

POLITICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

INSTITUTO INTERNACIONAL DE ARTES CULINARIAS Y SERVICIOS – CULINARY

I. Antecedentes históricos del aseguramiento de la calidad en Culinary

El Instituto Internacional de Artes Culinarias y Servicios ha desarrollado esfuerzos continuos para avanzar en la instalación de una cultura de aseguramiento de la calidad, con la definición de procesos institucionales clave, la creación de una unidad responsable, la aprobación de una política institucional en la que se consolidan las capacidades de gestión de la calidad orientada y con mecanismos de autorregulación que se aplican sistemáticamente en toda la institución.

Los siguientes hitos históricos reflejan los avances institucionales en materias de aseguramiento de la calidad:

Obtención de la autonomía (2017)

En diciembre de 2017, tras un proceso de licenciamiento de 9 años, el Consejo Nacional de Educación otorga la autonomía institucional a Culinary. El CNED destaca que la institución ha logrado incorporar la capacidad de autorregulación a su gestión permanente, a través de la implementación de mecanismos concretos y de una cultura de mejoramiento continuo. Esta constatación quedó refrendada en importantes observaciones, que reflejan los avances institucionales y los desafíos a futuro:

Desde 2015 la institución ha instaurado un proceso de autoevaluación anual que ha ido perfeccionado cada año y que utiliza para analizar, nutrir y ajustar sus propósitos institucionales y su Plan General de Desarrollo, demostrando con ello que ha comprendido la utilidad de este tipo de procesos para monitorear su desempeño en miras de un mejoramiento continuo.

Al respecto, y considerando que la implementación del proceso es relativamente nueva, resultan muy valorables los avances evidenciados. Ello no quita que la institución debe seguir avanzando hacia un modelo en el que todos los estamentos sean parte del proceso de análisis de la información y que la toma de decisiones también sea participativa y de construcción colectiva. En este sentido, también se debe potenciar la participación de los egresados en el proceso y, con ello, aprovechar estos vínculos, así como mejorar los mecanismos para recoger y analizar estratégicamente las condiciones del medio externo en sus ámbitos de operación.

En relación con la concreción del proyecto institucional, la institución ha logrado definir claramente sus propósitos institucionales y comprender su rol en el sistema educativo actual. Ha comenzado a concretar sus objetivos paulatinamente, proyectándose de manera realista hacia el futuro, ajustando y nutriendo sus objetivos a partir del análisis de información que recoge periódicamente y considerando a todos los actores del Instituto. El Plan General de Desarrollo se ha transformado en el instrumento orientador de las autoridades y que, recientemente, ha comenzado a permear a todos los estamentos del Instituto.

Cabe destacar que la autonomía, alcanzada en 9 años sin llegar al máximo de 11 años establecido para este proceso, lo que es considerado una fortaleza para la Institución.

Tras alcanzar la autonomía, el Instituto ha continuado trabajando en la línea de la mejora continua a través del fortalecimiento de las unidades encargadas de gestionar la calidad institucional y la planificación de proyectos establecidos dentro de la segunda etapa del Plan General de Desarrollo 2018 – 2023, orientados a la excelencia académica, la gestión de calidad y la vinculación con el medio.

En este marco histórico se ubica la constitución de la primera versión de la Política de Aseguramiento de la Calidad del Instituto, aprobada en 2018, que refrenda las gestiones anteriores y las proyecta en función de las nuevas expectativas institucionales.

Primera acreditación institucional (2019)

Tras la obtención de la autonomía en diciembre de 2017, el Instituto tomó la decisión de avanzar inmediatamente en alcanzar la acreditación institucional, mientras el proceso sea voluntario hasta la entrada en vigencia de las modificaciones a este proceso tras la promulgación de la Ley N°21.091 sobre educación superior, que instala la obligatoriedad de la acreditación institucional.

Para lograr este propósito, se inició un proceso de autoevaluación interna a principios de 2018, se creó la primera versión de la Política de Aseguramiento de la Calidad y se creó la primera unidad a cargo de esta función: la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

En enero de 2019, la Comisión Nacional de Acreditación otorga la acreditación institucional por dos años, destacando el trabajo realizado a la fecha: *Desde 2015, la Institución ha instalado la práctica de realizar autoevaluaciones anuales, las que han permitido contar con nutrida información respecto del quehacer institucional y retroalimentar el PGD.*

Acreditación en nivel avanzado (2021)

Tras la obtención de la acreditación, la Institución tomó la decisión de avanzar en resolver el 100% de las debilidades observadas en el primer proceso de acreditación, junto con cumplir todo el plan de mejoramiento comprometido en el informe de autoevaluación enviado a la Comisión Nacional de Acreditación.

