



Memoria de **Sustentabilidad** **2018**



Índice

Palabras del Rector	05	Principales hitos y logros del 2018	45
		Vicerrectoría Académica	46
Comprometidos desde el primer día	06	Vicerrectoría Económica	48
		Dirección de Aseguramiento de la Calidad	49
Gobierno Institucional	07	Secretaría General	51
Autoridades Institucionales	08	Dirección de Admisión y Marketing	52
Organigrama	10		
Principios de Identidad Institucional	11	Desafíos 2019	53
Misión	12	Vicerrectoría Académica	54
Visión	13	Vicerrectoría Económica	55
Modelo Educativo	14	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	56
Plan de Desarrollo Estratégico Educativo	16	Dirección de Admisión y Marketing	57
IPLACEX en cifras	23		
Matrícula	24		
Perfil del Estudiante	29		
Caracterización de estudiantes nuevos	30		
Retención	34		
Titulados	36		
Personal Académico	37		
Índice Docente	39		
Infraestructura	40		
Servicio	42		
Oferta Académica	43		

PALABRAS DEL RECTOR

Mediante esta Memoria de Sustentabilidad, el Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior - IPLACEX sistematiza un ejercicio de cuenta pública enfrentando el desafío de autoevaluar su gestión, metas e indicadores alcanzados en el año 2018 y cómo estos diferentes desempeños se encuentran en sintonía con el plan de Desarrollo Estratégico Institucional vigente.

Ha sido un genuino y valioso proceso de revisión y ajuste que permite enfrentar el año 2019 con las decisiones concretas y oportunas para asegurar la correcta marcha del Proyecto Educativo Institucional.

Para nuestros directivos y respectivos equipos de apoyo ha representado una ocasión de vivir un ejercicio de reflexión participativo, una oportunidad valiosa para evaluar nuestro quehacer, reconocer nuestras fortalezas, detectar las áreas en las cuales podemos mejorar y poner en perspectiva lo que IPLACEX realmente es: una alternativa de educación accesible, pertinente, flexible y efectiva para personas que, con esfuerzo, buscan en la educación superior un crecimiento en sus condiciones laborales y, en consecuencia, una mejora en la calidad de vida para ellos y sus familias.

Gonzalo Tomarelli Rubio
Rector





COMPROMETIDOS DESDE EL PRIMER DÍA

Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior IPLACEX, nace en febrero del año 1990, derivando sus antecedentes iniciales desde la Escuela Superior de Comercio Exterior ESCES. Es reconocido por el Ministerio de Educación en enero 9 de 1990, según Decreto Exento N°6, obteniendo su autonomía en mayo 14 de 1998, que consta en acuerdo N° 071/ 98. Cuenta con más de 12.800 titulados y 40 programas conducentes a título, que conforman su oferta educacional. Desarrolla sus actividades en tres Sedes: Copiapó, Santiago y Talca, además del Campus de Educación a Distancia CED, el cual, a su vez, cuentan con una red de centros tecnológicos TEC a lo largo del país para atender los requerimientos de sus estudiantes los cuales se ubican en: Antofagasta, Valparaíso, Santiago, Concepción, Temuco y Punta Arenas.

IPLACEX ha centrado su quehacer en el desarrollo de una política de aseguramiento de la calidad cuya Certificaciones ISO, Acreditación de carreras y la reciente Acreditación Institucional otorgada por la Comisión Nacional de Acreditación, constituyen reconocimiento a su Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (2014-2019) y sus objetivos fundamentales.

Por lo anterior, a nivel institucional se ha fortalecido la Gestión Institucional en la definición de nuevos Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (MACs), se ha establecido un monitoreo constante de los resultados de enseñanza-aprendizaje y se han creado los canales comunicacionales idóneos para la vinculación con titulados y empleadores.

GOBIERNO INSTITUCIONAL

IPLACEX dispone de una estructura organizacional diseñada para dar soporte a las funciones de una Institución con propósitos particulares en el campo de la Educación a Distancia. Se trata de una estructura normada y definida en el Reglamento General y funcional a su tamaño y Plan de Desarrollo Estratégico.

Consciente de su desafío de proveer experiencias formativas en contextos accesibles, la Institución procura que su propia estructura organizacional opere como un mecanismo de aseguramiento de la calidad para lograr un estándar de calidad homogéneo en toda su oferta educativa (sedes, modalidades y jornadas).



Autoridades Institucionales



Gonzalo Tomarelli Rubio

Rector

Gonzalo Tomarelli Rubio es Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y Master of Arts in Economics de la New York University. Cuenta con una trayectoria de más de 15 años en gestión en instituciones de educación superior técnico profesional. Además, de una amplia experiencia en el diseño, construcción y puesta en marcha de sedes y unidades académicas. Hasta el año 2012 ocupó el cargo de Pro Rector del Instituto Profesional Duoc-UC.



Giovanni Pinedo Arellano

Secretario General

Giovanni Pinedo es licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso PUCV. Cuenta con amplia experiencia en funciones directivas en Instituto Profesional Duoc-UC, en áreas de organización institucional; vinculación con organismos regulatorios; definición de políticas y estandarización de procesos académicos y de gestión docente; diseño e implementación de mecanismos de aseguramiento de la calidad y de procesos de acreditación institucional y de carreras.



Roberto Barriga Tapia

Vicerrector académico

Roberto Barriga Tapia es Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile con mención en Ciencias de la Computación, con más de 20 años de experiencia en educación, tecnología y proyectos sociales. Participó en el Centro de Informática Educativa de la Pontificia Universidad Católica y en Teleduc. Se desempeñó en distintos cargos directivos en el Instituto Profesional Duoc-UC, además de ser miembro por cinco años del Consejo de Tecnología de la Agencia Acreditadora del Colegio de Ingenieros, AcreditaCI.

Autoridades Institucionales



Ma Loreto Orellana Soto-Aguilar

Vicerrectora económica

Ingeniero Comercial de la Universidad Andres Bello, líder en implementación de Balanced Scorecard y procesos de presupuestos con más de 14 años de experiencia en las áreas de Control de Gestión, Administración, Finanzas y Planificación Financiera. Con amplio conocimiento en Contabilidad, Tesorería y Sistemas, Gestión y Análisis Comercial. Se desempeñó en el negocio Vitivinícola y Agrícola en Sutil Family Wines como Gerente de Administración y Finanzas y anteriormente como subgerente de Control de Gestión y Planificación Financiera en Alsacia Express y además como Subgerente de Gestión Estratégica y Calidad en ADT Security Services Chile – Tyco Fire and Security.



Leonardo Durán Martínez

Director de admisión y marketing

Leonardo Durán Martínez es Ingeniero Comercial, mención Administración de Empresas, licenciado en Ciencias en la Administración de Empresas de la Universidad de Talca. Cuenta con más de 20 años de experiencia en educación superior. Precursor de la educación en modalidad a distancia en Chile, implementado el primer modelo de gestión sustentable, que ha permitido ampliar la accesibilidad y flexibilidad, generando circuitos de admisión y operaciones bimestrales.

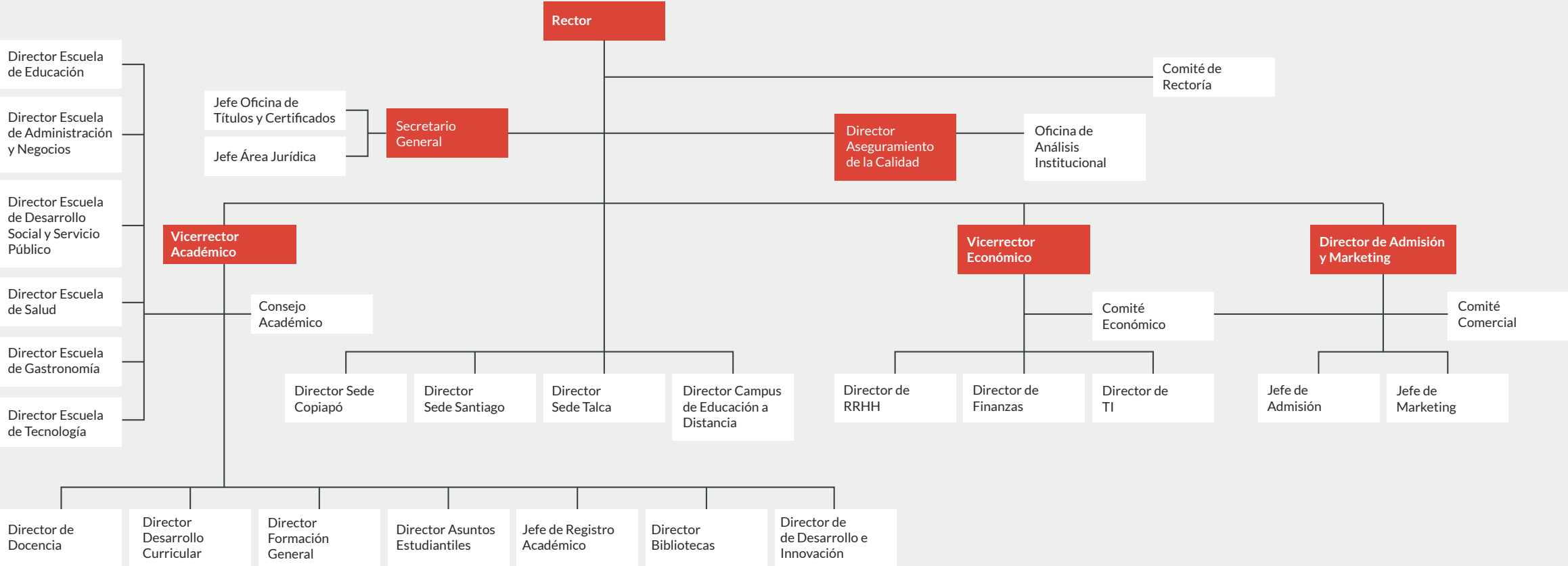


Gustavo Lagos Mardones

Director Aseguramiento de la Calidad

Gustavo Lagos Mardones es Ingeniero Naval-UACH, MBA-UC, Magister en Alta Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad San Sebastián. Cuenta con más de 14 años de experiencia en educación técnico profesional en áreas de gestión institucional y Aseguramiento de la Calidad. Se ha desempeñado en cargos de Dirección Ejecutiva de sedes en el Instituto Profesional AIEP y Director de Aseguramiento de Calidad en la Universidad UNIACC. En 2015 integró el comité Consultivo de Acreditación Institucional de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) y actualmente es miembro del Registro Nacional de pares evaluadores de acreditación institucional y de pregrado.

Organigrama



■ PRINCIPIOS DE IDENTIDAD INSTITUCIONAL



Misión

IPLACEX es una alternativa académica que posee cobertura nacional, cuya misión es:

“Proveer oportunidades de formación profesional y perfeccionamiento a personas que trabajan, mediante una propuesta educativa accesible, flexible, pertinente y eficaz; contribuyendo con ello a su desarrollo laboral y social”.

La oferta educativa del instituto posee cuatro características que se describen a continuación:

Accesible

Mediante el empleo de Tecnologías E - Learning, IPLACEX procura poner al alcance de sus estudiantes la oportunidad de incorporarse a una experiencia de formación profesional, salvando barreras geográficas o de tiempo que dificulten su acceso y progresión.

Flexible

El modelo educativo de IPLACEX se adapta a las posibilidades del educando, potenciando sus capacidades mediante una estructura curricular modular, con el fin de lograr una progresión secuencial a un ritmo adaptable y dispuesto al tiempo del estudiante, incorporando modalidades de convalidación de estudios formales y el reconocimiento de Aprendizajes Previos (RAP).

Pertinente

IPLACEX procura asegurar que los programas incorporados a su oferta formativa respondan a oportunidades efectivas del medio laboral y profesional, a través de una Estrategia de Diseño Curricular con enfoque en competencias.

Efectivo

El modelo educativo de IPLACEX procura asegurar el logro de los aprendizajes, mediante estrategias formativas que reconocen el perfil del estudiante, su contexto e instrumentos de evaluación progresiva, basados en estándares de desempeño reconocibles, medibles y certificables.



Visión

IPLACEX centra su visión en:

“Constituirse en la institución líder en educación profesional a distancia en Chile”.

La institución proyecta para el año 2025, ser reconocido como un referente sólido en:

- La formación profesional a distancia dentro del país y una alternativa desde el extranjero.
- Por su contribución al desarrollo del capital humano.
- Por la calidad, innovación y flexibilidad de su modelo educativo.
- Aplicación intensiva de tecnologías en todos sus procesos.

Modelo Educativo

IPLACEX concibe la formación profesional como un Proceso de Crecimiento integral del estudiante, dentro de un contexto formativo, on line y sistemático; en función de entregar las herramientas necesarias para el ejercicio de una función laboral autónoma.

La institución entiende por “Calidad de Formación”, a la capacidad de agregar valor laboral, social y cultural en el estudiante. Dicho “Valor” se expresa en productividad dentro del mercado y se mide en competencias; definidas como un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que reflejan las cualidades de un profesional destacado, dentro de un contexto laboral determinado. La formación para el trabajo responderá a la capacidad de identificar tales competencias, diseñando, rediseñando y ejecutando modelos educativos para ser entregados a sus estudiantes.

El modelo educativo IPLACEX posee cinco características o elementos diferenciadores, enunciando a continuación sus principales métodos y herramientas:

1. Sistema Estandarizado del Desarrollo Curricular.

Para asegurar la pertinencia de los programas, organizar los aprendizajes y asegurar el logro del

perfil de egreso es fundamental contar con un sistema estandarizado de desarrollo curricular que oriente los procesos relacionados con la creación y actualización de programas.

2. Ambiente de aprendizaje que favorezca experiencias efectivas de formación en contextos de accesibilidad.

En general entendemos por ambiente de aprendizaje como cualquier espacio y sus elementos, dónde se produzca un aprendizaje formal, de esta manera, la identificación y la debida conceptualización de los distintos ambientes de aprendizaje es fundamental para definir las estrategias instruccionales. En el caso de IPLACEX la conceptualización de los ambientes de aprendizaje está fuertemente marcada por la búsqueda de la Accesibilidad.

3. Innovación en procesos y métodos didácticos.

Un elemento fundamental del Modelo Educativo de IPLACEX es la innovación en las estrategias didácticas, lo que se desprende de la Visión institucional.

En este sentido entendemos la innovación cómo un proceso que parte por la identificación de las problemáticas que nos son propias, en dónde nuestra visión plantea desafíos singulares;



sigue con la ideación una aproximación a estas problemáticas, en donde se plantean estrategias novedosas o particulares, definiendo procesos, organizando recursos y definiendo indicadores y metas; luego se procede con la implementación y finalmente con la posterior evaluación de la estrategia propuesta, todo esto en una lógica de mejora continua que nos permitan implementar las mejores estrategias de enseñanza-aprendizaje que se ajusten a los desafíos nuevos y particulares que nos imponen nuestra Misión y nuestra Visión.

4. Itinerarios formativos flexibles y adecuados.

Uno de los elementos fundamentales de nuestra Misión es la Flexibilidad, de tal manera de adaptarnos a las distintas necesidades y realidades de nuestros alumnos, lo que se manifiesta en distintos niveles que van desde las vías de ingreso y los mecanismos de articulación, hasta la organización curricular de los programas y las diversas modalidades.

5. Evaluación progresiva de los aprendizajes.

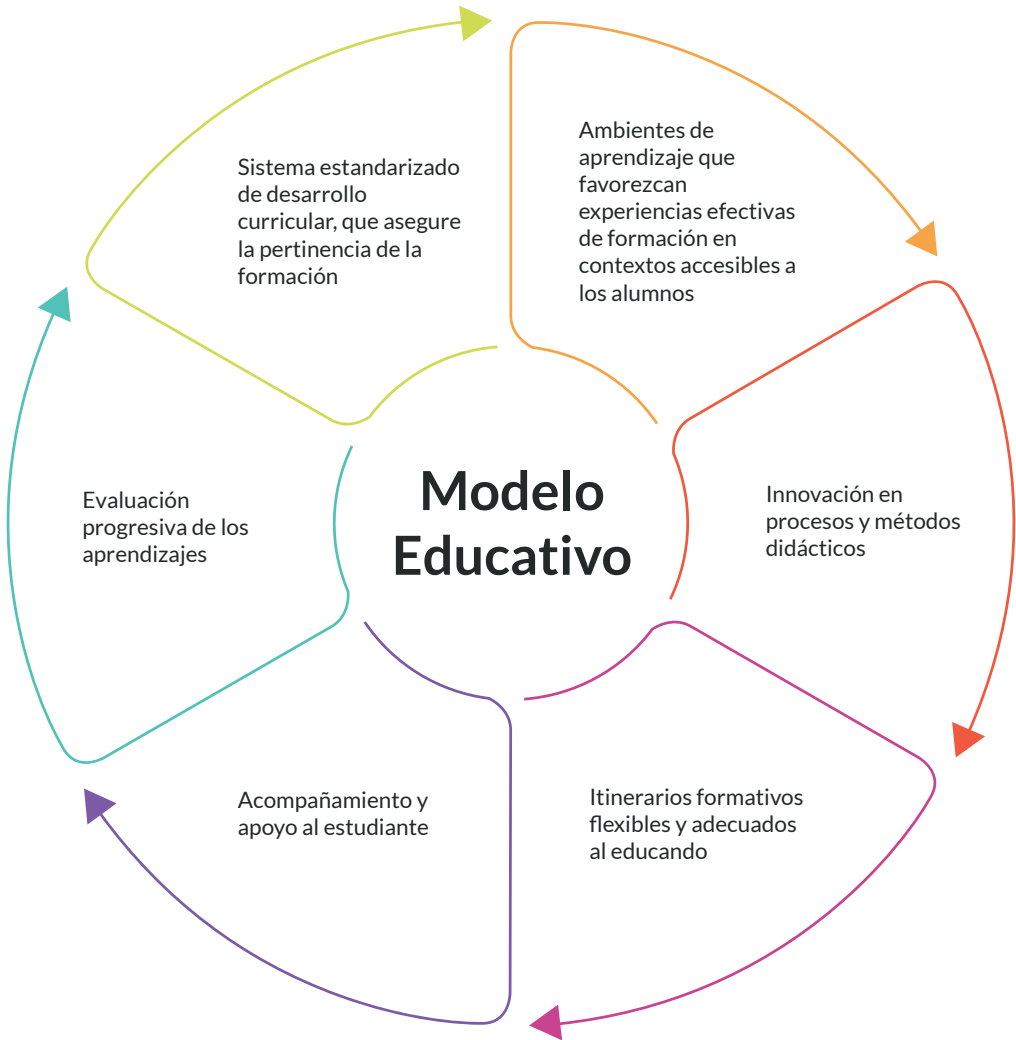
En IPLACEX existe la convicción de que es fundamental evaluar progresivamente los aprendizajes para así asegurar la Efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje. De esta manera, existe un conjunto de elementos que, como parte de un sistema de gestión de los aprendizajes, buscan asegurar el logro del perfil de egreso.

6. Acompañamiento y apoyo al estudiante.

Para cautelar el compromiso de la Misión, es

fundamental que exista un conjunto de iniciativas que provean de alternativas de acompañamiento al estudiante, para entregarle el soporte adecuado de acuerdo a sus necesidades (dependiendo de su carrera, modalidad y formato), para así contribuir a la Efectividad del proceso formativo.

Entonces IPLACEX, identifica los siguientes elementos como parte del modelo para dar apoyo y acompañamiento al estudiante:



Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI)

El Plan Estratégico Institucional (2016 – 2019), orienta el actuar institucional en torno a 4 ejes estratégicos:

- 1. Gestión Institucional
- 2. Aseguramiento de los aprendizajes
- 3. Servicio al estudiante
- 4. Sustentabilidad y crecimiento

De estos cuatro ejes, se desprenden los objetivos estratégicos institucionales a desarrollar durante el quinquenio 2013-2019, los que, a su vez, asocian sus respectivos indicadores – metas y la designación de una autoridad responsable, para su seguimiento.

Entre los indicadores y metas de mayor significancia, podemos destacar mejorar la retención hasta lograr un 82%, alcanzar una matrícula de 13 mil estudiantes y elevar el porcentaje de satisfacción del servicio por sobre un 3%.

Evaluación general del plan de desarrollo estratégico a diciembre de 2018

En el mes de diciembre de 2018, la institución llevó a cabo una nueva medición de desempeño del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, mediante el seguimiento de los indicadores propuestos en dicho plan. Tal acción permitió concluir los siguientes resultados generales:

Al igual que en la revisión del año anterior, la ruta trazada en dicho plan era cumplida en un nivel adecuado por la institución, lo que se representa fielmente en los resultados de desempeño obtenidos en su panel de indicadores.

Al cierre del año 2018 el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional cumplió en un 93 % sus metas establecidas

para el periodo (cierre 2018) y comprendió un avance del 87 % de las metas que aún no estaban en fecha de cumplimiento, lo que corresponde a un 91 % de avance general del plan.

Destaca el eje estratégico “Sustentabilidad y Crecimiento y El fortalecimiento de la gestión institucional” con un 100 y un 99 % de cumplimiento respectivamente al cierre de 2018.

Cumplimiento Diciembre 2018	
Eje estratégico N° 1:	
Fortalecimiento de la Gestión Institucional	89%
Eje estratégico N° 2:	
Consolidación de un sistema de aseguramiento de aprendizajes	90%
Eje estratégico N° 3:	
Mejoramiento de la Calidad de Servicio al estudiante	99%
Eje estratégico N° 4:	
Sustentabilidad y Crecimiento	100%
Total general	93%

En el presente informe se muestra el estado de avance de las acciones específicas para cada uno de los ejes estratégicos institucionales al cierre del año 2018 y se focaliza el análisis entre los resultados obtenidos durante los años y el grado de avance alcanzado respecto de las metas establecidas en el plan.

Eje estratégico N°1: Fortalecimiento de la gestión institucional

N°	Objetivo Específico	Cumplimiento Diciembre 2018
1	Desarrollar una cultura de calidad presente en todos los niveles de la institución	94%
2	Adecuar Modelo de Gestión Institucional acorde a los propósitos	90%
3	Fortalecer la estructura Organizacional	87%
Total general		89%

El primer eje estratégico cuenta con tres Objetivos Específicos: Desarrollar una cultura de calidad presente en todos los niveles de la institución; Adecuar el Modelo de Gestión Institucional acorde a los propósitos y Fortalecer la Estructura Organizacional.

