

MAT. Aprueba Política de Calidad del Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 46 del 17/02/2023/

VISTOS:

Lo dispuesto en Ley N°18.575 de 1986, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 20.910 de 2016 que “Crea Quince Centros de Formación Técnica Estatales”; el D.F.L. N° 18 de 2017 que establece Estatutos del Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago; letra a) y b) artículo 8 y letra a) artículo 16 del Decreto con Fuerza de Ley N° 18, de 2017; Decreto N° 258 de 2019, del Ministerio de Educación y,

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago, fue creado por Ley 20.910 de 2016, que Crea Quince Centros de Formación Técnica Estatal.

2.- Que, de acuerdo con el artículo 2 de los Estatutos del CFT Estatal de la Región Metropolitana de Santiago, tiene por finalidad:

a) La formación de técnicos de nivel superior, con énfasis en la calidad de la educación técnica y en mejorar su empleabilidad para que participen en el mundo del trabajo con trayectorias laborales de alta calificación y especialización, mejorando así su formación e inserción en el ámbito social y regional; en este sentido, también incorporará la formación cívica y ciudadana.

b) Contribuir al desarrollo material y social sostenido, sustentable y equitativo de la Región Metropolitana de Santiago, colaborando con el fomento de la competitividad y productividad de ella.

c) Contribuir a la diversificación de la matriz productiva de la región en que tiene su domicilio y del país, favoreciendo la industrialización y agregación de valor.

d) La formación de personas en vistas a su desarrollo espiritual y material, con un sentido ético y de solidaridad social, respetuosas del medioambiente y de los derechos humanos.

3. Que, para el cumplimiento de sus fines, en especial de descrito en la letra a) precedente el Centro de Formación Técnica, requiere planificar, desarrollar, gestionar, evaluar y adecuar una Política de Aseguramiento de la Calidad y para orientar las acciones de la institución, necesarias para que operen los mecanismos de aseguramiento de la calidad que se definen de acuerdo con el Modelo, en las distintas áreas Académicas, Administrativas y Económicas del CFT.

4. Que, la letra a) del artículo 16 de los Estatutos del CFT señala que son atribuciones del Directorio del CFT: “a) Aprobar las políticas y proyectos que proponga el (la) Rector(a), tendientes a dar cumplimiento a los fines del Centro de Formación Técnica”.

5.- Que en sesión ordinaria N° 30 del Directorio del CFT, celebrada con fecha 31 de enero de 2023, se presentó por Sr. Rector, propuesta de Política de Calidad del CFT de RM de Santiago, la que fue aprobada por la unanimidad de los integrantes presentes en la sesión.

Y Teniendo presente las facultades que me asisten en mi calidad de Rector del Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1. APRUEBA Política de Calidad del Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago cuyo texto aprobado es el siguiente:

Introducción

El presente documento entrega la declaración de Política de Calidad del CFT de Santiago, así como también de sus Objetivos y Principios de Calidad, formulados a partir de los lineamientos proporcionados por los directivos de la institución, a través de sus respuestas a un cuestionario aplicado en el mes de noviembre de 2021, y posteriormente validados con la principal autoridad de la institución, su rector.

El CFT de Santiago establece su Política de Calidad considerando que:

1. Ésta expresa formalmente las intenciones y direcciones de sus autoridades en cuanto al grado en el que un conjunto de características que le son inherentes, cumplen con los requisitos (necesidades o expectativas) de los destinatarios de su oferta¹.
2. La institución cuenta con un objetivo bien definido que para efectos de su política de calidad se resume en *proveer una educación técnica de nivel superior de calidad, promoviendo la empleabilidad y el desarrollo de trayectorias laborales de alta calificación y especialización*.
3. Se debe tener en consideración al menos los siguientes elementos de contexto:
 - Un perfil de estudiante con características particulares y que se han estado configurando desde los procesos de matrícula anuales.
 - Las competencias que se requieren en el mercado laboral en cuanto a técnicos de nivel superior y que orientan la oferta formativa de la institución.
 - La normativa aplicable a una institución de carácter estatal perteneciente al sistema de educación superior técnico profesional.
4. Su alcance es transversal a toda la comunidad educativa, impactando a todas las áreas y unidades de la Institución e involucra a todos los actores del CFT y a todas sus actividades.

Política de Calidad del CFT de Santiago

El CFT de Santiago es una institución Estatal comprometida con proveer una educación técnica de nivel superior de calidad, promoviendo la empleabilidad y el desarrollo de trayectorias laborales de alta calificación y especialización. Para ello se realizan acciones tendientes a conocer el perfil de ingreso de las personas, sus expectativas, así como también los requerimientos de técnicos por parte del medio productivo y de servicios, buscando la pertinencia y resguardando el cumplimiento de la normativa atinente al quehacer institucional. La gestión procura adaptarse a las nuevas demandas, provenientes de cambios en el entorno social y laboral, y se compromete a la búsqueda de la excelencia a través de la mejora continua.

Objetivos de Calidad del CFT de Santiago

- Cumplir la misión y propósitos institucionales aplicando mecanismos de aseguramiento interno de la calidad que orienten de manera integral el quehacer, con foco en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes.
- Habilitar a las personas para desempeñarse en el mundo del trabajo a través de proveerles de competencias laborales pertinentes a las disciplinas.
- Ofrecer una formación (carreras de nivel técnico, cursos de capacitación o certificación de competencias) que se diseña y desarrolla siguiendo procesos bien definidos, considerando los requerimientos del medio relevante y las características de sus beneficiarios directos, atendiendo a las normativas que sean aplicables.
- Disponer de recursos físicos y humanos en cantidad y capacidad suficiente para atender a las necesidades de los procesos formativos.

¹ De acuerdo con las definiciones de la Norma ISO 9000:2015 para los términos “Política” y “Calidad”.

- Gestionar los recursos humanos, tanto administrativos como docentes, en base a procedimientos bien definidos y con reglamentos específicos sujetos a la normativa pertinente.
- Mantener un plan de desarrollo institucional que oriente los esfuerzos de la organización impulsando el involucramiento de los colaboradores en la gestión de la calidad.
- Desarrollar y consolidar la vinculación con el medio y la innovación en un entorno de mejora continua, con acciones de formación o de otro tipo, en que se involucren colaboradores (docentes o administrativos), estudiantes y otros actores externos, cuyos resultados sean un aporte a los procesos formativos.

