



SUBERCASEAUX
INSTITUTO DE BANCA Y FINANZAS



Modelo de Calidad

Dirección de Aseguramiento de la Calidad

Índice de Contenidos

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. DEFINICIONES INSTITUCIONALES RESPECTO DE LA CALIDAD.....	4
2.1. CALIDAD.....	4
2.2. CALIDAD PARA IGS.....	4
2.3. PROCESOS EN IGS.....	4
2.4. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (“SAC”) IGS.....	5
III. MODELO DE CALIDAD INSTITUCIONAL.....	7
3.1. MODELO DE CALIDAD INSTITUCIONAL.....	7
3.2. SEGUIMIENTO AL MODELO DE CALIDAD.....	8

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Mapa de Procesos IGS.....</i>	<i>4</i>
<i>Figura 2. SAC IGS.....</i>	<i>5</i>
<i>Figura 3. Soporte SAC IGS.....</i>	<i>6</i>
<i>Figura 4. Modelo de Calidad IGS.....</i>	<i>8</i>
<i>Figura 5. Ciclo PDCA IGS.</i>	<i>9</i>
<i>Figura 6. Implementación del Modelo de Calidad iGS.</i>	<i>10</i>

I. Introducción

El Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux (“IGS”), entidad de Educación Superior, autónoma y acreditada, tiene las siguientes declaraciones corporativas:

Visión:

“Ser reconocidos como la institución referente en formación en finanzas aplicadas, para el sector financiero, bancario, empresarial y la comunidad nacional”.

Misión:

“Somos una institución de educación superior que brinda formación en finanzas aplicadas con elevados estándares de calidad. Formamos profesionales y técnicos integrales para el sector financiero, bancario y empresarial, contribuyendo a la empleabilidad de los estudiantes y agregando valor a las organizaciones y a la comunidad con la que nos vinculamos”.

Del mismo modo, el Instituto cuenta con un Plan de Desarrollo Institucional 2020 – 2024 (“PDI”), en donde se establecen los objetivos estratégicos y las metas para el cumplimiento de la Misión Institucional e incorpora en sus normativas la Política de la Calidad bajo la cual se rige el Sistema de Aseguramiento de la Calidad (“SAC”) y el Modelo de Calidad Institucional (“MCI”).

El IGS establece su PDI como resultado de un Proceso de Autoevaluación de carácter participativo, crítico y reflexivo, teniendo en cuenta los aspectos internos y externos, los que plantean nuevos escenarios y desafíos para la institución.

El PDI contiene los Objetivos Estratégicos para el próximo quinquenio que están alineados con las Perspectivas de: “Actores y Entorno”, “Procesos Internos”, “Aprendizaje y Crecimiento” y “Financiera”.

Los Objetivos Estratégicos tienen metas asociadas, seguimiento y medición de su estado de avance, a través de los Indicadores Claves de Desempeño (“KPI”) y la ejecución de planes de acción (“PDA¹”). Además, el PDI consigna el Mapa Estratégico Institucional del cual se desprende el Balance Score Card (“BSC”), el cual se estructura con KPI, metas, recursos, plazos y responsables del cumplimiento de cada Objetivo Estratégico.

El PDI da cuenta de la Visión IGS de tal manera que a través del BSC se hace operativa su consecución. El PDI y el Mapa Estratégico se encuentran en completa concordancia con la Política de la Calidad IGS, así como también; el Modelo de Calidad Institucional.

¹ Los PDA contienen las principales tareas que se llevarán a cabo para dar cumplimiento de las Metas Estratégicas.

II. Definiciones Institucionales respecto de la Calidad

2.1. Calidad

Se define **Calidad**² como: “el grado en que las características de una entidad cumplen con los requisitos de las partes interesadas. Por lo tanto, el acento 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 con 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.

