

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 1 de 10

1 Objetivo.

Establecer las directrices y definiciones para instalar, profundizar, difundir y promover una cultura de calidad y mejora continua dentro de la institución, mediante el diseño, implementación y operación de un Sistema de Aseguramiento y Gestión de Calidad que permita impactar positivamente en el servicio y en la experiencia educativa de los estudiantes acompañada de una gestión efectiva, eficiente y ágil de las funciones y procesos institucionales, en sintonía con la planificación estratégica, el Modelo Educativo, el sello institucional y el compromiso de formar personas capaces de aprender durante toda la vida.

2 Alcance.

Aplica a todos los procesos y mecanismos que conforman el Sistema de Aseguramiento y Gestión de Calidad de la Corporación Instituto Profesional INACAP en todas las sedes, jornadas y modalidades.

3 Documentos Relacionados.

Documentos Relacionados		
N°	Nombre de documento	Origen de documento
1	Ley de Educación Superior N° 21091	Externo
2	Ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior N° 20129	Externo
3	Estrategia Nacional de Formación Técnico Profesional	Externo
4	Norma ISO 9001 – Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos	Externo
5	Norma Chilena NCh 2728: 2015 – Organismos Técnicos de Capacitación - Requisitos	Externo
6	Orientaciones para el Uso de Criterios y Estándares del Subsistema Técnico Profesional en Procesos de Autoevaluación - CNA	Externo
7	Política Integral de Gestión de Riesgos	Interno
8	Política de Creación, Modificación y Actualización de TFL	Interno
9	Lineamientos para el uso seguro, ético y responsable de la Inteligencia Artificial en INACAP	Interno

4 Definiciones.

a) Calidad:

Capacidad institucional para cumplir los propósitos declarados y generar resultados que contribuyan al aprendizaje y desarrollo de las personas, así como al fortalecimiento de la innovación, la vinculación con el medio y la contribución al desarrollo de los sectores productivos,

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 2 de 10

de servicios y las regiones.

b) Sistema de Aseguramiento y Gestión de Calidad:

Corresponde al conjunto de mecanismos, procesos y procedimientos relacionados, articulados y gestionados sistemáticamente que dan cuenta de la coherencia, articulación y cumplimiento (es decir, los conceptos de transferencia y equivalencia definidos por la Comisión Nacional de Acreditación), en consistencia y correspondencia con criterios y estándares de excelencia propios de la institución y provenientes de normativa externa, por medio de la medición de resultados, la retroalimentación y la mejora continua del desempeño de las funciones integradas de docencia, vinculación con el medio e innovación presentes en todas las sedes, jornadas, modalidades y programas formativos.

Los mecanismos de aseguramiento y gestión de la calidad que se definen e implementan como parte del sistema están orientados al mejoramiento continuo de la gestión interna y, particularmente, a resguardar el logro de los aprendizajes y competencias de los estudiantes, el desarrollo integral y armónico del modelo educativo, del sello institucional y de las funciones misionales.

c) Trayectorias Formativas Laborales (TFL):

Corresponde al conjunto de programas formativos que corresponden a los posibles recorridos que puede realizar una persona en un determinado sector o subsector, abordando distintos niveles de habilidades, competencias y conocimientos. Para mayor detalle consultar la Política de Creación, Modificación y Actualización de Trayectorias Formativo-Laborales.

d) Gestión de Riesgo:

Proceso desarrollado para identificar, evaluar y monitorear potenciales eventos que podrían afectar a la institución. Para mayor detalle consultar la Política de Gestión Integral de Riesgos.

e) IA aplicada a Calidad:

Conjunto de capacidades de inteligencia digital, analítica e inteligencia artificial utilizadas de manera segura, ética y responsable, que apoyan el análisis de información, la gestión de evidencias, el seguimiento de indicadores y la mejora continua, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia. Su utilización deberá resguardar el pensamiento crítico, la creatividad, la autonomía intelectual y el juicio profesional. Las soluciones de IA utilizadas institucionalmente podrán ser monitoreadas y evaluadas por el Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad en función de su contribución, resultados y riesgos asociados.