En marzo de 2021, la Comisión Nacional de Acreditación otorgó la acreditación en nivel avanzado al Instituto, por un plazo de 4 años hasta marzo de 2025, destacando lo siguiente:

El Instituto da cuenta del desarrollo sistemático de procesos autoevaluativos, que retroalimentan su Plan General de Desarrollo. Se constata que la Institución es efectiva en el monitoreo y seguimiento de su PGD, lo que le permite verificar y evidenciar los avances en el cumplimiento de sus compromisos. El Instituto ha demostrado ser eficiente en el avance y superación de debilidades del proceso de acreditación anterior. De un total de 27 debilidades, el Instituto superó 23 y 4 quedaron en proceso de superación.

La Institución realiza procesos de diagnóstico del medio externo y de consulta a informantes clave, los que son utilizados para retroalimentar su proyecto formativo y responder a las necesidades del entorno relevante.

En la línea del desarrollo futuro, si bien la Institución ha trabajado en incorporar los requerimientos del nuevo marco de educación superior, tiene el desafío de establecer las estructuras necesarias para su desarrollo y mostrar avances en el próximo ciclo de acreditación, en materias como innovación, aseguramiento de la calidad o vinculación con el medio, entre otras.

Con este logro, la Institución se prepara para abordar los desafíos de complejidad que impone el nuevo modelo de acreditación institucional, que considera nuevas áreas en su evaluación y un foco en el aseguramiento de calidad integral sobre todos los programas formativos impartidos.

II. Fundamentos y justificación de la Política

Como ya se indicó, el marco regulatorio para la educación superior del país vuelve obligatoria la acreditación institucional, con la aprobación de la Ley sobre Educación Superior N° 21.091. Además, la ley propone nuevas dimensiones de evaluación, una de ellas corresponde al *sistema interno de aseguramiento de la calidad*. En la ley, se indica la siguiente descripción sobre las exigencias para acreditar el área:

El sistema interno de aseguramiento y gestión de la calidad institucional debe abarcar la totalidad de las funciones que la institución desarrolla, así como las sedes que la integran y deberá aplicarse sistemáticamente en todos los niveles y programas de la institución de educación superior. Los mecanismos aplicados deberán orientarse al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional.

Posteriormente en 2021, la Comisión Nacional de Acreditación, definió el contenido de los 3 criterios y estándares contenidos en la dimensión de aseguramiento interno de la calidad.¹

CRITERIO 10: GESTIÓN Y RESULTADOS DEL ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD. La institución cuenta con un sistema que define y aplica mecanismos de aseguramiento interno de la calidad, que orienta de manera integral su quehacer para la consecución de su misión y propósitos, con foco en el proceso de enseñanza y aprendizaje de las y los estudiantes. Además, identifica a los responsables de su ejecución, y compromete los recursos requeridos. Dispone de información válida y confiable para el análisis crítico de sus procesos, la toma de decisiones basada en evidencias y el avance hacia el logro de sus propósitos.

CRITERIO 11: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN PROGRAMAS FORMATIVOS. La institución aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, para la mejora continua de sus procesos de formación en todos los programas y certificaciones que ofrece. Cuenta con una instancia responsable de la coordinación del aseguramiento de la calidad de carreras y programas. Esta instancia cuenta con los aportes de la gestión documental y de la información actualizada y accesible para apoyar dichos procesos.

CRITERIO 12. INTEGRIDAD INSTITUCIONAL. La institución cuenta con normativas y mecanismos internos de control y monitoreo de su quehacer, orientados al cumplimiento de sus compromisos y obligaciones con los distintos integrantes de la comunidad educativa.

Esta política institucional recoge estas referencias, ya que diferencia estrategias de desarrollo a nivel institucional y a nivel de las carreras.

Esta distinción también recoge las recomendaciones del Banco Mundial² en su definición de estándares de calidad para la educación superior, donde se respalda el camino transitado a nivel nacional en materias de aseguramiento de la calidad, cuyo instrumento principal (acreditación institucional) presenta un énfasis en la gestión interna de las instituciones y en las garantías de logro de los aprendizajes esperados. Este doble énfasis queda cubierto en la Política institucional.

1

<https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/CyE%20INSTITUCIONAL%20SUBSISTEMA%20TÉCNICO%20PROFESIONAL-2.pdf>

² Banco Mundial (2015). Estándares de Calidad de Educación Superior, Definición, Diseño e Institucionalidad. Junio 2015.