En el Programa Específico:

Objetivo Estratégico N°1: Desarrollar una cultura de calidad presente en todos los niveles de la institución

La meta propuesta para este objetivo se encuentra lograda en un 94 % (2018). La instalación de una estructura organizacional apropiada representada principalmente mediante la creación e instalación de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad como interlocutora y articuladora de los procesos de aseguramiento de la calidad ha promovido el desarrollo emergente de una cultura de calidad en la institución. Dicho proceso ha aportado en el desarrollo y mantención de herramientas de apoyo a la gestión para el logro de los objetivos de las distintas unidades en su quehacer institucional.

La Acreditación (Certificación) de Carreras ha logrado que el 56 % de los estudiantes se encuentren matriculados en programas normalizados bajo esta norma, de este modo se ha resguardado la integridad y calidad de los procesos de autoevaluación y autorregulación de dichos programas, fomentando la participación y trabajo sistematizado de sus integrantes apuntando a altos estándares de calidad.

La certificación institucional bajo norma ISO 9001 promovió el ordenamiento y estandarización de los principales procesos de apoyo en los servicios impartidos al estudiante en su ciclo de vida como tal. Al cierre de este informe se cumple con 6 procesos certificados bajo esta norma, de los cuales se desprende el desarrollo de un programa de auditorías que revisa exhaustivamente cada uno de los sitios y áreas que intervienen en el proceso de apoyo a la enseñanza y aprendizaje del alumno, promoviendo la satisfacción de este en su experiencia en

la institución. Esta y otras instancias han sido un detonante importante en la manera sistemática y metódica de trabajo de los colaboradores de IPLACEX, aportando al desarrollo de una cultura de excelencia y de calidad en la institución.

El 6 % de cumplimiento faltante de este objetivo se debe fundamentalmente, a la acción de acreditar la institución, dado que tuvo un 75% de cumplimiento. La meta propuesta para este indicador (4 años) fue bastante ambiciosa para ser una primera instancia de presentación ante la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), no obstante, se logra acreditar la institución por tres años y está ad portas de su próximo proceso de autoevaluación institucional.

Objetivo Estratégico N°2: Adecuar el Modelo de Gestión Institucional acorde a los propósitos

Este objetivo se cumple en un 90 % (2018). Principalmente porque se fortaleció el equipo directivo con el reclutamiento y contratación de un grupo de profesionales con vasta experiencia en educación Superior Técnico Profesional. Se incorpora un vicerrector Académico, un director de Aseguramiento de la Calidad, un director del Campus de Educación a Distancia (CED) y un director DAE. A este último se suma la creación de la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) colaborando con la materialización del Proyecto Educativo mediante la prestación de servicios y el desarrollo de actividades enfocadas a los estudiantes en áreas complementarias a la docencia.

El 10% de cumplimiento faltante de este objetivo hace referencia principalmente a la acción sistematizar los trabajos en comités en las distintas áreas y unidades. Si bien el cumplimiento de este indicador (69 %) no se

efectúa por completo, se ha instalado una cultura de trabajo bajo este esquema, promoviendo instancias que van desde reuniones de pauta de rectoría, consejos académicos hasta consejos de escuela. Surge la necesidad de seguir apostando.

Objetivo Estratégico N°3: Fortalecer la estructura Organizacional

Este objetivo se encuentra logrado en un 87 %(2018). Se inauguraron una serie de acciones para impulsar el fortalecimiento y sistematización de los mecanismos de planeación y control de gestión de la organización que propenden principalmente a informar, documentar, gestionar, alinear y reforzar a los colaboradores en su quehacer diario y en la mejora de su desempeño.

En el proceso de informar, alinear y reforzar a los colaboradores destacan los programas de sesiones de difusión de los propósitos institucionales llevadas a cabo por rectoría a través jornadas, visitas a regiones y a través de soportes gráficos en todas las sedes y Centros TEC a lo largo de Chile. Además, se inicia un incipiente proceso de inducción institucional a nuevas contrataciones elaboradas por el área de Recursos Humanos.

Con el propósito de informar, se habilita un *Software* de gestión documental donde se resguarda la información de las distintas áreas con el fin de almacenar, organizar, mantener y difundir información clave de la institución.

En su propósito de reforzar sus capacidades de gestión, análisis y planificación, la institución fortalece la oficina de Análisis Institucional con la contratación de personal de dedicación exclusiva para tales fines. Se elaboran

catálogos y panel de indicadores institucionales para que las distintas unidades puedan gestionar sus resultados basados en información íntegra y única. Se crean planes de trabajo anuales para las distintas áreas funcionales dentro de la institución, promoviendo el alineamiento y consecución del plan de desarrollo estratégico institucional.

Se configuran una serie de instancias que tiendan a asegurar el bienestar y a su vez el desempeño de los colaboradores, como la implementación de un seguro de salud complementario, la creación de un departamento de bienestar, planes de capacitación y evaluación de desempeño de los colaboradores. Impulsos que apuntan a mejorar positivamente las variables de motivación e instancias de capacitación personal, condiciones propicias para mejorar desempeño institucional y fortalecimiento del equipo de trabajo.

El déficit de cumplimiento de este indicador se debe principalmente la baja sistematización de la aplicación del programa de inducción por parte de Recursos Humanos y a una baja en el número de ediciones anuales del catálogo de indicadores institucional.

Eje estratégico N° 2: Consolidación de un sistema de

aseguramiento de aprendizajes

Los programas específicos de este eje son: Implementar

		Cumplimiento Diciembre 2018
N°	Objetivo Específico	
4	Implementar un modelo educativo basado en competencias	100%
5	Fortalecer la docencia	74%
6	Mejorar las plataformas de aprendizaje	100%
7	Implementar modelo sistémico de evaluación y certificación de aprendizajes	100%
8	Sistematizar los procesos de medición y análisis de resultados de aprendizaje	40%
Total general		90%

un modelo educativo basado en competencias; Fortalecer la docencia; Mejorar las plataformas de aprendizaje; Implementar modelo sistémico de evaluación y certificación de aprendizajes y Sistematizar los procesos de medición y análisis de resultados de aprendizaje.

Objetivo Estratégico N°4: Implementar un modelo educativo basado en competencias:

El objetivo de implementar un modelo educativo basado en competencias se encuentra logrado en un 100 % (2018). Para asegurar la calidad de los programas de pregrado, la institución tomó resguardos para cautelar la calidad del proceso del diseño curricular e instruccional, estandarizando la elaboración de programas bajo el sistema de gestión de la calidad norma ISO 9001:2015. Posteriormente, apuntó a la transformación de todos los planes de estudio al enfoque por competencias. Enfoque que no solo se centra en la entrega de conocimiento, sino que permite a los estudiantes la adaptación al cambio, el desarrollo cognitivo y socio afectivo combinando conocimientos teóricos, prácticos, experiencias y conductas en su proceso de enseñanza-aprendizaje, acorde a los retos que nos demandan las sociedades contemporáneas. Al cierre del año 2018 existían 46 programas bajo este esquema, completando la meta prevista en el plan.

Destaca la implementación de innovaciones y uso de nuevas tecnologías para la enseñanza como el *software* anti plagio, panel de control de interacción de alumnos, cursos de inglés realizados con la plataforma McGraw Hill, *Proctoring* para las evaluaciones online, proyectos de realidad mixta y simuladores de realidad virtual. Sumado a esto se aumentó la disponibilidad de recursos de aprendizajes llegando a 10.880 recursos al cierre del año 2018.

Son estas iniciativas, enumeradas anteriormente, que de una u otra manera han aportado en cierta manera al cumplimiento de la implementación del modelo basado en competencias.

Algunos desafíos que quedaron por desarrollar en 2019 son los de “Personalización de los programas de asignatura según conducta de entrada”, que a la fecha no tuvo mayor avance dada su gran complejidad. Este quedará relevado como un nuevo desafío para años venideros.

Objetivo Estratégico N°5: Fortalecer la docencia

Este objetivo se encuentra logrado en un 74 % (2018). Para mejorar la calidad de la docencia de pregrado, la institución tomó resguardos para cautelar la calidad de su cuerpo docente en términos de idoneidad y compromiso con el proyecto institucional.

En virtud de lo anterior, cobra relevancia la implementación de un proceso estandarizado de reclutamiento, selección y contratación de docentes, bajo el alero del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, donde se delimita y define claramente todo el proceso de provisión de docentes y los encargados de su ejecución.

Otras instancias relevantes para el fortalecimiento de la docencia son la evaluación docente (cumplimiento del 79 %) y el plan de formación (cumplimiento del 94 %), apuntando por un lado a la detección de posibles falencias del docente y por otro a la mejora del mismo, promoviendo su mejora y desarrollo continuo. Si bien estas dos instancias se han venido desarrollando durante los últimos años, no se ha visto reflejado en el cumplimiento de las metas establecidas, dejando oportunidad para seguir mejorando en estas acciones.

En términos de compromiso del cuerpo docente se realiza un proceso de categorización docente que pretende cultivar el vínculo, continuidad y estabilidad de los

docentes para con el proyecto institucional, asegurando la pertinencia de la dotación docente en relación a lo que demanda el modelo educativo y el Plan de desarrollo estratégico institucional. A la fecha, solo existe un 12 % de docentes categorizados correspondiente al 49 % de cumplimiento de la meta establecida, lo que deja una brecha para seguir mejorando en esta iniciativa.

Objetivo Estratégico N°6: Mejorar las plataformas de aprendizaje

Este objetivo se encuentra logrado en un 100 % (2018). Se crea una unidad especializada de proyectos de tecnología la cual se encarga de articular los nuevos proyectos tecnológicos de realidad virtual y de realidad mixta entre otras, que apoyan al área de diseño curricular e instruccional en la elaboración de material para los diferentes programas.

Se diversifican las aplicaciones *Learning management system* (LMS) utilizadas en la institución. En la actualidad, 4 plataformas se encuentran operativas y se envió a capacitar a 5 colaboradores para su operación en 2018. Se crea un sistema de monitoreo en línea a través de la plataforma LMS con protocolos de acción para tutores y docentes a fin de apoyar las labores del proceso formativo de los estudiantes de la modalidad no presencial y semipresencial.

En términos de seguridad y respaldo de las plataformas de aprendizaje institucionales, la unidad de tecnología de la información de IPLACEX crea POLÍTICA DE DOCUMENTACIÓN Service Level Agreement (SLA) BACKUP Y RECUPERACIÓN con la finalidad de establecer un protocolo estandarizado de acción frente a posibles eventualidades que pudieran surgir en las plataformas,

definiendo tiempos de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible y personal asignado al servicio, con el propósito de mantener asegurada la información clave de la institución y responder de forma efectiva, garantizando la calidad en la prestación del servicio a colaboradores y estudiantes.

Objetivo Estratégico N°7: Implementar modelo sistémico de evaluación y certificación de aprendizajes

Se consigue un 100 % (2018) de logro en la meta de este objetivo. Se certifican los procesos de Evaluación de aprendizajes presenciales supervisados bajo la norma ISO 9001:2015 creando protocolos de acción que generan los resguardos necesarios para custodiar la integridad de dichas evaluaciones. A esta iniciativa se suma el aumento sustancial de las evaluaciones presenciales supervisadas en las distintas asignaturas clave de los diferentes programas, promoviendo el control más fidedigno de la ejecución de dichas evaluaciones a fin de poder cautelar la consecución del perfil de egreso de los estudiantes.

Se crea un protocolo de certificación de evaluaciones supervisadas para Reconocimiento de Aprendizajes Previos (RAPS). Al cierre del año 2018 había un total de 39 % de alumnos que se adhirieron a esta política, promoviendo el correcto funcionamiento de la ejecución de la evaluación.

Objetivo Estratégico N°8: Sistematizar los procesos de medición y análisis de resultados de aprendizaje

Este objetivo se encuentra logrado en un 40 % (2018). Se Implementa un programa de estudio y seguimiento de resultados de aprendizaje del cual se desprenden

dos estudios. Se cumple solo en un 40 % respecto de lo establecido en la meta y podrá ser abordado y relevado dentro de los próximos años para su cumplimiento.

Respecto de las tasas de aprobación de los exámenes, estas han ido evolucionando con el paso del tiempo, reportando tasas más altas cada año. Al cierre del año 2018 se tenía un 87 % de aprobación en las asignaturas del primer semestre, por lo que cumple plenamente la meta establecida en el plan.

Eje estratégico N° 3: Mejoramiento de la Calidad de

N°	Objetivo Específico	Cumplimiento Diciembre 2018
9	Mejorar la infraestructura	100%
10	Fortalecer el sistema de tutoría y apoyo al estudiante	100%
11	Mejorar la satisfacción del estudiante	97%
Total general		99%

Servicio al estudiante

Este eje estratégico contempla tres programas específicos: Mejorar la infraestructura, fortalecer el

sistema de tutoría y apoyo al estudiante y mejorar la satisfacción del estudiante.

Objetivo Estratégico N°9: Mejorar la infraestructura

Este objetivo se encuentra logrado en un 100 % (2018). Se concentra la oferta de programas de la modalidad presencial en tres sedes: Copiapó, Santiago y Talca. Junto a esta decisión, se suma la iniciativa de renovar la infraestructura de las sedes de Santiago y Copiapó a fin de mejorar percepción y satisfacción de los estudiantes respecto de las instalaciones físicas de los establecimientos donde se proveen los servicios académicos. De acuerdo a las últimas mediciones, la satisfacción de los estudiantes ha bordeado el 84 % en Santiago y el 75 % en Copiapó (información cierre 2018).

Se potencia la red nacional de apoyo y servicio a estudiantes de la modalidad no presencial, incorporándose 6 centros TEC a lo largo de todo Chile. A la fecha, se encuentran habilitados los centros TEC de Antofagasta, Valparaíso, República, Concepción, Temuco y Punta Arenas cumpliendo en un 67 % la meta propuesta (plazo máximo 2019), además de mejorar las condiciones base y estándar de toda la red para su buen funcionamiento y prestación de servicios. De acuerdo a la primera medición de satisfacción respecto de estos centros realizada durante el 2018, esta ronda el 78 %.

Objetivo Estratégico N°10: Fortalecer el sistema de tutoría y apoyo al estudiante

Este objetivo se encuentra logrado en un 100 % (2018). Se documenta y se crea protocolo de atención de docentes y tutores, el cual está en pleno funcionamiento, entregando

un proceso estandarizado de apoyo al estudiante en su etapa formativa. Por otra parte, se capacita anualmente a todos los docentes tutores, resguardando la idoneidad y pertinencia del equipo de apoyo en su quehacer institucional. Junto a estas iniciativas, se implementan herramientas de apoyo a la gestión de los docentes tutores. Un ejemplo es el sistema de gestión de requerimientos (SGR), el cual procesa, clasifica y monitorea los requerimientos de los estudiantes de la modalidad, generando una trazabilidad, orden y seguimiento en la resolución de sus requerimientos. Respecto de este último punto, en la actualidad se realiza cambio de plataforma migrando el servicio a *smartview* que forma parte del servicio de student services de blackbord.

Objetivo Estratégico N°11: Mejorar la satisfacción del estudiante

El objetivo de mejorar la satisfacción del estudiante se encuentra logrado en un 97 % (2018). Se implementa una serie de iniciativas destinadas a mejorar la experiencia de los estudiantes con la institución. Estas iniciativas, principalmente, propenden a digitalizar servicios que anteriormente se realizaban en forma presencial a fin de hacer más eficiente la utilización del tiempo de los alumnos y acortar distancias entre el estudiante y la institución.

Con respecto a consultas tanto académicas como financieras, se habilita un sistema de información online para dar respuesta en tiempo y forma a los requerimientos del estudiante. A la fecha, el 100 % de los estudiantes de la institución están habilitados para acceder a esta plataforma y realizar consultas.

Se implementa un sistema de pago en línea para los

estudiantes, conformando un medio fidedigno y accesible para la realización trámites y obligaciones financieras del alumno. Al cierre de 2018 el 62 % de las recaudaciones se realizaron por esta vía.

Se implementa sistema de certificación en línea, que fortalece a sedes y a la oficina de certificación y titulación, con la entrega online de documentación registral del alumno. Al cierre del periodo 2018, un 93 % de los certificados emitidos correspondían a certificados descargados por este medio.

Se implementa sistema de bibliotecas en línea aumentando el número de títulos disponibles para los estudiantes, lo que permitió elevar la disponibilidad de estos recursos y mejorar el indicador de cobertura por alumno.

Se crea sistema de encuestas para poder medir la satisfacción de los estudiantes en los centros TEC, fomentando el enfoque en la asistencia y buena experiencia en las instancias de apoyo de su proceso formativo.

El 3% del diferencial de cumplimiento del objetivo es atribuible principalmente, a la medición de la satisfacción general del estudiante, la cual ha rondado en promedio el 81 % los dos últimos años, teniendo que haber cumplido con al menos un 88% de satisfacción.

Eje estratégico N° 4: Sustentabilidad y Crecimiento

		Cumplimiento Diciembre 2018
N°	Objetivo Específico	
12	Incrementar matrícula para asegurar la sustentabilidad del Proyecto.	100%
13	Incrementar la eficiencia operacional, asegurando la sustentabilidad financiera del proyecto institucional.	100%
Total general		100%

Este eje estratégico contempla dos programas específicos: Incrementar matrícula para asegurar la sustentabilidad del Proyecto e Incrementar la eficiencia operacional, asegurando la sustentabilidad financiera del proyecto institucional.

Objetivo Estratégico N°12: Incrementar matrícula para asegurar la sustentabilidad del Proyecto

Este objetivo se encuentra logrado en un 82 % (acciones por vencer en 2019). Se incrementa sustancialmente el número de alumnos nuevos desde el periodo 2014 al 2019 logrando tener a la fecha un total de 13.995 alumnos de pregrado (2019), potenciada principalmente por dos factores: la matrícula de alumnos nuevos, fomentada por la creación de nuevos programas, y la retención de primer año.

La institución en su interés de aumentar la sostenibilidad en el tiempo, se somete a una serie de medidas tendientes a ampliar la oferta programática de carreras y programas especiales. Se incrementa el número de programas de pregrado disponibles, al cierre del año 2018 se tiene un total de 14 nuevos programas. Se incrementa la oferta de grupos especiales llegando a 7 programas a grupos especiales en 2018.

En tanto la retención de primer año, esta se ha mantenido los últimos dos años, llegando al 75 % el año 2019. Dicha retención ha mejorado en un punto porcentual el año anterior, lo que refleja el trabajo mancomunado de la institución en su compromiso con el estudiante, no obstante, este resultado está por debajo de la meta fijada. Sin embargo, la retención se encuentra en línea con los resultados del sector de los Institutos Profesionales (IP's), los cuales bordean el 70,9 %.

Objetivo Estratégico N°13: Incrementar la eficiencia operacional, asegurando la sustentabilidad financiera del proyecto institucional

Este objetivo se encuentra logrado en un 100 % (2018). Se incrementa el indicador Ebitda, cerrando el 2018 con un 14,5 % y superando la meta establecida. Se automatizan seis reportes contables y financieros mensuales, haciendo más fácil la gestión y operación de los colaboradores del área de finanzas y para stakeholders. Estos reportes son: EERR, flujo de caja, recaudación diaria, recaudación por tipo de concepto y estados financieros clasificados. Se programan dos auditorías externas financieras anuales cumpliendo lo estipulado en el plan. Se crea programa de presupuesto de largo plazo para el correcto funcionamiento financiero de la institución a fin de asegurar la sustentabilidad del proyecto institucional.