Principios para la gestión de calidad en el CFT de Santiago

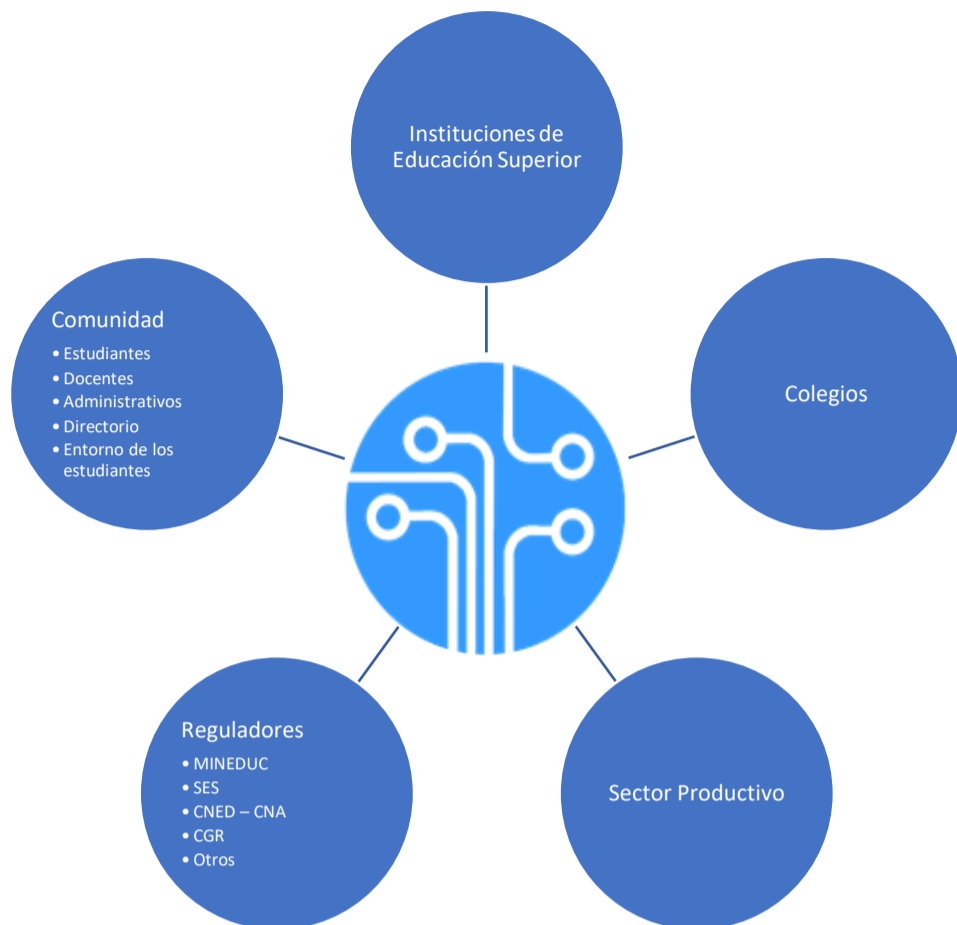
La implementación de la política de calidad se sustenta en los principios que se describen a continuación

- **Enfoque al estudiante:** Con la finalidad de cumplir las expectativas de los estudiantes el CFT de Santiago promoverá los atributos que se especifica para cada uno de los siguientes aspectos:
 1. **Docente** con formación y experiencia disciplinar pertinente al área en que imparta la docencia, capaz de aportar a la generación de competencias actualizadas entre los estudiantes además de un vínculo temprano con el medio relevante.
 2. **Información** clara, completa, transparente y actualizada.
 3. **Modelo de servicios** que permitan a los estudiantes acceder a información relevante para tomar las mejores decisiones respecto de su trayectoria de formación y para acceder a beneficios disponibles. Este modelo respeta a todas las personas, independientemente de su condición física, etnia, género y religión.
 4. **Ambientes de enseñanza** diversos y dinámicos, tales que motiven el aprendizaje; funcionales y pertinentes a la disciplina, que propicien la transferencia tecnológica y de conocimientos y la aproximación al medio laboral y/o al emprendimiento.
 5. **Recursos de aprendizaje** actualizados y pertinentes a las disciplinas, que incorporen tecnología adecuada, que faciliten la adquisición de competencias, disponibles y accesibles en la medida que se requieren de acuerdo con los planes y programas definidos, diseñados y elaborados por la institución
 6. **Sistema de evaluación aprendizajes** de carácter formativo y continuo, centrado en el desempeño y basado en la evidencia; que se desarrolla con instrumentos pertinentes, en condiciones conocidas, que incluye una retroalimentación oportuna e individualizada acercando así al estudiante al logro de las competencias definidas en el perfil de egreso.
 7. **Diseño curricular** centrado en el alumno, con programas pertinentes a la disciplina, claro, flexible; que contempla certificaciones intermedias, que es integrador, permeable a corrientes de entrada diversas y heterogéneas (trayectorias, articulación y reconocimiento de aprendizajes previos), moderno, tecnológico.
 8. **Modelo de Titulación** que garantice que el estudiante cuente con las competencias del perfil de egreso a través de la generación de evidencias recopiladas a lo largo del proceso formativo en el ejercicio práctico.
- **Liderazgo.** Relacionado con el establecimiento de condiciones para que las personas que trabajan en el CFT de Santiago se sumen al logro de los objetivos de calidad de la institución. Considera los siguientes aspectos con las características que se especifican.
 1. **Estrategias, políticas y procesos** necesarios para orientar las decisiones, basados en el conocimiento y cumplimiento de las normativas y Leyes aplicables, desarrollados de manera colaborativa y participativa, revisados y actualizados en forma periódica, comunicados de manera oportuna y permanente.
 2. **Definición de roles y responsabilidades** a través de una descripción de cargos clara que muestre las relaciones entre unidades y que se encuentren disponibles y difundidos entre todos los integrantes de la institución.
 3. **Resolución de conflictos de interés** aplicando la política y procedimientos institucionales definidos para el efecto en consideración de la normativa pertinente².

² Ley 18.575.