Estas recomendaciones son consistentes con el estado del arte a nivel mundial, observado en diversos estudios nacionales e internacionales, donde se rescatan las principales buenas prácticas que se describen a continuación:

- Implementación de sistemas nacionales de evaluación de calidad y garantía pública con énfasis en autonomía de las instituciones.
- Evaluación de calidad centrada en elementos de gestión mínimos y en perspectiva académica enfocada en el logro de los aprendizajes de los estudiantes.
- Ámbito de gestión enfocado en la institucionalidad y viabilidad económica de la institución como paso previo al proceso de acreditación.
- Evaluación interna de garantías de calidad de programas.

Así mismo, en diversos estudios (Banco Mundial, VERTEBRAL, CINDA, Aequalis, entre otros) se han identificado buenas prácticas de países con altos niveles de desarrollo en materia de capital cultural y económico, que son consistentes con el modelo nacional. De esta manera, la Política institucional está enfocada en responder a estas exigencias. A continuación se presenta un sumario de las experiencias internacionales revisadas:

- Canadá: A nivel institucional se evalúan las dimensiones de: gestión estratégica y recursos institucionales y aseguramiento interno de calidad. A nivel de programas se evalúan las dimensiones de: gestión estratégica y recursos institucionales, docencia y resultados del proceso formativo, pertinencia de la formación frente al campo laboral, metodologías de enseñanza y aprendizaje, procedimientos de admisión y transferencia inter- e intrainstitucional, experiencia del cuerpo docente y relación estrecha con las industrias y empresas del sector
- Holanda. A nivel institucional se evalúan las dimensiones de: gestión estratégica y recursos institucionales, docencia y resultados del proceso formativo, relación estrecha con las industrias y empresas del sector y aseguramiento interno de la calidad. A nivel de programas, se evalúan las dimensiones de: gestión estratégica y recursos institucionales, docencia y resultados del proceso formativo y aseguramiento interno de la calidad, sistemas de apoyo al aprendizaje.
- Dinamarca: La acreditación institucional llega a evaluar los resultados de aprendizaje como política ministerial y los sistemas internos de calidad de las instituciones son el eje fundamental sobre el que pivota la acreditación institucional y la acreditación de carreras.
- Austria: El sistema de aseguramiento de la calidad evalúa resultados de aprendizaje esperados a partir de la heterogeneidad de instituciones existentes en el país (especificidades para universidades públicas, universidades privadas y universidades de ciencias aplicadas).

- España: El sistema de acreditación nacional contiene una adaptación de la propuesta europea que evalúa resultados de aprendizaje en los procesos institucionales ^{1,3}.
- Irlanda: Se acreditan los resultados de aprendizaje del estudiante en el marco nacional de cualificaciones a partir de exámenes al finalizar el proceso formativo.
- Australia: El sistema nacional capacita de manera diferenciada a los diseñadores de estándares que se enfocan en los aprendizajes esperados y a quienes los evalúan, para verificar que cada institución demuestre garantías de logro. El sistema de aseguramiento de la calidad evalúa resultados de aprendizaje de manera diferenciada a la acreditación institucional y a la acreditación de programas académicos. También el sistema evalúa el riesgo financiero institucional. Las dimensiones de evaluación son: Pertinencia de la formación frente al campo laboral, gestión estratégica y recursos institucionales, docencia y resultados del proceso formativo, transparencia de la información y sistemas de seguimiento y apoyo al aprendizaje⁴.
- Reino Unido: El sistema de acreditación del Reino Unido utiliza como principal evidencia las evaluaciones de los estudiantes respecto a los resultados de aprendizaje definidos⁵.
- Estados Unidos: Sistema basado en confianza y honorabilidad académica. Lo que principalmente se evalúa es la efectividad de los aprendizajes de los estudiantes (tasa de empleabilidad y el monto de las remuneraciones luego de la titulación)⁶.
- Estonia: A nivel institucional, se evalúan las dimensiones de: gestión estratégica y recursos institucionales, aseguramiento interno de la calidad, experiencia del cuerpo docente, internacionalización, docencia y resultados del proceso formativo, vinculación con el medio, sistemas de seguimiento y apoyo al aprendizaje, investigación, creación y/o innovación. A nivel de programas se evalúan las dimensiones: Docencia y resultados del proceso formativo, gestión estratégica y recursos institucionales, metodologías de enseñanza y aprendizaje, experiencia del cuerpo docente y sistemas de seguimiento y apoyo al aprendizaje.
- Espacio Europeo de Educación Superior: El sistema reconoce la multiculturalidad, heterogeneidad y los acuerdos internacionales como base para establecer

³ Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación ANECA. (2013). Guía de apoyo para la redacción, puesta en práctica y evaluación de los resultados del aprendizaje. Madrid: ANECA.

