



SUBERCASEAUX
INSTITUTO DE BANCA Y FINANZAS

**MODELO
DE CALIDAD,
INSTITUTO GUILLERMO
SUBERCASEAUX**



1.1 SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL INSTITUTO GUILLERMO SUBERCASEAUX.

En el Plan de Desarrollo Institucional se establece que el Instituto Guillermo Subercaseaux realiza su quehacer de manera reflexiva, crítica y autocrítica, evaluando de forma sostenida y constante el resultado de su accionar e incorporando innovaciones que garanticen la mejora continua de sus procesos y productos, y dando cuenta pública de ello.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad (“SAC”) del Instituto, contribuye el logro de la misión y visión institucional a través de la promoción de la cultura de calidad y el mejoramiento continuo de todos los servicios académicos y procesos institucionales, así como de la autoevaluación institucional y de programas que dicta el Instituto. Igualmente, tributa a la calidad como principio rector del actuar cotidiano de todos los miembros que conforman la institución.

El SAC está diseñado con el fin de cumplir con la política de calidad institucional, y se aplica a todos los procesos, programas y servicios académicos de manera de asegurar la calidad en todas las actividades que se realizan en el Instituto.

La gestión de la calidad garantiza el mejoramiento continuo del proceso de enseñanza-aprendizaje y, por lo tanto, la rendición de cuentas a la comunidad académica, estudiantil y a la sociedad en general, como un deber institucional imprescindible.

En el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, interactúan diferentes procesos que se gestionan

independientemente, respondiendo a los requerimientos internos y a las demandas externas, asegurando la calidad en cada una de las actividades que se desarrollen para alcanzar los niveles de excelencia de la institución (figura N°1).

Asimismo, y de acuerdo a los propósitos institucionales, el SAC brinda apoyo y soporte a los procesos de autoevaluación y de seguimiento y control, a los planes de mejora y de acción y a los indicadores institucionales, así como a la mejora continua como base para la calidad, todo enmarcado en la planificación estratégica institucional (figura N° 2).

El foco de acción del SAC se centra en la gestión del mejoramiento continuo de los servicios académicos, procesos establecidos o programas, por medio de elementos que, en su conjunto, establecen y generan un marco regulatorio para la implementación del ciclo de calidad a través de etapas secuenciales.

El ciclo de calidad constituye la base para los procesos de mejoramiento continuo, para lograr la acreditación institucional y de programas y, la certificación ISO.

Figura 1: Mapa interacción de procesos-Planificación estratégica, Instituto Guillermo Subercaseaux.



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

Figura 2: SAC como soporte y apoyo del Instituto Guillermo Subercaseaux.



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad

Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

MODELO DE CALIDAD.

El Modelo de Calidad del Instituto Guillermo Subercaseaux, tiene su fundamento en la corriente de estandarización de la calidad. Lo anterior implica para el Instituto, la adopción de dos principios.

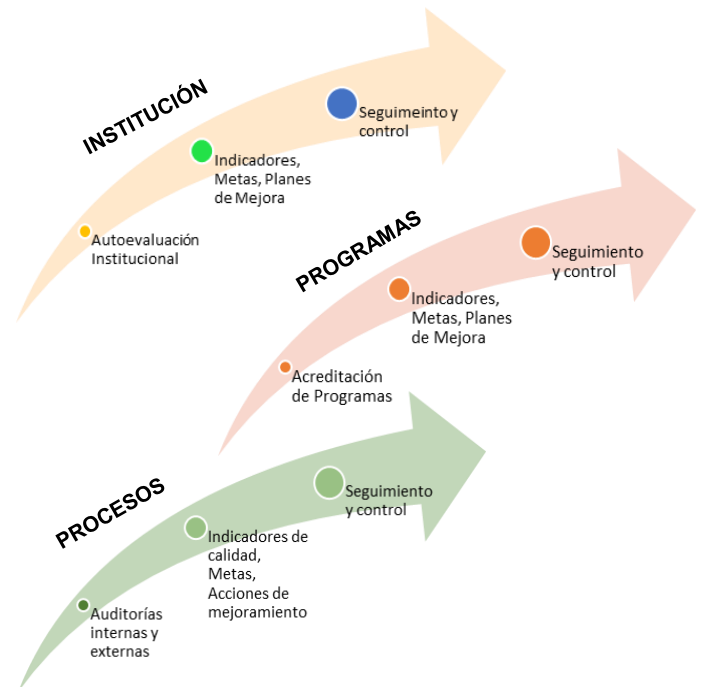
1. Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (“SINACES”), establecido a través de la Ley N° 20.129, su objetivo es resguardar y promover la calidad de la educación superior en el país, a través del licenciamiento de nuevas instituciones, la acreditación institucional, la acreditación de carreras y programas de posgrado y la provisión de información pública. Para el adecuado funcionamiento del SINACES la ley ha creado un Comité de Coordinación, el cual vela por la correcta articulación de los distintos organismos que lo integran.
2. Implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad basado en el estándar de la Norma de la Organización Internacional para la Estandarización ISO 9001:2015, traducida e incorporada en Chile por el Instituto Nacional de Normalización, que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, interactúan diferentes procesos que se gestionan

