

Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad-aprendizajes y desafíos

Mtra. María Cristina Mardones C.

Directora Nacional de Aseguramiento de la Calidad, Academia de Idiomas y Estudios Profesionales (AIEP - Chile)



Resumen

Asegurar la calidad formativa de miles de estudiantes que optan por una formación técnico-profesional en una institución que cuenta con 25 sedes a lo largo del país, más de 80 carreras y ocho formatos de estudios, es un desafío para la gestión del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

Para ello AIEP aplica sistemáticamente mecanismos internos y externos de monitoreo y evaluación de los procesos y resultados institucionales, con el objetivo de establecer mejoras que garanticen la calidad y homogeneidad en la entrega del servicio educativo. El desarrollo y fortalecimiento de su sistema ha permitido alcanzar importantes resultados de acreditación/certificación de carreras e institucional y otras certificaciones las que dan cuenta de la capacidad de autorregulación y de la cultura de mejora continua instalada en la institución. Además, permite evidenciar y verificar avances en el cumplimiento de los compromisos y el impacto en los estudiantes y en el medio.

Palabras clave: Calidad; Aseguramiento de la calidad; Educación Superior; Mecanismos; Mejora continua.

Abstract

Ensuring the quality of the education that thousands of students that chose to pursue a technical vocational path in an institution that has 25 campuses throughout the country, more than 80 programs and eight educational formats, is an important challenge for the internal quality assurance system.

To address this, AIEP systematically applies internal and external monitoring and evaluation mechanisms of institutional processes, with the goal of identifying improvements that guarantee both quality and homogeneity in the delivery of the educational services. The development and strengthening of this system has enabled the institution to achieve important results in accreditation and certification processes both at a program and institutional level, as well as other third party evaluations that who that the ongoing improvement mechanisms are part of AIEP's culture. Moreover, it shows and validates that the institution's commitment and impact on its students and the community.

Keywords: Quality; Quality assurance; Higher education; Mechanisms; Continued improvement.

Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - aprendizajes y desafíos

La Academia de Idiomas y Estudios Profesionales (AIEP) con más de 56 años de experiencia, es una institución de Educación Superior técnico profesional cuya misión es "la formación de profesionales y técnicos capaces de insertarse en el mundo laboral, vinculando el quehacer institucional al desarrollo profesional de las personas en las diferentes áreas del conocimiento y regiones geográficas" y cuya página es www.aiep.cl. La institución cuenta con 25 sedes a lo largo del país y reúne una comunidad con más de 96 mil estudiantes, 4.000 docentes, más de 200 mil titulados y más de 1.300 colaboradores.

Para cumplir con su misión y propósitos institucionales, se implementa un modelo educativo basado en competencias, que potencia una oferta educativa continua y abierta, procurando su pertinencia con el mundo real, a través de formatos flexibles e innovadores en metodologías de estudio y utilización de tecnologías. Su foco es entregar una Educación Superior atinente y en línea con los requerimientos de un mundo laboral globalizado, exigente y dinámico.

La vinculación con el medio que despliega la institución es el resultado de más de 10 años de evolución y experiencia en la implementación de acciones que contribuyen a la cooperación permanente y de mutuo beneficio, de carácter horizontal y bidireccional, con actores públicos, privados y sociales, a nivel local, regional e internacional, con el propósito de contribuir al logro de la misión y al desarrollo de las personas, empresas, instituciones y regiones del país. Así, se enriquece la experiencia de aprendizaje de los estudiantes, se fortalece la labor docente y se contribuye a la innovación.

AIEP cuenta con una Política y Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), los que aplica sistemá-

ticamente para garantizar la efectividad del proceso formativo de los estudiantes y su inserción laboral. El SIAC actúa en coherencia con la misión y con los propósitos institucionales, favoreciendo el mejoramiento continuo y la capacidad de autorregulación con el fin de asegurar la calidad y de lograr la consistencia interna y externa de todo el quehacer institucional.

Por medio del SIAC, la institución monitorea el avance hacia el logro de sus propósitos, abarcando la totalidad de las funciones misionales que guían su quehacer, considerando todas las carreras, sedes y formatos de estudio que ofrece. Integra al conjunto de políticas, normativas y procesos que la institución aplica sistemáticamente con el fin de asegurar la calidad y lograr la consistencia interna y externa.