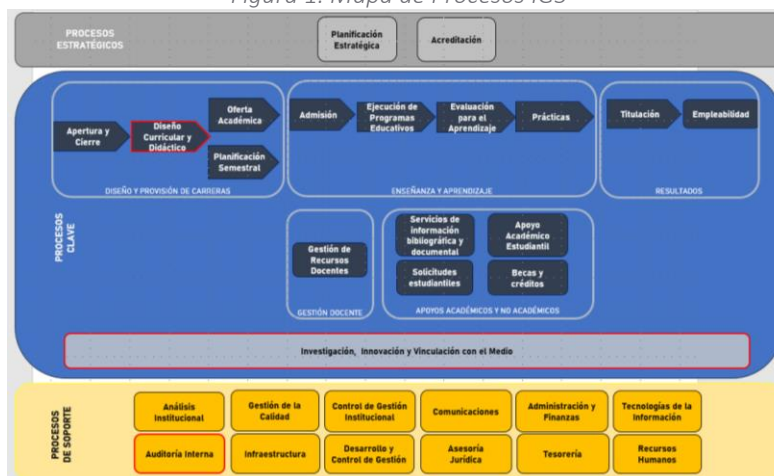
2.2. Calidad para IGS

El IGS, en el contexto de la educación superior, diferencia entre las partes interesadas externas a los egresados, los empleadores, las empresas del sector financiero, bancario y empresarial, otras instituciones de educación superior y al estado; y entre las partes interesadas internas a los estudiantes, los docentes y las unidades administrativas, entre otras.

2.3. Procesos en IGS

La gestión del Instituto se basa 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 a continuación:

Figura 1. Mapa de Procesos IGS



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad, IGS.

El mapa de procesos representa el quehacer institucional actual y con ello pretende otorgar visibilidad de procesos, jerarquía y relacionados de procesos y definir una criticidad (o importancia) de procesos. Es importante

² De acuerdo con norma ISO 9001:2015.

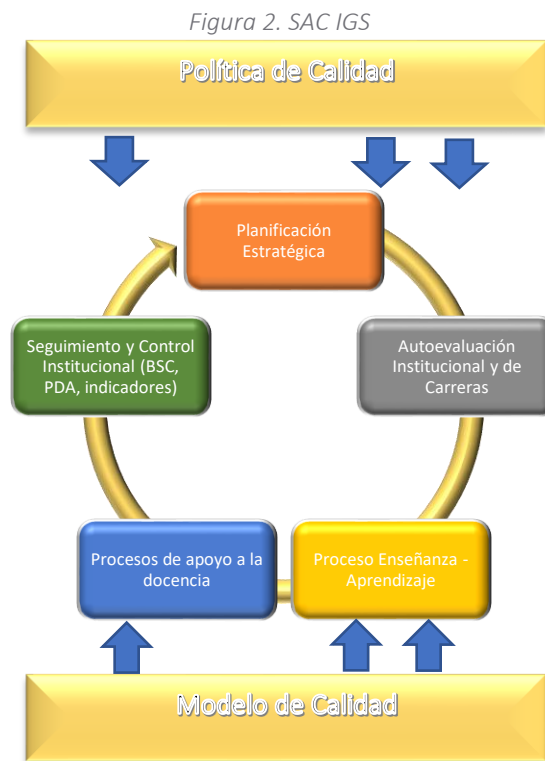
mencionar que todos los procesos identificados se relacionan entre sí. Estos, se clasifican en procesos estratégicos, procesos clave y procesos de soporte, y son los siguientes:

- a) **Procesos estratégicos:** Se trata de un conjunto de procesos que orientan sobre la dirección de la organización y que sirven como guía para las decisiones de esta índole.
- b) **Procesos claves:** Corresponden a la razón de ser del Instituto y satisfacen las necesidades concretas de los estudiantes a través de la prestación del servicio educativo.
- c) **Procesos de soporte:** Son aquellos que tienen por objetivo facilitar el desarrollo de los procesos claves.

2.4. Sistema de Aseguramiento de la Calidad (“SAC”) IGS

Acorde a la Política de la Calidad IGS se encuentra el SAC, el cual se aplica de manera uniforme a todos los procesos, programas y servicios académicos que se brindan a los estudiantes, contribuyendo de esta manera al logro de la Misión y Visión Institucional.

En el SAC interactúan diferentes procesos que se gestionan independientemente, asegurando la calidad y la mejora continua en cada una de las actividades que se desarrollan al interior de IGS (figura 2).