independientemente, respondiendo a los requerimientos internos y a las demandas externas, asegurando la calidad en cada una de las actividades que se desarrollen para alcanzar los niveles de excelencia de la institución.

El SAC brinda apoyo y soporte a los procesos de autoevaluación y de seguimiento y control a los planes de mejora e indicadores institucionales que interactúan en él, así como a la mejora continua que enmarca todo el quehacer institucional y son la base para la calidad.

Figura N° 3: Interacción del SAC, Instituto Guillermo Subercaseaux.



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

1.1.1 Calidad en el Instituto Guillermo Subercaseaux.

Se define *Calidad* como el grado en que las características de una entidad cumplen con los requisitos de las partes interesadas (Norma ISO 9000:2015). Por lo tanto, el acento de la calidad está puesto en la evaluación que hacen quienes solicitan y reciben los efectos o productos de la entidad solicitada. La evaluación de calidad se expresa en grados de cumplimiento de las variables y los atributos definidos, los que pueden variar en el tiempo de acuerdo a las cambiantes demandas del entorno. Se consideran en esta definición que la entidad es una organización que desarrolla un proceso, el cual entrega como resultado un producto y/o servicio, mientras que las partes interesadas (*stakeholder*) serán todos los actores que reciben, en alguna medida, los impactos de la entidad. En el contexto de la educación superior, se debe diferenciar entre las partes interesadas externas al Instituto a los egresados, empleadores, empresas del sector financiero, otras instituciones de educación superior y el Estado; y las partes interesadas internas a los alumnos, académicos, unidades administrativas u otras.

1.1.2 Ciclo de Calidad Instituto Guillermo Subercaseaux.

El Ciclo de la Calidad Subercaseaux se basa en la metodología de *Shewhart-Deming* la cual presenta a la mejora continua como una secuencia iterativa de cuatro etapas que se deben

realizar en cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la institución. Las etapas del Ciclo son: **Planear, Hacer, Verificar y Actuar** (Figura N°4).

Planear: se planea esperando generar una mejora, luego se hace lo planeado.

Hacer: se verifica si lo que se hace logra los efectos planeados, para actuar de dos maneras: para corregir si las etapas previas no lograron el efecto esperado, o bien, para incorporar los nuevos procedimientos, si lo que hizo correspondió al resultado esperado según lo planeado. Independiente del resultado, se deben repetir estas cuatro etapas, para generar nuevas mejoras.

Verificación: en la que se comprueba que lo que se hizo corresponde a lo planeado. Se identifican tres ciclos:

- Ciclo de Mantenimiento: cuando lo que se hace corresponde al resultado planeado. Entonces, se estabiliza el proceso y se define claramente qué hacer, se capacita a las personas, se definen procedimientos de operación y control, cautelando que sean claramente entendidos por todas las personas.
- Ciclo de Corrección: corresponde a lo que se hace cuando lo que estaba previsto no corresponde al resultado planeado. Comprende dos tipos de acciones: la corrección, es decir, corregir el problema en ese instante; y la acción correctiva, lo que se debe hacer para que el problema no vuelva a ocurrir.