⁴ Brunner, J., Labraña, J. & Álvarez, J. (2022). Educación superior técnico profesional en Chile: perspectivas comparadas. Ediciones Universidad Diego Portales.

⁵ Brunner, J. (2017). Compromiso con la educación. Reflexiones y críticas en torno a la reforma. Santiago de Chile: Ediciones El Mercurio.

⁶ Zenteno, M. (2015). El Desarrollo Internacional del Aseguramiento de la Calidad. Revista Estudios Sociales – Corporación de Promoción Universitaria CPU. Nº 122, ISBN 0716 - 0321

mecanismos que den confianza a las instituciones y garantías de calidad a la sociedad. El nuevo sistema de acreditación ha orientado los criterios de calidad hacia los resultados de aprendizaje más que a los procesos formativos. Cada institución tiene libertad de acción, pero debe demostrar sus logros (empleabilidad, remuneraciones, desempeño profesional e investigación)⁴.

- América Latina: A nivel de implementación de sistemas nacionales, existe diversidad de avances, con niveles más incipientes donde Chile es referente regional⁴. Por ejemplo, en algunos modelos instalados como el caso de Colombia, las acreditaciones y acompañamientos se realizan en distintas “etapas de vida” de las instituciones o en Ecuador, donde el modelo está basado en evidencias (modelo preciso y cuantitativo) y el Estado cubre el financiamiento de los planes de mejoramiento institucional¹.

Otra experiencia para reconocer la relevancia de los sistemas de aseguramiento de la calidad consiste en la comparación de modelos de accountability educativo entre Finlandia y Polonia, desarrollado por Dussaillant y Guzmán⁷, en donde fundamenta la necesidad de un sistema de accountability formal, como el sistema de acreditación institucional en Chile, debido a que los países con diferente capital social pueden implementar exitosas reformas educacionales, a partir de sus características:

- Países con alto capital social/cultural (Finlandia) han basado su éxito en la confianza hacia las instituciones y pueden prescindir de accountability formal (acreditación).
- Países con bajo capital social/cultural (Polonia) han basado su éxito educacional en la profesionalización de la capacidad de accountability formal de sus instituciones.

En ambos países, las reformas educativas se consideran exitosas. En el caso de Chile, sin analizar el nivel de capital social o cultural, si no que la desconfianza como característica distintiva de la sociedad chilena, identificada por Fukushi⁸, se vislumbra como necesario el desarrollo de un sistema de accountability formal para las instituciones de educación superior con un alto grado de profesionalización de esta función.

Por otra parte, de manera similar a lo observado en Irlanda, existen experiencias de evaluación de programas al nivel de resultados de aprendizajes de carácter disciplinario,

⁷ Dussaillant, F. & Guzmán, E. (2014) ¿Por qué Finlandia puede prescindir de accountability formal en educación y Polonia no? Revista Calidad de la Educación. N 41, pp. 137-158

⁸ Fukushi, K. (2013). Una aproximación cualitativa al estudiante de primera generación en la educación superior chilena. En: Irigoín, M; del Valle, R. y Ayala, M. (2013). Acceso Y Permanencia En La Educación Superior: Sin Apoyo No Hay Oportunidad. Santiago: AEQUALIS, Foro de Educación Superior.

tanto a nivel nacional como internacional. En el caso de Chile, diversos estudios^{9,10,11} destacan los beneficios que ha traído la evaluación diferenciada de instituciones y programas formativos para el sistema nacional de aseguramiento de la calidad.

Entre las principales características se señala que las instituciones han desarrollado la capacidad de autoevaluación a partir de la acreditación institucional. Por su parte, la acreditación de carreras ha promovido que los perfiles de egreso estén bien definidos, que se implementen prácticas y estrategias metodológicas docentes actualizadas periódicamente, se incorporen nuevas competencias y TICS en aula, además que se permitan actualizar los recursos bibliográficos. También se indica que el sistema ha transitado desde procesos a resultados⁸.

Con la reforma a la educación superior, se recogen estas características en el sistema de acreditación integral, ya que cada institución deberá demostrar un sistema interno de aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo.