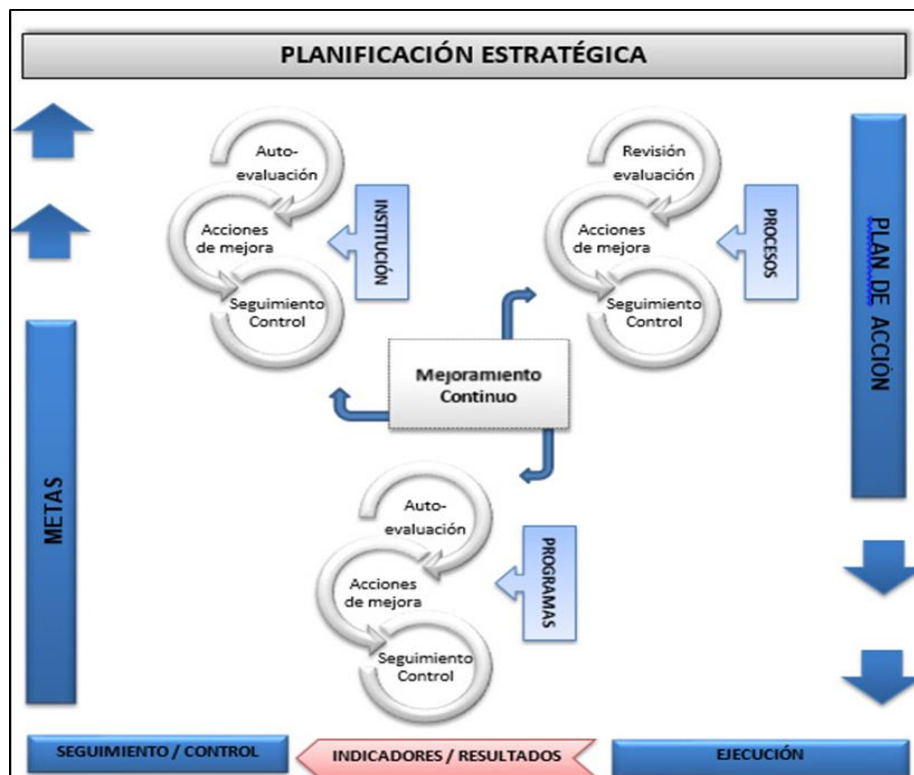
Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad, IGS.

El SAC es el soporte para el desarrollo estratégico y para los procesos de autoevaluación que se llevan a cabo en IGS, los que generan Planes de Mejora (“PDM”), y Planes de Acción (“PDA”), quienes mediante su ejecución

aportan al cumplimiento de los indicadores de gestión institucional, operacionales y de calidad, que se enmarcan en el PDI. Su foco de acción se centra en la gestión de la calidad.

Para el SAC, el ciclo de calidad se constituye como la base para los procesos de mejoramiento continuo, para lograr la acreditación institucional, la evaluación externa de las carreras y, la certificación ISO del Sistema de Gestión de la Calidad (“SGC”) bajo la versión vigente.

Figura 3. Soporte SAC IGS



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad, IGS.

III. Modelo de Calidad Institucional

3.1. Modelo de Calidad Institucional

El Modelo de Calidad deriva de la Política de Calidad que tiene la Institución, la cual se fundamenta en los siguientes principios:

