

MEMORIA DE
SUSTENTABILIDAD
2019



Índice

Reflejo de compromiso institucional	04	Dotación y calificación docente	28
Gobierno institucional	08	Calificación docente 2019	28
Junta directiva	09	Evolución de la dotación docente en jornadas completas equivalentes (JCE)	28
Autoridades institucionales	10		
Organigrama	12		
Principios de identidad institucional	14	Infraestructura	29
Misión / Visión	15	Infraestructura institucional 2019	29
Modelo educativo	16	Bibliotecas	30
IPLACEX en cifras	20		
Matrícula	21	Satisfacción de servicios	31
Matrícula total 2019	21	Índice de satisfacción del servicio período 2019	31
Evolución matrícula pregrado	21	Evolución del índice de satisfacción del servicio	31
Matrícula pregrado por nivel de formación	22	Índice de satisfacción del servicio periodo 2018 / sede	32
Matrícula pregrado por nivel de formación / escuela	22	Índice de satisfacción del servicio periodo 2018 / Escuelas	32
Perfil del estudiante	24	Principales hitos y logros del año 2019	34
Retención	25	Vicerrectoría académica (VRA)	35
Tasa de retención de primer año cohorte 2018	25	Vicerrectoría económica (VRE)	36
Tasa de retención de primer año cohorte 2018 / sede	26	Dirección de aseguramiento de la calidad (DAC)	37
Evolución de la tasa retención institucional	26	Secretaría general (SG)	38
Titulación	27	Dirección de admisión y marketing (DAM)	39
Titulación de pregrado 2018	27		
		Desafíos institucionales	40
		Oferta académica 2019	44
		Escuela de administración y negocios	45
		Escuela de desarrollo social y servicio público	46
		Escuela de educación / Escuela de gastronomía	47
		Escuela de salud	48
		Escuela de tecnología	49

Reflejo de compromiso institucional

Desde sus comienzos, IPLACEX ha demostrado una vocación institucional orientada a la resolución de problemas de la fuerza laboral del país, a través de la adopción de una oferta educativa innovadora, capaz de complementar las soluciones de carácter más tradicional.

1983

Creación de la **Sociedad Escuela Superior de Comercio Exterior (ESCES)**, constituida como una Iniciativa de un grupo de profesionales ligados al comercio exterior y aduanas, que notaron una evidente falta de calificación entre los trabajadores de un área que, por entonces, experimentaba un rápido desarrollo. En 1990 y mediante Decreto Exento N° 6 del Ministerio de Educación¹, se otorgó el Reconocimiento Oficial y autorizó el funcionamiento del **Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior (IPLACEX)**, que vendría a ser el continuador de las actividades de la antigua academia ESCES. Es así como el Instituto inició sus actividades en la ciudad de Santiago, con la carrera de Ingeniería de Ejecución en Comercio Exterior.

1998

Mediante Acuerdo N° 71², el Consejo Superior de Educación otorgó la **Plena Autonomía al establecimiento**, con lo que se constituyó en el primer instituto profesional en alcanzar esta condición en la Región Metropolitana y el segundo a nivel nacional. En un principio, la actividad de IPLACEX, además de en la Región Metropolitana, se estableció en la sede Valparaíso, donde se impartieron conjuntamente las carreras de Ingeniería de Ejecución en Comercio Exterior y de Técnico en Comercio **Exterior**.

2001

En el contexto de un proyecto conjunto con la Universidad Católica del Maule, destinado a impartir perfeccionamiento a docentes de educación básica y media, el Instituto instaló en la ciudad de Talca el **Campus de Educación a Distancia (CED)**. Este sería el primer hito tendiente a que, en el curso de unos cuantos años, IPLACEX se transformara en la institución líder a nivel nacional en la provisión de programas de perfeccionamiento docente on line, como entidad acreditada ante el Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas - CPEIP.

¹ Anexo 3.12: Decreto MINEDUC que autoriza funcionamiento de IPLACEX.

² Anexo 3.13: Acuerdo Consejo Superior de Educación que otorga autonomía a IPLACEX.