4. **Sistema de toma de decisiones** coherente con las características de una institución estatal, conocido por todos quienes la integran y que facilita un actuar ágil.
 5. Sistema de **rendición de cuentas** que respeta las normas aplicables, sustentado en procedimientos bien definidos, atendiendo a las necesidades de oportunidad, transparencia y completitud.
- **Compromiso de todos los colaboradores** con la conformación de un equipo de personas, altamente comprometido con el proyecto institucional, cuyo actuar considera:
 1. **Toma de decisiones** delimitadas por las atribuciones de los cargos y las políticas institucionales pertinentes.
 2. **Evaluación de desempeño** ejecutada de manera anual en base a criterios conocidos, acorde al área en que el colaborador desempeña sus funciones, basada en evidencias y que permite la mejora continua en el ejercicio de los cargos.
 3. **Formación y capacitación** acorde a las necesidades individuales e institucionales, de carácter permanente e indexada al desempeño de las personas.Se busca desarrollar la gestión de calidad a través de una estructura liviana y ágil, que promueva la participación y colaboración.
 - **Enfoque a procesos.** El CFT de Santiago cuenta con un mapa de procesos y con procedimientos definidos, con procesos clave que se entienden como esenciales para poder otorgar el servicio ofrecido a los estudiantes.
 1. En el **ámbito académico** se considera que son procesos clave: la creación, diseño y ejecución de oferta formativa (que incluye diseño curricular e instruccional), la selección docente, la admisión y matrícula y la programación académica.
 2. En el **ámbito administrativo:** selección, contratación y evaluación de desempeño de recursos humanos (incluye administrativos y docentes), procesos asociados a la administración de recursos financieros y a adquisiciones.
 - **Mejora continua** que permite mantener los niveles de desempeño, reaccionar a los cambios internos o externos y crear nuevas oportunidades. Para estos efectos el CFT de Santiago, dispone de un Plan de Desarrollo Institucional con indicadores de gestión que permiten evaluar su desempeño y el cumplimiento de los objetivos institucionales y desde aquello, ajustar la operación de manera oportuna, asociando los recursos pertinentes (humanos, tecnológicos, entre otros) con base en el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - **Toma de decisiones basada en evidencias** considerando datos e información tanto interna como externa.
 1. Entre los datos o información **interna** se considera necesarios de administrar aquellos relacionados con: oferta académica (planes y programas), evolución de la matrícula, desempeño académico, retención, planta administrativa y académica (y sus características), ingresos, egresos, costos operacionales. Es relevante disponer oportunamente de información sobre decisiones que se tomen en los niveles superiores disponiéndose para ello de canales de comunicación expeditos.
 2. Son datos o información **externa** que se mantiene: normativa atingente, oferta formativa de otras instituciones de educación superior, disponibilidad presupuestaria, desempeño de proveedores, antecedentes de empresas y colegios de la región.
 - **Gestión de las relaciones** de mutuo beneficio con su entorno relevante, reconociendo que los proveedores y la comunidad en general contribuyen a la calidad. Se potencia de esta manera relaciones estables y permanentes con:
 - El sector productivo para potenciar: prácticas, alternancias, actualizaciones de planes de estudios,
 - Establecimientos de Enseñanza Media Técnica Profesional para articulación,
 - Organizaciones Privadas con o sin Fines de Lucro, para generar proyectos colaborativos que beneficien a los estudiantes en distintos ámbitos ya sea curriculares como extracurriculares,
 - Agentes Públicos Territoriales y sectoriales que proveen de lineamientos y a quienes se rinde cuentas
 - Otras Instituciones de Educación Superior.

La siguiente figura es un esquema de lo señalado para este principio



Operacionalización de la política de calidad

Para operacionalizar la política de calidad se tiene en consideración los siguientes aspectos:

- El ingreso de estudiantes a las carreras del CFT contempla diferentes formas de **acceso**, reconociendo los aprendizajes previos se planifica la entrega de la formación con el objetivo de lograr los perfiles de egreso. En este contexto, se establecen relaciones de mutuo beneficio con instituciones de educación secundaria las que son gestionadas resguardando las normativas que sean pertinentes.
- La **información académica** se encuentra disponible para los usuarios pertinentes, se mantiene y se respalda en medios digitales según la normativa pertinente.
- Se dispone de **ambientes de enseñanza** diversos, pertinentes a la disciplina o área del conocimiento y a las características de los estudiantes y docentes. Se propicia ambientes que potencien la transferencia tecnológica entre pares y docente/alumno
- El CFT de Santiago monitorea de manera permanente y sistemática los **resultados de los procesos formativos**, apoyándose en sistemas de información pertinentes y generando e implementando mejoras tendientes a alinear los resultados con los objetivos trazados.
- Asimismo, se generan **informes financieros** y de ejecución presupuestaria, además de rendiciones mensuales, del área económica y administrativa en respuesta a los requerimientos de las entidades reguladoras correspondientes.
- En el ámbito de las **tecnologías**, el CFT cuenta con sistemas de apoyo a la docencia y a la operación para los que se contempla mecanismos de soporte y mantención que aseguren la continuidad de los servicios.
- La institución mantiene una mirada sobre los **riesgos** que puedan afectar al logro de sus propósitos y al cumplimiento de sus compromisos; realiza gestión sobre ellos, auditando y evaluando su normativa y mecanismos internos de aseguramiento de la calidad, y realizando los ajustes necesarios para su mejor funcionamiento.

Por último, cabe mencionar que la política, objetivos y principios de calidad son la base para la definición del Modelo de Aseguramiento de la Calidad del CFT de Santiago, descrito en otro documento de la institución.

Bibliografía

1. ISO 9001 y cómo hacer la política de calidad. <https://www.ingenioempresa.com/politica-de-calidad-iso-9001/>
2. Norma Internacional ISO 9000:2015, Traducción Oficial, cuarta edición 2015-09-15
3. Cantón Mayo, Isabel Introducción a los Procesos de Calidad REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 8, núm. 5, 2010, pp. 3-18 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España.

2° Publíquese, la presente Resolución en la página web institucional, a fin de dar publicidad al presente acto.

