecto y Modelo Educativo IACC

Tal como se ha señalado, el Proyecto Educativo Institucional (PEI) constituye el documento orientador en el cual se encuentran declarados los propósitos educativos y la razón de ser institucional, convicciones que movilizan diversas directrices formativas que IACC implementa a través de su quehacer y de sus programas educativos. La principal finalidad del PEI es contribuir al desarrollo personal y profesional de sus estudiantes por medio del fortalecimiento de sus capacidades, habilidades y actitudes con el fin de desenvolverse de manera responsable y eficiente en distintos escenarios laborales.

Los fundamentos del PEI, establecen tres ideas en las que se centra y concibe el aprendizaje:

- I. **El estudiante es el protagonista del proceso de aprendizaje** y, por tanto, el principal responsable de su propio desarrollo;
- II. **La actividad cognitiva y constructiva del estudiante** se aplica a conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales que ya poseen un grado considerable de elaboración, producto de sus experiencias previas;
- III. **Importancia del rol del docente**, quien es el encargado de potenciar esos procesos de construcción de los aprendizajes del estudiante, a partir de su saber profesional.

El PEI se concreta a través del Modelo Educativo, implicando la implementación de un conjunto de modelos que se encuentran directamente asociados al proceso de formación de los estudiantes, como se representa en la figura 5.1.



Área de Docencia de Pregrado

Hoy en día para IACC, su proceso formativo está basado en Resultados de Aprendizaje, con un currículo que busca el desarrollo de las capacidades de sus estudiantes, definidas en los perfiles de egreso y referidas a tres dimensiones: conceptual, procedimental y actitudinal. La adquisición de estas capacidades se evidencia a través del logro de resultados de aprendizaje en cada una de las asignaturas (aprendizajes esperados). Estas capacidades comprenden, además de los requerimientos disciplinares, capacidades de empleabilidad y sello definidas institucionalmente que se encuentran presente en los perfiles de egreso de cada programa.

El Modelo Educativo considera para el cumplimiento de los objetivos de docencia técnico-profesional, lo siguiente:

- i. **Las características de sus estudiantes.**
- ii. **El diseño de sus perfiles de egreso** para dar respuesta a las necesidades del medio social, laboral y productivo y los propósitos institucionales.
- iii. **Un proceso de enseñanza-aprendizaje** que comprenda los métodos pedagógicos, la elaboración de recursos de aprendizaje y la evaluación de la enseñanza, mediado por las herramientas tecnológicas de la modalidad online.
- iv. **Una gestión del cuerpo docente** que garantice la suficiencia e idoneidad de los docentes con me-

canismos de aseguramiento de la calidad en relación con su gestión.

Todos estos elementos son determinados en cuatro ejes del Modelo Educativo, que se describen a continuación y que se despliegan mediante modelos específicos circunscritos a cada uno de ellos, para garantizar la pertinencia de la formación que se entrega a los estudiantes a través de la progresión y los resultados obtenidos por los titulados de IACC.

- i. **Eje de Apoyo al estudiante:** Tiene por objetivo el establecimiento de políticas y el diseño e implementación de estrategias curriculares y co-curriculares tendientes a favorecer la progresión académica, el éxito y el egreso y titulación oportuna de los estudiantes, abordando los distintos factores que puedan afectar su avance en distintos momentos de su trayectoria formativa y que favorezca la empleabilidad y movilidad laboral de los titulados.
- ii. **Eje de Diseño y provisión de carreras:** Comprende el conjunto de mecanismos y procesos institucionales que permiten el diseño de programas de estudios que son pertinentes y acordes a las necesidades del entorno laboral y requerimientos de la realidad nacional. La gestión de este eje se enmarca en el Modelo Curricular Institucional para el diseño de programas académicos y planes de estudio acordes a las características y propósitos institucionales y los requerimientos disci-

plinares y profesionales que la sociedad demanda de los egresados.

- iii. **Eje de Proceso de enseñanza-aprendizaje:** Comprende el proceso de enseñanza-aprendizaje online en IACC cuya concreción se encuentra contenida en el Modelo Pedagógico, el cual corresponde al conjunto de principios que sustentan la forma en que se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje determinado por tres actores claves: el estudiante, el docente y los nuevos conocimientos. La relación entre estudiante, docente y nuevos conocimientos como ejes del proceso de enseñanza-aprendizaje, se establece en el Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA), que corresponde al espacio disponible en la plataforma virtual donde confluyen e interaccionan de manera asincrónica estudiantes, contenidos, docentes y compañeros, convirtiéndose en el espacio de encuentro y colaboración entre estos. En este eje se encuentra el Modelo de Diseño Instruccional para el desarrollo y elaboración de contenidos y recursos de cada asignatura.
- iv. **Eje de Gestión docente:** Dado el rol, la relevancia e impacto de la acción del docente en el desarrollo del perfil de egreso y de los programas de estudio, y en el logro de los aprendizajes en los estudiantes, IACC determina las características que los docentes deben poseer para el desarrollo de una adecuada docencia bajo la modalidad online. La Gestión Docente se establece como un proce-

so de mejoramiento continuo que se desarrolla a partir de tres componentes interrelacionados entre sí: Perfil Docente, Evaluación Docente y Desarrollo Docente.

5.1. DIMENSIÓN I: CARRERAS

Se evalúan las políticas y mecanismos para el cumplimiento de los objetivos de su docencia conducente a título profesional y de técnico de nivel superior, considerando las características de los estudiantes, los perfiles de egreso, el proceso de enseñanza, los métodos pedagógicos, la evaluación del aprendizaje y las distintas modalidades de enseñanza

A partir de los propósitos educativos plasmados en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), se establecen modelos para el diseño y provisión de carreras, el proceso de enseñanza aprendizaje y la gestión docente. Por su parte el Modelo Educativo determina el enfoque formativo y valórico de IACC y define el Modelo Curricular, el Modelo de Diseño Instruccional (encargados de materializar el Diseño y Provisión de Carreras), el Modelo Pedagógico (que materializa el proceso de enseñanza aprendizaje), y el Modelo de Gestión Docente (que orienta el desarrollo de la Docencia). Todos estos modelos se encuentran articulados y alineados con el PEI, de manera de concretizar el enfoque formativo por resultados de aprendizaje en la totalidad de los programas

académicos de IACC, y cuya implementación está contemplada en el proceso de renovación curricular 2017-2022.

El proceso formativo en IACC se organiza en ciclos de estudio o periodos académicos, que se entiende como el lapso durante el cual se desarrollan las actividades académicas y las asignaturas de los Programas Académicos. Un año académico de IACC es el período de tiempo compuesto por cinco ciclos de estudios continuos, contenidos en la malla curricular correspondiente a la carrera que cursa un estudiante, sea ésta de nivel técnico o profesional.

Los programas técnico superior de IACC tienen una duración de dos años, en donde cada año se divide en cinco ciclos, por lo tanto, posee un total de diez periodos académicos o ciclos. Por su parte, las carreras profesionales tienen una duración de cuatro años, por lo que poseen entre 17 y 20 ciclos académicos. Los programas académicos se imparten en una secuencia de ciclos de nueve semanas de duración, y cada ciclo posee un total de dos asignaturas, que el estudiante cursa en paralelo. Cada asignatura cuenta con 100 horas cronológicas de dedicación, distribuidas en nueve (9) semanas lectivas. La finalidad de esta proporción, la cual se extiende a todas y cada una de las asignaturas de los programas académicos de IACC, es permitir el cálculo de una dedicación del estudiante, diaria y suficiente, tal que promueva un proceso autorregulado y flexible para el aprendizaje, a partir de un proceso planificado de enseñanza.

En este sentido, la disposición de recursos de aprendizaje en el aula permite que el estudiante, en interacción con los actores del ambiente virtual de aprendizaje, desarrolle su presencia a través de la participación directa; así como también, el desarrollo del aprendizaje tanto dirigido como autónomo, más allá del aula virtual. En concordancia con lo anterior se plantea una proporción de 1,5 horas diarias (90 minutos) por cada asignatura, por lo que, a razón de dos asignaturas por ciclo, el estudiante dedica en total 3 horas (180 minutos) diarios de lunes a domingo, entre ambas actividades.

a) Mecanismos de ajuste y revisión de perfiles de egreso

El Manual de Diseño, Provisión, Actualización y Cierre de Programas Académicos corresponde a un mecanismo que implementa la Política de Oferta de Carreras y su Pertinencia, el que considera las fases y metodología aplicable para la creación, actualización o renovación curricular, y el cierre de programas académicos.

De acuerdo con las definiciones que comprende este Manual, se entiende por actualización de programa académico, al proceso de renovación o innovación curricular surgida de los fundamentos del Modelo Curricular o de otras variables internas proveniente, por ejemplo, del Plan Estratégico Institucional. Refiere a cambios en las capacidades descritas en el Perfil de Egreso, modificaciones en el Plan de Estudio (en matriz de tributo, carga horaria total o parcial del programa académico; modificaciones en la malla curricular, prerrequisitos entre asignaturas) u otros cambios

relevantes que la Vicerrectoría Académica autorice. La periodicidad para la revisión de los planes de estudio está definida institucionalmente, cada 3 años para programa académico Técnico de Nivel Superior y cada 5 años para programa académico profesional. Entre las fases que comprenden el proceso de actualización de los programas académicos, se encuentran:

- i. **Revisión del plan de estudios para la evaluación de la pertinencia de la actualización del programa académico.** En esta etapa se elabora un informe de actualización del programa académico por parte de la Dirección de Escuela con el apoyo de la Dirección de Análisis Institucional y la Dirección de Desarrollo Académico, donde se recoge información de matrícula, retención, egreso y titulación comparada con otros programas y la información proveniente de agentes claves como estudiantes, egresados, titulados, docentes y profesionales del sector productivo. Posteriormente, es el Consejo Académico el órgano colegiado encargado de validar y aprobar la propuesta de actualización presentada.
- ii. **Rediseño curricular.** El objetivo de esta fase es innovar el currículum, respondiendo a los requerimientos del entorno sociocultural y laboral que lo determina, y de los propósitos y énfasis institucionales. El elemento de revisión que cobra especial preponderancia es el análisis del perfil profesional para la identificación de áreas

de desarrollo disciplinar, nuevos conocimientos, habilidades y actitudes técnicas y profesionales, que sirven de insumo para la actualización del perfil de egreso y del plan de estudio. Esta etapa concluye con la validación del perfil de egreso y plan de estudios actualizados por parte de empleadores, representantes de colegios profesionales y/o entidades gremiales y otros agentes relevantes que la Escuela determine. Esta validación permite concluir el proceso de ajuste y actualización de los programas académicos, cuyos ajustes son aprobados finalmente por los cuerpos colegiados pertinentes, siendo la evidencia de su formalización el decreto de actualización de programas académicos resultante.

Una vez finalizadas las fases descritas, se procede a la actualización de los programas de cada asignatura o la creación de nuevas asignaturas de acuerdo con los ajustes incorporados al plan de estudio. Esta actividad se realiza siguiendo los procedimientos del Modelo Curricular y del Modelo de Diseño Instruccional y es liderada por cada Escuela a través del equipo de coordinadores académicos, docentes jornada completa y/o docentes expertos con la colaboración metodológica de los asesores curriculares y diseñadores instruccionales pertenecientes a la Dirección de Desarrollo Académico y Dirección de Educación Online, respectivamente.

A la fecha se han actualizado de acuerdo con las definiciones del Manual de Diseño, Provisión, Actualización y Cierre de Programas Académicos un total de 24

programas académicos en el marco del Plan de Renovación Curricular 2017-2022.

b) Plan de Renovación Curricular 2017-2022

El Plan de Renovación Curricular tuvo como hito inicial en el año 2016, el proceso de renovación aplicado a la carrera de Técnico de Nivel Superior en Administración de Empresas, lo que corresponde al 3% del total de programas académicos del plan. En el año 2017 se renovaron 8 programas académicos, lo que sumado con lo iniciado el año 2016 representa un 27% del total de los programas académicos de la planificación. Para el año 2018 se ha logrado cubrir un 73% de la planificación (24 programas), y para el año 2019 se proyecta lograr el 100% (32 programas), la meta proyectada al año 2022 es contar con la totalidad de las carreras renovadas curricularmente con sus programas de asignaturas construidos y/o actualizados y dispuesto en plataforma. La tabla 5.1 da cuenta la planificación del número de programas en renovación curricular por año y su progresión en etapas.