2003

Aprovechando las capacidades y experiencia desarrolladas en virtud de dicho programa de perfeccionamiento docente, la Institución comenzó a impartir la carrera de **Pedagogía en Educación Media Técnico Profesional en modalidad completamente a distancia**. Posteriormente fue ampliando progresivamente su oferta de carreras técnicas y profesionales impartidas en esta modalidad. El Instituto contaba con presencia en las ciudades de Santiago, Valparaíso, Copiapó, Talca y Punta Arenas, además de la cobertura nacional del Campus de Educación a Distancia (CED). La matrícula alcanzaba un total de 4.067 alumnos, distribuidos entre carreras profesionales (1.936) y carreras técnicas (2.131). Por otro lado, la matrícula total se distribuía, en partes iguales, entre las sedes y carreras presenciales (2.089 alumnos) y las carreras en modalidad a distancia del CED (1.978 alumnos).

2010

Luego de su incorporación al Grupo Educativo TEC, el Instituto comenzó una serie de importantes transformaciones que incluyeron: una renovación total de su junta directiva y de las autoridades superiores, así como también la revisión de los propósitos y estrategias institucionales con un marcado énfasis en la instalación de sistemas de calidad en todas las dimensiones de su accionar; el fortalecimiento de las condiciones de provisión de la educación a distancia y la búsqueda constante de una eficiencia operativa que asegure la sustentabilidad del proyecto institucional.

2012

Producto de estos cambios, IPLACEX reimpulsó su oferta en modalidad a distancia y comenzó un proceso de inversiones para adaptar su infraestructura a las exigencias que impone dicha modalidad. En consonancia con dicha política, comenzaron los procesos de transformación de las sedes Punta Arenas y Valparaíso, que pasarían a formar parte de una red de Centros de Servicio especializados para los alumnos en modalidad a distancia. Además, el Instituto obtuvo su primera **Certificación ISO bajo la norma internacional 9001:2008**, otorgada a través de certificadora internacional AENOR.

2016

El número de estudiantes matriculados en la Institución, en programas conducentes a título alcanzaba los 8.903 estudiantes³, desagregados en 7.223 alumnos en la modalidad a distancia, 1.088 alumnos en la modalidad presencial y 592 estudiantes cursando carreras en la modalidad semipresencial, modalidad que se comenzó a ofrecer desde 2014. Para atender a estos alumnos la infraestructura del Instituto comprende 3 sedes en las ciudades de Santiago, Copiapó y Talca; junto a una red de Centros de Servicio (Centros TEC) especializados en la atención de estudiantes en modalidad a distancia, que se sitúan en cuatro ciudades: Santiago, Valparaíso, Concepción y Punta Arenas, las cuales se agregan a las tres sedes presenciales referidas. Durante 2016, el Instituto renovó la **Certificación ISO 9001:2008**, incluyendo sus procesos de **Diseño Curricular, Admisión/Matrícula, Provisión del Servicio Académico, y Titulación/Certificación**.

2017

Comenzó a operar el **Centro de Tecnologías Educativas a Distancia (CTED)**, que permitió consolidar total y definitivamente las operaciones del CED en la ciudad de Santiago. Además, entró en servicio el nuevo edificio en calle Chañarcillo en la ciudad de Copiapó, permitiendo ampliar la capacidad y mejorar los estándares de servicio en dicha Sede. IPLACEX logra acreditar por vez primera 5 de sus carreras (**Técnico en enfermería, Psicopedagogía, Ingeniería en Administración de empresas, Ingeniería en Prevención de Riesgos**) alcanzando una cobertura de 45% sobre su matrícula. En Diciembre de ese mismo año, y por vez primera en el Sistema de Educación Superior chileno, IPLACEX logra su **Acreditación en Gestión Institucional y Docencia de Pregrado por 3 años** ante la Comisión Nacional de Acreditación, siendo la primera institución con oferta mayoritaria de educación a distancia en obtener dicho reconocimiento.