Firmado digitalmente por
Gonzalo Jesús Valdés
Lezana
Fecha: 2023.02.17 18:20:58
-03'00'

Gonzalo Valdés Lezana
Rector
Centro de Formación Técnica Estatal
de la Región Metropolitana de Santiago

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

BIBY LORENA
FERRADA
VERGARA

BFBV/ARV/CRR/IMJ/

Distribución

- Comité De Calidad del Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago.
- Archivo CFT

MAT. Aprueba Modelo: “Aseguramiento de la Calidad”: de la Unidad de Calidad y Desarrollo del del CFT de la Región Metropolitana de Santiago.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 190 del 24/04/2023/

VISTOS:

Lo dispuesto en Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; por la ley N° 20.910 de 2016 que “Crea Quince Centros de Formación Técnica Estatales”; el D.F.L. N° 18 de 2017 que establece Estatutos del Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago; Decreto N° 258 de 2019 de Ministerio de Educación que nombra Rector Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago, Sesión Ordinaria N°1 de fecha 29 de octubre de 2020, del Directorio del CFT de la Región Metropolitana de Santiago; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República y,

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago, fue creado por Ley 20.910 de 2016, que Crea Quince Centros de Formación Técnica Estatal.

2.- Que, de acuerdo con los Estatutos del CFT Estatal de la Región Metropolitana de Santiago, tiene por finalidad:

- a) La formación de técnicos de nivel superior, con énfasis en la calidad de la educación técnica y en mejorar su empleabilidad para que participen en el mundo del trabajo con trayectorias laborales de alta calificación y especialización, mejorando así su formación e inserción en el ámbito social y regional; en este sentido, también incorporará la formación cívica y ciudadana.
- b) Contribuir al desarrollo material y social sostenido, sustentable y equitativo de la Región Metropolitana de Santiago, colaborando con el fomento de la competitividad y productividad de ella.
- c) Contribuir a la diversificación de la matriz productiva de la región en que tiene su domicilio y del país, favoreciendo la industrialización y agregación de valor.
- d) La formación de personas en vistas a su desarrollo espiritual y material, con un sentido ético y de solidaridad social, respetuosas del medioambiente y de los derechos humanos.

3.- Que para el cumplimiento de sus fines el Centro de Formación Técnica deberá diseñar un Proyecto de Desarrollo Institucional (PDI) que establezca la misión y la visión de la Institución y que determine en relación con ellas, los objetivos estratégicos de la misma, las líneas de acción y los indicadores de desempeño; así como, su forma de actualización.

4.- Que, el DFL N° 18, de 2017, artículo 33 en concordancia con lo establecido en el artículo 3° de la ley N° 20.910, establece que el Proyecto deberá contener los elementos distintivos de la identidad del Centro de Formación Técnica, las especialidades de carreras que se pretendan impartir, la identificación de éste con la vocación productiva de la Región en que se inserta, la pertinencia de la formación y empleabilidad de sus egresados(as) y/o titulados(as) y, las medidas de aseguramiento de calidad de los procesos.

5.- Que, de conformidad dispone el artículo 8 del DFL N° 17, de 2017, son atribuciones del Rector del CFT: a) Dirigir y administrar la institución y b) Dictar los actos administrativos necesarios para el correcto funcionamiento institucional, tales como decretos, reglamentos y resoluciones, Y Teniendo presente las facultades que me asisten en mi calidad de Rector del Centro de Formación Técnica de la Región Metropolitana de Santiago, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

1° APRUEBA, Modelo “Aseguramiento de la Calidad” de la Unidad Calidad y Desarrollo del CFT de la Región Metropolitana de Santiago, cuyo texto es el siguiente:

Introducción

El CFT de Santiago ha definido su primer modelo de aseguramiento de la Calidad, teniendo en consideración:

- 1) Su política, objetivos y principios de calidad.
- 2) La Ley N°20.910, que indica que los CFT estatales se encuentran sujetos (por un periodo máximo de seis años) a un proceso de supervigilancia a cargo del Consejo Nacional de Educación (CNED), lo que implica que éste supervise la implementación de los proyectos de desarrollo institucionales.¹
- 3) La ley N° 21.186 que modifica normas del sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior y la Resolución que establece los criterios y estándares de evaluación para el Subsistema Técnico Profesional de la CNA².

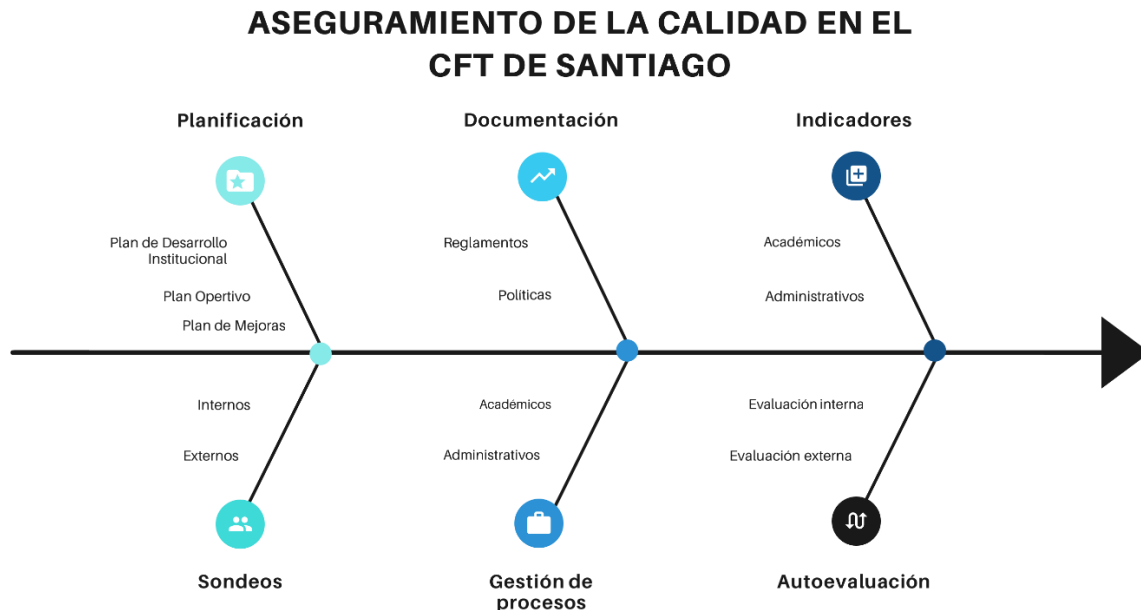
¹ Referencia: Res. Exenta N°004, de fecha 08 de enero de 2018, que ejecuta acuerdo N°088/2017 del CNED.