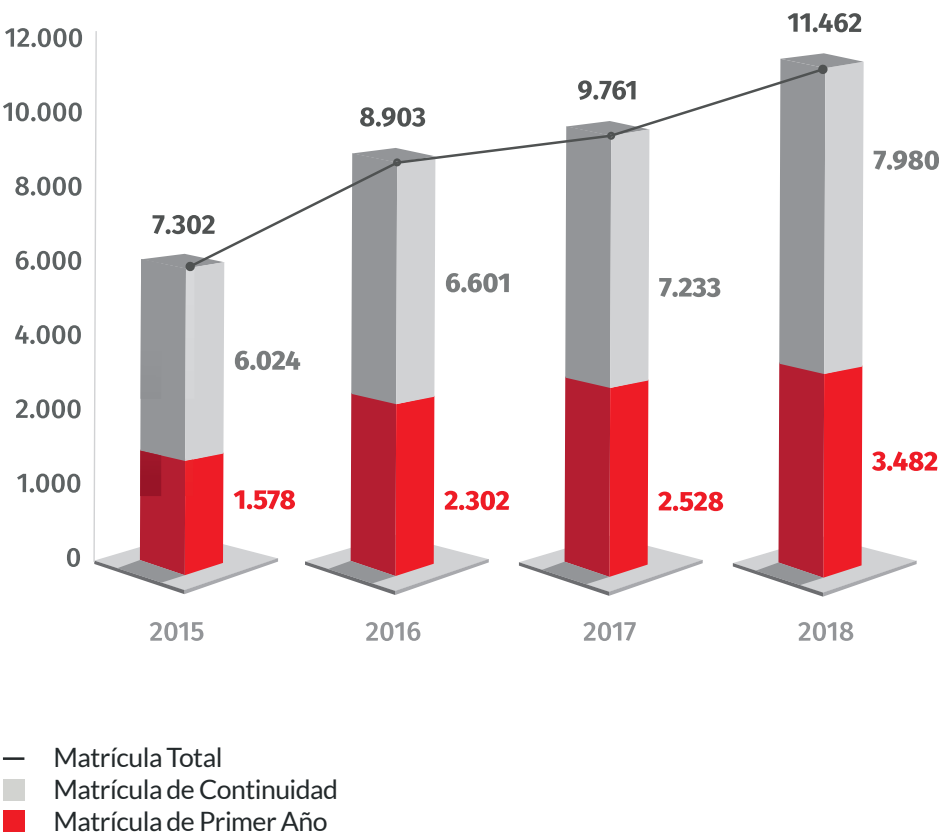
IPLACEX EN CIFRAS

Principales indicadores
de desempeño institucional

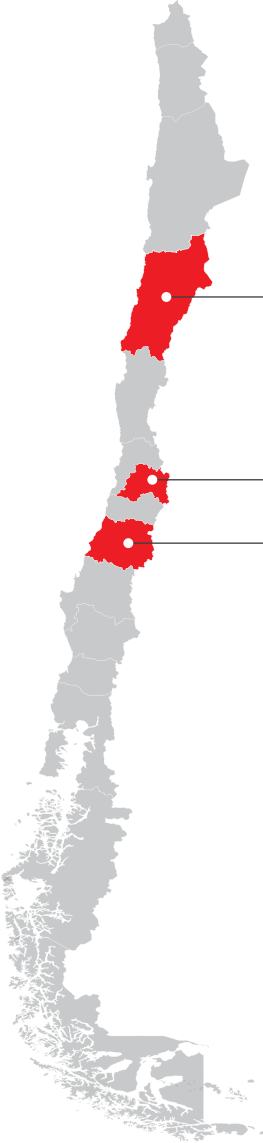


Matrícula

Mátrícula total de pregrado de los últimos 4 años (Inicio, continuidad y total)



Matrícula



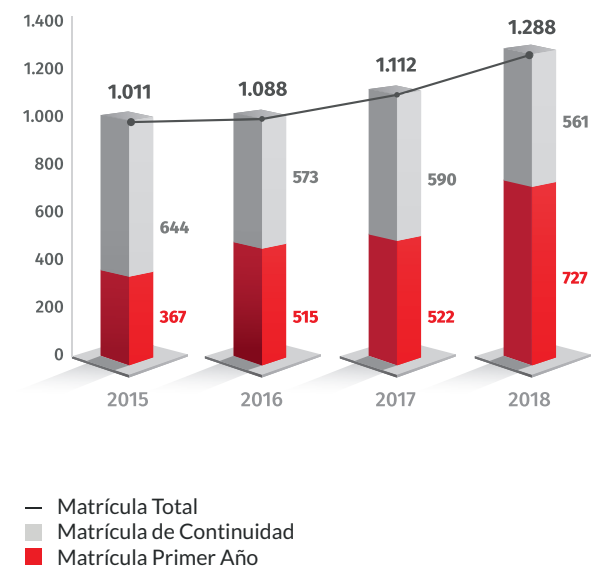
Matrícula total por sede de los últimos 4 años

		2015	2016	2017	2018
Sede Copiapó	1er Año	146	457	483	503
	Continuidad	202	282	433	451
	Total	348	739	916	954
Sede Santiago	1er Año	353	302	250	368
	Continuidad	419	443	386	305
	Total	772	745	636	673
CED	1er Año	1.007	1.442	1.686	2.436
	Continuidad	5.264	5.781	6.321	7.156
	Total	6.271	7.223	8.007	9.592
Sede Talca	1er Año	72	101	109	175
	Continuidad	84	95	93	68
	Total	156	196	202	243
IPLACEX	1er Año	1.158	2.302	2.528	3.482
	Continuidad	6.024	6.601	7.233	7.980
	Total	7.547	8.903	9.761	11.462

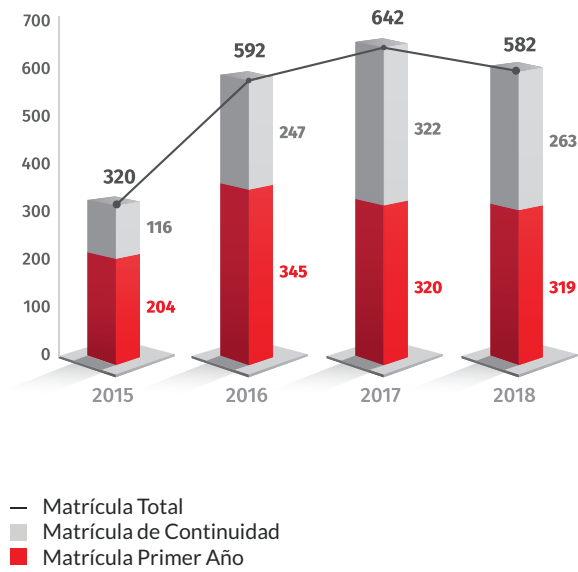
Matrícula

Matrícula total de los últimos 4 años

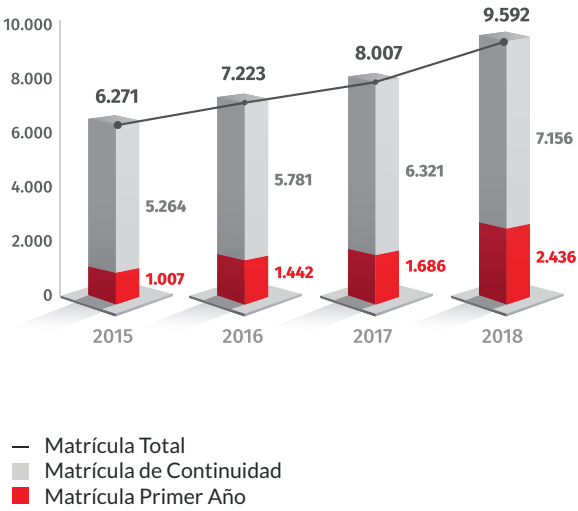
Modalidad Presencial



Modalidad semi presencial



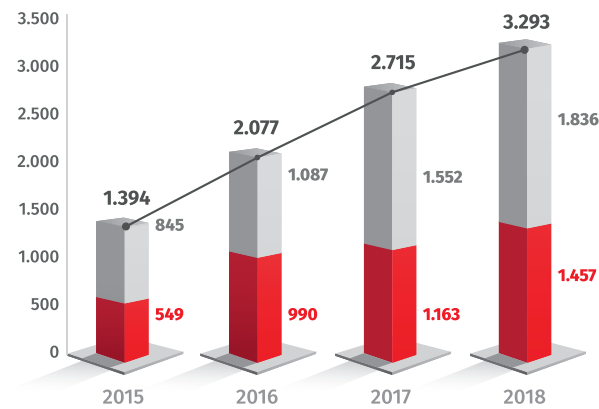
Modalidad Online



Matrícula

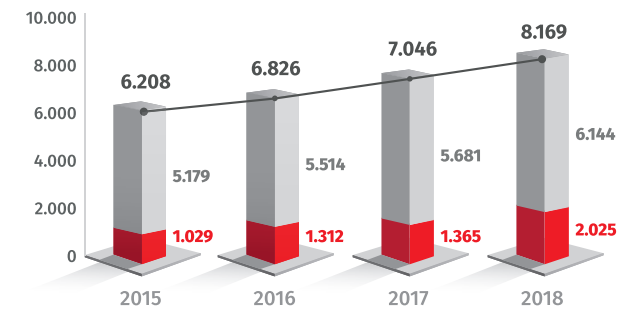
Matrícula total por nivel de formación de los últimos 4 años

Formación técnica



— Matrícula Total
■ Matrícula de Continuidad
■ Matrícula Primer Año

Formación profesional



— Matrícula Total
■ Matrícula de Continuidad
■ Matrícula Primer Año

Matrícula

Matrícula de primer año y total por escuela

		2015	2016	2017	2018
Administración y negocios	1er Año	826	953	806	1.164
	Continuidad	898	2.164	2.942	3.197
	Total	1.724	3.117	3.748	4.361
Desarrollo social y servicio público	1er Año	157	508	791	1.150
	Continuidad	3.558	2.624	2.309	2.823
	Total	3.715	3.132	3.100	3.973
Educación	1er Año	159	364	400	473
	Continuidad	613	791	989	978
	Total	772	1.155	1.389	1.451
Gastronomía	1er Año	32	32	30	56
	Continuidad	17	24	21	6
	Total	49	56	51	62
Salud	1er Año	123	210	188	243
	Continuidad	161	154	180	162
	Total	284	364	368	405
Tecnología	1er Año	281	235	313	396
	Continuidad	777	844	792	814
	Total	1.058	1.079	1.105	1.210
IPLACEX	1er Año	1.578	2.302	2.528	3.482
	Continuidad	6.024	6.601	7.233	7.980
	Total	7.602	8.903	9.761	11.462

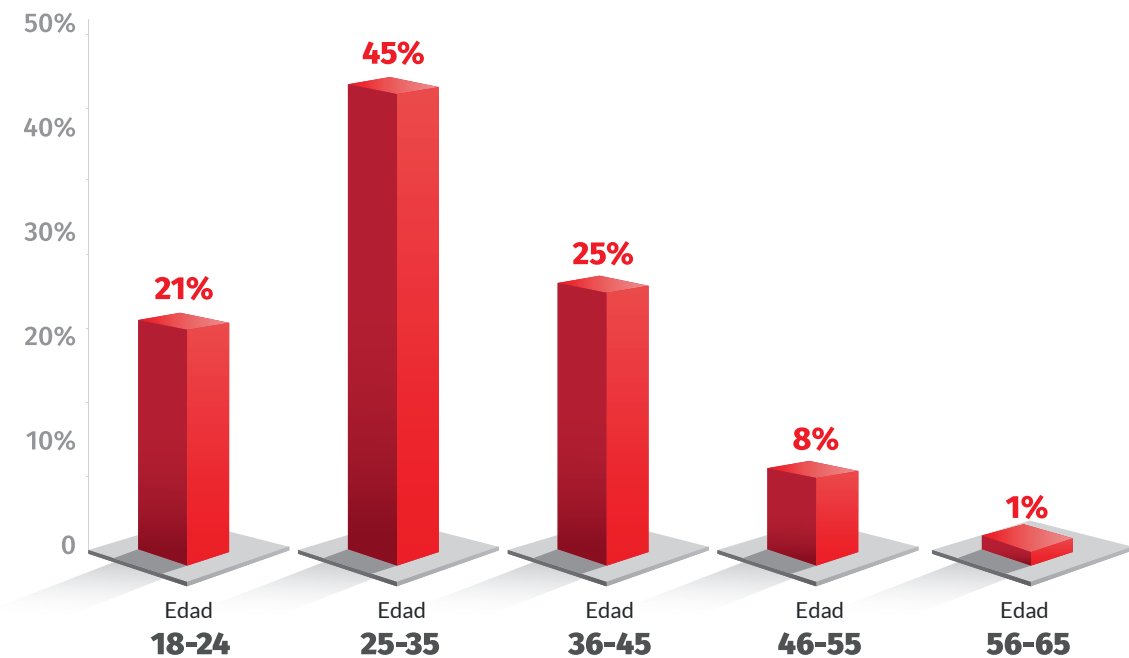
PERFIL DEL ESTUDIANTE

Principales indicadores
de caracterización



Caracterización de estudiantes nuevos

Cantidad de estudiantes por rango etáreo

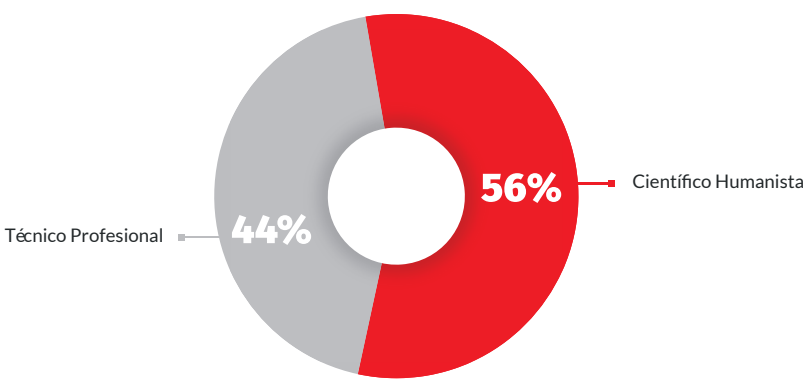


Caracterización de estudiantes nuevos

Distribución por características de alumnos

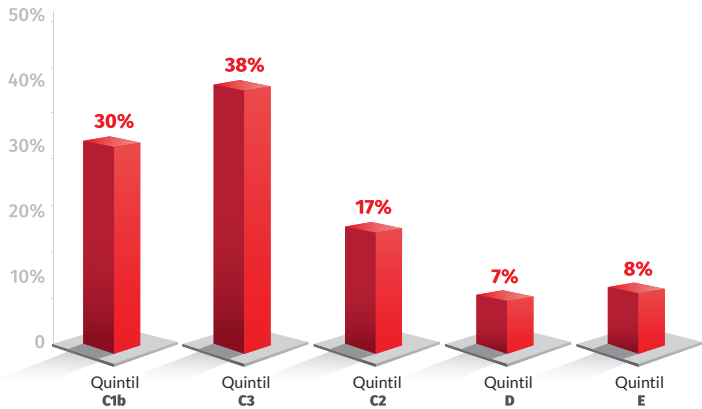
• 33 años es la edad promedio del estudiante
• El 79% de los encuestados tiene más de 25 años
• 64% son mujeres
• 77% tiene hijos
• 67% está soltero
• 61% estudió en un colegio municipal
• 83% está trabajando
• 60% trabaja en empresas públicas
• 79% tiene jornada completa
• 6% son estudiantes que vienen de la educación secundaria

Distribución por tipo de enseñanza media

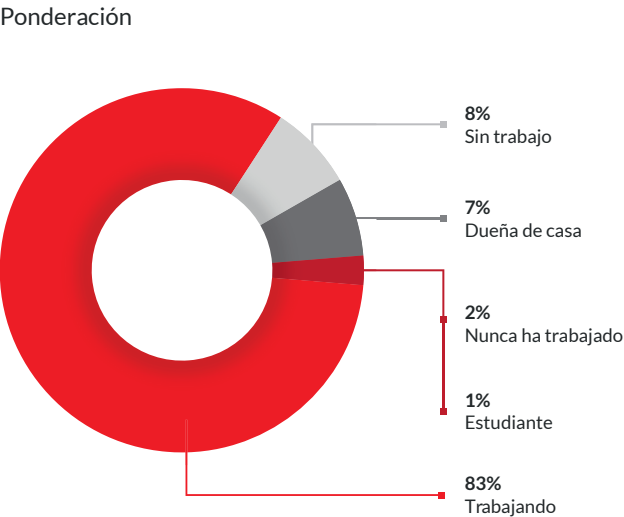


Caracterización de estudiantes nuevos

Distribución por quintil de ingreso



Situación ocupacional



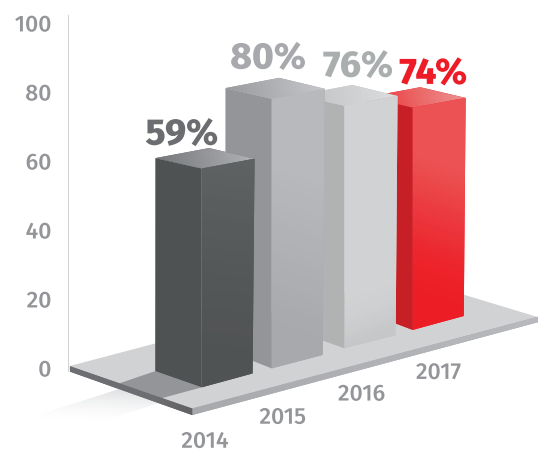
Caracterización de estudiantes nuevos

Estudiantes online IPLACEX

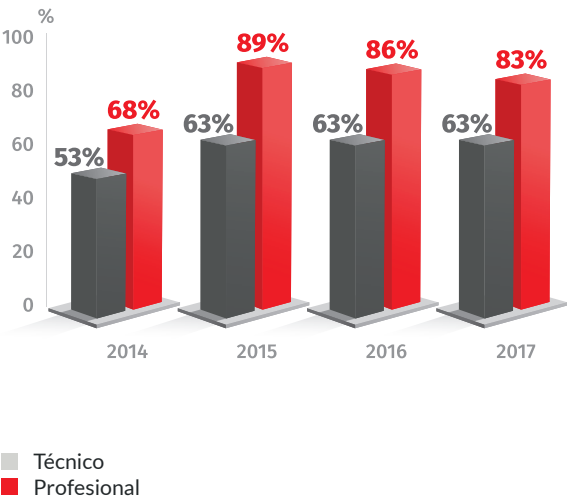
¿Cuál es tu motivación para estudiar?	
• Desarrollo profesional	21%
• Desarrollo personal	20%
• Mejorar sueldo	12%
• Profundizar conocimientos	11%
• Para obtener título	10%
• Por mis hijos, mi familia	9%
• Motivación social	4%
• Mejorar mi vida	4%
• Relacionado con mi trabajo	2%
• Para emprender	2%
• Cambiar de rubro	1%
• Otras	3%
• Total	100%

Retención

Tasa de retención de primer año

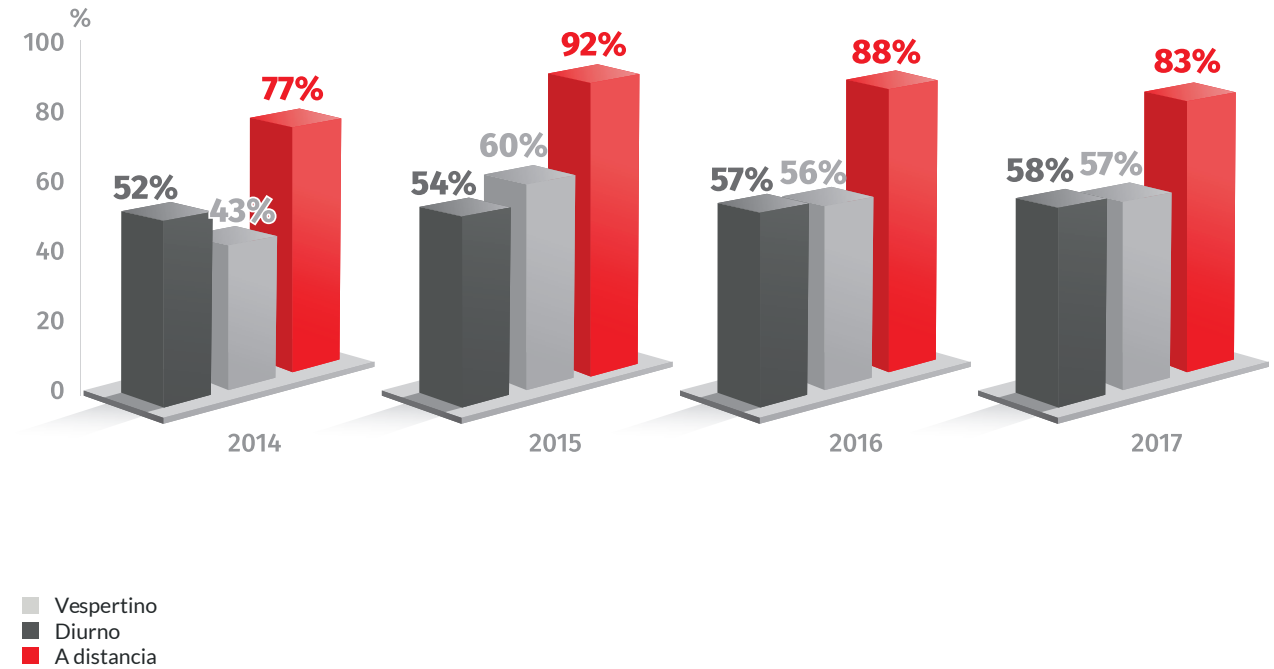


Tasa de retención primer año por nivel de formación



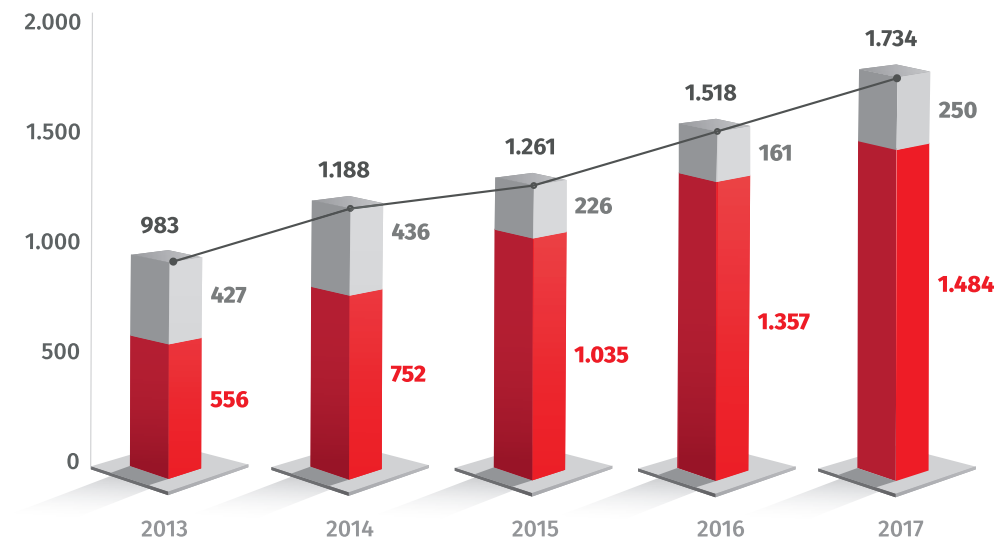
Retención

Tasa de retención de primer año por jornada



Titulados

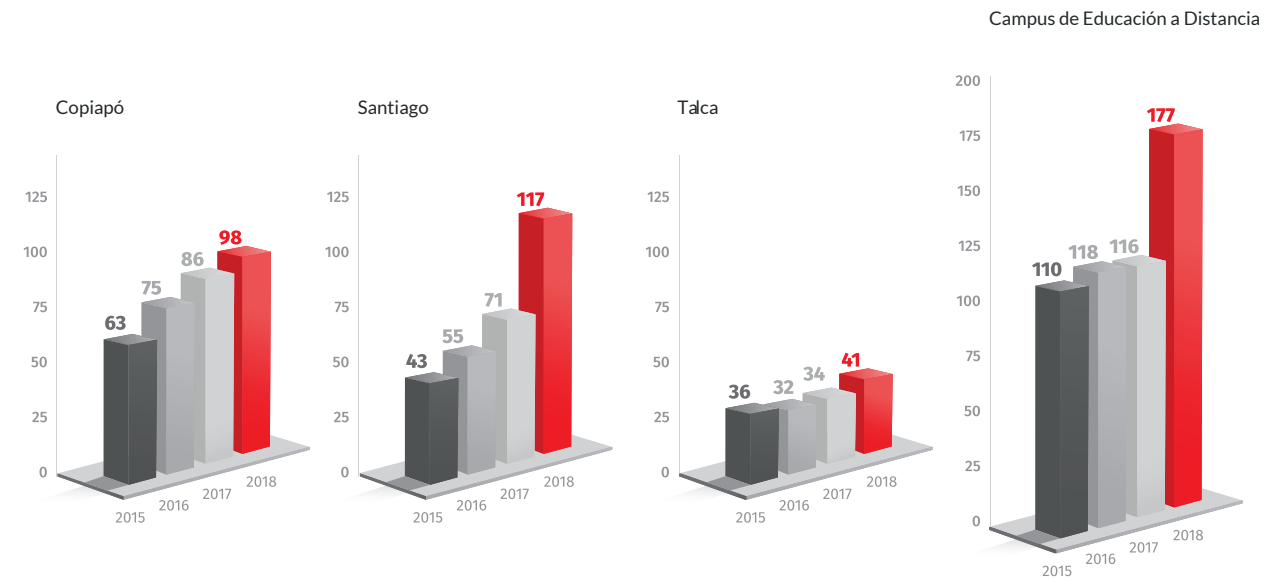
Cantidad de titulados por año



- Total titulados
- Titulados técnicos
- Titulados profesionales

Personal Académico

Personal académico por sede



Personal Académico

Matrícula total de los últimos 4 años

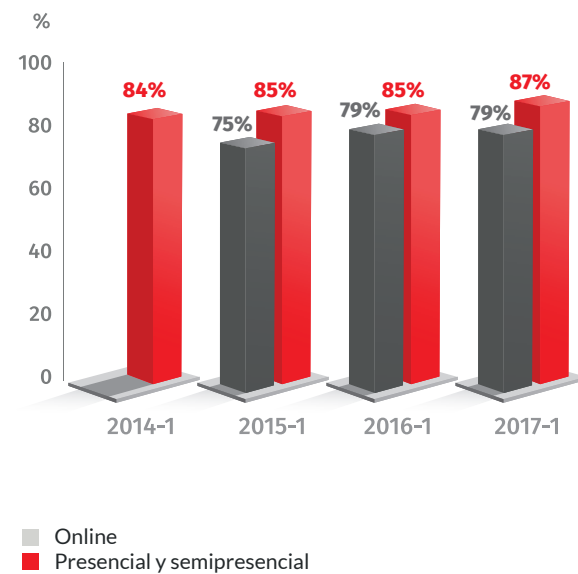
	2015	2016	2017	2018
• JCE Jornada completa equivalente	101	140	150	200
• Matrícula presencial y semi presencial	1.331	1.680	1.754	1.870
• Cantidad de alumnos por JCE	13,2	12,0	11,7	9,4

Nota: JCE; Jornada completa equivalente. Es la unidad de medida que corresponde a un equivalente de un académico contratado por 44 horas a la semana.