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 3 de 10

5 Descripción.

5.1 Cultura de Calidad

La cultura de calidad en INACAP se refiere a un conjunto de valores, actitudes, comportamientos y prácticas sistemáticas que son compartidos por los integrantes de la comunidad educativa y que están orientados a la mejora continua del proceso formativo, el relacionamiento con la comunidad, la innovación y la gestión interna. Para INACAP, los aspectos clave de la cultura de calidad son:

Compromiso con la Excelencia: INACAP está comprometido con la excelencia en todos los aspectos de su quehacer en el país y sus regiones.

Mejora Continua: La mejora continua es un principio central de la cultura de calidad y se reconoce como un proceso colaborativo que mejora el desempeño institucional de forma incremental y sostenida en el tiempo, mediante la implementación de metodologías de evaluación, análisis de indicadores e información y análisis comparado de buenas prácticas, estándares e indicadores, promoviendo e impulsando la autorregulación, la retroalimentación y el fortalecimiento de la cultura de calidad en todos los niveles de gestión.

Foco en el Estudiante: INACAP sitúa las necesidades y experiencias de los estudiantes en el centro de todas las decisiones y procesos. Esto se refleja en la enseñanza centrada en el estudiante, el apoyo académico y los servicios estudiantiles.

Evaluación, Certificación y Acreditación: INACAP se somete a procesos externos y rigurosos de evaluación y los procesos de certificación y acreditación permiten mostrar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos a nivel nacional e internacional.

La cultura de calidad también fortalece el sello institucional de INACAP, promoviendo una formación pertinente, innovadora y conectada con las necesidades del país y sus regiones, impulsando el aprendizaje permanente, la capacidad de adaptación y la contribución responsable al desarrollo de la sociedad.

Capacidades de Inteligencia Digital: INACAP promoverá el desarrollo progresivo de capacidades institucionales de inteligencia digital, sustentadas en principios de uso seguro, ético, responsable y transparente de los datos y las tecnologías digitales que integren el uso estratégico de datos, analítica avanzada e inteligencia artificial para fortalecer la calidad de las decisiones, la mejora continua y la efectividad de los procesos, manteniendo siempre la supervisión humana y la responsabilidad institucional.

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 4 de 10

Uso responsable de tecnologías: INACAP promueve un uso consciente y formativo de las tecnologías digitales, orientado a fortalecer el aprendizaje y el desarrollo de habilidades superiores, resguardando el pensamiento crítico, la creatividad, la autonomía intelectual y el juicio profesional.

Pensamiento crítico y discernimiento: INACAP promoverá el uso de tecnologías digitales e inteligencia artificial como apoyo al aprendizaje, la enseñanza y la gestión, fortaleciendo el pensamiento crítico y el discernimiento como capacidades esenciales para la toma de decisiones y el aprendizaje permanente.

5.2 Compromiso con la Calidad

INACAP se compromete, en coherencia con su visión, misión, sello institucional y modelo educativo, a entregar un servicio educativo de calidad y excelencia que acompañe a las personas en un aprendizaje permanente a lo largo de su vida, asegurando el logro efectivo de las competencias definidas en los perfiles de egreso.

En coherencia con el Modelo Educativo, INACAP entiende el aprendizaje a lo largo de la vida como un proceso continuo que articula la formación inicial, la educación continua y la actualización permanente de competencias, permitiendo a las personas adaptarse a los cambios tecnológicos, productivos, demográficos y sociales durante toda su trayectoria laboral.

Este compromiso se concreta en una experiencia educativa de calidad y contextualizada a las necesidades productivas, sociales y territoriales del país, por medio de una oferta formativa pertinente en sus distintas sedes, jornadas y modalidades, que promueve la empleabilidad, el desarrollo personal y la movilidad social de los estudiantes.