En el marco de la Política de Provisión para los Recursos Institucionales, la Vicerrectoría Académica en conjunto con la Vicerrectoría de Administración y Finanzas provisionaron los recursos para asegurar el cumplimiento de las metas anuales planificadas. En el ámbito de la asignación presupuestaria dicho plan proyecta terminar todos los procesos de renovación curricular de su oferta académica al 2022, con una inversión proyectada de \$1.003.073,560. Al cierre del año 2018, la ejecución presupuestaria del plan ha sido de \$885.442.214 lo que representa un 91% de ejecución según lo proyectado.

Tabla 5.1: Avance en la implementación de la renovación curricular de programas académicos

Etapa ⁴	Nº de programas académicos						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No iniciado	32/33	24/33	9/33	0/33	-	-	-
Diseño Curricular (4P)	1/33	9/33	24/33	33/33	-	-	-
Diseño Curricular de programas de asignaturas (5P)	1/33	9/33	24/33	33/33	24/33	7/33	-
Diseño Instruccional (contenidos)	1/33	9/33	24/33	33/33	24/33	9/33	9/33
Implantación de asignaturas en aula virtual	0/33	1/33	9/33	24/33	33/33	23/33	8/33
Evaluación de la renovación curricular	0/33	0/33	0/33	1/33	9/33	24/33	33/33

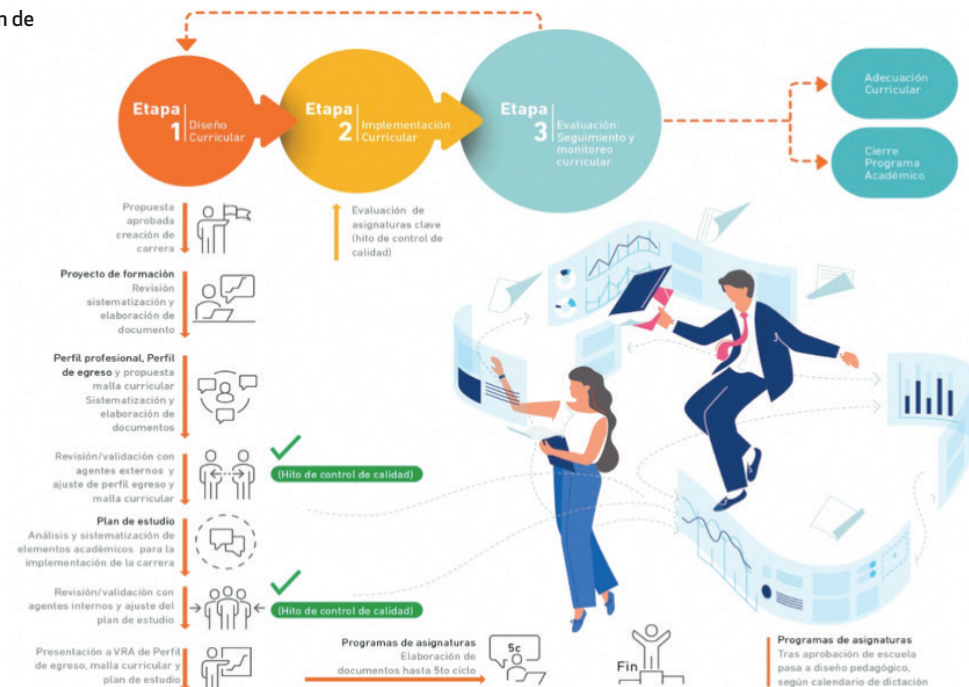
(Fuente: Vicerrectoría Académica, 2018).

En el marco de la política de Provisión para los Recursos Institucionales, la Vicerrectoría Académica en conjunto con la Vicerrectoría de Administración y Finanzas provisionaron los recursos para asegurar el cumplimiento de las metas anuales planificadas.

Adicionalmente, el plan de renovación curricular cuenta con mecanismos de control y seguimiento que aseguran el cumplimiento de su implementación. Dichos mecanismos se establecen en: (i) Hitos de control de calidad, (ii) Indicadores de procesos, y (iii) Mecanismos de Control de procesos de renovación y creación de carreras. Estos elementos se representan gráficamente en la figura 5-2.

⁴Corresponde a cada etapa del proceso de renovación curricular. En el año 2019 se logra cubrir la totalidad de los programas académicos en las etapas de diseño curricular y de diseño instruccional, las que continúan y culminan en algunos programas hasta el año 2002, siendo el número indicado el total de programas que continúa en esta fase. Esta situación se replica también en la implantación de asignaturas en el aula virtual.

Figura 5.2: Diagrama Plan de Renovación Curricular



5.1.1. Criterio: Diseño y Provisión de Carreras

Se evalúan las políticas y mecanismos para el cumplimiento de los objetivos de su docencia conducente a título profesional y de técnico de nivel superior, considerando las características de los estudiantes, los perfiles de egreso, el proceso de enseñanza, los métodos pedagógicos, la evaluación del aprendizaje y las distintas modalidades de enseñanza

Para IACC el diseño, provisión, actualización y cierre de programas académicos, se concibe como el conjunto de mecanismos institucionales que permiten la generación e implementación de itinerarios formativos pertinentes y en coherencia con las necesidades del entorno laboral y requerimientos de la realidad nacional. Es en este sentido, dichos mecanismos resultan fundamentales, no sólo para asegurar la calidad de los programas impartidos por la Institución, sino también confieren sentido al quehacer educativo que, como Instituto Profesional, se compromete en la Misión, otorgando de esta manera el sustento y la convicción necesaria a esta razón de ser que finalmente lo moviliza; formar personas en el ámbito técnico y profesional que contribuyan al progreso permanente de la sociedad en la que se desenvuelven.

El Diseño y Provisión de Carreras se presenta y analiza por medio de cuatro tópicos de interés: (i) la

oferta de carreras y su pertinencia, (ii) la definición y actualización curricular, (iii) la disponibilidad de infraestructura técnica y operativa, y (iv) los convenios para el acceso de actividades prácticas.

IACC entrega una oferta de carreras que es consistente con su misión y propósitos, y que responde a las demandas cada vez más crecientes de estudiantes que aspiran una formación de calidad compatible con su vida familiar y laboral, reflejada en la alta cobertura de vacantes que en el último lustro promedia cerca de un 99% de las plazas ofrecidas.

En la actualidad, los 38 programas académicos que imparte IACC tienen como sustento la implementación de diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad para asegurar su provisión y desarrollo, lo que se ve reconocido en los altos niveles de satisfacción de titulados y empleadores respecto a la pertinencia de la oferta académica y su coherencia con los requerimientos del medio laboral.

Por otra parte, la evaluación interna permite evidenciar que la actual oferta académica cumple con las horas exigidas por el Ministerio de Educación para el tipo de programas académicos impartidos (TNS y profesional sin licenciatura) y, además, que se ha avanzado en la acreditación o certificación de calidad, utilizando para ello los criterios que definidos por la CNA. Relacionado con esto último, IACC espera seguir avanzando en procesos de evaluación externa de sus programas con el fin de alcanzar una

mayor cobertura de estudiantes en carreras certificadas y/o acreditadas, la que hoy alcanza el 25,4% de la matrícula actual, incorporando este objetivo dentro de su planificación estratégica y con una meta para los próximos tres años de un 50%.

El Proyecto Educativo y el Modelo Educativo vigente son coherentes con las tendencias internacionales de formación centradas en el estudiante (Bologna, Tuning) permitiendo que el diseño de los programas académicos demuestre la consistencia entre las asignaturas y los resultados de aprendizaje esperados para el logro del perfil de egreso por parte de los estudiantes. Asimismo, los lineamientos y definiciones de ambos documentos se ajustan plenamente a las exigencias de la formación virtual y a las características del estudiante IACC.

La Institución despliega numerosos e importantes mecanismos de aseguramiento de la calidad para el diseño, provisión y actualización de sus programas académicos (modelo curricular, proceso de diseño curricular, identificación de necesidades del mercado, planificación de la oferta académica, articulación técnico-profesional, comités consultivos, sistema de gestión de calidad), estando todos ellos formalizados, funcionado regularmente y sometidos a una evaluación permanente, lo que asegura una adecuada implementación y la detección oportuna de desviaciones ocurridas en la ejecución de los procesos de diseño curricular, de manera de hacer los ajustes correspondientes. Respecto de la

actualización de los programas académicos, si bien se realizan considerando un análisis de las necesidades del mercado laboral y los avances disciplinares, la participación de empleadores y titulados para la retroalimentación de la formación entregada es aún limitada.

Uno de los impactos positivos de la oferta de programas impartidos por IACC, son los que provienen de la articulación técnico-profesional, donde la matrícula ha experimentado un significativo crecimiento desde el 2014 en adelante, duplicándose la cantidad de estudiantes de carreras técnicas que optan por seguir estudios en una carrera profesional sin licenciatura. IACC ha desplegado estrategias efectivas para avanzar en este campo y tiene incorporado en el diseño de sus programas el criterio de articulación curricular entre carreras técnicas y profesionales, a fin de atender a su factibilidad y las necesidades del entorno, siempre sobre la base del cumplimiento de los objetivos del Proyecto Educativo y Modelo Educativo Institucional.

La Institución ha realizado inversiones académicas con tal de disponer los recursos necesarios para la implementación de cada uno de sus programas académicos, poniendo énfasis en aquellos de tipo tecnológico (plataforma y biblioteca virtual) y en los que son característicos para el aprendizaje de las respectivas disciplinas (simuladores, laboratorios y software). Estas inversiones han sido progresivas y conforme al significativo avance que

ha experimentado la matrícula, sin dejar de lado el mejoramiento de los recursos existentes y su permanente actualización.

Respecto de las actividades prácticas, la Institución ha definido la normativa y procedimientos para llevar a cabo este proceso de manera satisfactoria, estableciendo convenios con diferentes entidades productivas, gubernamentales y de la sociedad civil. Sin embargo, la Institución estima relevante robustecer la oferta de prácticas con instituciones en convenio como centros de práctica para sus estudiantes.

Criterio: Diseño y Provisión de Carreras

Fortalezas

- Existe una oferta de carreras que es consistente y pertinente con la misión, propósitos institucionales y las necesidades del entorno laboral que responde a las características y exigencias del estudiante IACC permitiendo la articulación entre programas técnicos y profesionales, aspecto que es destacado por estudiantes, docentes, titulados y empleadores.
- El Proyecto y Modelo Educativo Institucional se sustentan en modelos y conceptos sobre la formación centrada en el estudiante, validados internacionalmente, y reconoce e incorpora de manera integral las características del estudiante de IACC y los aspectos que permiten su formación bajo la modalidad online.
- Existen mecanismos apropiados para el diseño, provisión, adecuación y cierre de carreras, que se aplican sistemáticamente, garantizando su pertinencia, adecuada implementación y calidad.

Oportunidades de mejora

- La Institución requiere ampliar la actual oferta de prácticas profesionales, mediante convenios con organizaciones y empresas, para que los estudiantes tengan mayores y mejores opciones durante esta actividad formativa.
- Es preciso continuar reforzando los medios para aumentar la participación de empleadores y de titulados para la retroalimentación de la formación entregada.

5.1.2. Criterio: Proceso de Enseñanza Aprendizaje

Se refiere a las políticas y mecanismos para asegurar la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje. Se considera el sistema de admisión, los métodos pedagógicos, las modalidades de enseñanza, los procedimientos de evaluación del aprendizaje, egreso y titulación, y su consiguiente retroalimentación

IACC posee un Modelo Pedagógico que es coherente con su Modelo Educativo y con la implementación de un proceso de enseñanza y aprendizaje por resultados de aprendizaje, diseñado especialmente para la modalidad virtual, el que reconoce y se ajusta a las características de los estudiantes. Relacionado con esto último, los resultados sobre el perfil de ingreso de los estudiantes se utilizan para el diseño de los mecanismos de nivelación académica y para el proceso de inducción de los docentes, de modo que en conjunto contribuyen al cierre de las brechas que ellos traen.