En esta línea, el académico Don Westerheijden, del Centro de Estudios de Políticas en Educación Superior de la U. de Twente (Países Bajos), indica que Chile ha recorrido los mismos caminos que EEUU y Europa en materias de aseguramiento de la calidad¹². Este tránsito se grafica en una evolución de los sistemas de acreditación desde el modelo fundacional de cada país (acreditación 1.0), hasta modelos 2.0 y 3.0.

En el modelo de acreditación 1.0, las instituciones deben demostrar la capacidad de conocer sus problemas e instalar mecanismos que respondan a las necesidades observadas, tales como:

- Diagnósticos o caracterización al ingreso de nuevos/as estudiantes.
- Remediales ante aspectos deficitarios detectados en diagnósticos.
- Capacidad de análisis institucional para monitorear la progresión académica.
- Capacidad de oficialización de las definiciones internas.
- Establecimiento de modelos formativos que orienten la función académica.

En síntesis, esta etapa de los sistemas de acreditación presta un especial énfasis en evaluar que las instituciones cuenten con procesos, mecanismos o sistemas de diagnóstico y

⁹ Torre, D. (2015). Reflexiones acerca de la vigencia de las conclusiones y recomendaciones formuladas en el documento "Impactos del aseguramiento externo de la calidad de la educación superior en Ibero América", con foco en Chile. Revista Estudios Sociales – Corporación de Promoción Universitaria CPU. Nº 122, ISBN 0716 - 0321

¹⁰ Brunner, J. (2016). Educación Superior en Iberoamérica - Informe 2016. CINDA.

¹¹ Bernasconi, A. (2017). Desafíos del futuro de la educación superior chilena. Temas de la agenda pública. N. 96, 12, junio 2017. ISSN 0718-9745

¹² Westerheijden, D. (2016). Sistemas de aseguramiento de la calidad, tendencias Internacionales. Ponencia en: El aseguramiento de la calidad de la educación superior con acceso masivo. Consejo Nacional de Educación. Santiago, 23 noviembre, 2016.

respuesta ante las necesidades que se identifiquen. En la siguiente ilustración se grafica esta etapa:

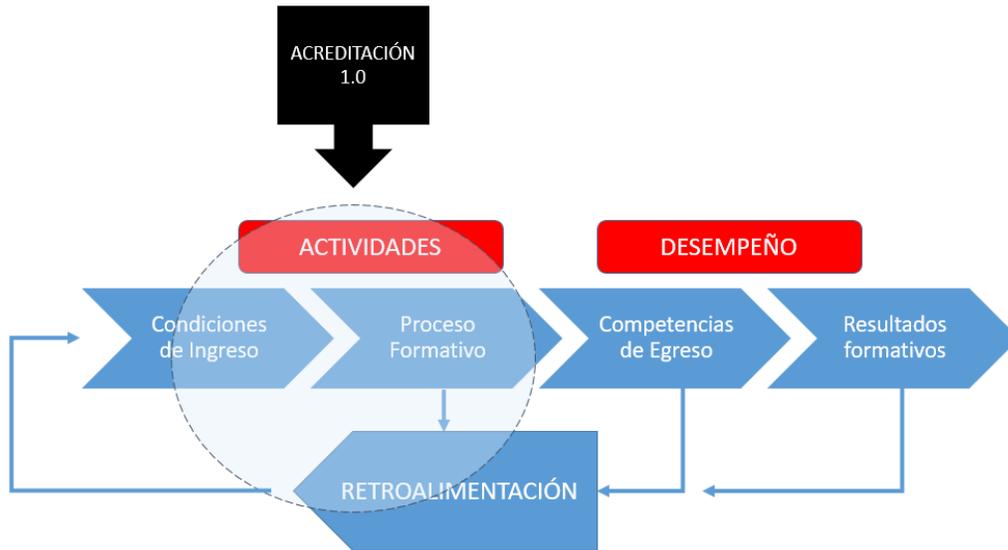


Ilustración 1: Modelo de Acreditación 1.0 de Westerheijden (2016)

A partir de los avances en materias de evaluación de la calidad formativa, donde el autor indica que se trata de un concepto dinámico y socialmente compartido, es decir, lo que hoy es calidad, mañana puede dejar de serlo, tanto las instituciones como las agencias nacionales, fueron prestando más atención al impacto de los mecanismos o procesos cuyo énfasis se promovió en la etapa de la acreditación 1.0. Esta evolución, el autor la denomina acreditación 2.0 y se caracteriza por el énfasis en los resultados que las instituciones evaluadas pueden demostrar tras la aplicación de mecanismos, procesos o acciones.