Ciclo de Mejoramiento: consiste en aquello que se puede hacer para mejorar los procedimientos ya establecidos. Se debe utilizar información cualitativa y cuantitativa sobre la competencia, tendencias de la industria, entre otras, para generar ideas y determinar oportunidades de mejora. Todo lo realizado en el ciclo de mejoramiento, se traspa al nuevo ciclo en la etapa de planeación, por lo que planear, hacer, verificar y actuar son permanentes en la institución. Esto es lo que constituye el proceso de mejora continua el que se asocia a ciclos funcionales propios de las entidades que son objetos del aseguramiento de la calidad. En el Instituto Guillermo Subercaseaux existen procesos que se dan en ciclos anuales, semestrales u otros.

El ciclo de calidad se aplica en todos los procesos de la institución: Procesos de Gestión Institucional, Procesos Académicos y Proceso de Apoyo, además de otros elementos que se estimen convenientes mejorar sistemáticamente.

1.1.3 Procesos en el Instituto Subercaseaux.

La gestión del Instituto está basada en un enfoque por procesos, lo que permite desarrollar, implementar y mejorar la eficacia institucional para aumentar la satisfacción de sus partes interesadas. El Instituto cuenta con un **Mapa de Procesos** el cual se describe en la figura N° 5.

Figura 4: Entrada y Salidas-Ciclo de Calidad, Instituto Guillermo Subercaseaux.



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

Figura 5: Mapa de procesos en el Instituto Guillermo Subercaseaux.



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

1. Rectoría:

Le corresponde la dirección y gestión del Instituto al más alto nivel. Considera el siguiente proceso:

- **Planificación estratégica:** tiene como propósito, elaborar el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) el cual contiene los lineamientos estratégicos (focos y objetivos estratégicos) que guiarán el accionar para el cumplimiento de la Misión y los propósitos institucionales. Para hacer operativo el PDI, se elabora el mapa estratégico institucional, el *Balanced Scorecard* (BSC) y los Planes de Acción (PDA) de las Unidades y Vicerrectorías. El primero, pretende reflejar de forma coherente y clara los elementos esenciales de la estrategia de la institución mientras que el

Balanced Scorecard, contiene los objetivos estratégicos, los indicadores claves de desempeño asociados a los proyectos estratégicos, las metas a alcanzar, los responsables y, los recursos necesarios para la ejecución de la estrategia.

2. Dirección de Aseguramiento de la Calidad:

Es la encargada de velar por la calidad de los procesos y la mejora continua de la institución, llevar a cabo el proceso de autoevaluación institucional y de carreras, generar análisis institucional oportuno e implementar y controlar los resultados del Plan de Desarrollo Institucional. Considera los siguientes procesos:

- **Control de gestión y Calidad institucional:** tiene como objetivo velar por el cumplimiento de las metas de los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) a través del seguimiento y control de los planes de acción que se desprenden de los proyectos estratégicos y de esta forma, resguardar el cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos. Garantizar el cumplimiento con todos los procesos establecidos en el SGC, a través del control de auditorías internas y externas.

- **Análisis Institucional:** tiene como objetivo generar información estadística y estudios para clientes internos y externos que faciliten la toma de decisiones, mediante el análisis de datos, procesamiento de antecedentes de diversa naturaleza, con la calidad y oportunidad que se requiera.

3. Dirección de Registro Académico:

Es la encargada de custodiar, gestionar y administrar el registro de la vida académica de los estudiantes del Instituto, en función de la reglamentación académica vigente, desde su ingreso a la institución hasta su titulación. Considera el siguiente proceso:

- **Planificación semestral:** pretende generar la oferta de asignaturas y/o módulos en función de los planes de estudio vigentes y según cohorte académica para todos los alumnos matriculados en un período, asegurando el normal avance curricular de ellos.