² Referencia: DJ 252-4 exenta, del 16 de septiembre de 2021.

- 4) Los resultados de la consulta realizada a sus directivos en torno a las temáticas que se encuentran a la base de sus definiciones de calidad.

Modelo

Inspirándose en el diagrama de Ishikawa o de Causa efecto, se utilizará el siguiente Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en el CFT de Santiago



De esta manera, se entiende que el Aseguramiento de la Calidad es el resultado (o el efecto) de una serie de Causas que a continuación se definen como componentes del modelo.

Componentes

1. Planificación

Referida a:

- El **Proyecto de Desarrollo Institucional (PDI)**
- Los **Planes Operativos** relacionados con el PDI.
- Los **Planes de Mejora** emanados de procesos de autoevaluación y evaluaciones externas.

Con la finalidad de lograr los objetivos que se propongan, los planes se componen de una serie de acciones, con responsables y recursos definidos asegurando la disponibilidad de éstos.

A cada proyecto o plan se le asocia un:

- **Proceso de seguimiento** que permite verificar los avances y retrasos, abordando los riesgos y oportunidades y así establecer medidas de ajuste que permitan cumplir con los objetivos propuestos.
- **Proceso de actualización** que permite incorporar ajustes que se considere necesarios de aplicar en la medida que se produzcan cambios en el entorno que así lo ameriten.

En relación con este componente y con fines de autoevaluación, el CFT de Santiago considera los criterios de evaluación tanto del CNED como de la CNA siguientes:

Tabla 1: Criterios para la evaluación de Planificaciones

Plan	Criterios de evaluación externa
PDI	<p>CNED: área de gestión institucional, criterio N°1 Planificación y desarrollo del proyecto institucional.</p> <p>Evalúa la capacidad de planificación y administración de la institución. Contrasta la declaración de propósitos institucionales con su implementación y evalúa el nivel de adecuación de la planificación estratégica como instrumento que orienta la gestión.</p> <p>Contempla 3 dimensiones: (1) misión y objetivos (2) Estructura organizacional y (3) programa general de desarrollo.</p>
	<p>CNA: Dimensión Gestión Estratégica y Recursos institucionales, criterio Gobierno y estructura organizacional</p> <p>Contempla al menos 3 aspectos a evaluar en relación con el Plan de Desarrollo: (1) La institución cuenta con un plan que orienta su desarrollo. Considera el diagnóstico del medio interno y externo, y establece prioridades (2) La construcción de la planificación involucra la participación de diversas unidades y (3) Existen mecanismos de aplicación sistemática para monitorear, controlar y evaluar, en base a indicadores, el avance en la implementación de la planificación institucional, hacia el cumplimiento de las metas establecidas.</p>
Plan Operativo	<p>CNED: área de gestión institucional, criterio N° 2, administración institucional evalúa la gestión del centro en materia de Administración General y en la manera en que la institución aborda las condiciones de operación que dan sustentabilidad al proyecto institucional.</p>
	<p>CNA: dimensión Gestión Estratégica y Recursos institucionales, criterio 8 Gestión de recursos.</p> <p>Considera al menos dos aspectos: (1) Existen mecanismos formales de planificación y control, considerando los requerimientos particulares de los distintos programas y modalidades y (2) Además, evidencia una efectiva capacidad de ajuste planificando y realizando las inversiones requeridas.</p>
Plan de Mejora	<p>CNA: Dimensión Aseguramiento interno de la calidad, criterio 10 Gestión y resultados del aseguramiento interno de la calidad</p> <p>Contempla en su nivel 1 la verificación de que existen instancias para analizar el grado con el que cumple sus propósitos y define las acciones de mejora necesarias.</p>

2. Documentación

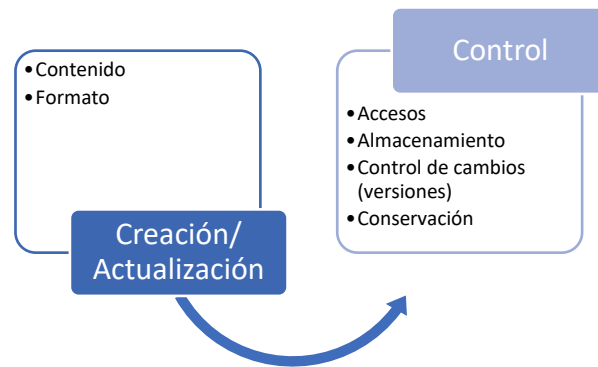
Referida a:

- a) **Políticas** que expresan formalmente lineamientos y direcciones generales que permitan la consecución de los fines y la plena realización de la misión institucional ello en virtud de la

responsabilidad del Rector de velar por el desarrollo coherente, transversal y de excelencia de la institución³

- b) Reglamentos** que dictan actos administrativos necesarios para el correcto funcionamiento de la institución. El CFT deberá contar al menos con los Reglamentos que se especifican en los Estatutos que rigen su propio accionar (DFL 18 de 2017)⁴.

La documentación emana desde la principal autoridad del CFT, su rector; se mantiene vigente a través de revisiones periódicas y es difundida a los integrantes de la institución que sean pertinentes a través de los canales que se estime más eficaces. De manera ilustrada, la documentación se realiza en dos etapas, tal como se muestra a continuación:



De esta manera, tanto las Políticas con los Reglamentos contemplan:

- Una etapa en que se define su contenido y formato.
- Una etapa de Control en que se establece a quienes se les otorga acceso a ellas, el medio y lugar de almacenamiento, los controles de cambio según la etapa de actualización y la forma de conservación (o revisión).

Complementariamente a la documentación interna, el CFT define aquella de carácter externa relevante para el funcionamiento de la institución, encontrándose entre ellas la normativa atinente al Sistema de Educación Superior y a las de la administración del estado (dado el carácter de la institución).

La documentación permite evidenciar que la institución cuenta con mecanismos que orientan un desempeño homogéneo para las distintas funciones, áreas y niveles formativos, incluyendo las diversas jornadas y modalidades. De esta manera, además es posible evidenciar cómo se aseguran diferentes aspectos abordados en los criterios de evaluación tanto del CNED como de la CNA.