Entre los principales resultados de desempeño o efectividad institucional que caracterizan a la etapa de acreditación 2.0 se encuentran, entre otros, los siguientes: Tasa de retención o deserción estudiantil; Tasa de titulación o graduación y tiempo de obtención del grado o título académico; Tasa de empleabilidad de egresados; Índice de impacto de la investigación; Media de profesores con postgrado, especialidad o premios académicos.

También existe un énfasis en observar la evolución de estos indicadores en el tiempo y, debido a la replicabilidad de los indicadores, surgen comparaciones entre instituciones. El autor grafica esta etapa en la vida de los sistemas de acreditación, de la siguiente manera:

particularidad de cada proyecto educativo y cada misión. En esta etapa se encuentran los sistemas más avanzados de aseguramiento de la calidad en el mundo.

Los ciclos de mejoramiento continuo corresponden a modelos del tipo Círculo de Deming, Círculos de Calidad Total, Ciclos Cerrados de Gestión u otra denominación. La principal característica de este modelo conceptual corresponde al reconocimiento del dinamismo de cada institución para establecer mejoras en el desempeño institucional, con temporalidades definidas internamente (a diferencia de la etapa 2.0) y con un énfasis en demostrar garantías del logro de los aprendizajes esperados por todos los estudiantes.^{13,14}

En el caso del esquema definido por el autor, se visualiza el modelo Círculo de Deming que identifica cuatro pasos en la gestión de la calidad: planificar/definir → hacer/implementar → verificar/medir → ajustar (del inglés plan-do-check-act). Esta estrategia de mejora continua permite adaptarse a las distintas iniciativas propias de la actividad formativa, ya que en la etapa final del ciclo (ajustar), se conecta con el inicio (planificar/definir) de un nuevo periodo de gestión.

La reforma a la educación superior recoge esta nueva tendencia al identificar como un área mínima para alcanzar la acreditación al sistema interno de aseguramiento de la calidad.

La presente Política de Aseguramiento de la Calidad recoge esta estrategia de mejoramiento continuo como pilar para el abordaje de los nuevos desafíos, así como se diferencian las estrategias de desarrollo en materias de gestión interna de la calidad por niveles: nivel institucional (autoevaluación anual, retroalimentación permanente al PGD) y nivel de carreras (implementación de mecanismos dinámicos de aseguramiento de la calidad, seguimiento de metas específicas para cada carrera).

Existe la convicción institucional que con esta Política de Aseguramiento de la Calidad, el Instituto se hace cargo de una de las principales inquietudes o desafíos que existen hoy sobre las instituciones formadoras de futuros profesionales: la promesa de la educación — *de poner a todas las personas frente a iguales oportunidades de formación y desarrollo a lo largo de la vida con independencia de su cuna*— permanecerá como una mera ilusión mientras no aseguremos un mínimo igualitario de aprendizajes de calidad para todos (Brunner, 2017).

III. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad

Para garantizar la calidad en el Instituto, se crea un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC, que cuenta con una estructura organizacional específica, procedimientos de operación definidos, responsabilidades específicas de los grupos de interés de la

¹³ Toro, J. (2012). Gestión interna de la calidad en las instituciones de Educación Superior. Santiago de Chile: RIL Editores.

¹⁴ Átria, R. (2012). Tendencias de la Educación Superior: el contexto del aseguramiento de la calidad. Santiago de Chile: RIL Editores.

institución, metas concretas para cada uno de los estándares institucionales de calidad –u objetivos de calidad– cuyo alcance se ha diferenciado en dos niveles de acción: a nivel institucional y a nivel de carreras.

Definición de calidad

El Instituto Culinary considera la calidad como un atributo demostrable de consistencia interna con el cumplimiento de los propósitos institucionales, consistencia externa con el cumplimiento de estándares o exigencias provenientes de las autoridades educativas competentes y como compromiso hacia la satisfacción de las expectativas de los grupos de interés, desde la perspectiva del mejoramiento continuo.

Propósitos

El Instituto Culinary se compromete a ofrecer una educación de excelencia que satisfaga las necesidades y expectativas de los/as estudiantes, la comunidad interna y externa. Para lograr esto, el Instituto se esforzará por:

- Proporcionar un ambiente educativo estimulante y seguro, que fomente el aprendizaje activo, la vinculación con el medio y la innovación.
- Proporcionar a los/as estudiantes un plan de estudios actualizado y relevante, que se adapte a las necesidades del mercado laboral, ofrezca oportunidades de formación para el desarrollo del emprendimiento y promueva la excelencia para el desarrollo del arte culinario, la hospitalidad, los eventos y servicios.
- Contar con un personal docente altamente cualificado, comprometido con la enseñanza de calidad, con el desarrollo de los/as estudiantes y conectado con el medio laboral.