Para el cumplimiento de estos lineamientos, la Institución sustenta su quehacer en una gestión integral orientada a la mejora continua de sus resultados, la evaluación sistemática de sus propósitos, la autoevaluación permanente y la autorregulación institucional, junto con el uso de información confiable y evidencia que orientan una toma de decisiones oportuna.

La Institución promoverá además la evaluación sistemática de los efectos, contribuciones e impactos de las soluciones digitales y de inteligencia artificial utilizadas en apoyo a sus procesos académicos, de gestión y de aseguramiento de la calidad, con el propósito de verificar la generación de valor para estudiantes, colaboradores, la institución y su entorno.

Asimismo, incorpora de manera progresiva, segura, responsable, ética y transparente tecnologías digitales y de inteligencia artificial, como apoyo a los procesos formativos, de gestión, análisis de

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 5 de 10

información y toma de decisiones. En este marco, promueve la trazabilidad y la transparencia en el uso de la información, así como la equidad en su acceso cuando corresponda.

En este marco, la Institución resguarda el desarrollo integral de los estudiantes, promoviendo el uso de estas herramientas como apoyo al aprendizaje y evitando dependencias que puedan afectar el pensamiento crítico, la creatividad y la capacidad de discernimiento.

Pensamiento crítico y reflexión. La Institución promoverá el uso de tecnologías digitales e inteligencia artificial como herramientas para fortalecer la capacidad de analizar, cuestionar, contrastar información y formular juicios propios. Estas tecnologías deben ampliar las capacidades humanas y no reemplazar la reflexión, la creatividad, el discernimiento ni la responsabilidad de las personas.

Esta política impulsa una cultura institucional centrada en la calidad, la innovación y la mejora continua, con foco en las personas y en el aporte al desarrollo productivo y social del país, y se aplica a los procesos y actividades definidos en el alcance de la Educación Superior y la Educación Continua.

5.3 Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad.

El Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad se enmarca, orienta, mantiene y mejora continuamente mediante la aplicación de la Política de Aseguramiento y Gestión de la Calidad, las orientaciones entregadas a través de los objetivos estratégicos y metas institucionales, las orientaciones derivadas de la gestión de procesos, el tratamiento de resultados provenientes de los mecanismos de retroalimentación del sistema (autoevaluación, acreditación, certificación y otros), el análisis de datos, las acciones de mejora y la revisión del Sistema de Aseguramiento de Gestión de Calidad que lidera la Vicerrectoría Desarrollo Institucional e Inteligencia Digital.

El Sistema de Aseguramiento y Gestión de Calidad contempla la definición de un Mapa de Procesos para facilitar el entendimiento del quehacer institucional, conocer resumidamente los procesos y actividades principales que forman parte del sistema y comprender la interrelación que existe entre ellos. Estos procesos se clasifican en estratégicos, misionales y de apoyo.

- Procesos Estratégicos: definen la gestión estratégica.
- Procesos Misionales: desarrollan la operatividad de la Institución.
- Procesos de Apoyo: apoyan a los procesos estratégicos y clave.

El Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad podrá incorporar herramientas de análisis avanzadas y soluciones digitales basadas en IA, las cuales deberán ser autorizadas conforme a la gobernanza institucional definida, promoviendo al mismo tiempo el uso responsable, ético y competente por parte de los distintos actores institucionales, en coherencia con sus roles y responsabilidades para

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 6 de 10

apoyar el seguimiento de procesos, el análisis de riesgos, la gestión de planes de mejora, el monitoreo del desempeño de los programas formativos y la generación de reportes para la toma de decisiones estratégicas.

La incorporación, evaluación y monitoreo de estas soluciones se realizará en coordinación con la gobernanza institucional definida en la Política Institucional de Inteligencia Artificial y los instrumentos complementarios que la desarrollen, manteniendo coherencia con los principios de transparencia, responsabilidad, supervisión humana y gestión proporcional de riesgos.