Adicionalmente, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), junto a la mediación y facilitación del docente, permiten que los estudiantes desarrollen sus capacidades hacia el logro de los aprendizajes esperados en su plan de estudios, lo que es destacado positivamente por estudiantes y titulados. Destaca en este ámbito, la equivalencia formativa a través de la aplicación sistemática de las

directrices del Modelo de Diseño Instruccional liderado por expertos y un equipo multidisciplinario, con instancias de validación por las Escuelas y los diseñadores instruccionales, lo que constituye un mecanismo de aseguramiento de la calidad para resguardar el cumplimiento de los perfiles de egreso establecidos, en condiciones equiparables independiente del lugar de residencia del estudiante.

El Sistema de Admisión del Instituto está debidamente normado y los criterios utilizados para su implementación se aplican consistentemente. En este aspecto, los estudiantes, titulados y docentes perciben positivamente su claridad, orientación y veracidad de las condiciones ofrecidas para la modalidad online. Además, el Sistema de Admisión evidencia que, tanto la estructura como su organización de procesos reconocen las características particulares del estudiante IACC lo que facilita la implementación de mecanismos y estrategias para la identificación de brechas entre el perfil de ingreso real y el esperado.

Al respecto, se evidencia el despliegue de acciones concretas para que los estudiantes adquieran conocimientos, habilidades y actitudes que son importantes para su adecuada inserción y progresión dentro del programa académico, pero se reconoce que ha habido deficiencias en el seguimiento y monitoreo para evaluar el impacto de estas acciones. En la actualidad, se está trabajando en la superación de esta debilidad por medio de una mejor sistematización de la información y resultados de las actividades desplegadas

(CREO, asignaturas transversales, entre otras) y en la retroalimentación dirigida a directivos y docentes. En esta misma dirección el Instituto espera que el avance en la implementación de acciones de apoyo socioafectivo contribuya complementariamente al cierre de brechas que se reconocen en el perfil de ingreso de los estudiantes.

Se comprueba que el Instituto cuenta con reglamentos, políticas y directrices para los procesos de articulación de estudios, y el reconocimiento, homologación y validación de asignaturas. La aplicación de éstos ocurre sistemáticamente para todas las carreras, lo que ha permitido una evolución favorable en la utilización de dichos mecanismos, destacando principalmente, la articulación de estudiantes técnicos de otras IES a las continuidades de IACC. No obstante, la institución no ha desarrollado mecanismos para el reconocimiento de aprendizajes previos de estudios no formales como certificaciones, cursos u otros que permita reconocer o validar los conocimientos o competencias logradas previamente por los postulantes.

Los perfiles de egreso declarados para cada programa académico responden a los requerimientos disciplinarios, a las capacidades laborales y al sello institucional que IACC busca imprimir en sus estudiantes. Para verificar su cumplimiento, la Institución utiliza diversos mecanismos e instrumentos (matriz de transferencia y tributación) que, en su conjunto, permiten operacionalizar los resultados de aprendi-

zaje definidos para cada asignatura y programa académico y, al mismo tiempo, favorecer el seguimiento del avance curricular de los estudiantes.

El proceso de enseñanza y aprendizaje, además de los medios de soporte de la enseñanza online, cuenta con sistema de evaluación continua que promueve la consecución de los resultados de aprendizajes y el cumplimiento del perfil de egreso. Lo anterior, se concluye gracias a los mecanismos dispuestos en el Modelo de Diseño Instruccional que velan por la coherencia entre evaluación y el resultado de aprendizaje de cada asignatura, lo que es valorado satisfactoriamente por titulados y estudiantes. Asimismo, es posible concluir que los mecanismos para el resguardo de la autoría y el control del plagio de las actividades evaluativas se aplican en forma eficaz y segura, lo que se espera siga fortaleciéndose con el desarrollo de nuevas tecnologías en la modalidad *online*.

Criterio: Proceso de Enseñanza Aprendizaje

Fortalezas

- El modelo pedagógico es coherente con el Modelo Educativo y con la implementación de un proceso de enseñanza centrado en el aprendizaje de los estudiantes.
- La articulación de los modelos institucionales en el ámbito académico asegura la equivalencia formativa de los estudiantes de IACC.
- El proceso formativo está regulado desde el ingreso al egreso, resguarda los elementos de un adecuado diseño instruccional y contempla prácticas de efectividad educativa en un entorno virtual que tienden a asegurar el cumplimiento de los perfiles de egreso.
- Existen mecanismos e instrumentos que operacionalizan los resultados de aprendizaje definidos en cada asignatura y programa académico favoreciendo el seguimiento del avance curricular de los estudiantes.

Oportunidades de mejora

- Las acciones dirigidas a cerrar las brechas de formación de los estudiantes no son suficientes, lo que limita la adopción de medidas correctivas en forma oportuna para favorecer la progresión de estos.
- La institución requiere formalizar mecanismos que permitan el reconocimiento de aprendizajes previos de estudios no formales para reconocer o validar los conocimientos o competencias logradas previamente por los postulantes.

5.1.3. Criterio: Innovación Curricular

Se refiere a la actualización de los procesos formativos en función de los cambios en los procesos productivos y sociales asociados a las carreras que ofrece.

La innovación es parte de la visión de IACC, manifestándose en la forma de gestión institucional que incorpora permanentemente estrategias que modifican lo ya existente con el fin de mejorarlos o renovarlos. Esta forma de gestión se manifiesta en la decisión institucional de innovar en su enfoque educativo, permitiendo el tránsito de un Modelo Educativo basado en objetivos de aprendizaje a uno por resultados de aprendizaje a través del Plan de Renovación Curricular que se encuentra actualmente en fase de implementación.

Consecuentemente con ello, es posible evidenciar el cumplimiento del Plan de Renovación Curricular 2017-2022 en consideración a los recursos asignados, el que cuenta con un alto involucramiento del área académica, directivos y autoridades y ha permitido la actualización de 24 programas académicos con un enfoque por resultados de aprendizaje, proceso que ha sido destacado por docentes, restando por ser potenciada una participación homogénea de este estamento a nivel de las Escuelas.

El Instituto evidencia la existencia de mecanismos formalizados para la evaluación periódica de los

perfiles de egreso, con plazos definidos para carreras técnicas y profesionales, que da cuenta de la capacidad institucional de entregar una oferta académica actualizada, aspecto destacado por agentes claves. En este ámbito, destacan la aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad como el Manual de Diseño, Provisión, Actualización y Cierre de Programas Académicos, unidades técnicas académicas especializadas para su diseño e implementación, y un Sistema de Gestión de la Calidad que da marco a la aplicación y cumplimiento de procesos en esta materia.

Se evidencian que existen acciones concretas que incentivan el desarrollo de estrategias para aportar en el campo de la innovación y conocimiento de la modalidad por parte de Instituto, ejemplo de ello, es el desarrollo interno del Test diagnóstico CHAP que fue diseñado específicamente para las características de los estudiantes de IACC, el Plan de modernización de aulas virtuales, y la participación en diversas actividades que potencian el aprendizaje y experiencia de la modalidad online a nivel nacional e internacional.

La Institución considera necesario seguir avanzando en la incorporación de desarrollos e investigaciones propios en los ámbitos del aprendizaje, diseño de materiales digitales, innovación de las evaluaciones, entre otros, para la modalidad online. Para ello existen iniciativas de reciente definición como la conformación de la unidad de estudios e investigación al alero de la Vicerrectoría Académica.

Criterio: Innovación Curricular

Fortalezas

- La Institución ha desplegado un proceso de renovación curricular que materializa el cambio de un Modelo Educativo centrado en objetivos a uno por resultados de aprendizaje en todos sus programas académicos de acuerdo con la planificación definida.
- La Institución cuenta con mecanismos que permiten verificar la pertinencia de sus programas académicos a través de una sistemática revisión de los perfiles de egreso y de la retroalimentación proveniente de agentes externos.

Oportunidades de mejora

- Si bien la institución ha implementado adecuadamente el plan de renovación curricular, se debe implementar las acciones definidas para el seguimiento de sus resultados.
- Es preciso continuar fomentando la innovación y desarrollos propios en la modalidad online de enseñanza, por parte de IACC.

5.2. DIMENSIÓN II: DOCENTES

Se evalúa la suficiencia e idoneidad de los docentes y los mecanismos de aseguramiento de la calidad en relación a su gestión.

IACC cuenta con una Política para la Gestión Docente, la cual entrega los lineamientos institucionales respecto a los procesos y procedimientos académicos administrativos y la regulación de las acciones que subyacen a la función del docente en la Institución. La unidad encargada de velar por el cumplimiento de esta política es la Unidad de Gestión y Desarrollo Docente dependiente de la Dirección de Desarrollo Académico de la Vicerrectoría Académica.

Uno de los alcances fundamentales de la política es regular la gestión de la dotación docente, y para ello establece los lineamientos para los procesos de reclutamiento, selección, contratación, jerarquización, asignación de carga académica, evaluación, desarrollo y desvinculación, así como también determina los criterios para el pago de remuneraciones y las asignaciones de estímulo sobre la base del mérito docente.

Por otra parte, en el Modelo Educativo se explica la importancia del rol del docente como responsable, a partir de su saber profesional, de potenciar los procesos de construcción de conocimientos, convirtiéndose en un facilitador y mediador de los aprendizajes en los estudiantes. Consecuentemente, la existencia

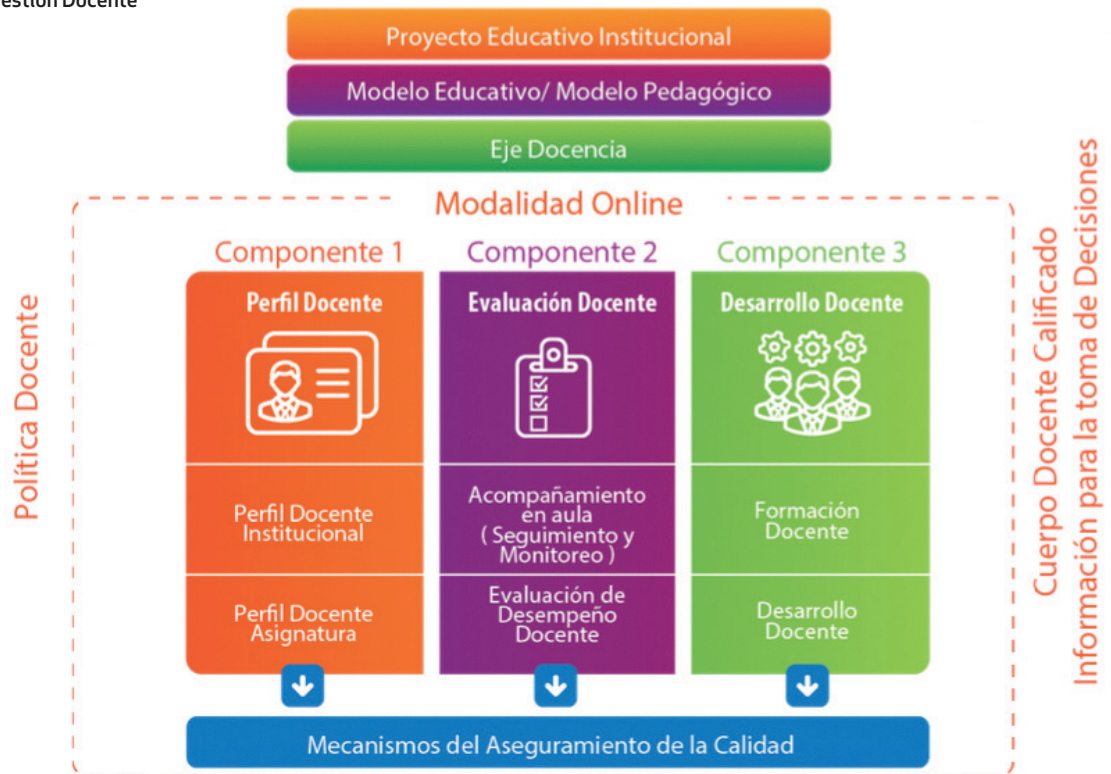
de un equipo docente idóneo es imprescindible para gestionar la docencia y cada uno de los procesos asociados, en particular de la modalidad *online*.