Alcance

El alcance del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC se enfoca en dos niveles:

- Aseguramiento de la calidad a nivel institucional
- Aseguramiento de la calidad de los programas formativos ofrecidos.

Esta diferenciación se realiza para enfatizar que los objetos de evaluación permanente de calidad serán, en un primer nivel, la institución completa y en un segundo nivel, cada uno de los programas formativos que imparte la Institución de manera independiente.

El fundamento de esta diferenciación consiste en lograr altos estándares de calidad con un enfoque particular en cada carrera o programa formativo, de manera independiente, con planes de acción específicos para lograr cada meta.

Los estándares de calidad u objetivos de calidad se definirán de manera diferenciada cuando el alcance sea a nivel institucional, en comparación al alcance específico por carreras o programas formativos.

Estructura para el aseguramiento de la calidad

El Instituto Culinary cuenta con una Dirección de Aseguramiento de la Calidad cuyo rol consiste en gestionar internamente la mejora continua de la calidad y alcanzar los niveles de excelencia que se derivan de la misión y visión, en cada una de las sedes del Instituto.

Para cumplir este propósito, esta unidad será responsable de dirigir, elaborar e implementar estrategias de trabajo en las áreas de (i) seguimiento a la planificación estratégica, (ii) aseguramiento de la calidad y (iii) análisis institucional. A continuación, se entregan las funciones establecidas para cada una de las áreas:

1. Seguimiento a la planificación estratégica:
 - a. Monitorear el cumplimiento de objetivos de calidad y sus metas derivadas de cada acción estratégica contenida en el Plan General de Desarrollo u otro instrumento de planificación institucional, con cada responsable interno de alguna acción estratégica, de manera sistemática, periódica y basada en evidencia.
 - b. Proponer ajustes al Plan General de Desarrollo y a otros instrumentos de planificación institucional.
2. Aseguramiento de la calidad:
 - a. Evaluar permanentemente la calidad al interior de la Institución, a través de consultas periódicas y sistemáticas a la comunidad interna y externa relevante (ver grupos de interés).
 - b. Verificar la calidad institucional a través de procesos de acreditación nacionales o internacionales, o de certificaciones de calidad. Esta tarea aplica a la Institución completa, programas formativos o a áreas internas de gestión.
 - c. Promover el mejoramiento continuo, a través del seguimiento a los compromisos de mejora establecidos por la Institución, a través del monitoreo con cada acción.
 - d. Promover el logro de los objetivos institucionales de calidad, a partir de la orientación a los grupos de interés internos o externos, en el desarrollo de estrategias para lograr sus metas.
3. Análisis institucional:
 - a. Monitorear permanentemente el desempeño institucional y los avances del sistema de educación superior del país.
 - b. Proveer información válida y confiable para la toma de decisiones institucionales.
 - c. Entregar reportes periódicos sobre los indicadores relevantes para el Instituto o sobre políticas nacionales que impacten el desarrollo institucional.

- d. Resguardar la calidad de los reportes institucionales enviados a las entidades públicas (SIES, CNED u otros).

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad está a cargo de un profesional en el rol de director, cuenta con recursos materiales, económicos (definidos en proceso de presupuesto anual) y con un equipo profesional para el logro de sus labores.

Procedimientos

Los procedimientos para implementar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad se han definido a partir de una estructura de trabajo basada en ciclos de mejoramiento continuo, que consideran las siguientes etapas:

1. Definición de objetivos o estándares de calidad, de metas anuales y del plan de acción para lograrlos. Esta definición se realiza en conjunto entre cada responsable y la Dirección de Aseguramiento de la Calidad DAC. En algún órgano de nivel asesor de Rectoría, como el Comité del Plan General de Desarrollo o Comité PGD, la DAC propone los estándares/objetivos y metas para observación y aprobación.
2. Implementación de las acciones definidas por parte de los/as responsables.
3. Monitoreo de la implementación, evaluación de cumplimiento de metas y orientación de estrategias para el logro de objetivos. DAC se reúne trimestralmente con cada responsable para evaluar el cumplimiento de metas, en base a las evidencias de logro.
4. Mejoramiento continuo. DAC propone mejoras a elementos del SIAC una vez al año a Rectoría, para su actualización y mejoramiento en periodo siguiente.