2019

Comienza operar Sistema de Gestión de Integridad institucional (SGI); se alcanza certificación ISO del 75% de la oferta académica (95% de cobertura de matrícula) bajo norma ISO 9001 y se da inicio al proceso de postulación a la Acreditación Internacional con la Distance Education Accrediting Commission de EE.UU.

³ Fuente: Oficina de Análisis Institucional y Reportes SIES.

Gobierno institucional

IPLACEX dispone de una estructura organizacional diseñada para dar soporte a las funciones de una Institución con propósitos particulares. 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), IPLACEX cuenta con unidades especializadas en el diseño de las carreras, las Escuelas dependientes de la Vice Rectoría Académica (VRA); las Sedes y el Campus de Educación a distancia (CED) que son las unidades operativas a cargo de la Provisión del servicio académico y administrativo.

Junta directiva



Rodrigo González González

Presidente

Christian Puga Slight

Integrante

Gonzalo Tomarelli Rubio

Integrante

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 prorector del Instituto Profesional DuocUC.



Orlando Cartoni Casamitjana

Secretario general

Orlando Cartoni es ingeniero Comercial con especialidad en Finanzas de la Universidad Adolfo Ibáñez, cuenta con un MBA del Politécnico de Milano, en Italia y cuenta con más de 15 años de experiencia, de los cuales 10 fueron en el sector de la educación, desempeñándose como Subdirector Administrativo y Subdirector Académico de Instituto Profesional Duoc UC, Subgerente de Finanzas Corporativas en Inacap y como Corporate Banking, Specialized Industries Analyst en Bank Boston. Su última experiencia profesional fue en Banco BCI desempeñándose como Subgerente de Compliance de la División Financiera y Gerencia Internacional.



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 DuocUC, además de miembro por cinco años del Consejo de Tecnología de la Agencia Acreditadora del Colegio de Ingenieros, AcreditaCl.

Autoridades institucionales



Maria 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 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, implementando el primer modelo de gestión sustentable, que ha permitido ampliar la accesibilidad y flexibilidad, generando circuitos de admisión y operaciones bimestrales.