3. Indicadores

Referidos a:

- a) Indicadores académicos**
- b) Indicadores administrativos**

³ Ref.: DFL 18, 27 de marzo de 2017, establece estatutos del CFT Santiago, Artículo 7

⁴ Ref.: DFL 18, artículo 8. b)

Los indicadores facilitan la toma de decisiones basada en evidencia, a través del análisis y la evaluación de datos relevantes⁵ del proceso formativo y de otros procesos relacionados. Un indicador “establece lo que será medido a lo largo de varias escalas o dimensiones, sin especificar un nivel determinado de desarrollo”⁶ y “es una unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables claves mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos o internos.”⁷

Se realizan acciones que permiten:

- Definir el conjunto de indicadores clave, aquellos más relevantes, relacionados con los productos estratégicos, dirigidos a los usuarios externos (el principal de ellos es el estudiante).
- Asegurar que los datos y la información sean precisos, fiables y seguros.
- Utilizar los métodos adecuados para analizar y evaluar los datos.
- Establecer la periodicidad en que se actualiza los indicadores.

Entre los principales indicadores se encuentran los siguientes:

Tabla 2: Indicadores clave del CFT de Santiago⁸

Tipo indicador	Nombre indicador	Fórmula / definición
Académico	Matrícula Total	Nº Total de matriculados
	Matrícula Total 1er año	Nº Total de matriculados de 1er año
	Vacantes 1er semestre	Nº Total de vacantes 1er semestre
	Estudiantes con gratuidad	(Total de estudiantes) / (matrícula total)
	Duración Total de la Carrera (semestres)	Duración promedio de la carrera en semestres, desde que el estudiante ingresa hasta que obtiene el título
	Retención 1er año	Porcentaje de estudiantes que, estando matriculados en una carrera en un año determinado como estudiantes de primer año, continuaron matriculados en la misma institución y en la misma generación o cohorte de origen al año siguiente.
	Tasa Titulación	(Nº Total de titulados) / (Nº matriculados según cohorte)
	Empleabilidad de los titulados	(Titulados en trabajo relacionado a la formación) / (total de titulados)
	Número total de Jornadas Completas Equivalentes (JCE)	(Sumatoria total de horas docentes) /44

⁵ Referencia: ISO 9000:2015.

⁶ Fuente: “Indicadores de desempeño en el sector público”, Juan Cristóbal Bonnefoy y Marianela Armijo. Serie de Manuales, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES, 2005.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf

⁷ Fuente: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. AECA, 2002.

⁸ Referencia: “Metodología: índices indicadores de educación superior” del CNED,
https://www.cned.cl/sites/default/files/metodologia_indices_indicadores.pdf

Tipo indicador	Nombre indicador	Fórmula / definición
Administrativo	Ingresos por aranceles por estudiante	(Ingresos por aranceles) / (Matrícula Total)
	Ingresos por Gratuidad	(Ingresos por gratuidad) / (total de ingresos)
	Estudiantes por Mts2	Mts2 construidos/Matricula total

En relación con este componente y con fines de autoevaluación, el CFT de Santiago considera los criterios de evaluación siguientes:

Tabla 3: Criterios de evaluación que se refieren a indicadores

Criterios de evaluación externa
<p>CNED: Área Gestión Institucional, Criterio N°1 Planificación y desarrollo del proyecto institucional El plan (PDI) define indicadores de seguimiento y establece compromisos de corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Área Resultados, se responde a criterios que abordan diferentes aspectos a través de indicadores particulares. (Ver cada dimensión que se considera en el área)</p>
<p>CNA: Dimensión Docencia y resultados del proceso de formación, criterio Acceso y progresión de los estudiantes Contempla al menos 2 aspectos: (1) ... se dispone de indicadores de seguimiento de la progresión (retención, aprobación, titulación, tiempos de titulación, entre otros). (2) Dispone de políticas y mecanismos de apoyo académico para las y los estudiantes que lo requieran, que se aplican sistemáticamente, en todas las etapas del proceso de enseñanza y aprendizaje y hasta la titulación. Esto contribuye a la mejora en los resultados del proceso formativo y al incremento consistente con los indicadores de progresión.</p> <p>Dimensión Gestión Estratégica y Recursos institucionales, criterio Gobierno y estructura organizacional Existen mecanismos de aplicación sistemática para monitorear, controlar y evaluar, en base a indicadores, el avance en la implementación de la planificación institucional, hacia el cumplimiento de las metas establecidas</p>

4. Sondeos

- a) En el **ámbito interno**, se trata de mediciones que permiten conocer, entre otras la:
 - Satisfacción de Estudiantes: Encuesta de opinión de estudiantes y evaluación docente.
 - Opinión docente.
- b) En el **ámbito externo**, se trata de conocer:
 - Situación laboral de los titulados: Consulta a titulados.
 - Opinión de empleadores.

Los sondeos considerados en el Modelo de aseguramiento de la calidad complementan a aquellos que se aplican en el contexto académico y administrativo, su aplicación es periódica y sistemática, se encuentra planificada anualmente considerando el calendario académico y una coordinación con las demás direcciones de manera de evitar saturar a los actores con consultas.

Entre los sondeos se considera la aplicación de encuestas, las cuales permiten recopilar datos sobre la opinión de distintos grupos en torno a aspectos de interés para la institución, en particular aquellos que se refieren a la calidad de la formación y servicios que se provee a los estudiantes. También se considera la implementación de entrevistas a grupos más acotados de una manera menos estructurada⁹.

El proceso para la implementación de un sondeo se muestra en la siguiente imagen.

Figura 1. Proceso de realización de sondeos



Así, el proceso incluye la definición del medio por el cual se aplica el instrumento y la vía por la que se invita o convoca al actor pertinente a dar respuesta. Transcurrido el tiempo de aplicación, se procesan y analizan los datos, se genera reportes y se establece medidas para mejorar en aquellas áreas que se observe mayores concentraciones de insatisfacción.