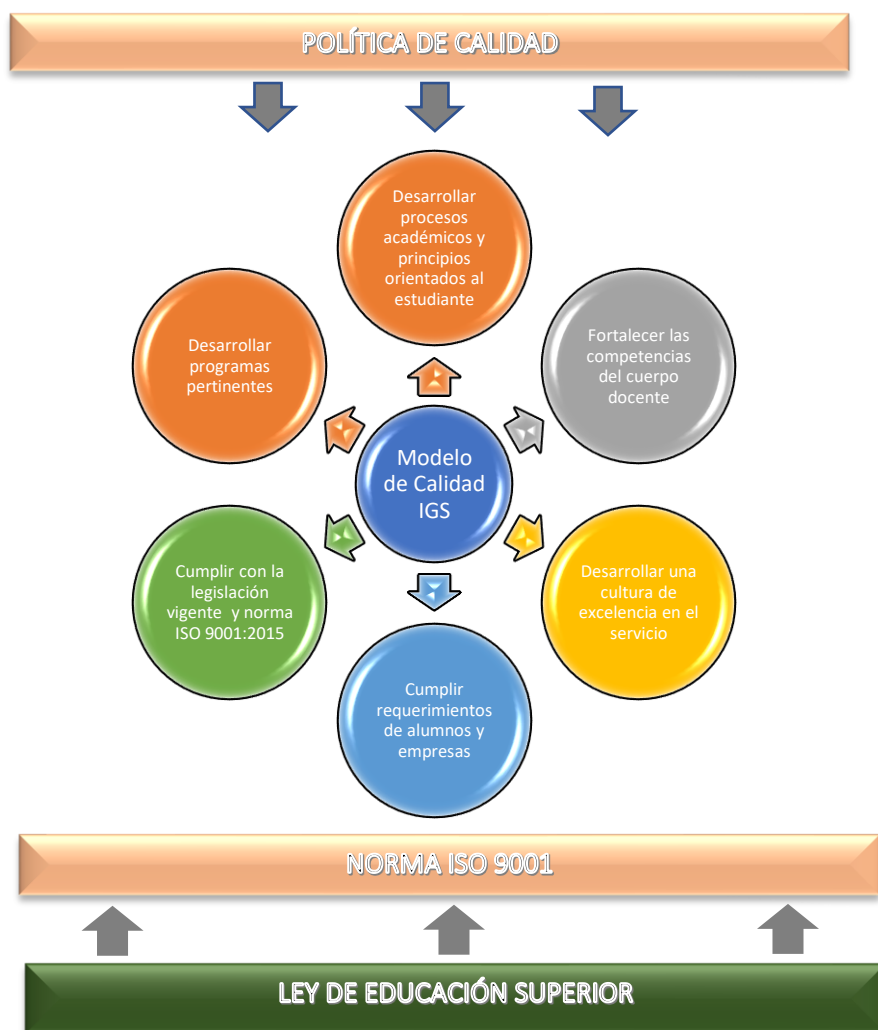
1. **Desarrollar programas pertinentes** para la formación de competencias técnicas y profesionales demandadas por bancos e instituciones financieras.
2. **Desarrollar programas educativos pertinentes** para la formación de competencias técnicas y profesionales demandadas por instituciones financieras del mercado de capitales, así como también, por las áreas contables financieras y de contraloría de otras empresas y organizaciones, en términos más generales.
3. **Fortalecer las competencias del cuerpo docente** incorporando recursos humanos expertos, provenientes de la banca y del ámbito financiero en términos generales.
4. **Desarrollar una cultura de excelencia en el servicio** al estudiante y a las empresas del mercado de capitales y otras organizaciones, mejorando de manera continua los procesos académicos y las metodologías de enseñanza-aprendizaje, de modo de lograr alta satisfacción de los actores relevantes.
5. **Cumplir los requerimientos de alumnos, empresas vinculadas al ámbito financiero y otras organizaciones**, considerando las normas y exigencias del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior, las normas ISO 9001 en las cuales se basa el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto, y los reglamentos internos aplicables.
6. **Trabajar de manera continua en la mejora permanente de la calidad** de la formación que entrega, considerando normas y estándares internacionales de educación técnico profesional, con miras a obtener certificaciones futuras en ese ámbito.

El Modelo de Calidad IGS, además, incorpora en la corriente de estandarización de los procesos, los siguientes lineamientos externos:

1. La Ley N° 20.129 de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, actualizada a través de la Ley N° 21.091 sobre Educación Superior, respecto a la Acreditación Institucional y Acreditación de Carreras.
2. La norma ISO 9001 (versión vigente) de la Organización Internacional para la Estandarización, en relación con implementar y mantener un SGC para aumentar la satisfacción del estudiante mediante el cumplimiento de sus requisitos.

A continuación, se presenta el Modelo de Calidad IGS.