En línea con lo anterior, IACC ha establecido un Modelo de Gestión Docente, de manera de establecer lineamientos generales del cuerpo docente y promover el desarrollo y retención de profesionales reconocidos en el campo de la especialidad y del sector

productivo, idóneos y altamente calificados para el ejercicio de la docencia online, que aseguren un proceso formativo de calidad a sus estudiantes.

El Modelo de Gestión Docente (figura 5-2) se desarrolla a partir de tres componentes que, articuladamente, permiten concretizar cada uno de los procesos de la gestión docente: Perfil Docente, Evaluación Docente y Desarrollo Docente.

Figura 5.2: Modelo de Gestión Docente



Con el propósito de orientar la gestión del docente la Institución, a partir de los lineamientos de la Política para la Gestión Docente y las definiciones del Modelo Educativo Institucional, IACC ha determinado un perfil docente como base para la gestión de la docencia y la formalización de los roles y las funciones del profesorado, estableciendo los conocimientos, habilidades, valores y actitudes que determinan el óptimo desarrollo de la práctica docente. Consecuentemente, los procesos de reclutamiento, selección, contratación, evaluación y desarrollo se ajustan a este perfil y a las exigencias de la docencia a nivel institucional y de cada uno de los programas de asignatura que conforman los planes de estudio de la oferta académica vigente.

El perfil docente consiste en un perfil docente Institucional de carácter general para la docencia online y un perfil docente de Asignatura, los que se describen a continuación:

a. Perfil Docente Institucional para la docencia online, que describe competencias para el ejercicio pedagógico en tres dimensiones: (i) dimensión profesional, (ii) dimensión metodológica y (iii) dimensión actitudinal. Estas tres dimensiones, articuladamente, promueven las diversas experiencias de aprendizaje en el aula virtual.

i. Dimensión Profesional (Saber): Corresponde al dominio de la disciplina que enseña el docente y la experiencia y conocimiento del mundo

productivo, como profesional activo en el ámbito de su profesión.

ii. Dimensión Metodológica (Saber Hacer): Integra competencias relacionadas con lo pedagógico y lo tecnológico, mediadas por la experiencia profesional del docente. En lo referido a lo pedagógico, implica el dominio de estrategias pedagógicas, metodológicas y evaluativas propias del proceso de enseñanza y aprendizaje en modalidad online y que permitirán transmitir la experiencia profesional del docente al momento de mediar y facilitar los aprendizajes. Mientras que las competencias tecnológicas refieren al manejo de herramientas de ofimática, uso y manejo de la información, además del desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y expresión escrita en ambientes virtuales de aprendizaje.

iii. Dimensión Actitudinal (Saber Ser): Concierna a las características personales, las que, a través de sus actitudes, motivaciones, valores, trabajo colaborativo, responsabilidad y compromiso contribuyen al progreso académico y personal de los estudiantes.

b. Perfil Docente Asignatura. Refiere a las capacidades específicas disciplinares y formativas con las que deben contar los docentes para impartir una asignatura, siendo conformado por cuatro componentes:

- i. **Formación profesional:** Corresponde al título profesional que debe poseer el docente, el que debe estar relacionado directamente con la disciplina impartida y el dominio de los saberes teóricos y conceptuales requeridos para ejercer la docencia en una asignatura determinada.
- ii. **Experiencia Laboral:** Se refiere a la trayectoria profesional del docente, relacionada con la asignatura a impartir, con una antigüedad mínima de 5 años de ejercicio profesional.
- iii. **Área de Especialidad:** Se refiere a las áreas de especialización certificadas que posea el docente, ya sea a nivel de diplomados, posgrados o certificaciones, relacionadas con los requerimientos y características de la asignatura.
- iv. **Experiencia Docente:** Es considerada como un requisito deseable, debido a que no todos los profesionales que forman parte del mundo productivo tienen experiencia en ejercer docencia, es por lo que la Institución asume responsabilidad ante ello en el proceso de habilitación, entregando los elementos claves del modelo educativo y de la modalidad online.

Una representación esquemática del perfil docente y del perfil institucional se presenta en la figura 5.3.

Figura 5.3: Perfil Docente y Perfil Institucional



Estas dimensiones integran una serie de competencias que conforman el perfil esperado de los docentes de IACC, en el marco de los principios y valores institucionales, que deben ser demostradas y estar a disposición del proceso de enseñanza y aprendizaje permanentemente, aspectos que serán desarrollados a lo largo de la dimensión "docentes", pues condiciona cada uno de los aspectos considerados en la gestión de la docencia.

Es así como, consecuentemente, la Política para la Gestión Docente y el Modelo de Gestión Docente actúa en conjunto como un mecanismo de aseguramiento de la calidad fundamental para el desarrollo de la docencia en el marco del Proyecto Educativo Institucional.

5.2.1. Criterio: Dotación

Se refiere al número de docentes y la dedicación requerida para cubrir las necesidades de los planes de estudio de las carreras y programas que imparte el Instituto en sus distintas modalidades y jornadas.

Las políticas y mecanismos utilizados para el reclutamiento y selección de docentes han demostrado ser coherentes con los propósitos institucionales y con el objetivo estratégico de dotar a la institución de profesores calificados y capacitados para la educación online, en consistencia con los requerimientos que emanan del Modelo Educativo. La dotación actual de IACC (583 docentes), se considera suficiente para responder a los programas académicos y asignaturas que se imparten y se ha ajustado oportunamente para atender el crecimiento de la matrícula de estudiantes. Respecto de esto último, las decisiones institucionales han apuntado a mantener como estándar un ratio de 30 estudiantes por jornada completa equivalente, lo que se ha podido materializar durante los últimos cinco años. Además, se ha procurado generar una estabilidad de los docentes, lo que se ve reflejado en un tiempo promedio de permanencia en la Institución de 3 años aproximadamente, aspecto que es reconocido y valorado por ellos.

En efecto, los procesos de reclutamiento, selección, evaluación y desarrollo han sido efectivos para cumplir con el perfil de los docentes requerido por la Institución (rol de facilitador, mediador de los aprendizajes y perti-

nencia disciplinar), constituyéndose en un mecanismo interno fundamental de aseguramiento de la calidad. Se constata una rigurosidad y sistematicidad en la aplicación de estos procesos, en particular, con relación al proceso de habilitación para la docencia online y de acompañamiento en el aula. Las Escuelas, por su parte, monitorean constantemente la gestión del docente en cada una de las asignaturas y velan por el cumplimiento de los estándares asociados a la asignación docente (nivel de desempeño y experiencia previa).

Ha habido una dedicación especial del área académica por implementar mecanismos dirigidos a promover que el profesorado retroalimente oportuna y permanentemente al estudiante y los motive a mejorar en su proceso de enseñanza y aprendizaje. Al respecto, se evidencian mejoras en la gestión de este proceso y un mayor volumen de interacciones entre docentes y estudiantes en las distintas etapas del desarrollo de las asignaturas, sin embargo, la Institución reconoce que existe un espacio para homogeneizar aún más los tiempos de respuesta de los docentes.

Complementariamente a la función docente, se estima que la estructura básica para la gestión académica que provee el Instituto a cada una de las Escuelas y sus respectivos programas se encuentra debidamente sustentada (Director de Escuela, Jefe de Escuela, Coordinador de Escuela, Coordinador Académico, Coordinador de Práctica Titulación y Seguimiento). Finalmente, la existencia de mecanismos para asegurar el crecimiento armónico de las Escuelas y su per-

sonal directivo, administrativo y académico conforme al crecimiento de la matrícula de estudiantes ha permitido atender oportunamente las necesidades de éstos y de la gestión de la docencia, demostrando el compromiso institucional en esta materia.

Criterio: Dotación

Fortalezas

- IACC posee una política y mecanismos apropiados para la gestión de su dotación académica, asegurando un cuerpo docente suficiente en cantidad y competente en cuanto a sus conocimientos disciplinarios y capacidades para facilitar el aprendizaje de los estudiantes bajo la modalidad online.
- Existe un mecanismo robusto de seguimiento para la retroalimentación oportuna de los estudiantes, por parte de los docentes, durante su proceso de enseñanza y aprendizaje.
- La Institución demuestra aplicar políticas, mecanismos y estándares que resguardan un adecuado equilibrio entre el crecimiento del número de estudiantes y el aumento de su dotación académica.

Oportunidades de mejora

- Se requiere uniformar los tiempos de respuesta por parte de algunos docentes, respecto de la retroalimentación a los estudiantes, para alcanzar el estándar institucional definido.

5.2.2. Criterio: Calificación

Se refiere a los atributos de los docentes (formación, competencias, experiencia, entre otros) y su pertinencia para la enseñanza de las asignaturas u otras actividades curriculares que imparten.

La Política para la Gestión Docente y los mecanismos que le subyacen, demuestran ser efectivos para garantizar la idoneidad y calificación del profesorado de IACC. Los docentes poseen la formación académica y profesional requerida para cumplir con su labor formativa, gracias a la existencia de mecanismos como el perfil docente institucional y de asignatura que garantizan que el postulante cuente con las competencias disciplinares, metodológicas y actitudinales necesarias para el desarrollo de la docencia online al momento de su contratación. Destaca la amplia experiencia laboral previa, el alto nivel de formación en postgrado y el tiempo de permanencia en la institución del cuerpo docente.

La evaluación de desempeño docente constituye un mecanismo eficaz para la mejora continua de este estamento que, gracias al análisis y revisión de la opinión de estudiantes, los indicadores de gestión en el aula, la propia autoevaluación de este y el análisis de las Escuelas, permite al docente conocer las fortale-

zas y debilidades de su desempeño y las acciones que debe realizar para mejorar, aspecto destacado por los profesionales que ejercen la docencia quienes valoran positivamente la retroalimentación entregada y su contribución a su práctica pedagógica.

Complementa estos resultados, el Plan de Formación y Desarrollo Docente cuyo diseño en fases concatenadas permite entregar las herramientas necesarias para la formación de estudiantes mediada por la tecnología, elemento central del Modelo Educativo y del proceso de enseñanza y aprendizaje online, que ha permitido que una alta cantidad de docentes pueda estar habilitado y capacitado tanto en la docencia en entornos virtuales de aprendizaje, como en la construcción, tutorización y coordinación de programas en modalidad virtual. Lo anterior, permite demostrar el compromiso institucional para el logro del proyecto educativo, disponiendo de estas herramientas a su cuerpo docente de forma gratuita, premiando a quienes poseen un desempeño destacado. No obstante, el logro de las metas en las coberturas del curso de Habilitación a la docencia no han sido las esperadas y, respecto del Plan de desarrollo docente si bien cuenta con una estructura robusta, ampliamente valorada por el estamento docente, su desarrollo es aún incipiente no permitiendo demostrar a la fecha resultados en la mejora del desempeño de este estamento.

Criterio: Calificación

Fortalezas

- El cuerpo docente de IACC es idóneo y calificado con amplia experiencia laboral previa y un alto nivel de formación en postgrado.
- El perfil docente institucional y de asignatura es un mecanismo efectivo para asegurar la idoneidad del cuerpo docente y su adecuación a los requisitos para una modalidad online.
- La institución dispone de mecanismos efectivos para la habilitación docente en la modalidad online lo que junto con la evaluación de su desempeño y el acompañamiento en el aula permanente contribuye al logro de una adecuada práctica pedagógica.

Oportunidades de mejora

- La Institución requiere fortalecer los mecanismos para el desarrollo docente y su formación permanente de manera de evidenciar resultados en la mejora de su desempeño, en el corto y mediano plazo.

5.3. DIMENSIÓN III: RESULTADOS

Se evalúa la pertinencia de la formación que el Instituto entrega a sus estudiantes a través de su progresión y los resultados obtenidos por los titulados

IACC ha definido dentro de sus propósitos institucionales ofrecer una alternativa de formación técnica y profesional de nivel superior y de calidad, a través de una modalidad 100% online, de manera de promover en los estudiantes el desarrollo de habilidades y capacidades profesionales que les permitan insertarse y desenvolverse en el medio laboral, así como adaptarse a los cambios de éste. En este contexto, para la

Institución ha sido imprescindible disponer de políticas y mecanismos que permitan efectuar un registro, seguimiento y control del avance académico de sus estudiantes, proporcionando información relevante para la toma de decisiones asociada a la gestión académica, de manera de promover condiciones para una adecuada progresión y egreso de los estudiantes.