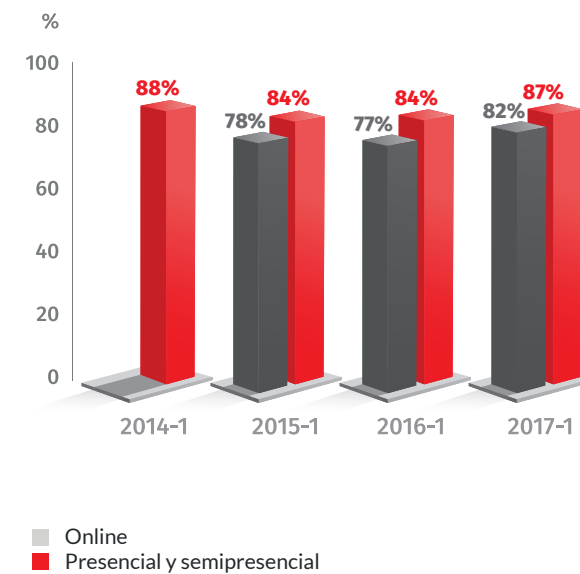
Índice docente

Evaluación semestral que realizan los estudiantes a los docentes de sus asignaturas

Primer semestre

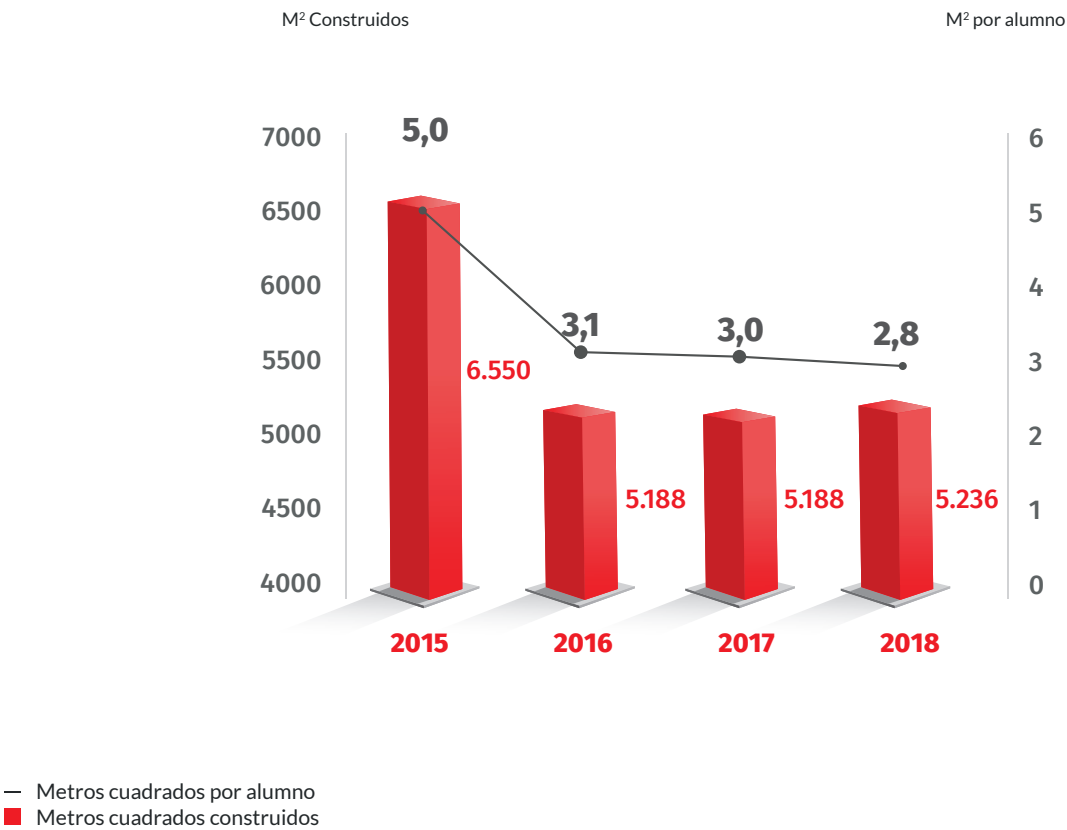


Segundo semestre



Infraestructura

Evolución de los m² construidos y m² por alumnos



Infraestructura

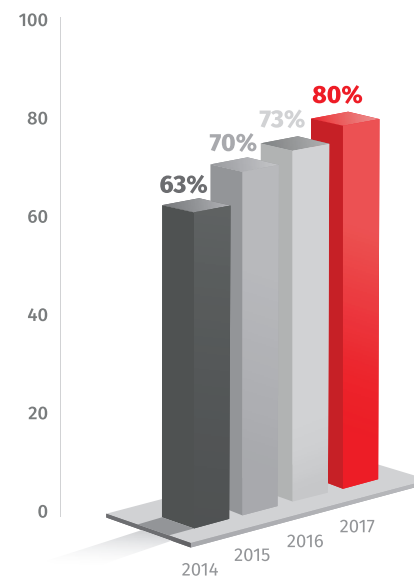
Sedes	Dirección	M² 2018
• Copiapó	Yerbas Buenas 255, Copiapó	1.065
	Chañarcillo 331, Copiapó	528
• Santiago	Compañía 2015, Santiago	2.683
• Talca	Av. Colín 885, Talca	960
• CED	Compañía 2015, Santiago	480
• Centro TEC Santiago	República nº 3 y 9, Santiago	370
• Centro TEC Concepción	Trinitarias 160	301
• Centro TEC Punta Arenas	Colón 529, Punta Arenas	520
• Centro TEC Valparaíso	Independencia 2112, Valparaíso	1.057
• Centro TEC Antofagasta	Orlando Varas 1222, Antofagasta	218
• Centro TEC Temuco	Balmaceda 735, Temuco	219
• Oficina comercial La Serena	Cordovez 588, oficina 304, La Serena	77
• Oficina comercial Puerto Montt	Pedro Montt 65, oficina 210, La Serena	95

Ratio = M² sedes presenciales / Total estudiantes presenciales + semipresenciales = 2,8 M² por alumno

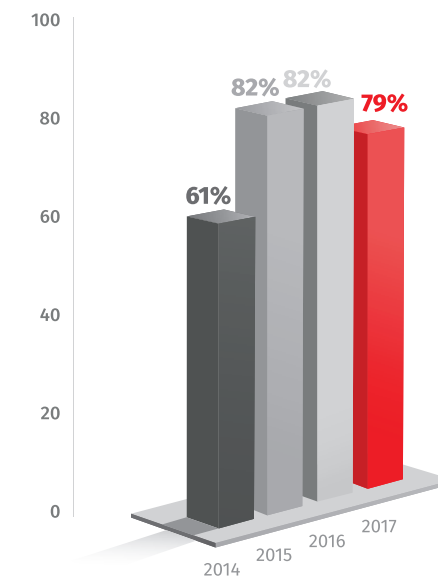
Servicio

Calificación anual de los estudiantes al equipamiento,
infraestructura y atención institucional

Presencial y semipresencial



Distancia



Oferta Académica

Carreras técnicas	Online	Presencial	Semi-presencial
Contabilidad	●		
Gastronomía		●	
Masoterapia		●	
Topografía		●	
Técnico en administración de empresas	●	●	
Técnico en administración mención gestión municipal	●		
Técnico en administración pública	●	●	
Técnico en administración y nutrición			●
Técnico en comercio exterior	●	●	
Técnico en desarrollo de aplicaciones multiplataforma	●		
Técnico en educación especial y diferencial	●	●	
Técnico en educación parvularia	●	●	
Técnico en energías renovables		●	
Técnico en enfermería		●	●
Técnico en gestión de recursos humanos	●	●	
Técnico en informática	●		
Técnico en instrumentación y control industrial	●		
Técnico en gestión logística	●		
Técnico en mediación escolar	●		
Técnico en odontología mención higienista dental		●	
Técnico en operaciones mineras		●	
Técnico en prevención, tratamiento y rehabilitación de sustancias	●	●	
Técnico en prevención de riesgos	●	●	
Técnico en salud natural y terapias complementarias		●	
Técnico en trabajo social	●	●	

Oferta Académica

Carreras Profesionales	Online	Presencial	Semi-presencial
Administración pública	●	●	
Auditoría	●		
Ingeniería de ejecución en administración mención desarrollo local y regional	●		
Ingeniería de ejecución en administración mención gestión municipal	●		
Ingeniería en administración de empresas	●	●	
Ingeniería en administración mención seguridad privada	●		
Ingeniería en comercio exterior	●		
Ingeniería en control automático y gestión industrial	●		
Ingeniería en gestión de centros de salud	●		
Ingeniería en gestión logística	●		
Ingeniería en informática	●		
Ingeniería en prevención de riesgos, calidad y medio ambiente	●	●	
Ingeniería en recursos humanos	●		
Psicopedagogía	●	●	
Trabajo social	●	●	

PRINCIPALES HITOS Y LOGROS DEL 2018



Vicerrectoría Académica

La Vicerrectoría Académica de IPLACEX es la unidad responsable de velar por el logro de los aprendizajes y fortalecimiento de la carrera docente, aplicando nuevas tecnologías y procesos que aseguren la pertinencia y actualización de sus diferentes programas de estudio. Lo anterior en sintonía a las necesidades del mundo laboral para alcanzar el logro de la Misión y Visión institucional.

De esta Vicerrectoría dependen las siguientes áreas:

- a) Dirección de Desarrollo Curricular
- b) Dirección de Docencia
- c) Dirección del Programa Formación General
- d) Dirección de Asuntos Estudiantiles
- e) Dirección de Bibliotecas
- f) Dirección de Escuela
- g) Consejo Académico

Dentro de los principales logros alcanzados en 2018 destacan:

- Inclusión de 5 nuevos programas de estudio con estrategias formativas transversales e innovadoras, como lo son las carreras de informática y automatización, que han introducido talleres de virtualización de experiencias procedimentales, animaciones, simuladores y otros componentes de realidad mixta.
- Creación de la Dirección de Innovación y Desarrollo Académico, cuya misión es sistematizar los procesos y proyectos atinentes a esta Vicerrectoría, con especial énfasis en cautelar la consistencia entre los modelos de aprendizaje que IPLACEX imparte y sus respectivos perfiles de egreso.
- Incorporación formal a la oferta académica IPLACEX

del Sistema Presencial Flexible, para la realización de experiencias formativas a voluntad horaria del estudiante, dentro de un periodo de tiempo determinado.

- Conformación del Comité de Vinculación con el Medio para el relacionamiento con el entorno, sentando las bases de un modelo de Vinculación con el Medio en respuesta a las nuevas exigencias de la industria.
- Integración de IPLACEX al sistema de becas y ayudas de financiamiento estatal, una real oportunidad de financiamiento para la comunidad estudiantil, como consecuencia directa del proceso exitoso de Acreditación Institucional.
- Diseño y creación de 5 programas de postítulo y 2 diplomados:
 - Postítulo en trastornos específicos del lenguaje
 - Postítulo en discapacidad intelectual
 - Postítulo en administración educacional: gestión directiva
 - Postítulo en orientación educacional
 - Postítulo de mención en audición y lenguaje
 - Diplomado en gestión y dirección de empresas
 - Diplomado en desarrollo digital de recursos humanos

Esfuerzo equivalente a 6.600 horas de material audiovisual, con un alto estándar de diseño instruccional.

A nivel del Campus de Educación a Distancia CED (que concentra el 85% de la matrícula institucional) el formato de enseñanza es Asíncrono, permitiendo a los estudiantes conectarse desde cualquier punto del país, en función de su disponibilidad horaria.

EL CED dispone de un material de enseñanza virtual



y tutor guía, promoviendo el estudio autónomo de los estudiantes y cuenta con un red de seis centros de servicio (denominados Centros TEC), en las ciudades de Antofagasta, Valparaíso, Santiago (barrio República), Concepción, Temuco y Punta Arenas.

Dentro de los principales logros alcanzados en 2018 destacan:

- Consolidación del Centro Tecnológico de Educación a Distancia CTED, centro neurálgico de toda la operación del CED. En él conviven y confluyen todas las jefaturas y tutores propios de la modalidad de educación a distancia, unificando el servicio en línea.

- Implementación de tecnología **PROCTORING** herramienta que persigue asegurar la calidad/integridad del proceso evaluativo sin requerir necesariamente la presencia física del estudiante en un lugar concreto, ni la unión en dicho lugar del estudiante y examinador.

- Implementación del sistema **STUDENT SERVICE**, servicio que involucra la extensión de atención personalizada a 24/7, permitiendo resolver el 100% de las inquietudes de estudiantes en tiempo real.

- Incorporación **BLACKBOARD** como aliado tecnológico en la provisión de aulas virtuales, aprendizajes a distancia y realidad virtual; eliminando servidores externos y

centrándolos en un “Cloud” de clase mundial en materia de seguridad y estabilidad.

- Desarrollo de material instruccional con tecnologías de realidad mixta (aumentada y virtual), tanto en exploración como documentación y gráfica en realidad 3D. Este modelo de aprendizaje ya está inserto en asignaturas de mantención industrial, permitiendo realizar mejoras y eficiencia en realidad mixta.

Vicerrectoría Económica



La Vicerrectoría Económica tiene bajo su responsabilidad, la gestión administrativa y financiera de IPLACEX, dotando a la institución de los Recursos Humanos y económicos necesarios para dar sustentabilidad al proyecto Educativo.

De esta vicerrectoría dependen las siguientes áreas:

- a) Dirección de Recursos Humanos
- b) Dirección de Finanzas
- c) Dirección de Tecnologías
- d) Comité Económico

Dentro de los principales logros alcanzados en 2018 destacan:

- Mejora en el estándar de Redes y Comunicaciones, específicamente en cableado de redes con certificación y categoría SEIS, cambio de plataforma en accesos inalámbricos y enlace internacional; traduciéndose en un beneficio mayor de cara al estudiante que permite entregar una experiencia de rápida navegación en aulas virtuales y laboratorio de evaluaciones supervisadas.
- Renovación y estandarización de recursos tecnológicos, incluyendo los laboratorios de computación para evaluaciones supervisadas en centros TEC, según la Política de Recursos Materiales e Intangibles. Esto permitió alcanzar un parque de 225 computadores a nivel institucional disponibles para estudiantes.

- Consolidación de la Plataforma **OFFICE 365**, plataforma que alberga la intranet institucional y gestor documental **SHAREPOINT**; soportes tecnológicos para la gestión informativa eficiente y eficaz de colaboradores de IPLACEX.

- Incorporación **TRABAJANDO.COM**, apoyo tecnológico para mejorar los procesos de reclutamiento y selección del recurso humano, aportando transparencia e integridad a dichos procesos.

Dirección de Aseguramiento de la Calidad



Esta Unidad tiene por objetivo contribuir a mejorar el desempeño institucional, promoviendo la cultura de permanente evaluación y autorregulación en los distintos procesos de gestión institucional. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad abarca cuatro funciones básicas:

- a) Análisis institucional
- b) Planificación
- c) Acreditación
- d) Certificaciones

Durante el año 2017, la DAC desarrolló procesos de Autoevaluación Institucional y de carreras, de Análisis Institucional, Certificaciones bajo Norma ISO 9001 y

Planificación Estratégica conducentes a la **Acreditación Institucional por 3 años en las áreas obligatorias de Gestión Institucional y Docencia de Pregrado**. Esto marca un hito en el sistema de Educación Superior, posicionando a IPLACEX como la **primera Institución de Educación Superior acreditada con un modelo educativo a Distancia**. Dentro de los principales logros alcanzados en 2018 destacan:

- Realización de la tercera Jornada Estratégica Institucional, reuniendo a las jefaturas y direcciones de las distintas unidades del, dando en cumplimiento a la **Revisión anual del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional** en sus distintos ejes, objetivos e indicadores.

- Implementación, uso y capacitación de plataforma

POWER BI, en el marco de las acciones desprendidas del proceso de acreditación institucional. Dicha herramienta permitirá a los usuarios internos acceder a reportes de indicadores de desempeño institucional en apoyo a la toma de decisiones, resguardando la integración, disponibilidad y accesibilidad de la información.

- Consolidación de un **Sistema de Auditorías internas y externas**, basado en norma ISO 9001 como mecanismo de control y resguardo de los principales procesos institucionales: diseño curricular de programas, admisión, matrícula, provisión del servicio académico, titulación y certificación de carreras profesionales y técnicas, presenciales y on line. Evaluaciones supervisadas, provisión docente y administrativa.

- **Certificación de carreras**, en sus procesos de autoevaluación, elaboración, actualización y ajuste de sus planes de mejora, bajo norma ISO 9001.

- Administración pública
- Ingeniería en prevención de riesgos
- Ingeniería en prevención de riesgos, calidad y medio ambiente
- Psicopedagogía
- Técnico en enfermería
- Ingeniería en administración de empresas
- Ingeniería de ejecución en administración mención desarrollo local y regional
- Técnico en educación parvulario
- Técnico en trabajo social
- Trabajo social

- Certificación de la **OTEC IPLACEX** bajo norma NCh-2728.

Secretaría General



La Secretaría General certifica y refrenda con su firma los actos, acuerdos y resoluciones de los órganos directivos, así como la documentación oficial de la institución, en especial, los diplomas y certificados de título. Le corresponde, asimismo, mantener la debida custodia de los registros académicos y la documentación oficial de la Institución por medio de su Oficina de Títulos y Certificados (OTC).

Dentro de sus principales logros alcanzados en 2018 destacan:

- Consolidación de la plataforma de entrega de certificados gratuitos en línea, permitiendo a los

estudiantes acceder al 100% de sus certificaciones de manera ágil, confiable y oportuna. En 2018 la OTC logró titular a 1928 egresados y emitió desde el Portal de alumnos 4452 concentraciones de notas, 7884 certificados de alumno regular, 1145 certificados de egreso y 1631 certificados de títulos, totalizando **20.019 emisiones de certificados**.

- Rediseño de la **Política de Autorregulación de Conductas**, normativa que busca eliminar posibilidades de acoso o actos discriminatorios, resguardando la integridad, inclusión y respeto por quienes pertenecen a la comunidad IPLACEX y su entorno.

- Revisión de potenciales cláusulas abusivas en los contratos de prestación de servicios educacionales a través de una actividad conjunta al Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, en pro de la **integridad y transparencia institucional**.

Dirección de Admisión y Marketing



La Dirección de Admisión y Marketing es la unidad responsable de diseñar e implementar el plan de marketing estratégico institucional, que permita desarrollar y mantener las ventajas competitivas y alcanzar los objetivos de admisión de estudiantes contemplados en el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional.

Dentro de los principales logros alcanzados en 2018 destacan:

- **Aumento de Matrícula de inicio de un 37.7%** en comparación al año 2017, consecuencia de la apertura de carreras de la Escuela Salud e incorporación a la modalidad a distancia de las carreras de la Escuela Tecnología.

- Incorporación a los canales de difusión, de la estrategia de **Canal Digital e Inbound Marketing**, generando campañas y desarrollo de contenidos propios dirigidos a potenciales públicos de interés institucional.