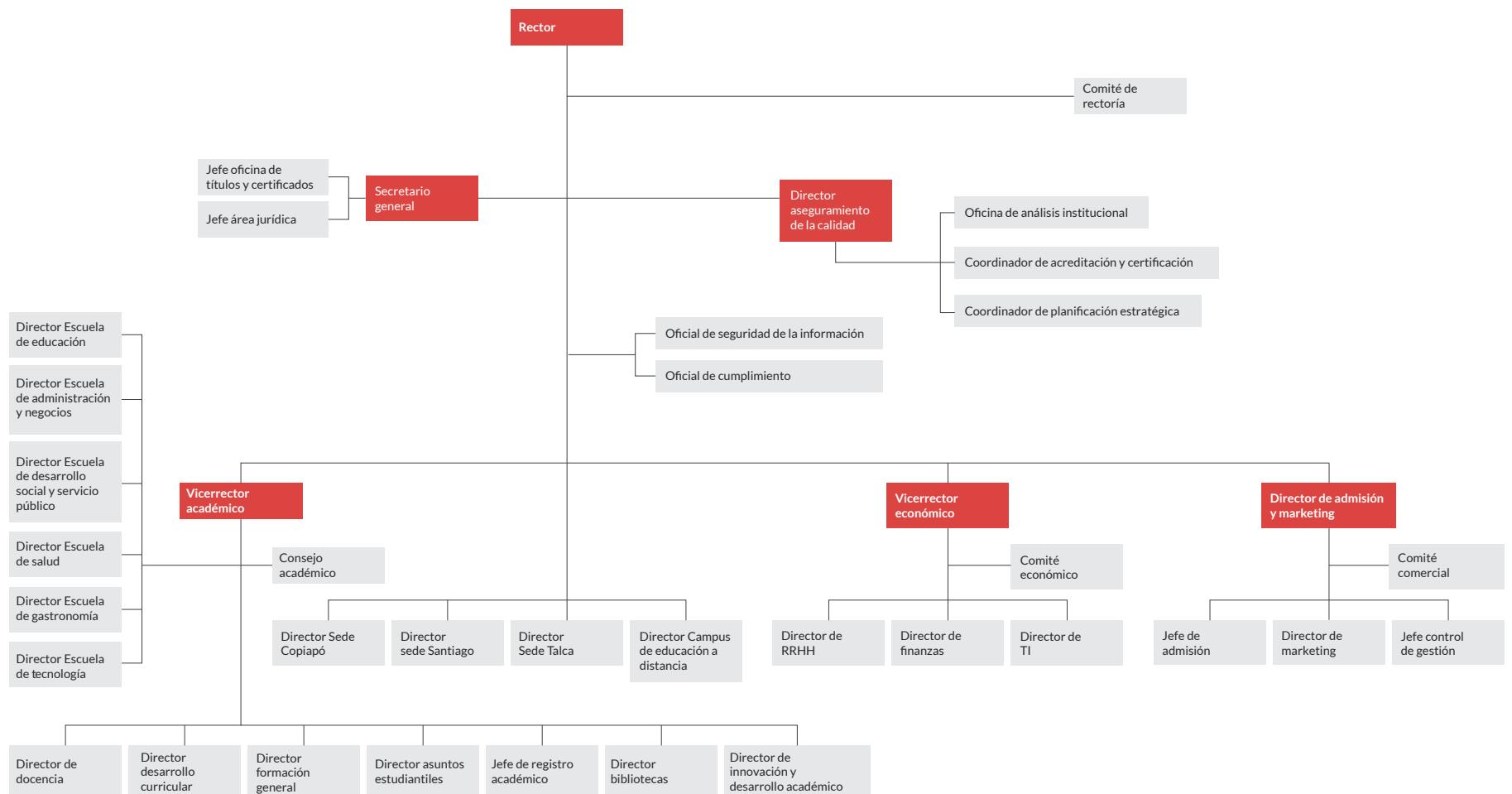


Gustavo Lagos Mardones

Director aseguramiento calidad

Gustavo Lagos Mardones es Ingeniero Naval-UACH, MBA-UC, Magister en Alta Dirección y Gestión de instituciones educacionales. 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

IPLACEX se declara una alternativa académica de cobertura nacional, que tiene como misión: **“Proveer oportunidades de formación tecnico-profesional y perfeccionamiento a jóvenes y adultos trabajadores, mediante una oferta educativa flexible con características de accesibilidad, pertinencia y efectividad para contribuir a su desarrollo laboral y personal”**.

Mediante itinerarios formativos flexibles que utilizan modalidades presencial, semipresencial y a distancia, favoreciendo el tránsito permanente de los estudiantes entre la educación y el mundo del trabajo, en los distintos niveles de formación y perfeccionamiento. Las cuatro características propias de la oferta educativa del Instituto se listan a continuación:

Misión

Accesible:

Mediante el empleo de tecnología, IPLACEX procura poner al alcance de sus estudiantes el acceso de formación técnico-profesional.

Pertinente:

IPLACEX procura asegurar que los programas incorporados a su oferta formativa respondan a oportunidades efectivas del medio laboral, a través de una estrategia de diseño curricular con enfoque de competencias.

Efectividad:

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

Visión

IPLACEX centra su visión en:

**"Constituirse en una institución REFERENTE en educación
TECNICO PROFESIONAL FLEXIBLE en Chile"**

Para 2025, IPLACEX será reconocido como un referente en la formación profesional a distancia en Chile, por su contribución al desarrollo de capital humano, por la calidad, innovación y flexibilidad de su modelo educativo y la 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; 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 como 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 dónde 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 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 de manera de 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), de manera de contribuir a la Efectividad del proceso formativo.

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

Evaluación general de cierre Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2014-2019

En el mes de diciembre de 2019, la institución llevó a cabo una nueva revisión y medición del desempeño de su Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, mediante el seguimiento de los indicadores propuestas para las diferentes acciones y objetivos presentados en dicho plan. Esto permite concluir, los siguientes resultados:

Institucional cumplió en un 92 % sus metas establecidas para el periodo 2014-2019. Periodo donde sufrió una serie de ajustes y reversiones que propendieron a re direccionar la institución hacia el camino del cumplimiento de las metas trazadas.