De igual forma, es de interés de la Institución disponer de información asociada a resultados obtenidos por sus titulados, así como la opinión de éstos y de sus empleadores, que permita conocer aciertos y posibles deficiencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con el propósito de definir e implementar acciones que permitan fortalecer, revertir o mejorar los resultados formativos.

Cabe destacar en forma especial, que los indicadores de la modalidad online, en cuanto a resultados, son distintos a los que se conocen comúnmente para la modalidad presencial tradicional, y en ese sentido es muy importante reconocer las diferencias que se dan en el comportamiento y los rendimientos académicos de los estudiantes de ambos tipos de formación. En el mismo sentido, se debe señalar que la información disponible a nivel nacional, suministrada por SIES, es limitada para los efectos de comparación entre IES que ofrecen formación a través de la modalidad online en el país.

Estos antecedentes son posibles de observar en las siguientes tablas:

Tabla 5.1: Medición del indicador de retención de primer año según modalidad

Tipo de jornada	2013	2014	2015	2016	2017
Diurno	74,8%	75,8%	76,3%	77,1%	78,7%
Vespertino	59,1%	60,7%	61,3%	62,7%	64,5%
Otro (online; semipresencial)	54,9%	46,1%	50,8%	57,1%	55,0%

(Fuente: Dirección de Análisis Institucional, 2018).

Tabla 5.2: Comparación de indicadores de resultados formativos bajo la modalidad online en distintas instituciones y países referentes

Institución	Retención	Titulación
USA	39%	-
UK	57%	-
España	41%	36%

(Fuente: Junta Directiva IACC, 2019).

Dado lo anterior, este capítulo presenta información asociada a la progresión de los estudiantes (contexto y resultados), a su inserción laboral, a la vinculación y seguimiento de los titulados, así como aspectos relacionados con la vinculación con empleadores.

a) Mecanismos de evaluación y seguimiento de la progresión académica

A partir de las definiciones de la Política para la Progresión Estudiantil, en directa relación con el Eje de Apoyo al Estudiante del Modelo Educativo, fue creado el Sistema de Acompañamiento para la Progresión Estudiantil (representado en la figura 5.4), que corresponde al conjunto de normas y procedimientos que regulan el acompañamiento para la progresión de los estudiantes, en las dos trayectorias que definen su política: la académica y la laboral. En un primer lugar, para mejorar las tasas de retención, aprobación y egreso, mientras que, en segundo lugar, para contribuir a la inserción o movilidad y progresión laboral de los titulados.

La Institución es consciente de la complejidad de llevar adelante un sistema de acompañamiento eficaz, dado que la inserción, permanencia y egreso de los estudiantes va más allá de lo netamente académico, es decir, implica además tanto aspectos valóricos como de la motivación y autorrealización de la persona. De allí que las estrategias, mecanismos e instrumentos utilizados por IACC para estos fines son diversas, se monitorean y evalúan permanentemente y han implicado ajustes en el tiempo (cambios o reforzamientos).

Para concretizar los mecanismos que conforman el Sistema de Acompañamiento para la Progresión Estudiantil se ha constituido un Comité de Progresión Interdisciplinario que abarca las tres vicerrectorías: académica, servicio al estudiante y vinculación con el medio, y administración y finanzas, el que dispone del funcionamiento de tres subcomités: i) Subcomité de Ingreso, ii) Subcomité de Progreso, y iii) Subcomité de Egreso, los que dentro de

sus funciones considera el análisis de causales que inciden en el éxito de los hitos a los que responden, la propuesta de planes de acción para atender las dificultades identificadas. Estos subcomités reportan periódicamente los avances y dificultades al Comité de Progresión Interdisciplinario para la definición de estrategias que permitan el logro de los objetivos que la institución se impone para la progresión de sus estudiantes.

Figura 5.4: Sistema de Acompañamiento para la Progresión Estudiantil



5.3.1. Criterio: Progresión

Se refiere al avance de los estudiantes en el plan de estudios, así como los mecanismos para adoptar acciones correctivas o de mejoramiento en dicho avance.

El Instituto cuenta con políticas y mecanismos que permiten la evaluación y el seguimiento de la progresión académica de sus estudiantes. Dichos mecanismos operan sistemáticamente desde el año 2014 a la fecha y han tenido un impacto favorable en la evolución de los indicadores de retención de 1er año. Asimismo, a la luz de los antecedentes y del ejercicio autoevaluativo se puede constatar el alto nivel involucramiento por parte de autoridades, directivos y unidades a nivel transversal en mejorar los resultados académicos, principalmente, en lo que refiere a retención, egreso y titulación, evidencia de esto es la articulación existente entre la Política de Progresión Estudiantil, la gestión de comités interdisciplinarios y el conjunto de acciones desplegadas para el monitoreo y seguimiento de los principales indicadores académicos, los que además se ha visto reflejado en la implementación y evaluación de planes de mejoramiento de forma sistemática.

Por otra parte, los mecanismos de Inducción y de apresto a la modalidad online son efectivos, lo que es ampliamente valorado y reconocido por estudiantes y docentes. La implementación de mecanismos de diagnóstico para la modalidad online como el Test CHAP permiten una gestión focalizada respecto de la identificación del perfil de ingreso real y las brechas existentes con el perfil de ingreso esperado. No obstante, dada su reciente implementación las unidades que lideran dicha estrategia deberán velar por el impacto que éstas tendrán en los resultados académicos e integrar articuladamente las acciones de mejora en el Subcomité de Ingreso.

La Institución analiza periódicamente sus resultados de progresión académica e incorpora medidas con el fin de mejorar estos indicadores. En este sentido, monitorea los resultados de progresión académica dispuestos en el sistema de información para la educación superior, con especial enfoque en modalidades no presenciales las que comparadas con modalidades tradicionales como la diurna, son considerablemente más bajas (inferiores en un promedio de 30 puntos porcentuales), situación que si bien se identifica acorde a la realidad de la modalidad en el mundo, la Institución se ha propuesto como meta alcanzar a lo

menos, los promedios de progresión a nivel nacional para modalidades no presenciales.

Consecuentemente, la institución ha desplegado esfuerzos importantes en mejorar la retención y la progresión de los estudiantes hasta su egreso, así como para identificar las causas de deserción. Tanto desde la perspectiva del PDEI como del Proyecto y Modelo Educativo, estos objetivos formativos representan una prioridad institucional y la planificación y asignación de recursos así lo contemplan. Los resultados muestran una mejora en la retención de los estudiantes al primer año. En cambio, en lo que respecta a la mejora en los resultados de egreso y titulación estos aún no son posibles de ser evidenciados.

Por este motivo, los Subcomité de Progresión y Subcomité de Egreso y Titulación, han realizado un análisis crítico de dichos indicadores desagregados por carrera y tipo de programa con el objetivo de implementar acciones específicas y mejorar estos resultados académicos. Asimismo, como acciones ya implementadas destaca la incorporación de los coordinadores de práctica, titulación y seguimiento en las Escuelas para un acompañamiento específico en las instancias terminales. Los resultados se esperan ver reflejados en los indicadores de las cohortes 2016 y 2017.

Criterio: Progresión

Fortalezas

- La institución analiza periódicamente sus resultados de progresión académica y despliega un conjunto de mecanismos efectivos para apoyar la progresión de sus estudiantes lo que se ha visto reflejado en el mejoramiento de las tasas de retención de primer año.
- Los mecanismos de Inducción y de apresto a la modalidad online resultan adecuados para el despliegue de actividades de nivelación y acompañamiento de estudiantes de primer año, lo que es ampliamente valorado y reconocido por estudiantes.

Oportunidades de mejora

- Si bien existen diversos estudios y mecanismos que permiten identificar las causas de deserción a nivel institucional, se requiere seguir avanzando en la implementación de estrategias específicas por carrera que contribuyan a mejorar la retención.
- Si bien se observa una mejora en las tasas de retención de primer año, la Institución debe mejorar los resultados en las tasas de egreso y titulación.

5.3.2. Criterio: Inserción Laboral

Se refiere a la obtención de empleo por parte de los titulados o de una ocupación individual pertinente. Junto a esto se constata la valoración de los empleadores acerca de los conocimientos y competencias adquiridos y manifestados por estos según su perfil de egreso.

IACC demuestra cumplir su misión educativa a través de la importante cantidad de titulados que entrega al mundo del trabajo, en sus distintas áreas de formación. Los más de 4.000 titulados formados en el periodo 2010 a 2018 representan un orgullo para la Institución los que, sin la opción de la modalidad online, no podrían haber cumplido sus expectativas de educación superior y de empleabilidad y movilidad laboral.

En efecto, la empleabilidad y movilidad laboral de los titulados presentan resultados satisfactorios para el Instituto, destacándose la pertinencia del área de desempeño laboral con la carrera estudiada en la gran mayoría de los titulados, que además se complementa con el alto grado de satisfacción con la formación que IACC les brindó. Asimismo, las tasas de movilidad laboral, en una de sus tres

variables, evidencian que el proyecto educativo de IACC tiene un impacto real en las condiciones laborales de quienes obtienen un título técnico o profesional en el Instituto. Lo anterior, es reconocido y valorado por empleadores y titulados quienes reconocen que IACC forma técnicos y profesionales preparados para el mundo del trabajo.

La institución despliega un conjunto de mecanismos para potenciar la inserción laboral de sus titulados, su movilidad laboral y el relacionamiento con empleadores en el marco de su Política de Relacionamiento con Titulados y Empleadores. No obstante, se reconoce que el nivel de desarrollo en este ámbito es incipiente, representando un espacio de mejora el aumento en la cantidad y cobertura de las actividades realizadas para potenciar la inserción y movilidad laboral de los titulados, así como un mayor relacionamiento con empleadores tanto para la retroalimentación del desempeño de los profesionales y técnicos formados en IACC, como para fortalecer el relacionamiento de IACC con representantes del campo ocupacional de manera de potenciar la imagen y valoración de la Institución como casa de estudios formadora de profesionales preparados para el mundo del trabajo.

Criterio: Inserción Laboral

Fortalezas

- Las políticas y mecanismos implementados por la Institución tienen un impacto efectivo en la movilidad laboral de los titulados.
- Existe un alto reconocimiento de empleadores y titulados acerca de la calidad de la formación entregada a técnicos y profesionales que IACC brinda al mundo del trabajo y el país.

Oportunidades de mejora

- La Institución debe robustecer el desarrollo de la Política de Relacionamiento con Titulados y empleadores, especialmente en los mecanismos para potenciar la inserción laboral de sus titulados, su movilidad laboral y el relacionamiento con empleadores.

5.3.3. Criterio: Seguimiento de Titulados

Se refiere a la mantención de vínculos con los titulados que retroalimentan el proyecto institucional.

La vinculación y seguimiento de titulados se efectúa por medio de tres elementos: una Política de Relacionamiento con Titulados y Empleadores, la retroalimentación del diseño y provisión de carreras con la opinión de titulados, y un sistema de gestión para el relacionamiento con titulados, los que se describen a continuación.

La Política de Relacionamiento con Titulados y Empleadores representa ser un elemento articulador efectivo para la definición de estrategias que generen un sentido de pertenencia de los titulados, que potencian el desarrollo profesional, su participación y compromiso con la Institución, destacando en este ámbito la existencia de titulados embajadores, la participación de más de 60 titulados en encuentros presenciales de camaradería, todo ello enmarcado en las acciones de la Red de egresados.

Adicionalmente, los procesos de recogida de información para retroalimentar la formación recibida, el

levantamiento de necesidades de perfeccionamiento y la medición de la satisfacción ha permitido conocer la opinión de 983 titulados (que representa el 24,3% del total), quienes destacan la formación recibida y se encuentran satisfechos con IACC como institución formadora de profesionales y técnicos preparados para el mundo del trabajo, quienes, además, volverían a estudiar en IACC para seguir perfeccionándose.