- Desarrollo de estudios de percepción de mercado y posicionamiento, como aporte de valiosa información en el desarrollo de acciones para el logro de objetivos de admisión.

- Creación y exhibición en medios de comunicación masivos del **primer Spot publicitario de IPLACEX en televisión abierta**, buscando posicionar la marca y comunicar “es la primera institución de educación

superior, modalidad on line, acreditada en Chile”.

- En materia de Educación Continua, se logra la adjudicación de licitación “Proyecto de capacitación nacional de funcionarios del Ministerio de Salud (MINSAL)” que significó capacitar a 356 funcionarios de dicha cartera.

■ DESAFÍOS 2019



Vicerrectoría Académica

- Consolidación y desarrollo de la plataforma de exámenes transversales, talleres de virtualización de procedimientos presenciales, monitor de resultados académicos y sistematización de los recursos en realidad mixta.
- Consolidar el Sistema de Créditos de la institución, en correcta correlación al balance - peso de cada asignatura.
- Preparación de la institución, en su ámbito académico, para enfrentar con éxito un nuevo Proceso de Acreditación Institucional 2020, presentando adicionalmente un Plan de Flexibilización para carreras presenciales.
- Implementación de un Plan de Vinculación con el Medio que permita convertir a la Institución en un promotor del desarrollo social, en su entorno de impacto directo.
- Consolidación de los sistemas PROCTORING y STUDENT SERVICE en materia de feed back permanente que impacte positivamente en las tasas de retención y satisfacción estudiantil.
- Apertura de dos nuevos Centros TEC, para las ciudades de La Serena y Puerto Montt, ampliando la red de servicio presencial.
- Abrir los Centros TEC a sus comunidades locales, con el fin de generar vinculación con el medio y transformarse en un lugar de encuentro, cómodo e inclusivo.
- Implementación del Portal Docente bajo plataforma Sharepoint para asegurar, por medio de estrictos controles, la calificación y dotación docente requerida por el modelo educativo institucional

Vicerrectoría Económica

- Incentivar a las diferentes áreas de gestión de IPLACEX en el uso de plataformas **Microsoft STILLS** y **ONE DRIVE**; herramientas que permitirán mayor rapidez y resguardo de la información institucional de manera virtual.

- Migrar el sistema de correo electrónico institucional a Plataforma **OFFICE 365**, lo que permitirá integrar los flujos de trabajo al gestor documental **SHAREPOINT** y **ONE DRIVE**, favoreciendo el trabajo colaborativo.

- Implementación de Sistema de **Matrícula On Line**; entregando un nuevo servicio que elimine la necesidad de acercarse a la institución a realizar dicho trámite.

- Generar Flujos de control logístico en modalidad “**paperless**”, aportando al cuidado del medio ambiente y, por otro lado, supervisando el envío/recepción de información relevante dentro de plazos establecidos.

- Desarrollo de una nueva plataforma para el proceso de **Evaluación de Desempeño**, que aporte a la detección de necesidades de capacitación y desarrollo profesional.

- Actualización del **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad**, como parte de la capacidad de autorregulación instalada en IPLACEX.

- Proveer oportunamente los recursos logísticos y financieros a las distintas áreas de gestión, que sustenten el desarrollo del proyecto institucional, declarados en nuestra Misión y Visión.

- Implementación de **nuevas dependencias** en Calle Compañía 2015 para concentrar funcionalmente a los equipos de soporte en la gestión administrativa institucional.

Dirección de Aseguramiento de la Calidad

- Implementación de la herramienta POWER BI, con toda la reportería de desempeño institucional e indicadores claves de gestión académica y docente
- Avance del proceso de Certificación de Carreras bajo norma ISO 9.001 para alcanzar 95% de cobertura dentro del 2019.
- Organización del ED Summit Internacional 2019, como actividad de vinculación con el medio en materia de aseguramiento de calidad.
- Desarrollo de proyecto de trazabilidad de hallazgos de auditorías como herramienta de apoyo a la gestión Institucional.

- Levantamiento y certificación del proceso “ruta del registro Académico”, como ampliación de alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 Institucional.
- Implementación del Sistema de Gestión de Integridad Institucional, con la incorporación de un Programa de Prevención de delitos y un Sistema de Gestión de seguridad de la información.
- En el ámbito del Programa de Prevención de Delitos, preparar el sistema para someterlo a Certificación bajo la norma ISO 37.001.
- En el ámbito del Sistema de Seguridad de la Información, preparar el sistema para someterlo a Certificación

bajo la norma ISO 27.001, relevando atributos de confidencialidad, Integridad y disponibilidad del registro académico de los estudiantes, reconocido como activo de información institucional.

- Diseño e implementación del proceso de Acreditación Institucional 2020 ante la Comisión Nacional de Acreditación.

Dirección de Admisión y Marketing

- Alcanzar una matrícula de inicio de 7.900 estudiantes, consolidando a la institución dentro del segmento educación superior con modelo educativo en modalidad a distancia.
- Aumentar el posicionamiento de la marca IPLACEX y su nivel de recordación, aportando al cumplimiento del Plan de Desarrollo Estratégico, logrando incrementar en 2 puntos porcentuales los principales iniciadores de posicionamiento de marca
- En términos de Educación Continua, crear cursos abiertos o cerrados de acuerdo con los requerimientos del mercado laboral, necesidades a las cuales IPLACEX entrega respuesta y solvencia productiva.
- Uso de nuevos Medios: Dentro de la planificación del 2019 se incorporó la publicidad en televisión abierta, en concordancia con los objetivos de posicionamiento de marca, así como también fortalecer las inversiones de marketing y contenido en plataformas digitales pagadas y orgánicas



Sustainability Report **2018**



Table of contents

Words from the Rector	05	2018 Main milestones and landmarks	45
		Academic Vice President	46
Committed since the first day	06	Vice President of Economic Affairs	48
		Director of Quality Assurance	49
Institutional Governance	07	General Secretariat	51
Institutions Authorities	08	Director of Recruitment and Marketing	52
Organizational Chart	10		
Principles of Institutional Identity	11	2019 Challenges	53
Mission	12	Academic Vice President	54
Vision	13	Vice President of Economic Affairs	55
IPLACEX Educational Model	14	Director of Quality Assurance	56
Strategic Plan	16	Director of Recruitment and Marketing	57
IPLACEX in numbers	23		
Enrollment	24		
Our students profile	29		
New stutends characterization	30		
Retention	34		
Graduated	36		
Academic Staff	37		
Faculty index	39		
Infrastructure	40		
Service	42		
Academic Offering	43		

WORDS FROM THE RECTOR

Thanks to this Sustainability Report, Instituto Profesional Latioamericano de Comercio Exterior IPLACEX systematizes a public account exercise facing the self-evaluation challenge of its management, goals and indicators achieved in 2018 and how these different performances are attuned to the current Strategic Plan.

It has been a genuine and valuable process of revision and adjustment that enables facing 2019 with the right and appropriate decisions in order to ensure the rightful progress of the Institutional Educative Project.

For our directives and respective support teams it has been an experience for living a reflexive participative process, a valuable opportunity for evaluating our work, recognizing our strengths, detecting areas where we can enhance and picturing with perspective what IPLACEX really is: an accessible, relevant, flexible and effective educative alternative for people that with effort seek in higher education for a growth in their labor conditions and, consequently, an improvement in their quality of life and their families.

Gonzalo Tomarelli Rubio
Rector





COMMITTED SINCE THE FIRST DAY

Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior IPLACEX was founded in February 1990, coming from its initial records from the institution Escuela Superior de Comercio Exterior ESCES. It was recognized by the Ministry of Education in January 9th, 1990, in compliance with the Exempt Decree N°6, obtaining its autonomy in May 14th, 1998, in accordance with the Agreement N° 071/ 98. The institution has more than 12.800 graduates and forty degree programs that composes its educational offering. IPLACEX develops its activities in its three campus: Copiapó, Santiago, and Talca and its distance education center Campus Educación a Distancia CED, which, at the same time, have a technological center network TEC throughout the country in order to assist students' requirements, in Antofagasta, Valparaíso, Santiago, Concepción, Temuco, and Punta Arenas.

IPLACEX has focused its attention on the development of a quality assurance policy whose certifications Certificaciones Internacionales ISO, programs accreditation, programs certification and the recent institutional accreditation Acreditación Institucional, granted by the national accreditation commission Comisión Nacional de Acreditación CNA, constitute the acknowledgement of its Strategic Plan (PDEI) and its key objectives.

This process has strengthened the institutional management Gestión Institucional regarding the new Mechanisms of Quality Assurance definition (MACs), it has been established a constant monitoring of the teaching-learning results, and ideal communicational channels have been established for the link between graduates and employers.

INSTITUTIONAL GOVERNANCE

IPLACEX has an organizational structure designed for supporting the functions of an institution with particular objectives in the distance education field. It is a regulated and determined structure within the general manual Reglamento General and a functional structure according to its dimension and Strategic Plan.

Having knowledge of its challenge of providing educative experiences in accessible backgrounds, the institution seeks that its own organizational structure operates as a mechanism of quality assurance in order to achieve a uniform quality standard in all its educational offering (campuses, modalities and time schedules).



Institutional Authorities



Gonzalo Tomarelli Rubio

Rector

Gonzalo Tomarelli Rubio is an Industrial Civil Engineer, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso and has a Master of Arts in Economics, New York University. He has a wide career of over 15 years in management in technical professional higher education. Furthermore, Mr. Tomarelli has an extensive experience in the design, construction and implementation of campus and academic units. Until 2012, he was the Prorector of the institute Instituto Profesional DuocUc.



Giovanni Pinedo Arellano

General Secretariat

Giovanni Pinedo has a Legal and Social Sciences' bachelor, lawyer of the Pontificia Universidad Católica de Valparaíso PUCV. He has a wide experience in leadership functions in the Instituto Profesional DuocUC, in institutional organizational areas, connection with regulatory entities, policies and standardization definitions of academic processes and faculty management, design and implementation of quality assurance mechanisms and institutional and program accreditation process.



Roberto Barriga Tapia

Academic Vice President

Roberto Barriga Tapia is an Industrial Civil Engineer, Pontificia Universidad Católica de Chile with a major in Computing Sciences, with more than 20 years of experience in education, technology and social projects. Mr. Barriga participated in the educative informatics center Centro de Informática Educativa of the Pontificia Universidad Católica and Teleduc. He worked in several leader positions at the Instituto Profesional DuocUC, furthermore, as a member of the technology accrediting council Consejo de Tecnología de la Agencia Acreditadora of the Colegio de Ingenieros, AcreditaCI.

Institutional Authorities



Ma Loreto Orellana Soto-Aguilar

Vice President of Economic Affairs

Maria Loreto is a Commercial Engineer, Universidad Andrés Bello, leader in Balanced Scorecard implementation and budget processes with more than 14 years of experience in the Management Control, Administration, Finance and Financial Planning areas. She has a wide knowledge in Accounting, Treasury and Systems, Commercial Management and Analytics. Mrs. Loreto worked in the viticultural and agricultural field in Sutil Family Wines as an Administration and Financial Manager and, previously, as a Submanager of control management Control de Gestión Estratégica y Calidad in ADT Security Services Chile-Tyco Fire and Security.



Leonardo Durán Martínez

Admission and Marketing Director

Leonardo Duran Martinez is a Commercial Engineer, major in Business Administration with a Business Administration Sciences' Bachelor, Universidad de Talca. He Has over 20 years of experience in higher education. pioneer of distance education in Chile, implementing the first sustainable management model, which has allowed to increase accessibility and flexibility, creating admission and bimonthly operations channels.

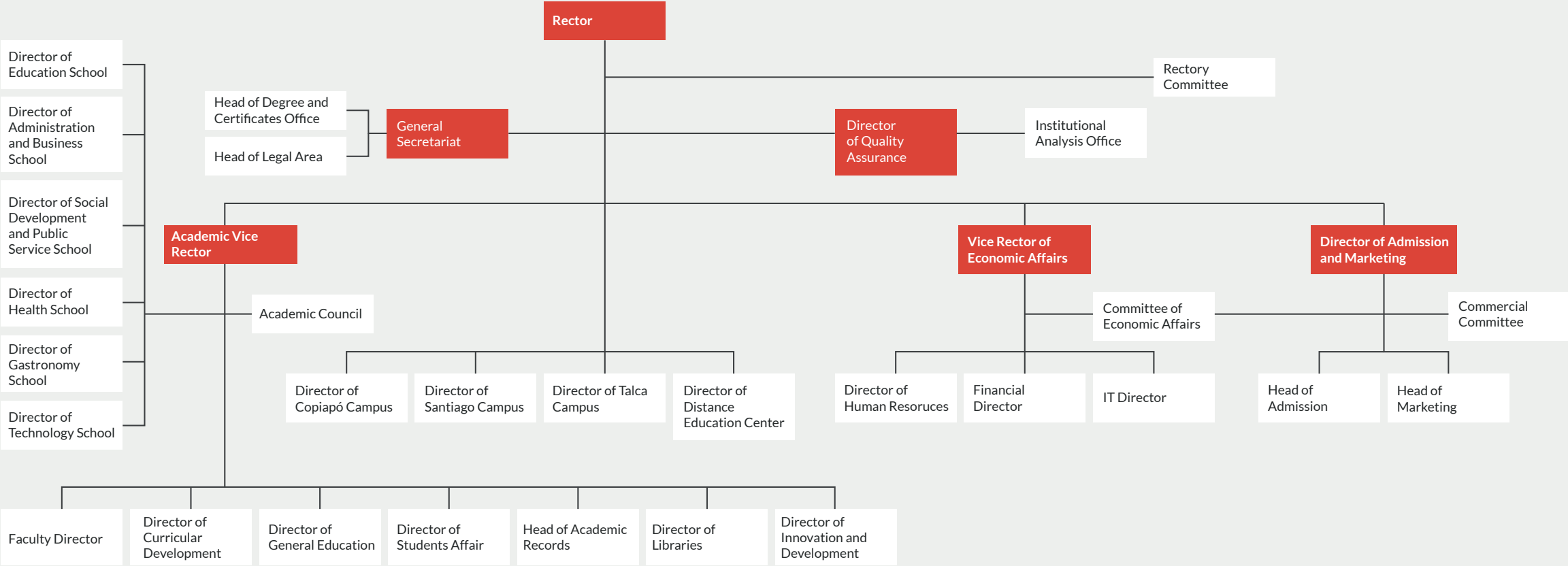


Gustavo Lagos Mardones

Quality Assurance Director

Gustavo Lagos Mardones is a Naval Engineer UACH, MBA-UC, with a master's in educational Institution Management. He has more than 14 years of experience in technical-professional education in institutional management and quality assurance field. Mr. Lagos has worked in roles of Executive Management in professional institute AIEP and as quality assurance director in UNIACC university. In 215, he was part of the committee Consultivo de Acreditación Institucional of the National Accrediting Commision (CNA) and he is currently working as a member of the public records of Peer-Reviewers of institutional and undergraduate accreditation.

Organizational Chart



■ PRINCIPLES OF INSTITUTIONAL IDENTITY



Mission

IPLACEX is an academic alternative that has national coverage, whose mission is:

“Providing opportunities for professional education and advanced training to people who work, through an educational proposal that is accessible, flexible, relevant and effective in order to contribute to their professional and social development.”

The institution's academic offering has four characteristics that are described as follows:

Accessible

By means of the E-learning technologies, IPLACEX seeks to give its students the opportunity to join a professional education experience, saving time or overcoming geographic barriers that hinder their access and progression.

Flexible

IPLACEX'S educative model adapts itself to the possibilities of the learner, boosting their abilities through a modular curricular structure, aiming to achieve a sequential progression at an adaptable pace and disposed to the student's schedule. This way incorporating validation of formal studies and recognition of prior learnings (RAP).

Relevant

IPLACEX seeks to ensure that the programs that are part of its educational offering respond to effective opportunities of the working and professional environment, through a strategy of curricular design with a competence approach.

Effective

The educational model of IPLACEX seeks to ensure the achievement of learnings, through educational strategies that recognize the student profile and its context, as well as progressive assessment instruments, based on performance standards that are recognizable, measurable and certifiable.



Vision

IPLACEX focuses its vision on:

“Becoming the leading institution in distance professional education in Chile.”

The institution aims to be recognized as a solid landmark by 2025 for:

- Distance professional education within the country and an alternative abroad.
- Its contribution to the human capital development
- Its quality, innovation and flexibility in its educative model.
- Intensive implementation of technologies in all its processes



Educative Model

IPLACEX conceives the professional education as a process of integral growth of the student, in a formative context, online and systematic; based on its empowerment for the exercise of an autonomous job function.

For the institution, “Quality of Education” is the ability to add labor, social, and cultural value to the learner. The “value” of a professional or technician is expressed in its productivity within the industry. This productivity is measured in competences: set of skills, knowledge and attitudes that reflect the qualities of an outstanding professional in a given work context. The education for work must respond to the ability to identify such competences and to design and implement effective strategies that will be transferred to learners.

IPLACEX educative model has five differentiating characteristics or elements. Set out below are their main methods and tools:

1. Standardized System of Curricular Design.

To ensure the suitability of the programs, to organize knowledges and to ensure the program outcomes is critical to have a standardized system of curricular design that guides the process related to the development and the update of programs.

2. Learning environment that promotes effective experiences of education in accessible contexts.

Generally, we understand as a learning environment as any space and its elements, where a formal learning is developed, hence, the identification and the proper conceptualization of the different learning environments is critical in order to define the instructional strategies. In IPLACEX's case, this conceptualization of the learning environments is strongly stressed by the pursuit of accessibility.

3. Innovation in didactic processes and methods.

A key element in the PLACEX educative model is the innovation of didactic strategies, which proceeds from the institutional vision.

In this sense, we understand as innovation as a process that starts with the identification of the issues that are not individual; where our vision presents challenges. The process continues with the invention of an approach to these issues, where new or particular innovation strategies are presented, defining processes, organizing resources and defining indicators and goals; the innovation continues with the implementation and finally with the subsequent evaluation of the proposed strategy. This process is carried out with the logic of a continuous improvement



that allows us to implement the best strategies of teaching-learning that can be adjusted to the new and particular challenges that our vision and mission enforce us.

4. Flexible and appropriate educational itineraries

One of the key elements of our mission is Flexibility, so that we adapt the different needs and realities of our students, which is conveyed in different levels, from admission channels and mechanisms of development to the curricular organization of programs and the different modalities.

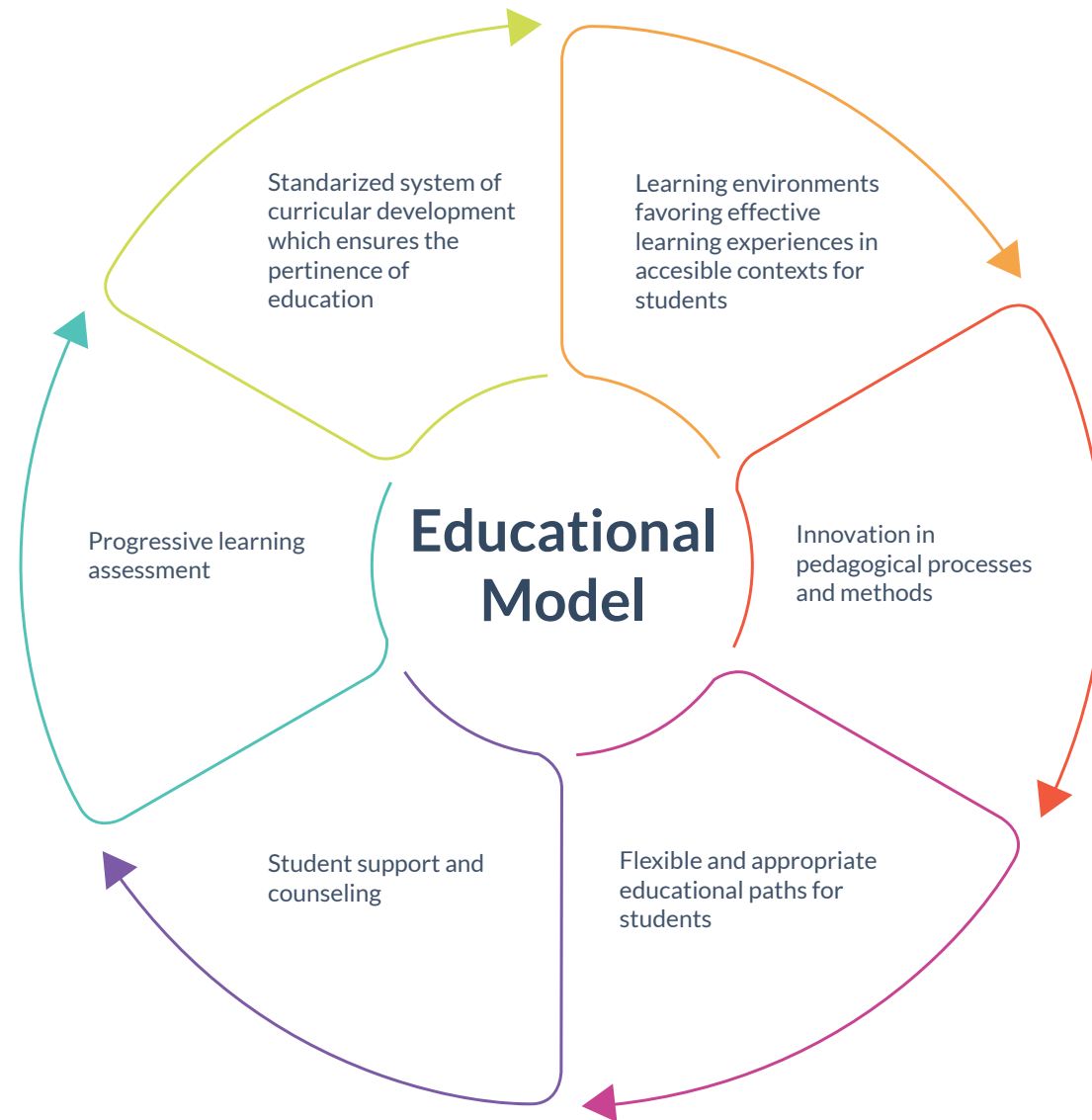
5. Progressive assessment of knowledges

IPLACEX is sure that it is fundamental to progressively evaluate the learnings in order to ensure the effectivity of the teaching-learning process. In this sense, there is a set of elements that, as part of a learning management system, aim to ensure the program outcome.