Eje	% Cumplimiento
Eje estratégico Nº 1: Fortalecimiento de la Gestión Institucional	91%
Eje estratégico Nº 2: Consolidación de un sistema de aseguramiento de aprendizajes	89%
Eje estratégico Nº 3: Mejoramiento de la Calidad de Servicio al estudiante	97%
Eje estratégico Nº 4: Sustentabilidad y Crecimiento	95%
Total general	92%

Los resultados de los distintos ejes fueron los siguientes: Fortalecimiento de la Gestión Institucional 91% de cumplimiento, Consolidación de un sistema de aseguramiento de aprendizajes 89% de cumplimiento, Mejoramiento de la Calidad de Servicio al estudiante 97% de cumplimiento, Sustentabilidad y Crecimiento 95% de cumplimiento.

Eje estratégico N° 1: Fortalecimiento de la Gestión Institucional

Dentro de los logros que se puede mencionar es el desarrollo de una cultura de calidad dentro de la institución, representada por creación de nuevas unidades dedicadas a tal propósito, apalancando este objetivo a través de distintas instancias y herramientas que permitieron a la institución junto a sus colaboradores responder frente a los nuevos desafíos representados por la educación de calidad. De la mano de esto viene la adecuación del modelo de gestión y el fortalecimiento de la estructura organizacional que lograron hacer confluir los esfuerzos de colaboradores en una línea vertebral de gestión.

Dentro de las acciones que podrán ser eventualmente evaluadas y/o reconsideradas para los próximos planes son: sistematizar aún más el trabajo de los comités de las distintas unidades funcionales de la institución y el desarrollo del programa de inducción institucional por parte de RRHH.

Eje estratégico N° 2: Consolidación de un sistema de aseguramiento de aprendizajes

Dentro de los objetivos que aportan al cumplimiento de este eje destaca el de implementar un modelo educativo basado en competencias, el que se encuentra logrado en un 87% soportado principalmente por reestructuración de

la forma de construir y actualizar los programas basados en competencias, junto con innovar y aumentar los recursos de aprendizajes de los mismos.

Por el lado de los Docentes destacan el incremento de docentes definidos en jornadas equivalentes.

En cuanto a los medios de soporte virtual, las plataformas de aprendizaje se desarrollaron en un 100% de acuerdo a lo estipulado, se aumenta el número de plataformas disponibles, se crea una unidad especializadas dedicadas a estas; se capacita al personal involucrado en la operación y se crea un sistema que las monitorea.

Se Implementó modelo sistemático de evaluación y certificación de aprendizajes basados principalmente en las evaluaciones supervisadas y la regulación de su ejecución además de Sistematizar los procesos de medición y análisis de resultados de aprendizaje mediante la medición de los exámenes de todas las jornadas.

Quedaron por desarrollar las acciones como:

Personalización de los programas de asignatura según conducta de entrada, el Desarrollar un sistema de categorización docente, la Sistematización de mecanismos de evaluación docente como también la acción de Implementar un programa de estudio y seguimiento de resultados de aprendizaje.

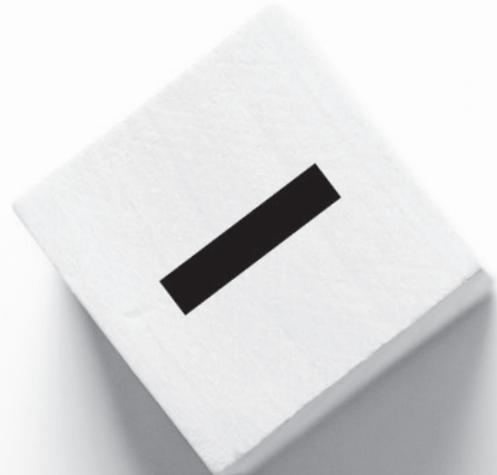
Eje estratégico N° 3: Mejoramiento de la Calidad de Servicio al estudiante

Este eje se cumple en un 97% y se sustenta básicamente en la mejora de la infraestructura de las sedes y Centros TEC estandarizando los puntos de atención y espacios físicos, por otra parte también se centra en la mejora de los servicios de atención tanto del ámbito académico como de apoyo con la especialización y capacitación de tutores, habilitación de plataformas de información financiera, bibliotecas, pagos y de certificados.