Figura 4. Modelo de Calidad IGS



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad, IGS.

3.2. Seguimiento al Modelo de Calidad

El Modelo de Calidad se implementa a través del correcto funcionamiento del SGC y de la ejecución de los PDA y PDM derivados de las decisiones estratégicas y de los procesos de autoevaluación. Los planes aportan al cumplimiento de las metas establecidas para cada Indicador Clave de Desempeño (KPI) y para cada indicador de gestión institucional mientras que la mantención del SGC se verifica a través de las auditorías (internas – externas) y del cumplimiento de las metas de los indicadores de calidad.

Para el cumplimiento del Modelo de Calidad y de las metas establecidas para los indicadores, se realizan las siguientes acciones:

- a) **Auditorías de Calidad:** son inspecciones internas realizadas de manera planificada, que tienen por objeto velar por el cumplimiento de los estándares de la norma ISO 9001 (versión vigente), aplicada a todos los procesos institucionales. Uno de los principales resultados que se obtienen de esta acción, es el

levantamiento de No Conformidades (NC) que aportan directamente a la mejora continua de los procesos.

- b) **Procesos de autoevaluación:** es parte del desarrollo del aseguramiento de la calidad, de una Institución o de una Carrera, en donde se utilizan mecanismos de control respecto del cumplimiento de los objetivos y propósitos formativos declarados.

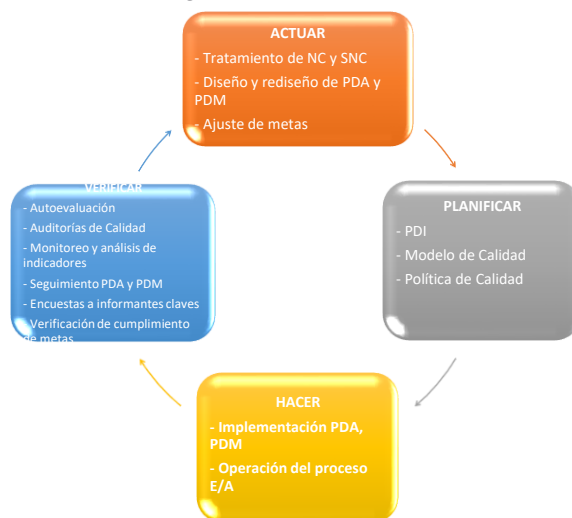
El Instituto establece una cultura de autoevaluación permanente y de mejora continua que se basa en la ejecución periódica de las directrices emanadas en la Política de Calidad, el Reglamento Orgánico, los procesos y los procedimientos internos (SGC), la normativa externa (Comisión Nacional de Acreditación CNA-Chile) y en la Ley de Educación Superior (Ley N° 21.091).

- c) **Monitoreo y análisis de indicadores:** se refiere al cumplimiento y gestión de los objetivos estratégicos y sus KPI (lo que da cuenta del estado de avance del PDI) y de los indicadores de calidad (que responden al desempeño de los procesos institucionales) y de gestión institucional. El grado de cumplimiento de los indicadores se presenta en el Comité de Calidad, en donde se toman medidas, si se requiere, para corregir eventuales desviaciones.
- d) **Seguimiento a los PDA y PDM:** los planes se registran en la plataforma de gestión de proyectos ASANA, en donde periódicamente se monitorea su estado de avance y se almacenan las respectivas evidencias.

El estado de avance de los PDA y PDM se presenta en el Comité de Calidad, en donde se toman medidas, si se requiere, para corregir eventuales desviaciones.

Los KPI, los indicadores de gestión institucional, los indicadores de los planes de acción, los planes de mejora y los indicadores de calidad, se consolidan en la plataforma web Sistema de Indicadores Institucionales (SII), donde todos los colaboradores pueden verificar el cumplimiento de estos. En la figura N° 5, se puede observar el ciclo de calidad mientras que en la figura N° 6, se expresa la implementación del Modelo de Calidad.

Figura 5. Ciclo PDCA³ IGS.



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad, IGS.

³ También conocido como Ciclo de Deming.

Figura 6. Implementación del Modelo de Calidad iGS.



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad, IGS.