4. Vicerrectoría Académica:

Es la encargada de formular políticas académicas y de asegurar la calidad que todo aquello relativo a la docencia, investigación, servicios estudiantiles, perfeccionamiento y desarrollo académico, relaciones académicas entre instituciones y gestión de becas y créditos este orientado al correcto funcionamiento de los planes y programas de estudio del Instituto. Considera los siguientes procesos:

- **Admisión:** tiene como objetivo planificar, organizar y controlar los procesos relacionados con la admisión de alumnos de todas las carreras que imparte el Instituto, además de promover la vinculación con colegios, estudiantes y apoderados de enseñanza media, propiciando instancias de articulación de largo plazo

- **Apertura y cierre de carreras:** este proceso estructura las etapas de apertura y cierre de carreras, las cuales deben ser presentadas ante el Comité Académico para la posterior aprobación del Rector.

- **Acompañamiento docente:** tiene como propósito aportar al mejoramiento continuo del quehacer del profesional facilitador del proceso de aprendizaje en el Instituto. Su implementación está orientada al reforzamiento de capacidades y actitudes didácticas en los docentes a partir de la detección de debilidades y fortalezas en la gestión del aula, con el fin de promover las mejores prácticas de educación y aprendizaje, enmarcadas en el modelo educativo del Instituto Subercaseaux.

- **Exámenes nacionales:** a través de este proceso se define la metodología de preparación y aplicación de exámenes nacionales para todas las asignaturas de las carreras del Instituto.

- **Apoyo Académico Estudiantil:** busca proporcionar al estudiante aquellas acciones focalizadas que le permitan a éstos alcanzar los aprendizajes requeridos para permanecer en la institución.

- **Gestión de recursos docentes:** la Dirección de Docencia de la Vicerrectoría Académica, es la función especializada en brindar atención al proceso de enseñanza-aprendizaje, desde la perspectiva de la docencia que el Instituto imparte. Su propósito es de supervisión y control de las actividades de los Docentes y Coordinadores Académicos de Sede bajo su responsabilidad, orientándoles al cumplimiento de los objetivos definidos en la gestión docentes, velando especialmente por la calidad y homogeneidad de la docencia impartida en Santiago y Sedes regionales, así como también por el cumplimiento de las actividades académicas comprendidas en la programación semestral.

- **Solicitudes estudiantiles:** las solicitudes estudiantiles se encuentran recogidas en el sistema OSTicket el cual busca atender los requerimientos de los estudiantes. Dichos requerimientos se encuentran distribuidos en cuatro ítems, estos son: Solicitudes Académicas, Solicitudes Administrativas, Solicitudes de Práctica,

Orientación y preguntas frecuentes y Solicitudes y Reclamos.

- **Diseño curricular:** tiene como propósito diseñar/actualizar un currículo contextualizado a la realidad local y global, que contribuya a la formación integral de los estudiantes. Aplica para el diseño y actualización del plan de estudios/programas, revisión, verificación y validación curricular. Abarca desde la estructuración del plan de diseño hasta la validación del diseño curricular.

- **Carreras E-Learning:** tiene como objetivo entregar una formación profesional en modalidad semipresencial, con estándares de calidad especificados, que aseguren la satisfacción continua del estudiante, tanto en ejecución de programas educativos, solicitudes estudiantiles, gestión de recursos docentes, entre otros.

- **Ejecución de Programas Educativos:** su propósito es materializar la prestación del servicio de educación prometido a los alumnos al momento de efectuar estos su matrícula, previo al inicio de cada período académico.

- **Investigación en mecanismos de aseguramiento de la calidad en docencia:** el objetivo de este proceso es realizar investigaciones que contribuyan a mejorar la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje al interior del Instituto y/o el desempeño de laboral de los egresados. A partir de los resultados de cada

estudio, proponer una o más “acciones de mejora” que puedan ser posteriormente implementadas por la Dirección de Docencia para contrarrestar falencias que sean encontradas.

- **Titulación:** tiene como propósito otorgar estado de titulado a los alumnos que cumplan con las exigencias académicas y administrativas, conforme a lo señalado en el reglamento académico vigente y complementado con el plan de estudios de la carrera que corresponda.

- **Prácticas:** proceso que busca lograr que el alumno implemente los conocimientos adquiridos en un entorno de trabajo real en Bancos e Instituciones Financieras.