6. Accompaniment and Support to the Student

In order to sustain the mission's commitment, there must be a set of initiatives that provide accompaniment alternatives to the student, which can give them the proper support according to their needs (depending on their program, modality and format), this way to contribute to the effectiveness of the educational process.

Therefore, IPLACEX identifies the following elements as part of the model to give support accompaniment to the student:



Strategic Plan

The Strategic Plan 2016-2019 guides the institutional performance around 4 strategic lines:

- 1. Institutional Management
- 2. Learning Assurance
- 3. Service to the student
- 4. Sustainability and Growth

From these four lines, originate the institutional strategic objectives to be developed during the five-year period 2013-2019, which likewise, associate their respective indicators, goals and designation of a responsible authority for their follow up.

Among the indicators and goals of more significance, we can stress a better retention until obtain a 28%, get a 13 thousand student enrollment and to increase the satisfaction of service over a 3%.

General evaluation of the Strategic Plan until December 2018

In December 2018, the institution carried out a new measurement of the performance of the Strategic Plan, through the follow-up of the proposed indicators in that plan. Such action enabled to conclude the following general results:

As well as the revision of the previous year, the path defined in such plan was accomplished at an appropriate level by the institution, which is accurately represented in the results of performance obtained in its indicators panel.

At the close of 2018 the Strategic Plan accomplished in a 93% its established goals for the period (close 2018) and

covered an advance of the 87% of the goals that were not settled yet in their compliance date, which corresponds to a 91% of general advance of the plan.

It is highlighted the strategic axis “Sustainability and Growth and Strengthening of the institutional management” with a 100 and 99% of compliance at the close 2018.

Compliance December 2018	
Strategic axis N° 1: Strengthening of the institutional management	89%
Strategic axis N° 2: Consolidation of a learning assurance system	90%
Strategic axis N° 3: Improvement of the service quality to students	99%
Strategic axis N° 4: Sustainability and Growth	100%
Overall Total:	93%

In this report it is presented the state of advance of the specific actions for each of the institutional strategic axes at the close of 2018 and the results obtained during the years and the degree of advance achieved regarding the goals established in the plan are analyzed.

N°	Specific Objective	Action deadline expired until December 2018
1	Developing a new quality culture in all levels of the institution	94%
2	Adapting the institutional management model according to the purposes	90%
3	Strengthening the organizational structure	87%
Overall Total:		89%

The first strategic axis has three Specific Objectives: developing a quality culture present in all levels of the institution, adapting the institutional management model according to the purposes and strengthening the organizational structure.

In the Specific Program:

Strategic Objective N°1: Developing a new quality culture in all levels of the institution

The purposed goal for this objective is achieved at 94% (2018). The establishment of an ad hoc organizational structure mainly represented through the creation and setup of the Quality Assurance Administration as interlocutor and developer of the processes of quality assurance, which has promoted the emergent development of a quality culture in the institution. This process has contributed to the development and the maintenance of support tools to the management for the achievement of the objectives of the different units in their institutional work.

The action Accreditation (Programs ‘certification) has achieved the fact that 56% of the students are enrolled in programs standardized under this standard, this way ensuring the integrity and quality of the self-evaluation and self-regulation processes of those programs, promoting the participation and systematized work of their members pointing to high quality standards.

The institutional certification under ISO 900 promoted the regulation and standardization of the main support processes in the services given to a student in his/her life cycle as it is. At the close of this report 6 certified processes are accomplished under this standard, from which the development of auditing programs is created. It comprehensively revises each of the sites and departments that operate in the student’s teaching and learning support processes. This way promoting students’ satisfaction in their experience at the institution. This and

other processes have been an important booster in the systematic and methodical way of work with IPLACEX’S partners, contributing to the development of a culture of quality and excellence in the institution.

6% of the remaining compliance of this objective is due mainly to the action Accrediting the institution, since there was a 75% of compliance. The proposed goal for this indicator (4 years) was pretty ambitious for a first presentation before the CNA, however, the accreditation was achieved for 3 years and it is close to its upcoming institutional self-evaluation process.

Strategic Objective N°2: Adapting the institutional management model according to the purposes

This objective was achieved at 90% (2018). Mainly, the executive team was strengthened with the recruitment and contracting of a professional team with an extensive experience in technical higher education. An academic vice-rector was incorporated, a director of quality assurance, a director of distance education center (CED) and a director of student service DAE. To the last one, it was added the creation of the Students’ Support Services Direction (DAE) collaborating with the materialization of the Educative Project through the provision of services and the development of activities focused on the students in complementary areas to faculty.

10% of the remaining compliance of this objective is mainly related to the action of Systematizing the works of committees in the different areas and units. Although the compliance of this indicator (69%) was not completely carried out, a working culture has been established under this scheme, promoting processes that vary from rectory’s

guidelines meetings, academic councils to school councils. Keep betting comes as a necessity.

Strategic Objective N°3: Strengthening the organizational structure

This objective is achieved at 87% (2018). A series of actions was launched in order to boost the strengthening and systemization of the mechanisms of planning and control of management of organization that mainly aims to inform, to inform, to manage, to align and to strengthen partners in their daily work and in their improvement of their performance.

Regarding the process of informing, aligning and strengthening partners, programs of dissemination sessions of the institutional purposes conducted by rectory are stressed. These were carried out through seminars, visits to regions and thanks to graphic support in all campus and TEC Centers throughout Chile. Furthermore, an emerging process of institutional induction of new recruitments was launched, this by the human resources department.

Having as a purpose to inform, a documentary management software was enabled, where the information of the different areas is kept in order to storing, organizing and disseminating key information of the institution.

With the purpose of enhancing the abilities of management, analysis and planning, the institution strengthens the department of institutional analysis Análisis Institucional with the recruitment of staff with the special commitment for those purposes. Catalogs and institutional indicators panels are elaborated, so that

different units are able to manage their results based on upright and unique information. Different yearly working plans are created for the different functional areas within the institution, promoting alignment and the attained of the strategic plan.

A set of processes are planned in order to meet welfare and the performance of the partners' work at the same time, the creation of a welfare department, plans of training and evaluation of partners' performance. These impulses aim to positively improve the factors of motivation and processes of staff training, favorable conditions to improve the institutional performance and the strengthening of team work.

The deficit of compliance of this indicator is due mainly to the low systematization implementation of the induction program by human resources and a decrease in the number annual editions in the catalog of institutional indicators.

Strategic Axis N° 2: Consolidation of a learning assurance system

		Compliance
N°	Specific Objective	December 2018
4	Implementing an educative model based on competences	100%
5	Strengthening faculty	74%
6	Improving learning platforms	100%
7	Implementing the systematic model and learning certification	100%
8	Systematizing the measurement and learning results analysis processes	40%
Overall Total		90%

The specific programs of this axis are: implementing an educative model based on competences, strengthening faculty, improving the learning platforms, implementing the systemic model of evaluation and learning certification and systematizing the measurement and learning results analysis processes.

Strategic Objective N°4: Implementing an educative model based on competences:

The objective of implementing an educative model based on competences is achieved at a 100% (2018). In order to ensure the quality of programs of undergraduate level, the institution decided to safeguard the quality of the curricular design and instructional process, standardizing the development of programs under the quality standard management system ISO 9001:2015. Subsequently, the institution aimed for the transformation of the study plans to the competences approach. This approach not only focuses on the knowledge delivery, but allows students the adaptation of change, the cognitive and social-emotional development mixing theoretical and practical knowledges, experiences and behaviors in their teaching-learning processes. At the close of 2018, there were 46 programs under this scheme, completing the planned goal in the plan.

The implementation of innovations and the use of new technologies for teaching like the plagiarism software is highlighted, also, the control panel of students' interaction, English courses with the McGraw Hill platform, Proctoring for online evaluations, mixed reality and virtual reality simulators projects. Apart from this, it was also increased the availability of learning results achieving 10.880 resources at the close of 2018.

These initiatives mentioned above are the ones that somehow have contributed to some extent to the compliance of the implementation of the model based on competences.

Some challenges that remain to be developed in 2019 are

the "personalization of the programs of courses according to entry behavior", which until today it has not achieved a big advance, because of its huge complexity. This will be underscored as a new challenge for the upcoming years.

Strategic Objective N°5: Strengthening faculty

This objective is achieved at 74% (2018). In order to improve the quality of undergraduate faculty, the safeguarded the quality of its faculty staff in terms of suitability and commitment with the institutional project.

In virtue of what is previously mentioned, the implementation of a standardized recruitment process, selection and hiring of faculty becomes relevant. This process is carried out according to the quality management system ISO 9001:2015, where it is clearly defined and determined the whole project of provision of faculty and the supervisors of the implementation.

Other relevant process for the strengthening of faculty are the faculty evaluation (compliance of 79%) and the training program (compliance of 94%), on the one hand, aiming for the detection of possible failures of the teacher and, on the other hand, aiming for the improvement of themselves, promoting the improvement and the continuous development. Although these two processes have been carried out during the last years, the process has not been reflected in the compliance of established goals, having the chance to continue improving as an institution in these actions.

In terms of compliance of the faculty staff, a faculty categorization process is carried out that aims to build the link, continuity and stability of the faculty for the

institutional project, assuring the relevance of the provision of faculty related to what the educative model and the Strategic Plan requires. By this time, there's only a 12% of categorized teachers that corresponds to the 45% of compliance of the established goal, which is a gap in order to keep improving this initiative.

Strategic Objective N°6: Improving the learning platforms

This objective is achieved at 100% (2018). A unit specialized in technology projects is created. This one is in charge of developing the new technological projects of virtual reality and mixed reality, among others, which support the curricular and instructional design regarding the formulation of material for the different programs.

Applications LMS (learning management system) are diversified, which are used in the institution. Currently, 4 platforms are operative, and five partners were trained for its operation in 2018. A monitoring system was created through the platform LMS with action protocols for tutors and teachers in order to support the tasks of the educative process of the students in online and hybrid modality.

In terms of security and backup of institutional learning platforms, IPLACEX's technology of the information unit creates the documentation policy Política de documentación SLA (Service Level Agreement) Backup y Recuperación, aiming to establish a standardized protocol of action in case of possible contingencies that might come up in the platforms, defining response time, schedule availability, available documentation and available assigned staff, with the purpose of keeping safe the institution's key information and responding

effectively, ensuring the quality of the service delivery to partners and students.

Strategic Objective N°7: Implementing a systemic model of evaluation and learning certification

A 100% (2018) of compliance is achieved in the goal of this objective. The supervision on-campus learning evaluation processes are certified under ISO 9001:2015, creating action protocols that develop the necessary safeguards in order to preserve the integrity of such evaluations. Apart from this initiative, it is also added the substantial increasement of supervised on-campus evaluations in the different key courses of the different programs, promoting a more reliable control of the implementation of those evaluations in order to prevent the achievement of the students' program outcomes.

A supervised evaluation certification protocol is created for the acknowledgment of prior learning (RAPS). At the close of 2018, there was a total of 39% of students who acceded to this policy, promoting the right operation of the implementation of the evaluation.

Strategic Objective N°8: systematizing measurement and learning results analysis processes

This objective is achieved at 40%. Two studies are created thanks to a study and learning results follow-up program that is implemented. It is achieved only at 40% regarding what is established in the goal and it can be approached and underscored in the following years for its compliance.

Regarding the exams pass rates, these have been evolved through time, informing higher rates each year. At the

close of 2018 there was an 85% of passing of the courses of the first semester, that is why it fully meets with the established goal in the plan.

Strategic axis N° 3: Improvement of student's Service Quality

		Compliance
N°	Specific Objective	December 2018
9	Improving the infrastructure	100%
10	Strengthening the tutoring and student support system	100%
11	Improving the student's satisfaction	97%
Overall Total		99%

This strategic axis has three specific programs: improving the infrastructure, strengthening the tutoring and student support system and improving the student's satisfaction.

Strategic Objective N°9: Improving the infrastructure

This objective is achieved at 100% (2018). On-campus modality offering is focused on three campus: Copiapó,

Santiago and Talca. Along with this decision, it is added the renewing the infrastructure initiative in Santiago and Copiapó campuses, aiming to improve the student's insights and satisfaction regarding the facilities of the campuses where the academic offering is provided. According to the last measurements, students' satisfaction has ranged the 84% in Santiago and 75% in Copiapó (close information 2018).

The national network of support and students' service of the on-line modality is enhanced, incorporating 6 TEC centers throughout Chile. By this time, Antofagasta, Valparaíso, República, Concepción, Temuco and Punta Arenas TEC centers are enabled, achieving 67% of the proposed goal (2019 maximum period), apart from improving the core and standard conditions throughout the network for its proper operation and provision of services. According to the first measurement of satisfaction regarding these centers carried out during 2018, this one ranges 78%.

Strategic Objective N°10: Strengthening the tutoring and students' support system

This objective is achieved at 100% (2018). A protocol of attention to faculty and tutors is documented and created, which is currently working, providing a standardized process of support to the student in their educative stage. On the other hand, faculty and tutors are trained annually, safeguarding suitability and belonging to the supporting group in their institutional work. Along with these initiatives, supporting tools to the management of faculty tutors are implemented. An example of this is the requirements management system (SGR) that processes, classifies and regulates the students' requirements on

modality, creating traceability, order and follow regarding the requirements' resolutions. The system is currently going to a change of platform migrating to the Smartview service, which is part of the service Student Services of Blackboard.

Strategic Objective N°11: Improving the student's satisfaction

The objective of Improving the student's satisfaction is achieved at 97% (2018). A set of initiatives intended for improving the experience of the students with the institution is implemented. These initiatives, mainly, aim to digitalize services that were previously given through the on-campus modality, which had as an aim making the use of time of the students more efficient and reducing distances between the student and the institution.

Regarding academic or financial questions, it was enabled a system of online information in order to respond in time and to respond to the students' requirements. Currently, 100% of students of the institution are enabled to access to the platform and ask questions.

A payment system for the student is implemented online, creating a reliable and accessible recourse for the implementation of procedures and financial obligations of the student. At the close of 2018, 62% of the collections are made through this channel.

A certification system online is implemented, which enhances campuses and the office of certification and graduation, having the online issuance of the student's registry documentation. At the close of 2018, a 93% of issued certificates corresponded to the certificates downloaded through this channel.

An online library system is implemented, this way increasing the number of books available for the students, which allowed to increase the availability of these resources and improving the indicator of coverage for the student.

A survey system is created in order to measure students' satisfaction in TEC centers, promoting the approach on the assistance and good experience in the processes of support of their educative process.

3% of the differential of the accomplishment of the objective is mainly attributed to the measurement of the overall student's satisfaction, which has ranged an average of 81% the last two years, this way accomplishing with at least an 88% of satisfaction.

Strategic axis N° 4: Sustainability and Growth

		Compliance
N°	Specific Objective	December 2018
12	Increasing enrollment to ensure the project's sustainability	100%
13	Increasing the operational efficiency, ensuring the financial sustainability of the institutional project.	100%
Overall Total		100%

This strategic axis considers two specific programs: incrementing enrollment to ensure the project's sustainability and increasing the operational efficiency, ensuring the financial sustainability of the institutional project.

Strategic Objective N°12: Increasing enrollment to ensure the project's sustainability

This objective is achieved at 82% (actions about to expire in 2019). The number of new students is substantially increased since 2014 to 2019, achieving to currently have 13. 995 undergraduate students (2019), mainly enhanced by two factors: new students' enrollment, promoted by the creation of new programs and the first-year retention.

Having as a purpose increasing sustainability in time, the institution goes through a set of measures pretending to expand the programmatic offering of programs and special programs. The number of available undergraduate programs is increased, at the close of 2018 there is a total of 14 new programs. The offering of special groups is incremented achieving 7 programs of special groups in 2018.

Regarding first-year's retention, this one has been maintained in the last two years, achieving 75% in 2019. Such retention has improved at one percentage point of the previous year, which reflects the rallied work of the institution is its compromise with the student, however, this result is below the established meta. Nonetheless, retention is aligned with the results of the professional institutes industry, which range 70,9%.

Strategic Objective N°13: Increasing the operational efficiency, ensuring the financial sustainability of the institutional project

This objective is achieved at 100% (2018). The Ebitda indicator is increased, closing 2018 with a 14,5% and exceeding the established goal. Six accountable and financial monthly reports are automatized, making easier the management and operation of partners of the financial area and for stakeholders. The reports are: income statements, Cash Flow, Daily receipts, receipts per payments and classified financial statements. Two external financial auditing are scheduled annually, achieving what was stipulated in the plan. A program of long-term budget was created for the right financial operation of the institution in order to ensure sustainability of the institutional project.



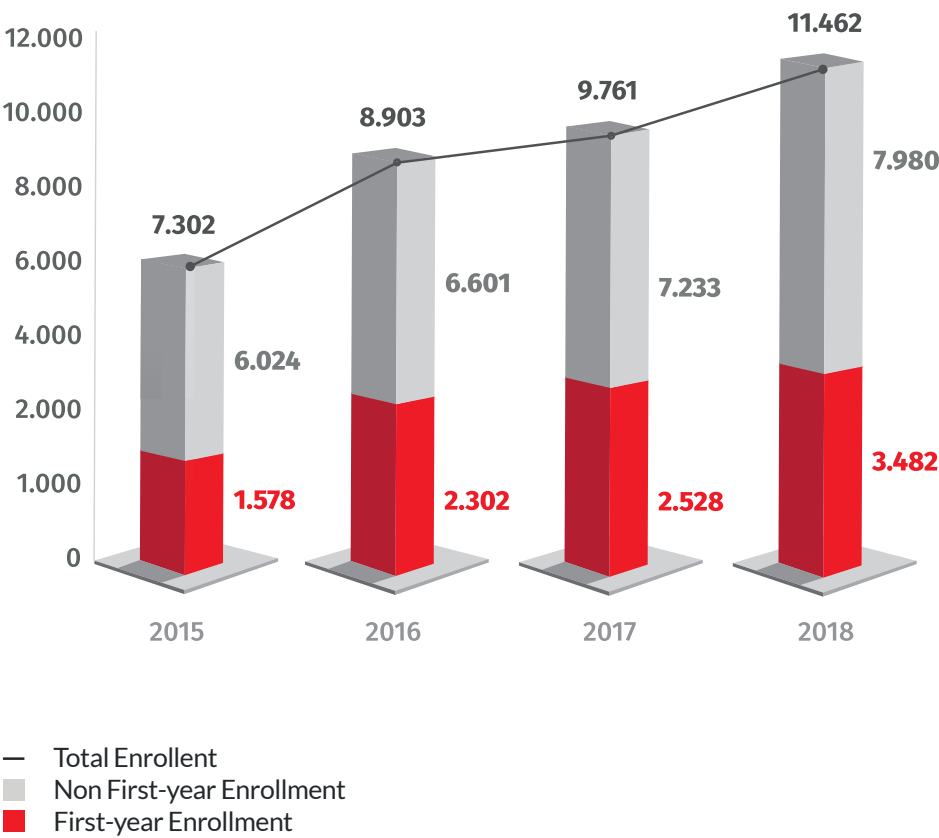
IPLACEX IN NUMBERS

Main indicators of
institutional performance

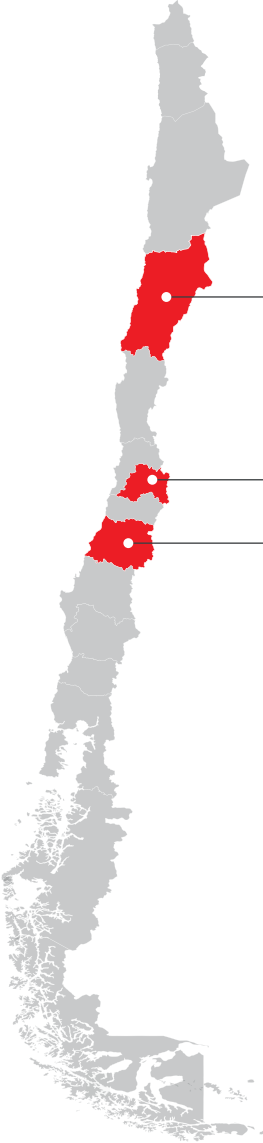


Enrollment

Total undergraduate enrollment of the last 4 years
(first-year, Non First-year and total)



Enrollment



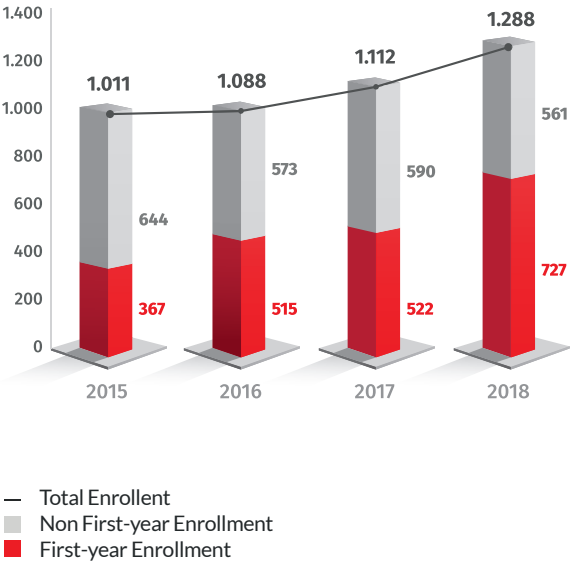
Total enrollment per campus the last 4 years

		2015	2016	2017	2018
Copiapó Campus	First year	146	457	483	503
	Non 1-Year students	202	282	433	451
	Total	348	739	916	954
Santiago Campus	First year	353	302	250	368
	Non 1-Year students	419	443	386	305
	Total	772	745	636	673
CED (Distance Education Center)	First year	1.007	1.442	1.686	2.436
	Non 1-Year students	5.264	5.781	6.321	7.156
	Total	6.271	7.223	8.007	9.592
Talca Campus	First year	72	101	109	175
	Non 1-Year students	84	95	93	68
	Total	156	196	202	243
IPLACEX	First year	1.158	2.302	2.528	3.482
	Non 1-Year students	6.024	6.601	7.233	7.980
	Total	7.547	8.903	9.761	11.462