En relación con este componente y con fines de autoevaluación, se tienen en consideración los criterios de evaluación siguientes:

Tabla 4: Criterios de evaluación que se refieren a sondeos o consulta a actores

Criterios de evaluación externa
<p>CNED:</p> <p>Área Proceso Formativo, Criterio N°6 Profesores, Dimensión 6.3. Evaluación de desempeño El Centro dispone de mecanismos que le permiten evaluar el desempeño de los profesores. En ellos la opinión de los estudiantes es considerada.</p> <p>Área Resultados, Criterio N°8 Egresados, Dimensión 8.2. Seguimiento El Centro destina esfuerzos y recursos para implementar un mecanismo de seguimiento a los egresados.</p>
<p>CNA: Dimensión Aseguramiento interno de la calidad, criterio Gestión y resultados del aseguramiento interno de la calidad Verifica que se articulan los mecanismos de gestión de la calidad e incorpora la opinión de actores internos y externos</p>

⁹ Referencia: “El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios”, Fernando García Córdoba, 2005.

5. Gestión de procesos.

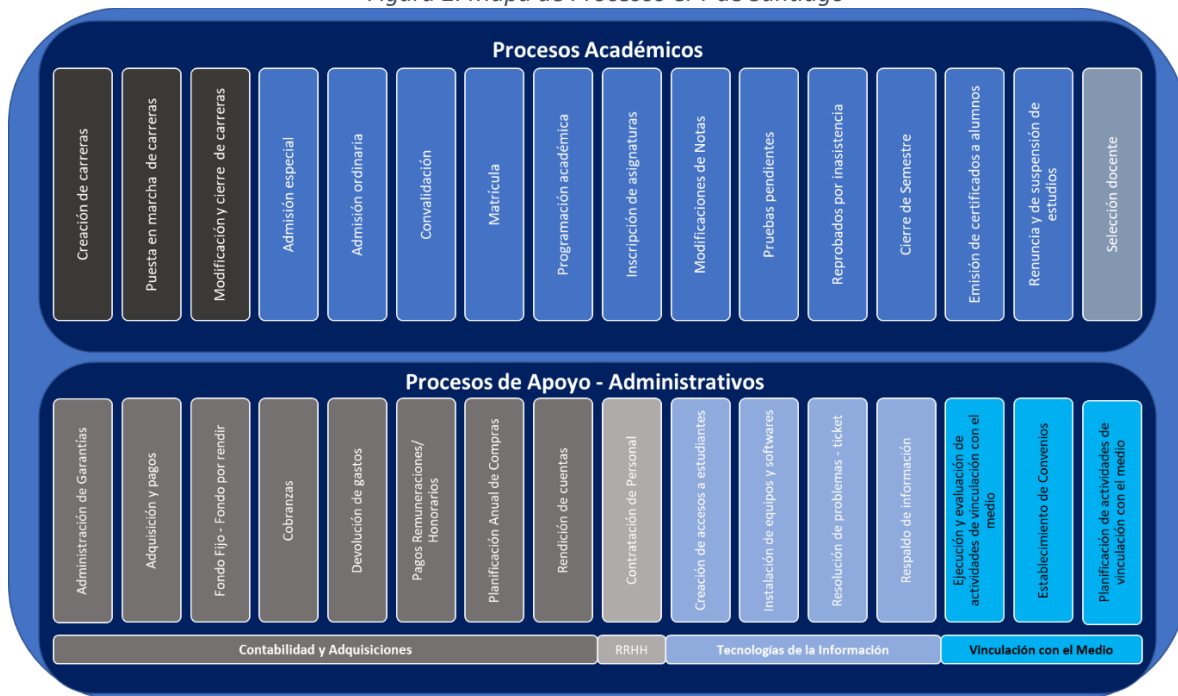
Se refiere a procesos:

- a) Académicos
- b) Administrativos

Para lograr los propósitos institucionales, se han definido procesos de gestión, los cuales son parte del Proyecto de Desarrollo Institucional¹⁰. De esta forma, tanto en el ámbito académico como administrativo, se diseña y mantienen procesos documentados que facilitan la operación, que posibilitan la trazabilidad con independencia de las personas que ocupen los cargos asociados.

Se dispone de un mapa de procesos del que deriva una serie de procesos debidamente documentados, que esquemáticamente se representan como sigue:

Figura 2. Mapa de Procesos CFT de Santiago



Cada proceso tiene asociado un flujo (diagrama del proceso), con asignación de responsables y con productos bien especificados; en cada documento se señala el alcance del proceso, las referencias consideradas, una descripción de cada etapa, indicadores, finalmente y si corresponde, incluye anexos que permiten por ejemplo especificar los formatos a utilizar en la ejecución.

Los procesos documentados se encuentran accesibles en la plataforma de gestión documental de la institución. Se considera su revisión periódica y la implementación de ajustes en caso de considerarse necesarios. Cada proceso tiene asociado un responsable, quien determina la forma de asegurar que las versiones disponibles sean las actuales.

¹⁰ Ver: Proyecto de Desarrollo Institucional 2020-2025, capítulo 5.

Este componente, considera los siguientes criterios de evaluación de la CNED y la CNA.

Tabla 5: Criterios de evaluación que se refieren a procesos y procedimientos

Criterios de evaluación externa
<p>CNED: Área Proceso Formativo, Criterio N°5 Carreras, Dimensión 5.1. Apertura, formulación e implementación. El Centro dispone de un procedimiento definido para la provisión de carreras y de los recursos que ellas requieren.</p>
<p>CNED: Área Resultados, Criterio N°9 Sustentabilidad, Dimensión 9.1. Revisión y evaluación interna. El centro revisa permanentemente sus procesos principales y los resultados que obtiene introduce modificaciones cuando son necesarias y crea o suprime los procesos necesarios.</p>
<p>CNA: Dimensión Aseguramiento interno de la calidad, criterio 10 Gestión y resultados del aseguramiento interno de la calidad Considera al menos los siguientes aspectos (1) La institución recoge y procesa información tanto del medio interno como externo, la que es utilizada para el análisis de sus procesos, para la toma de decisiones y para reportar a los organismos. (2) Existen evidencias de la aplicación sistemática de los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad en los procesos clave de la institución en todas las áreas, sedes, niveles formativos, jornadas y modalidades. Los responsables generan información oportuna y completa sobre el funcionamiento de estos mecanismos, la que es usada para la toma de decisiones (3) los resultados del sistema de aseguramiento interno de la calidad son utilizados para el análisis y la mejora continua de los procesos institucionales.</p>

6. Autoevaluación.

La autoevaluación tiene dos fines:

- a) Evaluación Interna**
- b) Evaluación Externa**

Se realizan procesos de evaluación interna que permiten verificar que tanto en el ámbito académico como administrativo se están desarrollando las actividades que permiten asegurar la calidad de la formación, teniendo en consideración para ello tanto los criterios definidos por CNED desde la supervigilancia, como los estándares definidos por la CNA desde el sistema de acreditación.