En su implementación, la Institución promoverá un uso equilibrado de estas herramientas, resguardando la participación de las personas en los procesos de análisis y decisión, y evitando la sustitución del juicio crítico por automatización no supervisada.



El Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad (SAGC) se estructura sobre la base de los siguientes componentes y objetivos:

Los objetivos de cada componente se presentan a continuación:

5.3.1 Evaluación efectividad propósitos y proyectos institucionales

Diseñar e implementar metodologías y herramientas que permitan medir resultados, contribuciones e impactos de las acciones institucionales, tales como: programas, iniciativas, proyectos e intervenciones, y que entregan información pertinente, basada en evidencias y orientada a resultados para la toma de decisiones.

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 7 de 10

5.3.2 Mejora continua

Asegurar el entendimiento y cumplimiento de la estrategia a través del diseño, seguimiento y mejoramiento continuo de los procesos, programas formativos y servicios que sustenten las funciones institucionales de Docencia, la Gestión, la Vinculación con el Medio y la Innovación.

5.3.4 Evaluación por certificaciones externas

Ratificar el compromiso de calidad a los estudiantes y otras partes interesadas, obteniendo niveles de acreditación y certificación institucional y de programas destacados, emitidos por entidades nacionales o internacionales reconocidas que evidencien el sello institucional de excelencia e integridad.

5.4 Responsabilidades y Roles del Aseguramiento y Gestión de la Calidad

El aseguramiento y la gestión de la calidad constituyen una responsabilidad transversal en la institución, que involucra a todos los colaboradores en los niveles operativo, de supervisión y directivo. Esta responsabilidad se sustenta en la cultura de calidad de INACAP y se expresa en el compromiso permanente con la mejora continua del quehacer institucional, el logro de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de su misión.

En este marco, la Vicerrectoría de Desarrollo Institucional e Inteligencia Digital es la responsable de elaborar y proponer al Rector la Política de Aseguramiento y Gestión de la Calidad, así como de gestionar su comunicación, difusión, revisión y actualización periódica. Asimismo, le corresponde velar por su cumplimiento a nivel institucional. La Rectoría, el Consejo Superior y el conjunto de las unidades institucionales son responsables de implementar sus directrices, mediante el diseño y aplicación de mecanismos de aseguramiento y gestión de la calidad orientados al logro de los propósitos institucionales, los objetivos estratégicos y el modelo educativo, en coherencia con los lineamientos, criterios y estándares definidos institucionalmente.

En relación con el Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad, la Vicerrectoría de Desarrollo Institucional e Inteligencia Digital tiene como propósito liderar, articular y diseñar su implementación y desarrollo, asegurando su adecuada mantención y mejora. Para ello, impulsa orientaciones y planes de acción, e incorpora herramientas de análisis avanzado y soluciones basadas en inteligencia digital que faciliten el monitoreo del desempeño de los programas formativos, el seguimiento de procesos, el análisis de riesgos, la gestión de planes de mejora y la generación de reportes para la toma de decisiones. Asimismo, promueve el desarrollo de capacidades institucionales para el correcto funcionamiento del sistema, contribuyendo a la consolidación de una institución orientada a la mejora continua.

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 8 de 10

En coordinación con las instancias de gobernanza de inteligencia digital e inteligencia artificial, promoverá el uso estratégico de datos, analítica avanzada y tecnologías emergentes para fortalecer la evaluación institucional, la gestión basada en evidencia y el aprendizaje organizacional.

En este contexto, a la Dirección de Gestión de la Calidad, siendo parte de la Vicerrectoría de Desarrollo Institucional e Inteligencia Digital, se le atribuye la responsabilidad de implementar y resguardar el funcionamiento del Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad, así como de definir y monitorear el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad establecidos. Para ello, dispone de mecanismos de evaluación tales como auditorías internas y externas, junto con otros procesos de evaluación externa que se determinen.