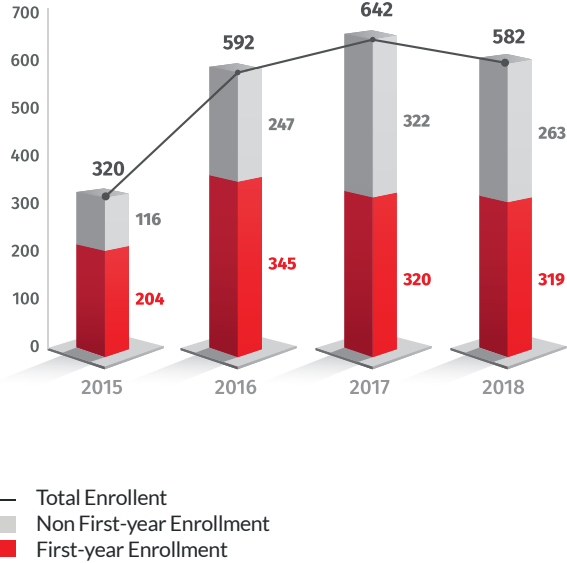
Enrollment

Total Enrollment the last 4 years

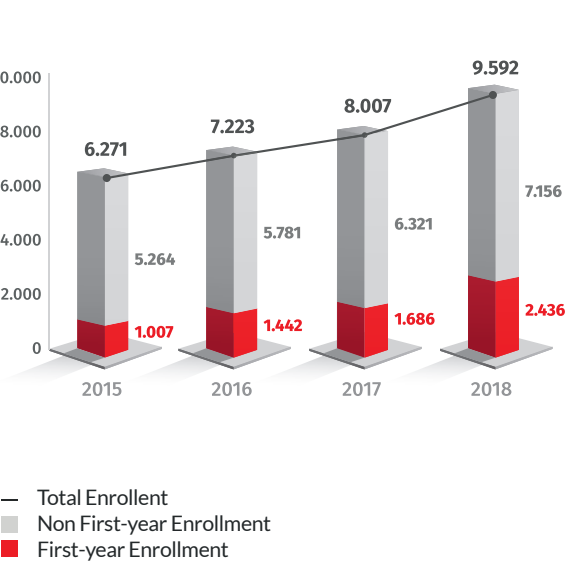
On-Campus modality



Blended-Modality



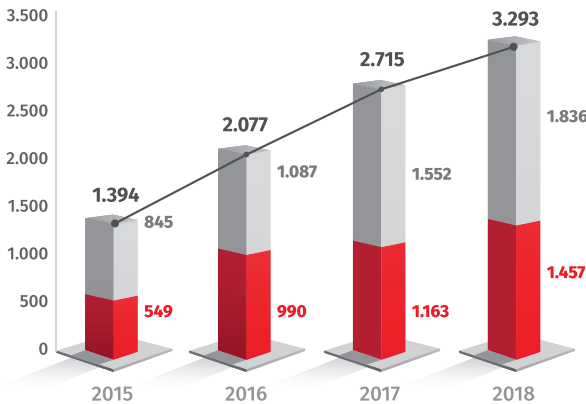
On-line modality



Enrollment

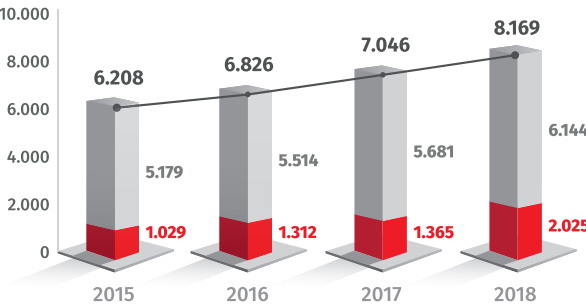
Total enrollment per formation level the last 4 years

Technical formation



— Total Enrollment
■ Non First-year Enrollment
■ First-year Enrollment

Professional formation



— Total Enrollment
■ Non First-year Enrollment
■ First-year Enrollment

Enrollment

First-year Enrollment and total per School

		2015	2016	2017	2018
Business and Administration	First year	826	953	806	1.164
	Non First-Year	898	2.164	2.942	3.197
	Total	1.724	3.117	3.748	4.361
Social development and Public Service	First year	157	508	791	1.150
	Non First-Year	3.558	2.624	2.309	2.823
	Total	3.715	3.132	3.100	3.973
Education	First year	159	364	400	473
	Non First-Year	613	791	989	978
	Total	772	1.155	1.389	1.451
Gastronomy	First year	32	32	30	56
	Non First-Year	17	24	21	6
	Total	49	56	51	62
Health	First year	123	210	188	243
	Non First-Year	161	154	180	162
	Total	284	364	368	405
Technology	First year	281	235	313	396
	Non First-Year	777	844	792	814
	Total	1.058	1.079	1.105	1.210
IPLACEX	First year	1.578	2.302	2.528	3.482
	Non First-Year	6.024	6.601	7.233	7.980
	Total	7.602	8.903	9.761	11.462

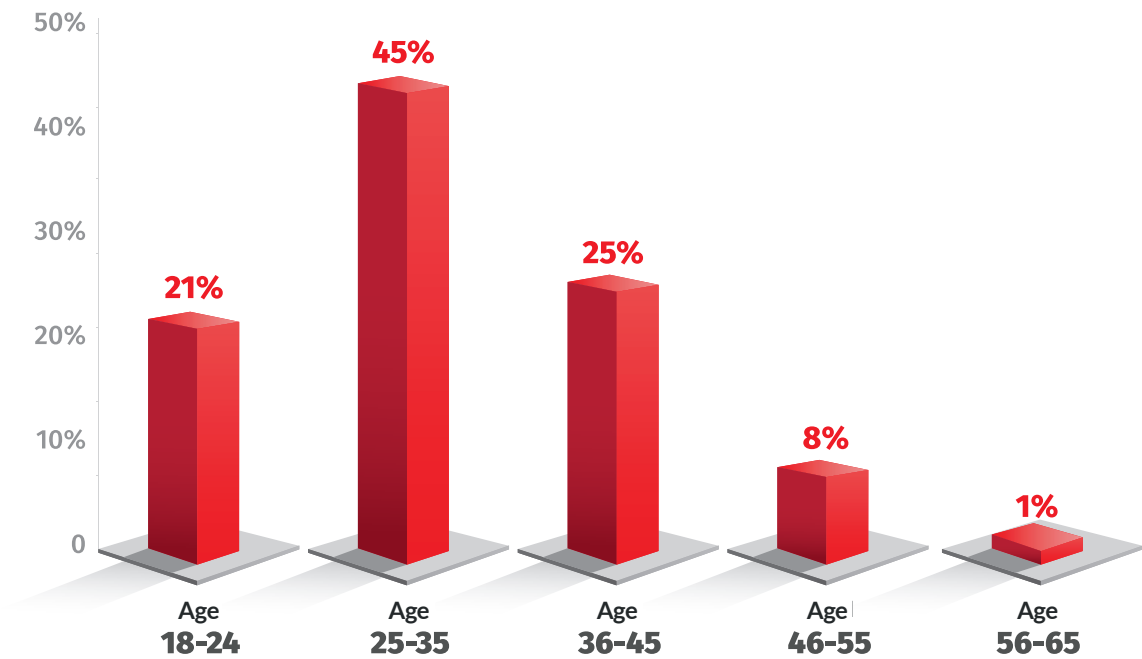
STUDENT PROFILE

Main indicators of
characterization



New students characterization

Amount of students per age group

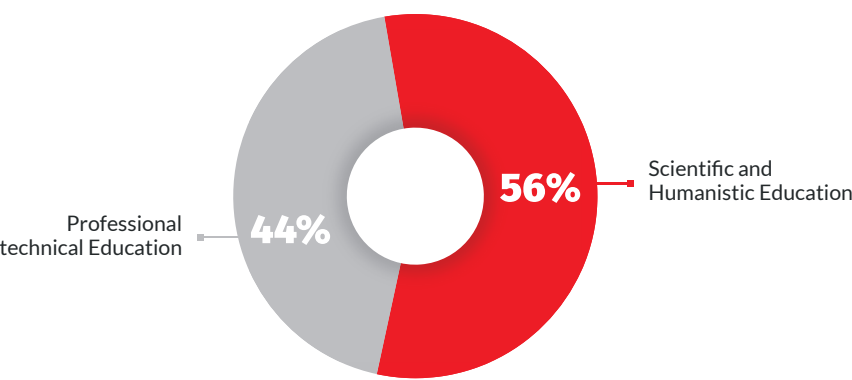


New students characterization

Distribution of new students

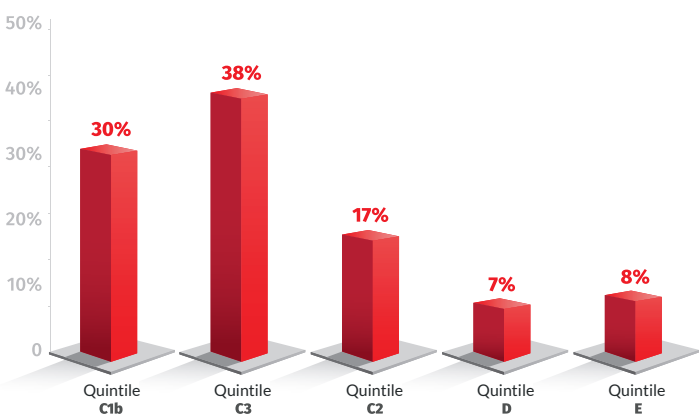
- 33 years is the avarage age of the students
- 79% of the surveyed are more than 25 years old
- 64% are women
- 77% have children
- 67% are single
- 61% studied in a public school
- 83% are working
- 60% work in public enterprises
- 79% have full-time working day
- 6% are student who come from seconday education

Distribution per secondary school type



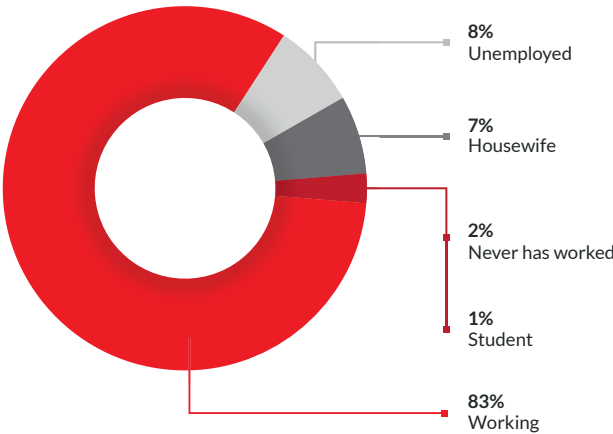
New students characterization

Distribution per income quintile



Occupational status

Balancing



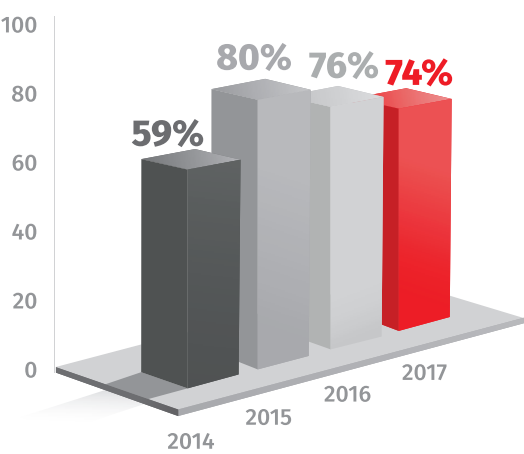
New students characterization

IPLACEX online students

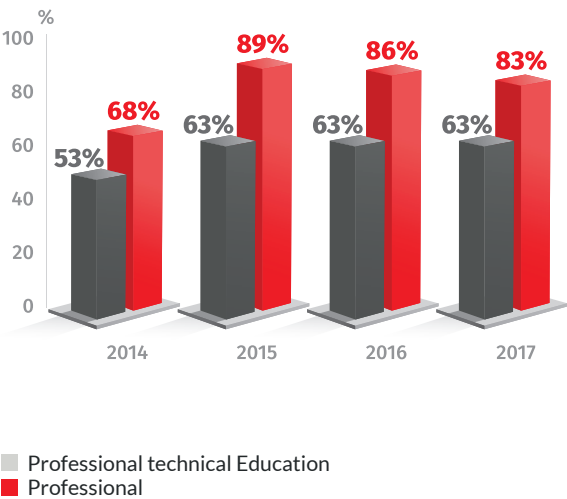
What is your motivation for studying?	
• Professional development	21%
• Personal development	20%
• Improve income	12%
• Strengthen knowledge	11%
• Obtain Degree	10%
• Children, family	9%
• Social motivation	4%
• Improve my life	4%
• Related to my job	2%
• For learning	2%
• Change field	1%
• Others	3%
• Total	100%

Retention

First-Year retention rate

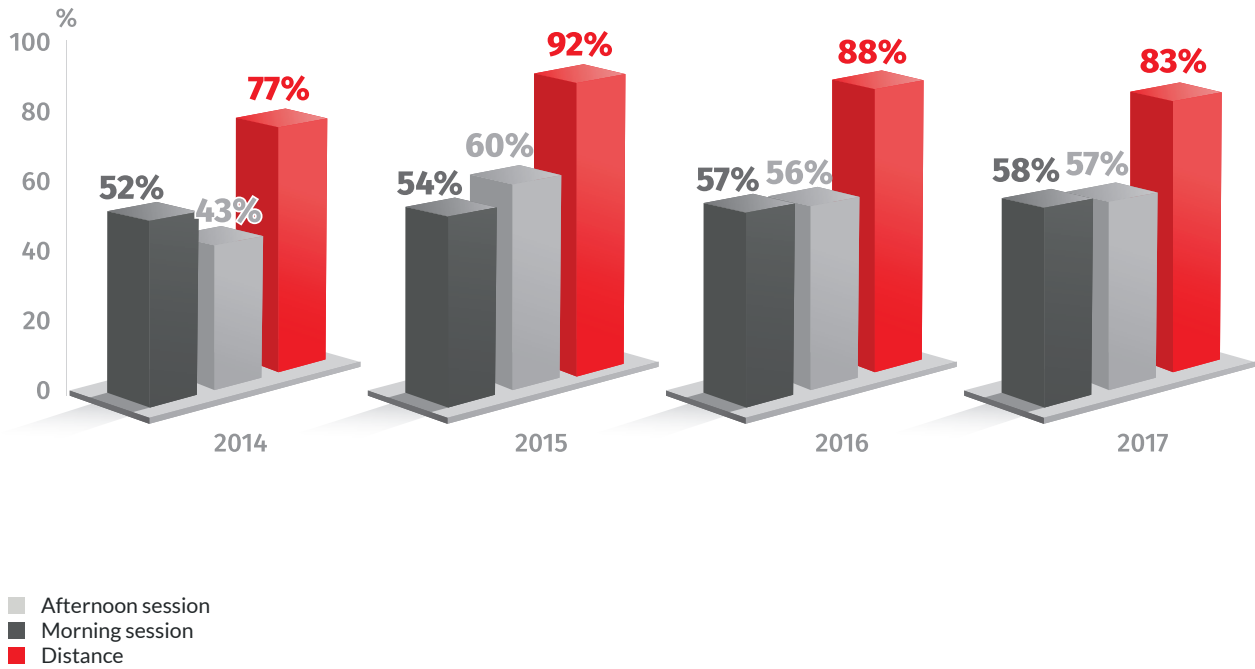


First-Year retention rate per formation level



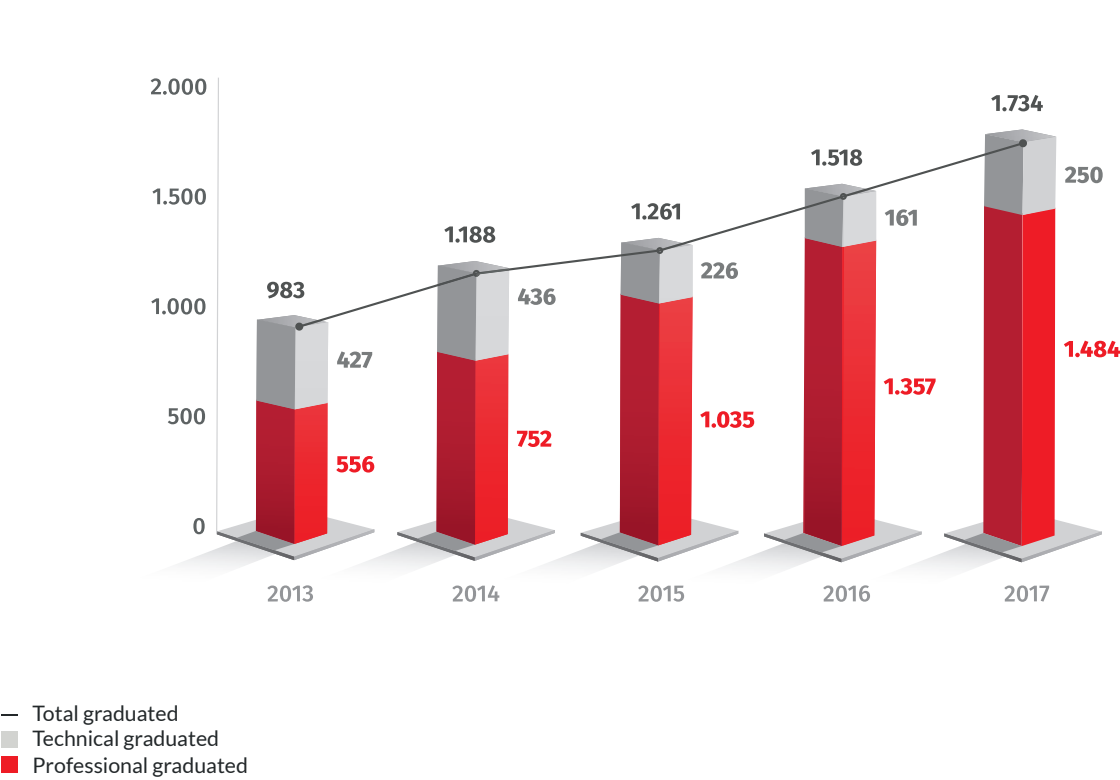
Retention

First-Year retention rate per working day



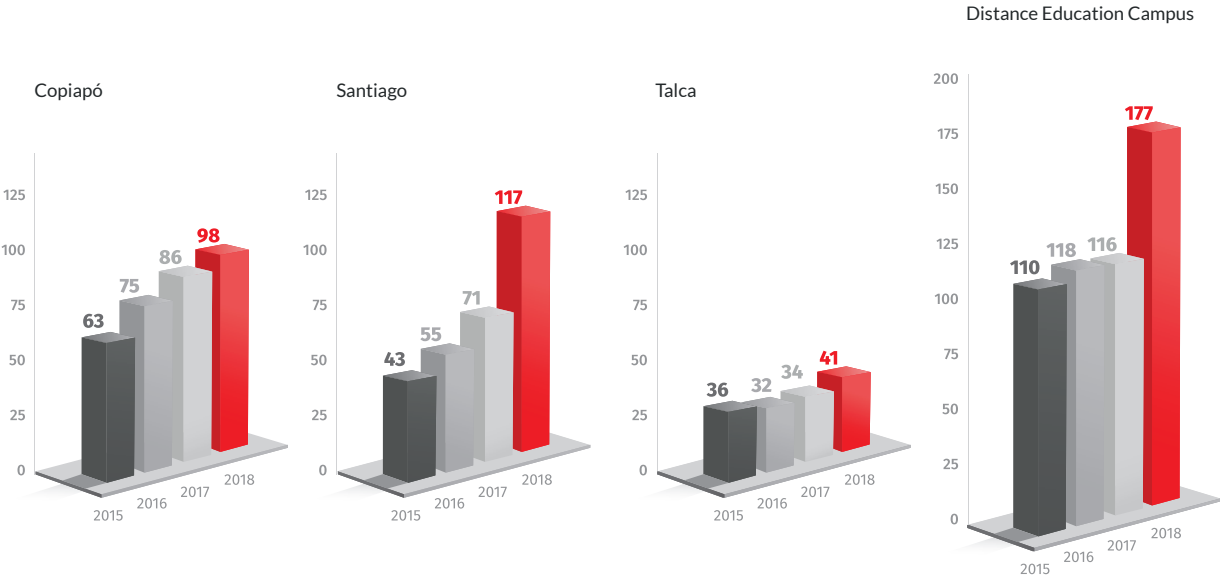
Graduated

Amount of graduates per year



Academic Staff

Academic staff per campus



Academic Staff

Total Enrollment the last 4 years

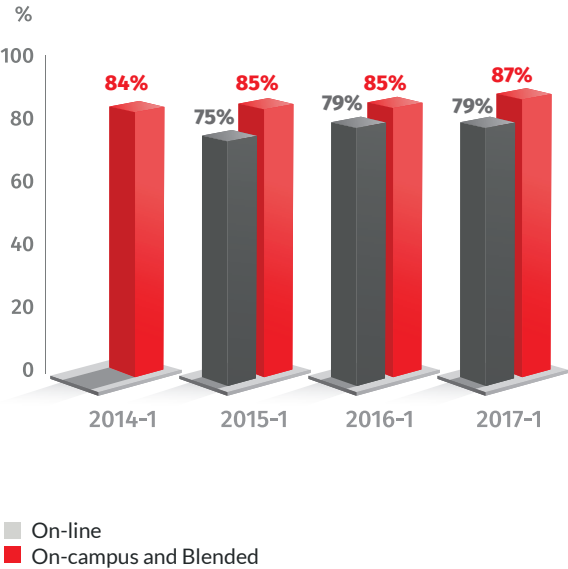
	2015	2016	2017	2018
• Equivalent Full-time workday JCE	101	140	150	200
• On-campus and Blended modality	1.331	1.680	1.754	1.870
• Amount of student per JCE	13,2	12,0	11,7	9,4