- **Empleabilidad:** orientado a generar mayores oportunidades de empleabilidad y movilidad en el sector bancario y financiero para los estudiantes y egresados del Instituto.

- **Servicios de información bibliográfica y documental:** tiene como objetivo establecer los protocolos a seguir para proporcionar servicios de entrega de información bibliográfica y documental orientados al usuario.

6. Vicerrectoría Económica y Administrativa.

Es la encargada de realizar todas las gestiones propias del Instituto referentes a materias como administración y finanzas, tecnologías de la información y comunicaciones, recursos humanos e infraestructura, velando por la sustentabilidad económica y financiera de la institución, y de apoyar directamente al Vicerrector Económico y Administrativo en el desempeño de las labores propias de su cargo. Considera los siguientes procesos:

- **Soporte Informático:** tiene como objetivo mantener la continuidad operacional y disponibilidad de los servicios tecnológicos del Instituto.

- **Recursos Humanos:** realizar las actividades de contratación, inducción, pago de remuneraciones, capacitación, descripción de cargos, compensaciones y desvinculación de los trabajadores del Instituto.

- **Mantenimiento de Infraestructura:** este proceso busca identificar, planear y coordinar la ejecución del mantenimiento de la infraestructura, mobiliario y equipos del Instituto para asegurar un desempeño apropiado para la realización de las actividades académicas y administrativas.

1.1.4 Organización del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en el Instituto Guillermo Subercaseaux.

La organización establecida para llevar a cabo la aplicación del Modelo de Calidad en la institución incluye estructuras y funciones. Esta estructura organizacional se compone por el Comité de Calidad y la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

1.1.4.1 Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

La implementación y el monitoreo del SAC corresponde a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (“DAC”), unidad que tiene entre sus responsabilidades evaluar sistemática y permanentemente los procesos institucionales, desarrollar una cultura de la calidad y la autoevaluación a nivel institucional y planificar, dirigir, verificar y evaluar el SAC.

Líneas estratégicas de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

Para dar cumplimiento a su misión, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad ha establecido las siguientes líneas estratégicas:

- Propiciar la mejora continua de la calidad de la educación en el Instituto a través del establecimiento de una cultura de evaluación y de autoevaluación.
- Generar estudios y análisis institucionales que apoyen la toma de decisiones de las autoridades del Instituto y que sirvan para la evaluación de

insumos, procesos internos y productos del accionar institucional.

- Apoyar la gestión institucional fundamentada en la planificación integrada, a partir de la convergencia de la planificación estratégica, los resultados de las autoevaluaciones con fines de acreditación, los estudios y análisis institucionales y los planes de mejoramiento.

Acción de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad es por definición una unidad facilitadora y de apoyo a los procesos de gestión académica de todas las unidades y niveles institucionales. En este sentido, a esta unidad le corresponde trabajar en estrecha relación con diversos actores y en las distintas dimensiones de la gestión institucional:

- **Rectoría:** apoyar los procesos de toma de decisiones en diversas materias, con base en los análisis institucionales, la evidencia y los resultados del seguimiento y control de los planes de mejoramiento de las diversas unidades académicas y el monitoreo de los proyectos estratégicos de la Institución.
- **Vicerrectorías:** apoyar el seguimiento de proyectos estratégicos de la institución y brindar información institucional acabada.
- **Direcciones:** contribuir a los procesos de autoevaluación, seguimiento y control de planes de

mejoramiento para brindar información institucional acabada.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad está conformada a su vez por la Unidad de Análisis Institucional y la Unidad de Control de Gestión y Calidad.

1.1.4.2 Comité de Calidad.

El Comité de Calidad tiene la misión de supervisar el adecuado funcionamiento y mantención del modelo de calidad del Instituto, entendiendo la mejora continua de los procesos como la estrategia para alcanzar la calidad total. Tiene como objetivo el fortalecimiento de la gestión del Instituto, en un sentido amplio, así como entregar recomendaciones para el mejoramiento en la realización de las distintas actividades académicas, administrativas y/o de proyectos de desarrollo organizacional que se lleven a cabo con esta finalidad.



SUBERCASEAUX
INSTITUTO DE BANCA Y FINANZAS