Por último, si bien existe una percepción en su generalidad positiva por los titulados, resta como un espacio de mejora obtener una información pormenorizada de la realidad de cada carrera que permita retroalimentar la formación impartida, mejorando tanto la participación en la recogida de información como en la estandarización de los instrumentos utilizados por las Escuelas que contribuya a la homogeneidad de los procesos de actualización curricular de los planes de estudios en la totalidad de las carreras impartidas. En este ámbito, se concluye que el Instituto debe seguir fortaleciendo las acciones de relacionamiento con titulados y empleadores a fin de robustecer los canales de retroalimentación del proyecto educativo y los procesos académicos. Esto resulta un desafío y una oportunidad, toda vez que, los mecanismos por los cuales esencialmente operan en el marco de una modalidad 100% online.

Criterio: Seguimiento de Titulados

Fortalezas

- La institución cuenta con mecanismos que permiten recoger la opinión de los titulados y sus niveles de satisfacción.
- Se constata una alta valoración de los titulados con la formación en IACC y de la pertinencia de los perfiles de egreso con la realidad del entorno laboral.

Oportunidades de mejora

- Los instrumentos utilizados para la recogida de información respecto de los resultados de la formación, por parte de titulados, requieren ser estandarizados en todas las Escuelas para homogeneizar la información requerida para el proceso de actualización curricular.
- La Institución debe aumentar los niveles de participación en la recogida de información de los titulados por carrera para retroalimentar los procesos formativos y la actualización curricular.



VI. PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Plan de Mejoramiento Proceso de Autoevaluación Institucional

6. PLAN DE MEJORAMIENTO PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La elaboración de un plan de mejoramiento que permita atender las oportunidades de mejora identificadas durante el proceso de auto estudio desarrollado, concretiza el compromiso Institucional con su capacidad de autorregulación y de mejora continua tanto para las áreas de gestión como de docencia de pregrado. La elaboración de este plan consideró un trabajo mancomunado entre las distintas comisiones de autoevaluación para la definición de proyectos que atienden una o más oportunidades de mejora, los que comprenden la definición de un objetivo del proyecto, indicadores o verificadores, fórmulas de cálculo, medio de verificación y metas proyectadas a tres años con un horizonte al año 2023, así como las actividades necesarias de ser ejecutadas para

el logro de las metas, las unidades responsables y colaboradoras y las fechas de logro de cada actividad.

Frente a la relevancia que representa para la Institución la superación de las debilidades identificadas, las autoridades y el directorio manifestaron su compromiso y la asignación de los recursos necesarios para su concreción, mediante su participación durante el proceso de levantamiento y validación del plan resguardando la integridad de este proceso con los propósitos institucionales y la planificación estratégica.

El plan de mejoramiento que se presenta a continuación considera seis proyectos los que agrupan las oportunidades de acuerdo con su temática y nivel de similitud, de manera de orientar los esfuerzos de

forma eficiente considerando que las oportunidades de mejora tienen componentes multifactoriales que requieren del despliegue de esfuerzos de equipos pertenecientes a distintas unidades y vicerrectorías.

Finalmente, el seguimiento del plan para asegurar su cumplimiento se realizará semestralmente en las mismas instancias de revisión de la planificación estratégica siguiendo la misma metodología, reportándose los avances o dificultades a los cuerpos colegiados de nivel superior como lo es el Comité Ejecutivo, la Junta Directiva y el Directorio.

A continuación, se detallan los seis proyectos que comprenden el plan de mejoramiento del proceso de autoevaluación institucional 2019 del Instituto Profesional IACC.

Tabla 5.2: Proyecto 1, plan de mejoramiento.

PROYECTO 1: MEJORAMIENTO DE LA RETENCIÓN, PROGRESIÓN Y RESULTADOS FORMATIVOS DE LOS ESTUDIANTES
OPORTUNIDAD DE MEJORA
G.6.1.- Es preciso reforzar en algunas áreas la utilización sistemática de la información proveniente de ciertos estudios institucionales orientados al mejoramiento académico.
DP.14.1.- Las acciones dirigidas a cerrar las brechas de formación de los estudiantes no son suficientes, lo que limita la adopción de medidas correctivas en forma oportuna para favorecer la progresión de estos.
DP.18.1.- Si bien existen diversos estudios y mecanismos que permiten identificar las causas de deserción a nivel institucional, se requiere seguir avanzando en la implementación de estrategias específicas por carrera que contribuyan a mejorar la retención.
DP.18.2.- Si bien se observa una mejora en las tasas de retención de primer año, la institución debe mejorar los resultados en las tasas de egreso y titulación.

RESUMEN INFORME AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL IACC 2019

OBJETIVO DEL PROYECTO: Fortalecer los mecanismos de aseguramiento de la calidad destinados a favorecer la inserción, permanencia y titulación de los estudiantes, de modo de dar respuesta cabal a la promesa formativa de la Institución.					
Nombre indicador (I) / verificador (V)	Fórmula de cálculo(I) / descripción(V)	Medio de Verificación	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Cumplimiento de metas de los planes de trabajo anuales de los Subcomités de Ingreso, Progreso y Egreso (I)	$(\text{Metas cumplidas en (t)} / \text{metas establecidas en (t)}) * 100$ (cada subcomité debe cumplir la meta) (I)	Informe de cumplimiento de metas anuales por cada subcomité	85%	90%	90%
Tasa de retención de primer año (I)	$(\text{N}^\circ \text{ de estudiantes de la cohorte "n" que permanecen al año "n+1"} / \text{N}^\circ \text{ total de estudiantes de la cohorte "n"}) * 100$ (I)	Tasa de Retención Institucional (informe)	50%	51,70%	54,90%
Tasa de titulación (I)	$(\text{N}^\circ \text{ de estudiantes de la cohorte "n" que se titulan} / \text{N}^\circ \text{ total de estudiantes de la cohorte "n"}) * 100$ (I)	Tasa de Titulación (informe)	20%	22%	24%
Acciones relevantes		Responsable	Colaborador	Fecha de logro	
Elaboración y aprobación de planes de trabajo para los Subcomités de Progresión sobre la base de los resultados obtenidos en periodo anterior y el análisis de los estudios realizados por carrera.		Vicerrector Académico	Comité de Progresión Estudiantil	Abril / Anual	
Elaboración y aprobación de planes de trabajo para los Subcomités de Progresión sobre la base de los resultados obtenidos en periodo anterior y el análisis de los estudios realizados por carrera.		Vicerrector Académico	Subcomité de Progresión estudiantil	Abril-diciembre / Anual	
Medición de indicadores y evaluación impacto de las estrategias de los planes de trabajo de los subcomités de Progresión.		VRA y Comité de Rectoría	Comité de Progresión Estudiantil	Enero-febrero / Anual	
Evaluación de satisfacción estudiantil respecto del impacto de las estrategias implementadas.		Director de Análisis Institucional	Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Enero-febrero / Anual	
Evaluación de las estrategias implementadas por los subcomités de Progresión, del plan de trabajo anual.		Vicerrector Académico y Comité de Rectoría	Comité de Progresión Estudiantil	Febrero-marzo / Anual	
Elaboración de informe con los resultados de las estrategias implementadas por los subcomités de progresión estudiantil (por carrera), y sociabilización de los resultados en instancias colegiadas académicas.		Vicerrector Académico	Directores de Escuela; Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación; Director de Análisis Institucional	Marzo / Anual	
ITEM			Monto estimado (\$)		
			2020	2021	2022
Implementación de actividades de los subcomités de Progresión Estudiantil.			\$43.000.000	\$49.450.000	\$56.867.500
Implementación de actividades de los subcomités de Progresión Estudiantil.			\$10.000.000	\$11.500.000	\$13.225.000

(Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, 2019).

Plan de Mejoramiento Proceso de Autoevaluación Institucional

Tabla 5.3: Proyecto 2, plan de mejoramiento

PROYECTO 2: FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL					
OPORTUNIDAD DE MEJORA					
G.3.1.- Es necesario reforzar el seguimiento y control sistemático de la ejecución presupuestaria asociada a cada plan de desarrollo operativo (PDO).					
G.3.3.- Para efectos de fortalecer el diagnóstico externo, se requiere una mejor información que permita la comparación de indicadores de la modalidad online con otras instituciones nacionales o extranjeras.					
G.9.1.- Durante el año 2018 se observaron dificultades en la estabilidad y continuidad del servicio de la plataforma, en periodos de mayor demanda, lo que impactó negativamente en la satisfacción de docentes y estudiantes.					
G.10.1.- Los ratios de liquidez financiera no son del todo satisfactorios, aun cuando, su tendencia ha sido al alza durante los últimos tres periodos.					
OBJETIVO DEL PROYECTO: Mejorar la información y la gestión de procesos y servicios claves, necesarios para alcanzar una mayor eficiencia y eficacia institucional.					
Nombre indicador(I) / verificador(V)	Fórmula de cálculo(I) / descripción(V)	Medio de Verificación	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Benchmarking sobre la modalidad online (V)	Levantar información y favorecer el análisis y comparación de indicadores académicos de la formación online a nivel nacional e internacional (V)	Informe comparativo con indicadores académicos modalidad online (Difundido)	1 informe de comparación elaborado	Participación en un grupo de trabajo entre IES con modalidad online	1 informe de conclusiones y propuestas para el sistema sobre la modalidad online
Satisfacción de los usuarios con la plataforma (I)	(N° de estudiantes que valoran positivamente la plataforma educativa / N° total de estudiantes)*100 (I)	Estudio de Satisfacción	Estudiantes >= 83%	Estudiantes >= 85%	Estudiantes >= 87%
	(N° de docentes que valoran positivamente la plataforma educativa / N° total de docentes)* 100 (I)		Docentes >= 87%;	Docentes >= 90%;	Docentes >= 90%;
Efectividad del seguimiento y control presupuestario de PDO's (I)	Monto del presupuesto anual - Monto de presupuesto ejecutado (I)	Informe de ejecución presupuestaria	(+/-) 10% desviación de la ejecución presupuestaria	Mantener	Mantener
Ratio liquidez financiera (I)	(Pasivos de corto plazo / Activos de corto plazo) (I)	Ratio = Liquidez	Ratio = 1,10	Ratio 1,26	Ratio = 1,43
	(Pasivos de largo plazo / Activos de largo plazo) (I)		Ratio = 21,09	Ratio = 21,47	Ratio = 21,87

RESUMEN INFORME AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL IACC 2019

Acciones relevantes	Responsable	Colaborador	Fecha de logro
Levantamiento de información de indicadores académicos de IES con modalidad online a nivel nacional e internacional.	Director de Análisis Institucional	Rector; Vicerrector Académico	mar-20
Elaboración de informe comparativo con indicadores académicos de la formación online a nivel nacional e internacional	Director de Análisis Institucional	Unidad de Estudios e Investigación Disciplinar	oct-20
Participación en grupo de trabajo entre IES con modalidad online (definición de ámbitos, funcionamiento, plan y productos).	Rector	Vicerrector Académico / Director de Análisis Institucional / Director de Vinculación con el Medio y Comunicaciones / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	jun-21
Elaboración de informe de productos y conclusiones grupo de IES.	Rector	Director de Análisis Institucional / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	oct-22
Implementación nueva plataforma educativa (LMS) – sistema de monitoreo y control sobre su funcionamiento.	Director de Tecnologías de la Información / Director de Educación Online	Vicerrector Académico / Director de Escuela / Director Desarrollo Académico / Director Educación Online / Director Análisis Institucional / Director de Vinculación con el Medio y Comunicaciones	dic-19
Evaluación de los resultados de satisfacción estudiantil y docente respecto del funcionamiento de la plataforma.	Comité Ejecutivo	Director de Análisis Institucional / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Octubre 2019 / Anual
Creación centro de costos para PDO's.	Director de Finanzas	Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	jul-19
Reportes mensuales de informes de ejecución presupuestaria de los PDO's	Director de Finanzas	Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	mar-20
Medición y análisis de la proyección del ratio de liquidez financiera de la Institución.	Vicerrectora de Administración y Finanzas	Director de Finanzas	Enero 2020 / Anual
ITEM	Monto estimado (\$)		
	2020	2021	2022
Proyecto Blackboard	\$180.000.000	\$195.000.000	\$210.000.000
Desarrollo de estudio y participación en actividades con otras IES	\$13.000.000	\$13.000.000	\$13.000.000

(Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, 2019).