Note: JCE, full-time workday is the unite of measure that corresponds to an equivalent of a hired academic per 44 hours per week

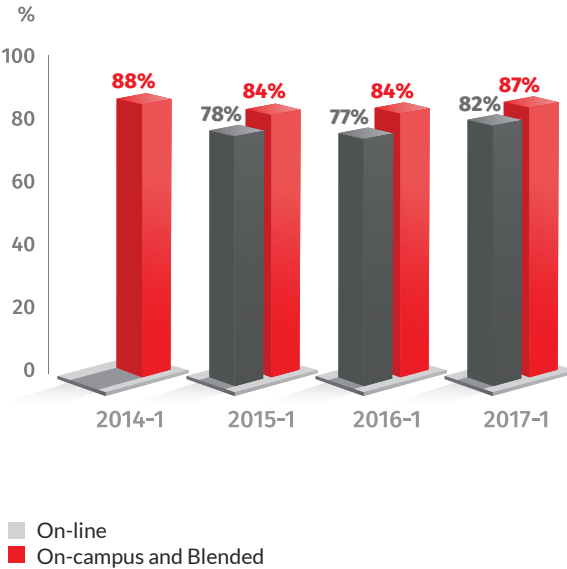
Faculty index

Six-monthly evaluation that students carry-out to the teachers of their courses

First semester

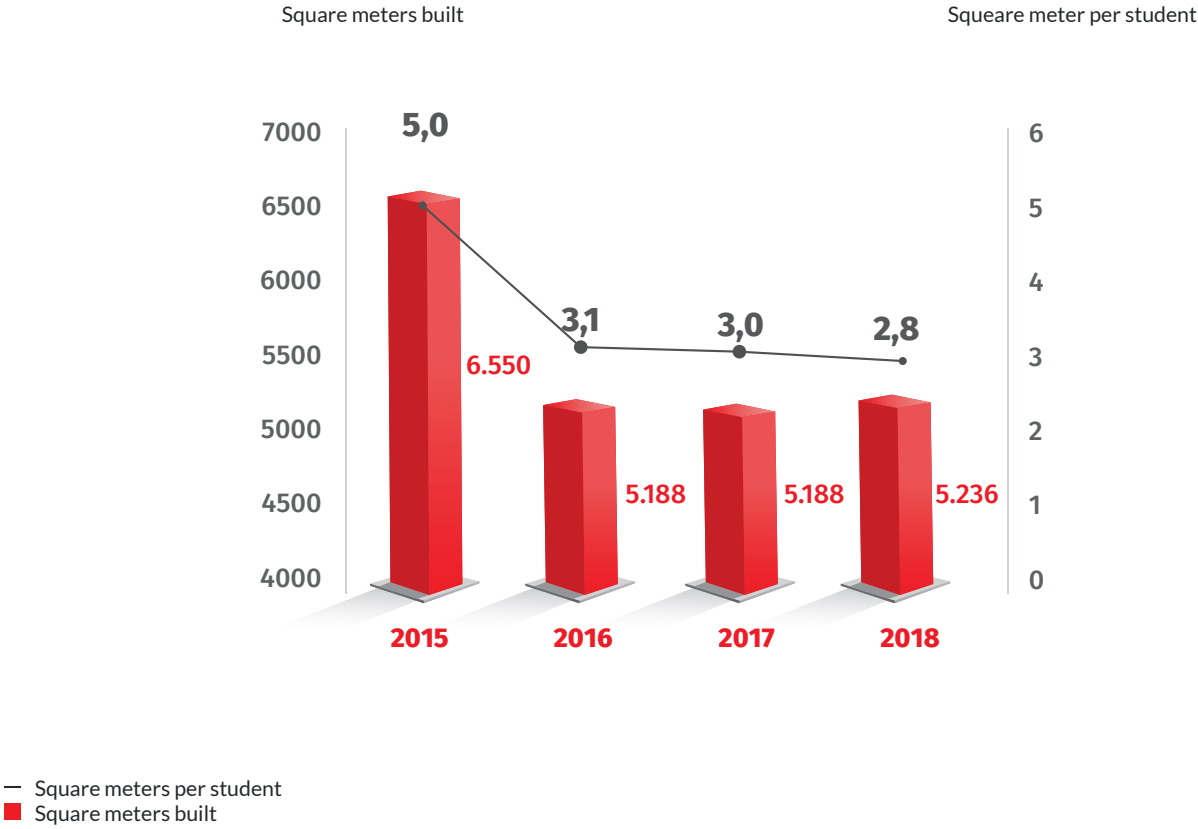


Second semester



Infrastructure

Evolution of square meters built and square meters per student



Infrastructure

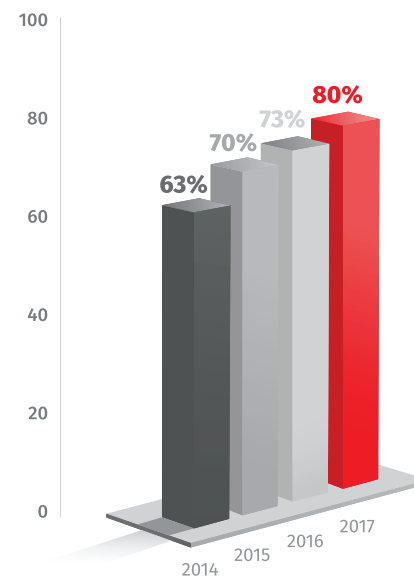
Campuses	Address	Square Meters 2018
• Copiapó	Yerbas Buenas 255, Copiapó	1.065
	Chañarcillo 331, Copiapó	528
• Santiago	Compañía 2015, Santiago	2.683
• Talca	Av. Colín 885, Talca	960
• Distance Education Center	Compañía 2015, Santiago	480
• TEC Center Santiago	República nº 7 y 9, Santiago	370
• TEC Center Concepción	Trinitarias 160	301
• TEC Center Punta Arenas	Colón 529, Punta Arenas	520
• TEC Center Valparaíso	Independencia 2112, Valparaíso	1.057
• TEC Center Antofagasta	Orlando Varas 1222, Antofagasta	218
• TEC Center Temuco	Balmaceda 735, Temuco	219
• Commercial Office La Serena	Cordovez 588, oficina 304, La Serena	77
• Commercial Office Puerto Montt	Pedro Montt 65, oficina 210, La Serena	95

Ratio= Square Meters on-campus campuses / total on-campus students+ blended student= 2,8 square meters per student

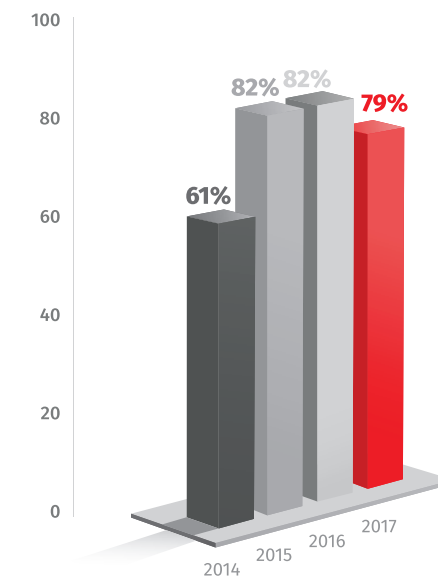
Service

Yearly qualification of students of the equipment, infrastructure and institutional attention

On-campus and Blended



Distance



Academic Offering

Technical Programs	Online	On-Campus	Blended
Accounting	•		
Gastronomy		•	
Massage Therapy		•	
Topography		•	
Technician in Business Administration	•	•	
Technician in Administration in Municipal Management	•		
Technician in Public Administration	•	•	
Technician in Food and Nutrition			•
Technician in Foreign Trade	•	•	
Technician in Development of Cross-Platform Applications	•		
Technician in Special and Differential Education	•	•	
Technician in Early Childhood Education	•	•	
Technician in Renewable Energies		•	
Technician in Nursing		•	•
Technician in Human Resource Management	•	•	
Technician in Informatics	•		
Technician in Industrial Instrumentation and Control	•		
Technician in Logistics	•		
Technician in School Mediation	•		
Dental Technician Specialized in Dental Hygiene		•	
Technician in Mining Operations		•	
Technician in Risk Prevention, Treatment and Substance Abuse Rehabilitation	•	•	
Technician in Risk Prevention	•	•	
Technician in Natural Health and Complementary Therapies		•	
Technician in Social Work	•	•	

Academic Offering

Professional Programs	Online	On-Campus	Blended
Public Administration	•	•	
Auditing	•		
Administration Engineering in Local and Regional Development	•		
Administration Engineering in Municipal Management	•		
Engineering in Business Administration	•	•	
Administration Engineering in Private Safety	•		
Engineering in Foreign Trade	•		
Engineering in Automatic Control and Industrial Management	•		
Engineering in Health Center Management	•		
Logistics Engineering	•		
Informatics Engineering	•		
Risk Prevention, Quality and Environment Engineering	•	•	
Human Resources Engineering	•		
Educational Psychology	•	•	
Social Work	•	•	

2018 MAIN MILESTONES AND ACHIEVEMENTS



Academic Vice Rector

Academic Vice Rector of IPLACEX is the unit responsible for attending the achievement of learnings and the strengthening of the faculty career, using new technologies and processes that ensure the relevance and update of its different study programs, according to the needs of the labor market, in the pursuit of the achievement of the institutional mission and vision.

The following departments rely on VRA:

- a) Administration of Curricular Design
- b) Administration of Faculty
- c) Administration of General Education Program
- d) Administration of Students Affairs
- e) Administration of Libraries
- f) Administration of Schools
- g) Academic Council

Among the main milestones achieved in 2018 are:

- Integration of five new programs with cross-sectional and innovative educational strategies, like the programs of the Informatics and Automation Schools, which have introduced workshops of virtualization of procedural experiences, Animations, simulators and other features of mixed reality.
- Creation of the Administration of Academic Innovation and Development, whose mission is to systematize processes and projects relative to this Vice Rector, emphasizing in attending the consistency of the learning models that IPLACEX delivers and its respective program outcomes.
- Formal incorporation to the IPLACEX academic offering of the on-campus flexibilization system for the

implementation of educational experiences according to the student's own schedule, within an established deadline.

- Composition of the community relations committee Comité de Vinculación con el Medio for the relation with the environment, setting the basis of a community relation model and adjusting it to the industry requirements.
- Integration of IPLACEX into the scholarship and financial governmental aid system, a real financial opportunity for the student community, which was an addition result to the institutional accreditation process.
- Design and creation of 5 programs and 2 majors:
 - Postgraduate Degree of Major in Language Specific Disorders
 - Postgraduate Degree in Intellectual Disability
 - Postgraduate Degree in Educational Administration: Executive Management
 - Postgraduate Degree in Educational Guidance
 - Postgraduate Degree of Major in Hearing and Language
 - Diploma in Control and Management Enterprises
 - Diploma in Human Resources Digital Development

All this effort equals the development of 6600 hours of audiovisual material, with a high instructional design standard.

In a Distance Education Center CED level, which has the 85% of the institutional enrollment, the teaching format is asynchronous, i.e., the user can go online in any part of the country or world, according to their willingness and time, this is why there is available a virtual teaching material and a guiding tutor, in order to assist the student's autonomy.



CED has six service centers, TEC Centers in different cities of the country: Antofagasta, Valparaíso, Santiago (República), Concepción, Temuco and Punta Arenas.

Among the main milestones achieved in 2018 are:

- Consolidation of the Distance Education Center CTED, a critical center of the full CED operation (in the same floor, different areas, director and mentors of the distance education modality live together and coalesce), unifying the online service.
- Implementation of the **PROCTORING** system, which aims for the delivery of a 100% online service, removing

the enforceability of attending a special facility or a meeting in the same place between the student and the tutor.

- Implementation of the Student Service system. A service that has the extension of the personalized 24/7 attention, permitting to solve 100 % the enquiries of the student community in real time.
- Blackboard incorporation as a technological ally in the virtual class supply, distance learnings and virtual reality, this way removing external servers and focusing on a world class Cloud in terms of safe and stable access and stability.

- Development of instructional material with high technologies of mixed reality (augmented and virtual), in terms of exploration and research and graphics in 3D reality. This learning model is inserted in courses of industrial maintenance, allowing to make improvements and efficiency in mixed reality.

Vice Rectory of Economic Affairs



Vice Rectory of Economic Affairs is responsible for the administrative and financial management of IPLACEX, bringing to the institution the needed human and economic resources in order to add sustainability to the educative model.

The following departments rely on VRE:

- a) Administration of Human Resources
- b) Administration of Finances
- c) Administration of Technologies
- d) Committee of Financial Affairs

Among the main milestones achieved in 2018 are:

- Improvement of the nets and communications Redes y Comunicaciones standard, specifically the net wiring with SEIS category certification, a change of the platform regarding wireless accesses and international connection, conceived as a bigger benefit to the student that allows bringing a fast browsing experience in virtual class and supervised evaluations laboratories.
- Renewal, update and development of technological resources, standardizing the equipment of IT category (PC and notebooks, including PC laboratories for supervised evaluations and TEC centers, according to the material and intangibles policy Política de Recursos Materiales e Intangibles. This enabled to reach a scope of

225 computers in institutional level available for students.

- Consolidation of the platform Plataforma OFFICE 365, platform that sustains the institutional intranet and document operator SharePoint, technical supports for the efficient and proper informative management of IPLACEX's collaborators.
- Integration of **TRABAJANDO.COM** for the improvement of recruitment processes and selection of the human resource, which adds transparency and integrity to those processes.

Quality Assurance Director



This administration has as objective contributing to the improvement of the performance, promoting the homogeneous incorporation of the quality management as a governing principle of the performance of each collaborator of the institution. DAC three main foundations:

- a) Institutional Analysis
- b) Planning
- c) Institutional Accreditation, Programs Accreditation and Certifications

During 2017, this administration conducted self-evaluation processes in terms of strategic analysis Análisis Estratégico, International Certification under ISO 9001:2018 and

institutional planning Planificación Institucional, so that in December 13th same year, IPLACEX obtained institutional accreditation **Acreditación Institucional for three years in institutional management areas, and undergraduate faculty**, under the terms of the **CNA**, locating itself as the **first high education institution with a distance educative model that obtains that recognition**.

Among the main milestones achieved in 2018 are:

- Conducting the third strategic workshop Jornada Estratégica Institucional 2018, gathering the directors and administrations of the country in work days, having as an aim the revision of the compliance of the Strategic Plan in its

different axes, objectives and indicators.

- Conducting the third strategic workshop Jornada Estratégica Institucional 2018, gathering the directors and administrations of the country in work days, having as an aim the revision of the compliance of the **Strategic Plan** in its different axes, objectives and indicators.

- Implementation use and training of interactive platform of **POWER BI** data, according to the approach committed in the process of institutional accreditation. It is a tool of access for all IPLACEX areas, where in a unique place automated structures of data calculation are developed, providing accurate rates that support the decision making, improving the integration, opportunities and safeguard of the information.

- Consolidation of an internal and external auditing system based on the international standard ISO 9001 as a control mechanism and safeguarding the main institutional process: Programs curricular design, admission, enrollment, academic service provision, graduation and professional and technical certification with on-campus and online modalities. This also applies for supervised evaluations, faculty and administrative provision.

- ISO 9001:2015 Certification of the following programs, in their process of self-evaluation, development, update and adjustment of their improvement plans:

- Public Administration
- Risk Prevention Engineering
- Risk Prevention, Quality and Environment Engineering
- Educational Psychology
- Technician in Nursing

- Business Administration
- Administration Engineering in Local and Regional Development
- Technician in Early Childhood Education
- Technician in Social Work
- Social Work

- **IPLACEX OTEC** under the Chilean quality standard NCh-2728.

General Secretariat



General Secretariat is the minister of faith of the institution. In this sense, this administration certifies and validates with its signature the proceedings, agreements and resolution of the managing organisms, as well as the official institution documentation, specially, diplomas and degree certificates. It is in charge, likewise, to keep the proper stewardship of the academic records and the official documentation of the institution through its degree and certificates department Oficina de Títulos y Certificados (OTC)

Among the main milestones achieved in 2018 are:

- Consolidation of the platform that grants online certificates, allowing the student community to obtain in a timely manner, expedited and reliable the 100 % of certifications they might require. In 2018, OTC achieved to grant degrees to 1928 graduates and in their platform Portal de alumnos issued 4452 transcripts, 7884 regular student certificates, 1145 graduate certifications and 1631 Degree certificates **with a total of 20.019 certificate issues.**
- Autorregulación de Conductas. The regulation that aims to eliminate possibilities of harassment or discriminatory actions, safeguarding the integrity, inclusion and respect for the IPLACEX's community and its environment.
- Revision of potential abusive clauses through a pioneering and joint activity with the consumer national service Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC). Focused on self-evaluation processes and aligned with the transparency institutional policy Política de Transparencia Institucional.

Admission and Marketing Administration



Admission and Marketing Administration is the unit responsible for designing and implementing the strategic institutional marketing plan that allows to develop and maintain the competitive advantages and achieving organizational objectives of institutional admission covered in the Strategic Plan.

Among the main milestones achieved in 2018 are:

- **First-year Enrollment increasement of a 37.7%** compared to 2017, as a consequence of the launching of programs of Health School and the expansion of distance modality for the programs of the Technology School.

- Consolidation of the dissemination channels, through the implementation of media strategy in digital channel **Canal Digital and Inbound Marketing**, developing campaigns and development of own contents. Directed to a specific target with institutional interest.
- Development of market and official data perception studies Estudios de Percepción de Mercado y Data Oficial de Posicionamiento, as a valuable additional information in the development of actions to achieve admission objectives.
- Creation and exposition in mass media of the IPLACEX

advertising spot in TV, aiming to positioning the brand and communicating that “it is the first higher education institution with online modality accredited in Chile”.

- Regarding Distance Education system, it was added the bid of a national training project of workers of the Health Ministry MINSAL, which meant to train 356 workers of that portfolio.

2019 CHALLENGES



Academic Vice Rectory

- Consolidation and development of cross-modality exams platform, virtualization workshops of on campus procedures, monitoring of academic results and systematization of mixed reality resources.
- Consolidation of the **credit hour model** of the institution, in proper accordance to the balance-burden for each course.
- Analysis and requirement that allow adjusting and preparing the institution regarding all its academic area, in order to successfully face a new institutional accreditation process 2019-2020. Additionally, presenting a flexibilization plan **Plan de Flexibilización** for on-campus programs.
- Implementation of a formal plan of community relations Plan de **Vinculación con el Medio** that makes the institution a strategic partner for the community that contributes to the social development of its environment.
- Consolidation and 100% operability of the **Proctoring** and **Student Service** systems, with a continuous feedback that helps to increase desertion rates, retention and student satisfaction.
- Launch of two new TEC centers for the Arica and Puerto Montt regions, extending the on-campus services network.
- Launching new TEC centers in all the local community, aiming to generate community relations and becoming a meeting place, local, comfortable, technological and with a pleasant and inclusive atmosphere.
- Implementation of the faculty platform Portal Docente thanks to SharePoint to ensure, through rigorous monitoring, the faculty qualification and provision required for the institutional educative model.

Vice Rectory of Economic Affairs

- Promoting different management areas of IPLACEX to the use of **Microsoft Stills** and **One Drive** platforms, tools that will allow more speed and the safeguard of the institutional information virtually.
- Migrating the institutional email system to the Plataforma **Office 365**, which will allow bringing workflows to the document operator (Sharepoint) and One Drive, improving collaborative work.
- Implementation of aligned processes to online enrollment **Matrícula Online**, providing a new distance service that removes the need of going to the institution.

- Creating logistic control flows that allows the use of the ecological measure “**paperless**”, creating a habit that contributes to the environmental care and, on the other hand, supervises the delivery-reception of relevant information between established deadlines.
- Definition and use of new platform for the performance evaluation process **Evaluación de Desempeño** that contributes to the detection of training and professional development needs.
- Update of the intern manual of institutional order, hygiene and safety **Reglamento Interno de Orden**,

Higiene y Seguridad as part of the self-regulation ability established in IPLACEX.

- Promoting promptly the logistics and financial resources to the different management area that keep the support and development of the institutional project, declared in our mission and vision.
- Launch of **new facilities** at Calle Compañía 2015 to functionally consolidate support teams in the institutional administrative management.

Quality Assurance Director

- Implementation of the **POWER BI** tool, having the full reporting of the institutional performance and key indicators of academic and faculty management.
- Progress of the program certification **Certificación de Carreras** under ISO 9.001 in order to achieve 95% of coverage in 2019.
- Organization of the conference **ED Summit Internacional 2019**, as a community relation activity in terms of quality assurance.
- Development of a **traceability of auditing** findings as a support tool to the institutional management.

- Launch and certification of the academic records track **“ruta del registro académico”**, as a scope extension of the institutional quality management system Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001Institucional.
- Implementation of the system of institutional integrity management **Sistema de Gestión de Integridad Institucional**, implementing a crime prevention program Programa de Prevención de Delitos and a system of information management security Sistema de Gestión de seguridad de la información.
- - Regarding the crime prevention program Programa de Prevención de Delitos, preparing the system for a certification under the standard **ISO 37.001**.

- With regard to the information security system Sistema de Seguridad de la información, preparing the system for certification under **ISO 27.001**, stressing the confidentiality, integrity attributes and academic records availability of the students, recognized as an asset of institutional information.
- Design and implementation of the institutional accreditation process Proceso de Acreditación Institucional 2020 before CNA.

Admission and Marketing Administration

- Reaching a first-year enrollment of 7900 students, consolidating the institution inside the higher education section with a distance education educative model.
- Increasing the positioning of IPLACEX brand and its brand recall, contributing to the compliance of the Strategic Plan, achieving to increase 2 percentage points the main initiators of brand positioning.
- In terms of continuous education, creating open or closed courses according to the labor market requirements, needs to which IPLACEX brings response and productive solvency.
- Use of new media: in the planning of 2019 it was incorporated the tv advertising, in accordance with the brand positioning objectives, as well as strengthening the marketing inversions and content in paid and organic digital platforms.



Memoria de **Sustentabilidad 2019**
Sustainability **Report 2019**

www.iplacex.cl