Por su parte, la Secretaría General, las Vicerrectorías, las Direcciones, las Gerencias y las demás unidades institucionales, junto con sus colaboradores, son responsables de implementar y fortalecer la mejora continua en el ámbito de sus funciones, en coherencia con el Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad. Esto implica contribuir al logro de los aprendizajes y competencias de los estudiantes, al mejoramiento del desempeño institucional y al cumplimiento de la misión, objetivos y metas institucionales.

En el ejercicio de sus atribuciones, los colaboradores de todas las unidades institucionales deben revisar de manera sistemática los procesos y subprocesos bajo su responsabilidad, identificar y gestionar los riesgos asociados, diseñar e implementar controles efectivos y proponer los recursos necesarios —en términos de infraestructura, ambiente laboral, personas y procesos— para asegurar su adecuación, eficacia y eficiencia. Estas acciones se desarrollan en coordinación con la Dirección de Gestión de la Calidad y otras unidades pertinentes, de acuerdo con sus respectivos roles.

6 Excepciones

En el caso de existir situaciones no contempladas en esta Política, estas se derivarán al Vicerrector de Desarrollo Institucional e Inteligencia Digital quien, en conjunto con el Rector, deberá revisar y definir la forma de abordarlas. La decisión adoptada deberá quedar registrada en un acta.

7 Cumplimiento de la presente Política.

Es deber de todos los colaboradores de INACAP dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la presente Política, así como en los procedimientos y/o instructivos que de ella deriven.

Esta política, así como las demás políticas y reglamentos de INACAP, se entiende forman parte del contrato de trabajo de cada colaborador, y, por tanto, su incumplimiento -ya sea por acción u omisión-

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 9 de 10

constituye también una infracción a dicho contrato y podrá ser sancionada en conformidad a las disposiciones institucionales y legales vigentes.

8 Control de Revisiones y Cambios.

Control de Revisiones y Cambios			
Versión	Fecha	Tema modificado	Resumen de modificaciones
1.0	Julio / 2015	Versión inicial	No aplica.
1.1	Julio / 2017	Descripción	Se incluye cumplir con los requisitos legales y otros aplicables.
1.2	Noviembre / 2017	Descripción	Se cambia redacción a la siguiente frase: “Además de cumplir con los requisitos legales y otros que la Institución suscriba”.
1.3	Octubre / 2020	Descripción	Se redacta nuevamente la Política de Calidad.
1.4	Enero / 2022	Descripción	Ajustes y modificaciones del documento de política en contexto de su mejoramiento continuo.
1.5	Septiembre / 2024	Cambio de nombre y descripción	Se cambia el nombre de la política y se introducen mejoras a las definiciones y al compromiso de calidad para potenciar el valor de esta política. Se incorpora apartado sobre Cultura de Calidad.
1.6	Diciembre / 2025	Cambio de nombre y descripción	Se ajusta nombre de la política con motivo de la fusión IP – CFT INACAP y se actualiza el nombre de la Vicerrectoría de Desarrollo Institucional e Inteligencia Digital
1.7	Julio / 2026	Descripción	Incorporación de capacidades de inteligencia digital e inteligencia artificial al Sistema de Aseguramiento y Gestión de la Calidad; fortalecimiento de la gestión basada en evidencia, la evaluación de impacto, el aprendizaje permanente y la coordinación con la gobernanza institucional de IA.

	Política de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Versión	1.7
		Fecha Aprobación	Julio / 2026
		Páginas	Página 10 de 10

9 Control de Aprobación.

Control de Aprobación			
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Cargo	Vicerrector de Desarrollo Institucional e Inteligencia Digital	Consejo Superior	Consejo Directivo
Fecha	Junio / 2026	Julio / 2026	28 / Julio / 2026