Plan de Mejoramiento Proceso de Autoevaluación Institucional

Tabla 5.4: Proyecto 3, plan de mejoramiento

PROYECTO 3: IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS ORIENTADOS A LOS ESTUDIANTES					
OPORTUNIDAD DE MEJORA					
G.11.1.- Los estudiantes presentan un nivel bajo de conocimiento acerca de los procesos y mecanismos referidos a la obtención de Becas y Beneficios otorgados por el instituto.					
G.11.2.- Los tiempos de respuesta en la atención de solicitudes en el ámbito administrativo (consejería estudiantil) y de la gestión docente no tienen aún el nivel de satisfacción esperado.					
DP.13.1.- La Institución requiere ampliar la actual oferta de prácticas profesionales, mediante convenios con organizaciones y empresas, para que los estudiantes tengan mayores y mejores opciones durante esta actividad formativa					
G.2.1.- Es necesario desplegar mayores esfuerzos por resolver cualquier reclamo proveniente de estudiantes a través de una gestión interna eficiente y oportuna, que permita disminuir aún más la tasa de reclamos SERNAC.					
OBJETIVO DEL PROYECTO: Implementar mecanismos y estrategias para mejorar los niveles de satisfacción de los estudiantes referidos a los servicios orientados a los estudiantes.					
Nombre indicador(I) / verificador(V)	Fórmula de cálculo(I) / descripción(V)	Medio de Verificación	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Promedio de aporte Institucional al arancel por concepto de Beca y Convenios entregado a los estudiantes (I)	(Monto de aporte institucional al arancel a los estudiantes / monto total de las colegiaturas valorizadas en aranceles de lista) *100 (I)	Informe de Becas y Beneficios asignados a estudiantes	27%	28,50%	Mantener
Tasa de satisfacción estudiantil (atención de solicitudes / tiempos de respuesta) (I)	(N° de estudiantes que valoran positivamente la atención de solicitudes de consejeros / N° total de estudiantes que responde la encuesta) *100 (I)	Estudio de Satisfacción / Resultados Encuesta de Servicios Estudiantiles	Docentes >= 80%	Docentes >= 82%	Mantener
			Consejería >=82%	Consejería >=85%	
Convenios de prácticas (I)	N° de convenios de prácticas nuevos por escuela. (I)	N° de Convenios Firmados (por año)	15	15	15
Indicador SERNAC (Ranking) (I)	(Tasa de Reclamos * Tasa de Respuestas Desfavorables) (I)	Informe Ranking SERNAC	2,5	2,4	2,3

RESUMEN INFORME AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL IACC 2019

Acciones relevantes	Responsable	Colaborador	Fecha de logro
Evaluar y analizar la actual Política de Becas y Beneficios Estudiantiles, para apoyar la progresión estudiantil	Vicerrector de Administración y Finanzas	Comité Ejecutivo / Comité Interdisciplinario de Progresión Estudiantil / Director de Vinculación con el Medio y Comunicación	Octubre 2019 / Anual
Desarrollo e implementación de la política de becas y beneficios ajustada que considere la formulación de mecanismos que permitan su implementación (reglamento de becas)	Vicerrector de Administración y Finanzas	Vicerrector de Asuntos Estudiantiles y Vinculación con el medio / Secretario General / Director de Admisión / Coordinador de Unidad de Apoyo Socioafectivo	Noviembre 2019 / Anual
Implementar un plan de comunicación para la difusión de la política y mecanismos de Becas y Beneficios a los estudiantes	Director de Vinculación con el Medio	Vicerrector Académico / Director de Asuntos Estudiantiles / Admisión / Vicerrector de Asuntos Estudiantiles y Vinculación con el Medio / Coordinador de Unidad de Apoyo Socioafectivo	Noviembre-marzo 2019 / Anual
Elaboración de un informe anual de análisis de la asignación de Becas y Beneficios estudiantiles.	Director de Gestión Financiera Estudiantil y Unidad de Matrícula	Vicerrector de Administración y Finanzas / Director de Asuntos Estudiantiles / Director de Admisión	Diciembre 2019 / Anual
Análisis y evaluación de impacto de la asignación de becas y beneficios en la progresión estudiantil y en las causas de deserción	Comité Interdisciplinario de Progresión Estudiantil	Director de Análisis Institucional / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación / Director de Gestión Financiera y Unidad de Matrícula	Enero 2020 / Anual
Implementación y evaluación de impacto de un Modelo de Consejería Estudiantil para la mejora en los niveles de satisfacción de los estudiantes respecto de la atención y tiempos de respuesta de solicitudes.	Director de Asuntos Estudiantiles	Director de Análisis Institucional	Diciembre 2019 / Anual
Elaboración de un programa de visitas con entidades del sector público y privado que potencien la generación de convenios de prácticas.	Directores Escuela	Director de Vinculación con el medio y Comunicación	Diciembre 2019 / Anual
Implementación de sistema de registro y reporte a reclamos ante organismos fiscalizadores (SERNAC, CNA, etc.).	Secretario General	Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Diciembre 2019 / Anual
Desarrollo, implementación y difusión de un sistema de reclamos internos de estudiantes	Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Toda la Institución	Diciembre 2020
Análisis y evaluación de los reclamos para la implementación de acciones remediales	Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Toda la Institución	Enero 2021 / Semestral
Diseño, implementación y evaluación de un plan para el mejoramiento en los tiempos de respuesta por parte de los docentes a estudiantes.	Directores Escuela	Vicerrector Académico / Director de Desarrollo Académico / Director de Análisis Institucional / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Junio 2019 / Anual
ITEM	Monto estimado (\$)		
	2020	2021	2022
Programa de visitas para la generación de convenios institucionales	\$4.500.000	\$5.000.000	\$5.000.000
Presupuesto para la implementación del sistema de registro y reporte a reclamos ante organismos fiscalizadores (SERNAC, CNA, etc.).	\$3.000.000	\$3.000.000	\$3.000.000

(Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, 2019).

Plan de Mejoramiento Proceso de Autoevaluación Institucional

Tabla 5.5: Proyecto 4, plan de mejoramiento

PROYECTO 4: FORTALECIMIENTO DE MECANISMOS PARA ROBUSTECER LA GESTIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO.					
OPORTUNIDAD DE MEJORA					
G.4.1.- Existe cierto nivel de desconocimiento por parte de docentes sobre las funciones de algunas unidades o reparticiones definidas en la estructura organizativa.					
G.5.1.- Los docentes asignatura de la Institución poseen cierto nivel de desconocimiento por determinados roles o responsabilidades y dependencias jerárquicas asociadas, lo que podría limitar su contribución al despliegue del proyecto institucional.					
G.5.2.- Si bien la Institución desarrolla una política de puertas abiertas con estudiantes y docentes, el espacio de participación de docentes y estudiantes en las decisiones de tipo académico es limitado.					
G.3.2.- Se precisa una mayor incentivación a la participación de docentes en la planificación estratégica.					
DP.16.1.- Se requiere uniformar los tiempos de respuesta por parte de algunos docentes, respecto de la retroalimentación a los estudiantes, para alcanzar el estándar institucional definido.					
DP.17.1.- La institución requiere fortalecer los mecanismos para el desarrollo docente y su formación permanente de manera de evidenciar resultados en la mejora del desempeño docente, en el corto y mediano plazo.					
G.71.- Se visualiza la necesidad de definir e implementar un plan de perfeccionamiento para aquellos casos donde es factible efectuar un desarrollo de carrera, que responda a las proyecciones de crecimiento institucional y a las expectativas de los funcionarios involucrados.					
OBJETIVO DEL PROYECTO: Implementar estrategias que favorezcan la comunicación, participación y el perfeccionamiento del personal docente y administrativo para robustecer aún más la gestión de docentes y funcionarios.					
Nombre indicador(I) / verificador(V)	Fórmula de cálculo(I) / descripción(V)	Medio de Verificación	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Nivel de conocimiento de docentes sobre las unidades, estructura organizacional y sistema de gobierno (I)	(N° de docentes que valoran positivamente el nivel de conocimiento de las unidades, estructura organizacional y sistema de gobierno/ N° total de docentes) *100 (I)	Resultado de encuesta sobre conocimiento de las unidades y la estructura organizacional	Resultado de encuesta sobre conocimiento de las unidades y la estructura organizacional	87%	90%
Mecanismos de participación estudiantil y docente en la planificación institucional para contribuir a la toma de decisiones (V)	Formalizar e implementar una política que fomente e incentive la participación estudiantil y docente en la planificación Institucional y en la toma de decisiones en el ámbito académico (V)	Política Formalizada / Actas de Reuniones / Asistencias a Focus Group / Asistencias a reuniones y/o jornadas / Resultados de Encuestas	Política Formalizada / Actas de Reuniones / Asistencias a Focus Group / Asistencias a reuniones y/o jornadas / Resultados de Encuestas	4 mecanismos implementados	Mantener
Satisfacción de Estudiantes (dimensión Profesores) (I)	(N° de estudiantes que valoran positivamente los tiempos de respuesta de retroalimentación de evaluaciones por parte de los docentes/ N° total de estudiantes) *100 (I)	Estudio de Satisfacción de Estudiantes (QUESTIO)	Estudio de Satisfacción de Estudiantes (QUESTIO)	Docentes >= 82%	Mantener
N° de docentes capacitados (I)	(N° de docentes con proceso de capacitación/ Total de docentes) *100 (I)	Informe de resultados Plan de Desarrollo Docente	Informe de resultados Plan de Desarrollo Docente	=70%	>70%
Docentes en categoría de desempeño esperado o sobre lo esperado (I)	(Sumatorio de los docentes en categoría de desempeño esperado o sobre lo esperado / Total de docentes evaluados) *100 (I)	Resultado de evaluación de desempeño docente	Resultado de evaluación de desempeño docente	70%	75%
Mecanismos para fomentar el desarrollo de carrera para los cargos administrativos y académicos institucionales (V)	Formalizar las rutas de carrera institucionales (V)	Política de formación y desarrollo actualizada	Política de formación y desarrollo actualizada	Implementación	Evaluación

RESUMEN INFORME AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL IACC 2019

Acciones relevantes	Responsable	Colaborador	Fecha de logro
Implementación de un plan de difusión sobre las unidades, estructura organizacional y sistema de gobierno dirigida al cuerpo docente	Director de Recursos Humanos	Director de Desarrollo Académico / Directores de Escuelas / Director de Vinculación con el medio y Comunicaciones	Agosto 2019 / Anual
Evaluar la satisfacción sobre el conocimiento sobre los órganos colegiados y la estructura y sistema de gobierno del Instituto	Director de Análisis Institucional	Director de Recursos Humanos / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Diciembre 2019 / Anual
Implementación de mecanismos que fomenten la participación de estudiantes y docentes para retroalimentar la toma de decisiones en el ámbito académico y la planificación institucional.	Rector	Comité de Rectoría / Directores de Escuela / Director de Desarrollo Académico / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Septiembre 2019 / Anual
Diseño, implementación y evaluación de un plan para el mejoramiento en los tiempos de respuesta por parte de los docentes a estudiantes.	Director Escuela Director Escuela	Vicerrector Académico / Director de Desarrollo Académico / Director de Análisis Institucional / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Junio 2019 / Anual
Implementación del plan de mejoramiento en los tiempos de respuesta por parte de los docentes a estudiantes	Director de Escuela	Vicerrector Académico / Director de Desarrollo Académico / Director de Análisis Institucional / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Agosto 2019 / Anual
Evaluación del plan de mejoramiento en los tiempos de respuesta por parte de los docentes a estudiantes	Director de Desarrollo Académico	Vicerrector Académico / Director de Desarrollo Académico / Director de Análisis Institucional / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Enero 2020 / Anual
Implementación del Plan de Desarrollo Docente.	Director de Desarrollo Académico	Vicerrector Académico / Director de Escuela	Diciembre 2019 / Anual
Evaluación y ajuste al Plan de Desarrollo Docente.	Director de Recursos Humanos	Vicerrector Académico / Comité de Rectoría / Director de Análisis Institucional / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Marzo 2020 / Anual
Diseño e implementación de rutas de carrera		Comité Ejecutivo	Marzo 2020 / Anual
ITEM	Monto estimado (\$)		
	2020	2021	2022
Programa de relacionamiento con docentes	\$38.000.000	\$43.700.000	\$50.200.000
Plan de Desarrollo Docente	\$17.000.000	\$19.000.000	\$22.500.000
Reuniones con docentes y estudiantes (grupos focales)	\$5.000.000	\$6.500.000	\$8.000.000

(Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, 2019).