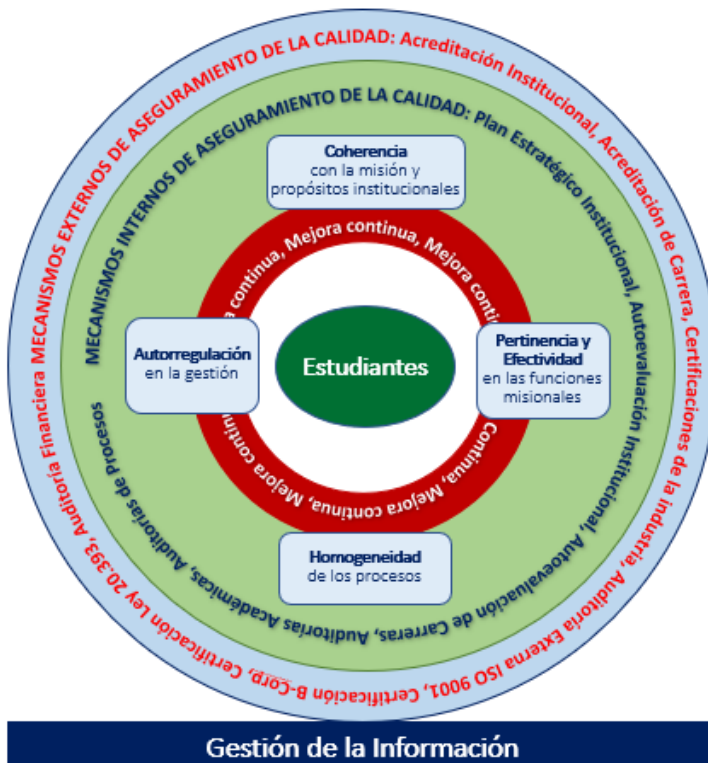
El despliegue del SIAC está a cargo de la Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad (DNAC), la cual dispone de una estructura y recursos suficientes para el cumplimiento de los objetivos expresados en la política de aseguramiento de la calidad. Mediante su Plan Anual de Calidad, la DNAC planifica y prioriza las actividades de autorregulación y mejora continua a nivel institucional.

Hasta 2019, el SIAC consideraba la verificación de la calidad en la implementación del quehacer institucional a través de mecanismos externos (1), cuyo alcance abarcaba las dimensiones de gestión institucional y docencia de pregrado (CNA, 2015). Durante 2020, producto de los aprendizajes en la gestión del sistema y de las modificaciones de la normativa vigente, éste se fortaleció con el propósito de integrar y visibilizar los mecanismos de aseguramiento de la calidad internos que la institución ya implementaba, ampliando su alcance a las funciones de vinculación con el medio e innovación. Además, ha ido integrando paulatinamente los resultados de gestión de cada mecanismo para hacerlas más efectivas, lo que es una tarea en desarrollo e impone un desafío importante en la generación de planes de mejora integrados que permitan responder cumplir con las expectativas externas y los objetivos internos (Rodríguez, 2011).

De esta manera, se articularon mecanismos internos (CNA, 2015) y éstos se integraron a los mecanismos externos, poniendo el foco en la evaluación de la efectividad y en la identificación y superación de debilidades, brechas u oportunidades de mejora.

La articulación de los mecanismos internos y externos de aseguramiento de la calidad se basa en cuatro pilares, como se aprecia en la Figura 1.

Figura 1. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en AIEP



Fuente: Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

AIEP se ha sometido a cuatro procesos de acreditación institucional. En 2022, la institución cuenta con cinco años de acreditación institucional, según Resolución de Acreditación N° 452, de la Comisión Nacional de Acreditación. En 2021 comenzó un proceso de autoevaluación institucional con fines de acreditación, para someterse a evaluación externa durante 2022. Respecto de sus carreras, contaba con 83 en 2021 vigentes (Lemaitre, 2012), de las cuales 30 están acreditadas bajo la Ley 20.1294 y 7 certificadas, dos de ellas además con doble certificación nacional e internacional.

Para evaluar de manera sistemática la coherencia entre los pilares y los mecanismos, se realiza un seguimiento y monitoreo de su implementación resguardando el cumplimiento de la normativa y de las regulaciones.

Referencias bibliográficas

1 Certificación y/o acreditación externos, como: acreditación institucional, acreditación de carreras, certificación norma ISO 9001:2015, certificación bajo la norma SOX, certificación bajo la ley 20.393 y certificación BCorp.

2 CNA (2015). *El aseguramiento de la calidad en el contexto de la reforma al sistema: algunos planteamientos generales*. Disponible en <https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/REFORMA%20.pdf>

3 Lemaitre, M. J., & Zenteno, M. E. (2012). *Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica*. Educación Superior - Informe 2012. Santiago de Chile: RIL Editores.

4 Ley 21.091 (2018) Ley de Educación Superior. Biblioteca de Congreso Nacional <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1118991>

5 Rodríguez-Ponce, Emilio, Pedraja-Rejas, Liliana, Araneda-Guirriman, Carmen, González-Plitt, María, & Rodríguez-Ponce, Juan. (2011). *El impacto del sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio entregado por las universidades privadas en Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 409-419. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300010>