Esta estructura de trabajo, basada en el Ciclo de Deming o espiral de mejora continua, permite asegurar que las acciones abordadas cuenten con un sustento que se nutra de las buenas prácticas y se materialicen las mejoras entre dos periodos de trabajo. A continuación se presenta una tabla resumen de cada etapa:

Etapa ciclo SIAC – Culinary	Etapa Ciclo Deming	Grupos de interés y responsabilidades en SIAC
Definición / Planificación	Plan	DAC junto a responsables, acuerdan estándares/objetivos de calidad, metas y plan de acción. Rectoría (o comité ad-hoc) aprueba.
Implementación	Do	Responsable ejecuta plan de acción.
Monitoreo	Check	DAC se reúne trimestralmente con responsables para monitorear implementación de plan de acción y cumplimiento de metas. DAC orienta a responsables sobre el desarrollo de estrategias para lograr sus metas. En plataforma institucional se registran los avances y niveles de cumplimiento de metas. Responsable reúne evidencias de cumplimiento de objetivos y logro de metas.
Mejoramiento continuo	Act	DAC propone mejoramiento de elementos del SIAC anualmente a Rectoría para aplicación del ciclo en periodos siguientes.

Además, para orientar el cumplimiento de los estándares/objetivos de calidad, la DAC elabora un manual de calidad que contiene los procesos institucionales clave de la Institución.

Para lograr la mejora continua entre un periodo y otro es fundamental la evaluación conjunta de la aplicación de estas iniciativas académicas, la documentación de los acuerdos y la definición colaborativa de las medidas de mejoramiento para el periodo siguiente.

Esta estructura de trabajo corresponde a un proceso de rendición de cuentas de cada responsable, con el órgano interno a cargo de velar por la calidad en la institución (DAC), que también cumple el rol de promover el logro de los estándares/objetivos de calidad a través de la orientación a los responsables con propuestas de estrategias de acción.

Para diferenciar los niveles de alcance del SIAC, si bien el procedimiento es el mismo para el nivel institucional y para el nivel de carreras o programas formativos, la diferencia corresponde al grupo de interés responsable de estándares/objetivos de calidad y al enfoque de cada estándar/objetivo de calidad:

- A nivel institucional, los estándares/objetivos de calidad corresponden a aspectos propios del quehacer institucional donde es el Instituto el objeto de evaluación, cuyo responsable siempre corresponde a una autoridad o colaborador.
- A nivel de programas formativos o carreras, los estándares/objetivos de calidad corresponden a aspectos propios del desarrollo de las carreras donde es la carrera el objeto de evaluación (diferenciando metas para cada sede), cuyo responsable siempre corresponde a un/una jefe(a) de carrera.

Estándares institucionales de calidad – objetivos de calidad

Los estándares institucionales de calidad –u objetivos de calidad– se definirán bajo el marco de las siguientes dimensiones, con metas específicas en cada dimensión, según el alcance con el que opera el SIAC:

A nivel institucional	A nivel de carreras
<ol style="list-style-type: none"> 1. Función formativa - docencia 2. Gestión institucional 3. Vinculación con el medio 4. Innovación 5. Aseguramiento de la calidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño curricular 2. Desarrollo de la docencia 3. Empleabilidad e inserción laboral 4. Estándares del cuerpo académico 5. Indicadores académicos 6. Estándar de infraestructura y equipamiento 7. Organización y administración 8. Impactos de la innovación en la docencia 9. Impactos de la vinculación con el medio en la docencia

Grupos de interés

Se han identificado grupos de interés agrupados en 3 categorías relevantes para identificar y satisfacer sus necesidades de calidad:

Grupos de interés internos:

- Estudiantes
- Docentes
- Directorio
- Autoridades
- Colaboradores/as

Grupos de interés externos:

- Titulados/as
- Empleadores/as
- Socios comunitarios

Grupos de interés de la dimensión institucional externa:

- Otras instituciones de educación superior nacionales e internacionales.
- Autoridades educativas del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad SINACES: Subsecretaría de Educación Superior del Ministerio de Educación, Comisión Nacional de Acreditación CNA, Consejo Nacional de Educación CNED, Superintendencia de Educación Superior SES.
- Asociaciones interinstitucionales, foros de discusión educación superior, redes de trabajo colaborativo, socios estratégicos específicos, alianzas estratégicas sectoriales, agencias de evaluación de calidad, etc.
- Representantes de la industria en la que se insertan las carreras: restaurantes, hoteles, productoras de eventos, banqueteras, centros de eventos-convenciones, productores de alimentos, empresas de servicios de hospitalidad, entre otros.
- Establecimientos de enseñanza media.
- Agencias de evaluación y acreditación de la calidad nacionales e internacionales.