Se contempla la ejecución de **auditorías¹¹ internas**, entendidas como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

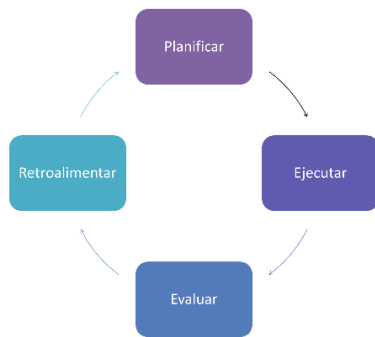
En cuanto a la evaluación externa, de acuerdo con la normativa¹² en un primer periodo el CFT se somete a la **supervigilancia** del CNED quien ha establecido criterios de evaluación para verificar el desarrollo del

¹¹ Referencia: Norma ISO 21001:2018. Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso

¹² Ley N°20.910.

proyecto institucional¹³ y que orientan los procesos de evaluación interna desarrollados. La CNA por su parte ha definido criterios y estándares¹⁴ que serán aplicados a la época en que corresponda al CFT presentarse a acreditación institucional.

Adicionalmente, el CFT considera posible someterse a evaluaciones externas que por ejemplo conlleven a la certificación de calidad de las carreras que ofrece la institución.



Cualquiera de estas evaluaciones se desarrolla en un proceso bien definido que cuenta con una planificación en que se establece su objetivo y alcance, los responsables de llevar a cabo el proceso, los instrumentos y referencias que serán utilizados. Se realiza la evaluación o verificación de cumplimiento de los criterios que corresponda aplicar. Los resultados son analizados y sobre éstos se definen planes de mejora a los que se asocia responsables y recursos y sobre los cuales se realiza el posterior seguimiento (Ver Componente *Planificación* del Modelo).

El componente de autoevaluación tiene criterios definidos tanto por el CNED como por la CNA, según se muestra a continuación.

Tabla 6: Criterios de evaluación que se refieren a autoevaluación

Criterios de evaluación externa
<p>CNED: Área Resultados, Criterio N°9 Sustentabilidad, Dimensión 9.1. Revisión y evaluación interna. El centro: (1) analiza los resultados de los procesos formativos y diseña políticas e introduce cambios para mejorar la eficacia y la eficiencia de su desempeño. (2) Realiza seguimiento de las decisiones que adopta. Analiza los resultados y utiliza la información para orientar la toma de decisiones. (3) Revisa permanentemente sus procesos principales y los resultados que obtiene introduce modificaciones cuando son necesarias y crea o suprime los procesos necesarios.</p>
<p>CNA: Dimensión Aseguramiento interno de la calidad, criterio 10 Gestión y resultados del aseguramiento interno de la calidad Considera al menos los siguientes aspectos (1) La institución recoge y procesa información tanto del medio interno como externo, la que es utilizada para el análisis de sus procesos, para la toma de decisiones y para reportar a los organismos. (2) Existen evidencias de la aplicación sistemática de los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad en los</p>

¹³ Referencia: Resolución Exenta N°004 del 08 de enero de 2018 del Consejo Nacional de Educación que ejecuta el acuerdo N°088/2017 de la misma repartición.

¹⁴ Referencia: Núm. DJ 252-4 exenta, 16 de septiembre de 2021, publicación en diario oficial del 30/09/2021 “Aprueba criterios y estándares de calidad para la acreditación Institucional del subsistema técnico profesional, de la Comisión Nacional de Acreditación”.

procesos clave de la institución en todas las áreas, sedes, niveles formativos, jornadas y modalidades. Los responsables generan información oportuna y completa sobre el funcionamiento de estos mecanismos, la que es usada para la toma de decisiones (3) los resultados del sistema de aseguramiento interno de la calidad son utilizados para el análisis y la mejora continua de los procesos institucionales.

Operación y mantención del Modelo

El CFT de Santiago es una institución cuya operación se encuentra en vías de entrar en régimen de acuerdo con su proyecto de desarrollo. En este contexto, se considera que la función de aseguramiento de la calidad debe ser asumida por cada una de las personas que dirigen la institución desde sus respectivos roles, ello sustentado en los principios de aseguramiento de la calidad que son parte de la Política de Calidad, principalmente aquel denominado Liderazgo.

Inicialmente se conformará un Comité de Calidad, liderado por el Rector con el apoyo de un funcionario staff con dedicación de al menos media jornada, quien es responsable de orientar las acciones necesarias para que operen los mecanismos de aseguramiento de la calidad que se definen de acuerdo con el Modelo.

De esta manera, el Comité se encuentra integrado por: el/la Rector(a), los/las Directores(as), el/la Fiscal y el/la profesional de staff (coordinador de aseguramiento de la calidad). Se cuenta con una programación de reuniones periódicas, formales, que se desarrollan de manera sistemática abordando el desarrollo de cada componente del modelo.

2° Publíquese, la presente Resolución en la página web institucional, a fin de dar publicidad al presente acto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

GONZALO
JESUS VALDES
LEZANA

Firmado digitalmente
por GONZALO JESUS
VALDES LEZANA
Fecha: 2023.04.25
07:23:50 -04'00'

Gonzalo Valdés Lezana
Rector
Centro de Formación Técnica
de la Región Metropolitana de Santiago

BIBY LORENA
FERRADA
VERGARA

Firmado digitalmente
por BIBY LORENA
FERRADA
Fecha: 2023.04.24
07:17:00'

Biby Ferrada Vergara
Ministra de Fe
Fiscal

Firmado digitalmente por
ARMANDO ROSALES
VALDES
Fecha: 2023.04.25
12:03:11'

ARMANDO
ROSALES
VALDES

Firmado digitalmente por
CARLOS ERNESTO
VALDES
Fecha: 2023.04.25
12:03:11'

CARLOS
ERNESTO
VALDES

ARV/CRR/IMJ/imj
Distribución

- Director Académico
- Director Económico y Administrativo
- Archivo CFT