Plan de Mejoramiento Proceso de Autoevaluación Institucional

Tabla 5.6: Proyecto 5, plan de mejoramiento

PROYECTO 5: EVALUACIÓN DE LA RENOVACIÓN CURRICULAR Y CONTRIBUCIÓN AL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE EN LA MODALIDAD ONLINE					
OPORTUNIDAD DE MEJORA					
<p>DP:15.1.- Si bien la institución ha avanzado en la implementación del plan de renovación curricular, se deben fortalecer las acciones de seguimiento que permitan verificar y evaluar sistemáticamente los resultados esperados.</p>					
<p>DP:14.2.- La institución requiere formalizar mecanismos que permitan el reconocimiento de aprendizajes previos de estudios no formales para reconocer o validar los conocimientos o competencias logradas previamente por los postulantes.</p>					
<p>DP:16.1.- Es preciso continuar fomentando la innovación y desarrollos propios para la modalidad de enseñanza por parte de IACC.</p>					
OBJETIVO DEL PROYECTO: Fortalecer la implementación del proceso de renovación curricular y de los mecanismos que contribuyen al proceso de enseñanza aprendizaje en la modalidad online para asegurar su calidad y resultados.					
Nombre indicador(I) / verificador(V)	Fórmula de cálculo(I) / descripción(V)	Medio de Verificación	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Cumplimiento Plan de Renovación Curricular (I)	Nº de programas académicos evaluados (I)	Informe de avance Plan Renovación Curricular / evaluación de la renovación curricular	9 programas evaluados	24 Programas evaluados (acumulado)	33 programas evaluados (acumulado)
Definición de Mecanismo y Normativa para RAP (V)	Mecanismos y normativas para RAP definidos e implementados (V)	Normativa formalizada y en implementación	Implementación de la normativa	Evaluación de la normativa	Ajuste de la normativa respecto a la evaluación
Diseño de proyectos propios para el desarrollo de la modalidad online (V)	Número de proyectos propios para el desarrollo de la modalidad (V)	Nº de proyectos propios implementados con evaluación de impacto	1 proyecto implementado	3 proyecto implementado	5 proyecto implementado
Programas académicos con calidad certificada (I)	Nº de programas académicos certificados (I)	Programas con certificación de calidad	4	6	6

RESUMEN INFORME AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL IACC 2019

Acciones relevantes	Responsable	Colaborador	Fecha de logro
Definición del proceso y las principales estrategias de evaluación para los programas académicos renovados curricularmente.	Director de Desarrollo Académico	Director de Escuela	Diciembre 2019
Análisis de impacto del proceso de Renovación Curricular	Director de Desarrollo Académico	Vicerrector Académico / Director de Escuela / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación / Director de Análisis Institucional	Marzo 2020 / Anual
Evaluación de la oferta académica institucional para la definición y diseño de los mecanismos RAP.	Director de Desarrollo Académico	Vicerrector Académico / Directores de Escuela / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Diciembre 2019 / Anual
Diseño e implementación de mecanismos para el proceso RAP en la oferta académica.	Director Escuela	Vicerrector Académico / Director Desarrollo Académico	Abril 2020 / Anual
Evaluación de los mecanismos implementados (RAP)	Director de Escuela	Vicerrector Académico / Directores de Escuela / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Diciembre 2020 / Anual
Elaboración de un programa que fomenta la innovación en los procesos formativos y el desarrollo de la modalidad online	Vicerrector Académico	Comité de Rectoría; Director de Desarrollo Académico / Director de Análisis Institucional / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Junio 2020 / Anual
Evaluación del programa Innovación y Desarrollo para la modalidad online	Vicerrector Académico	Comité Rectoría	Diciembre 2020 / Anual
Elaboración y aprobación de plan de certificación y/o acreditación de programas académicos	Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Comité Ejecutivo	nov-19
Evaluación del cumplimiento del plan de certificación y/o acreditación de programas académicos	Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Comité Ejecutivo	Diciembre 2020 / Anual
ITEM	Monto estimado (\$)		
	2020	2021	2022
Implementación programa para la Innovación y Desarrollo para la modalidad online	\$20.000.000	Crecimiento 10%	Crecimiento 10%
Aranceles de procesos de certificación de programas académicos con agencias externas	\$60.000.000	\$70.000.000	\$70.000.000

(Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, 2019).

Plan de Mejoramiento Proceso de Autoevaluación Institucional

Tabla 5.7: Proyecto 6, plan de mejoramiento

PROYECTO 6: FORTALECIMIENTO DEL VÍNCULO CON EGRESADOS Y EMPLEADORES					
OPORTUNIDAD DE MEJORA					
DP.19.1.- La institución debe robustecer el desarrollo de la Política de Relacionamiento con Titulados y Empleadores, especialmente en los mecanismos para potenciar la inserción laboral de sus titulados, su movilidad laboral y el relacionamiento con empleadores.					
DP.20.2.- La institución debe aumentar los niveles de participación en la recogida de información de los titulados por carrera para retroalimentar los procesos formativos y la actualización curricular.					
DP.20.1.- Los instrumentos utilizados para la recogida de información respecto de los resultados de la formación, por parte de titulados, requieren ser estandarizados en todas las Escuelas para homogeneizar la información requerida para el proceso de actualización curricular.					
DP.13.2.- Es preciso continuar reforzando los medios para aumentar la participación de empleadores y titulados para la retroalimentación de la formación entregada.					
G.1.1.- Es preciso reforzar los mecanismos para medir el impacto y contribución de las actividades de relacionamiento con el entorno para la valoración del posicionamiento institucional en la modalidad online a nivel nacional.					
OBJETIVO DEL PROYECTO: Fortalecer los mecanismos de relacionamiento con titulados y empleadores para que contribuya a retroalimentar el proceso formativo, la mejora institucional y el desarrollo y posicionamiento de la modalidad online a nivel nacional.					
Nombre indicador(I) / verificador(V)	Fórmula de cálculo(I) / descripción(V)	Medio de Verificación	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022
Efectividad del plan de acción de la Política de Vinculación con Titulados y Empleadores (I)	(Cumplimiento de metas del plan de acción / metas establecidas en el plan de acción) *100 (I)	Informe de evaluación del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de la Política de Vinculación con Titulados y Empleadores	85%	90%	Mantener
Estandarización y utilización de los Instrumentos de recogida de información respecto de los resultados de formación tendientes a fomentar los niveles de participación de titulados y empleadores (V) (I)	Evaluar y ajustar los instrumentos de recolección de información a través de los cuales se recoge la opinión de titulados y empleadores (V)	Instrumentos estandarizados y formalizados	Formalización de los nuevos Instrumentos	-	-
	Porcentaje de programas actualizados con la utilización de instrumentos estandarizados (I)	Programas Académicos actualizados	100%	100%	100%
Coberturas de participación mínima de titulados y empleadores para retroalimentar los procesos formativos y la actualización curricular (I)	Porcentaje de participación respecto de las coberturas mínimas esperadas (I)	Proyecto de Formación de los Programas Académicos Actualizados	70%	80%	Mantener
Efectividad del Plan de Relacionamiento con Empleadores (I)	(Cumplimiento de metas del plan de relacionamiento / metas establecidas en el plan de relacionamiento) *100 (I)	Informe de evaluación de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de relacionamiento con Empleadores	85%	90%	Mantener
Medición del impacto y contribución de las actividades de relacionamiento con el entorno (V) (I)	Definición y formalización de los mecanismos para medir el impacto y la contribución de las actividades de relacionamiento (V)	Mecanismos formalizados	Aplicación de los mecanismos	Evaluación y ajuste de los mecanismos aplicados	Aplicación de los mecanismos ajustados
	Cumplimiento de proyecciones de matrícula total de estudiantes de pregrado (I)	Reporte de total de estudiantes por año	16.900	18.400	19.600
	Porcentaje del nivel de conocimiento de IACC (pregunta espontánea y guiada respecto del estudio de marca) (I)	Resultado del estudio de marca	50%	53%	55%
			8%	10%	12%

RESUMEN INFORME AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL IACC 2019

Acciones relevantes	Responsable	Colaborador	Fecha de logro
Elaboración y aprobación del plan de acción de la Política de Relacionamiento con Titulados sobre la base de los resultados obtenidos en periodo anterior.	Director de Vinculación con el Medio y Comunicaciones	Comité Rectoría / Vicerrector de Asuntos Estudiantiles y Vinculación con el Medio / Vicerrector Académico / Director de Escuela / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Diciembre 2019 / Anual
Implementación de las estrategias del plan de acción de la Política de Relacionamiento con Titulados	Director de Vinculación con el Medio y Comunicaciones	Vicerrector de Asuntos Estudiantiles y Vinculación con el Medio / Vicerrector Académico / Director de Escuela / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Marzo -diciembre desde 2020 / Anual
Evaluación y ajuste de los instrumentos de recogida de información respecto de los resultados de formación para el proceso de Diseño y Provisión de Carreras	Director de Desarrollo Académico	Vicerrector Académico / Directores de Escuela / Vicerrector Académico	Diciembre 2019 / Anual
Implementación de los instrumentos de recogida de información respecto de los resultados de formación para el proceso de Diseño y Provisión de Carreras ajustados.	Director de Escuela	Vicerrector Académico / Director de Escuela / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación / Director de Desarrollo Académico	Enero-Diciembre / Anual
Definición de metodología para establecer las coberturas mínimas esperadas en la recogida de información que permite retroalimentar los procesos formativos y la actualización curricular	Director de Análisis Institucional	Director de Desarrollo Académico / Director de aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Marzo 2020
Elaboración y aprobación del plan de acción de la Política de Relacionamiento con Empleadores sobre la base de los resultados obtenidos en periodo anterior	Comité de Vinculación con el Medio	Comité Ejecutivo	Diciembre 2019 / Anual
Evaluación del Plan de Relacionamiento con Empleadores.	Comité de Vinculación con el Medio	Vicerrector de Asuntos estudiantiles y Vinculación con el Medio / Vicerrector Académico / Directores de Escuela / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación	Diciembre 2020 / Anual
Elaboración de un programa de posicionamiento de la modalidad online.	Rector	Junta Directiva; Directorio; Comité Ejecutivo	Diciembre 2019 / Anual
Implementación y evaluación del programa de posicionamiento.	Rector	Comité Ejecutivo / Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación / Director de Análisis Institucional	Enero-diciembre desde 2020 / Anual
ITEM	Monto estimado (\$)		
	2020	2021	2022
Modelo de Relacionamiento con Titulados	\$44.000.000	\$50.000.000	\$55.000.000
Plan de Relacionamiento con Empleadores	\$15.000.000	\$20.000.000	\$30.000.000
Programa de posicionamiento y valoración de IACC	\$121.000.000	\$133.000.000	\$147.000.000

(Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación, 2019).



Trading Graph

Issue 764
Monday, Jun 14, 2016
#Citydailynews

of the n Union

Are you innovative or are you the experienced type? Or do you offer a high-cost, high-value product? It's important to be both. You should consider on thinking what your customers need you to be. Your logo is the main foundation of your brand. All the promotional materials should be connected with your logo to communicate with your brand. Having a good brand strategy allows you to have a major advantage in gaining a large increase in your market competition. You brand tells your customers what they can have or expect from the products and services you offer. The branding strategy you have should be consistent as it leads to a strong brand equity. The branding strategy you have should be consistent as it leads to a strong brand equity. The branding strategy you have should be consistent as it leads to a strong brand equity.

Learn from the success of your competitors.

It is a process to achieve the company's goal to increase sales and achieve the advantage over other competitors.

Learn from the success of your competitors.

It is a process to achieve the company's goal to increase sales and achieve the advantage over other competitors.

	M	T	W	T	F	S	S
	2	3	4	5	6		
	9	10	11	12	13		
	16	17	18	19	20		
	23	24	25	26	27		
	30	31					

Calendar

5

6

Dinner with Family 5:45 AM

12

13

20



■ INSTITUTO PROFESIONAL

iacc

**INSTITUTO PROFESIONAL IACC ©
Av. Salvador 1318, Providencia, Santiago.**