Queda por cumplir: Potenciar la red nacional de centros de servicio con la habilitación y puesta en marcha de dos centros TEC y fomentar aún más la recaudación en línea por parte de la institución.

Eje estratégico N° 4: Sustentabilidad y Crecimiento

El último eje se cumple en un 98% y se apalanca en dos objetivos, por un parte, el incremento de la matrícula, sustentados en la ampliación de la oferta de carreras nuevas junto con la creación de programas para grupos especiales y el desarrollo de mecanismos financieros que promuevan el ingreso de más estudiantes a dichos programas. Y por otro lado incrementar la eficiencia operacional que se ve impulsado por la diversificación de los ingresos (programas PNCT) junto con medidas que propician la gestión y el control de la operación como lo son las auditorías externas, la automatización de reportes y los programas de presupuestos a largo plazo.



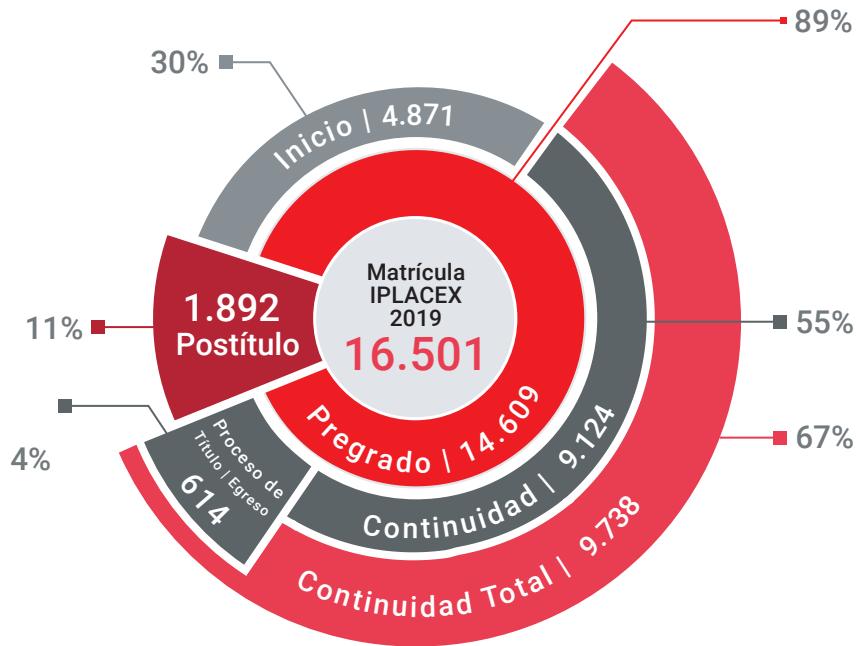
IPLACEX en cifras

Principales indicadores
de desempeño institucional

Matrícula

Corresponde al conjunto de estudiantes informados al Servicio de Información de Educación Superior, SIES, como estudiantes matriculados al 30 de abril, en las distintas carreras impartidas a nivel de pregrado y postítulo.

Evolución matrícula Pregrado



Matrícula total 2019



Año	2016	2017	2018	2019
Inicio	2.302	2.528	3.482	4.871
Continuidad	6.601	7.233	7.980	9.124
Proceso de Título / Egreso				614
Total Pregrado	8.903	9.761	11.462	14.609

Matrícula de Inicio: Corresponde a los estudiantes que ingresan al primer año de una carrera de pregrado en el primer semestre del año.

Pregrado: Corresponde al nivel de formación orientado a la obtención de un título técnico de nivel superior o título profesional.

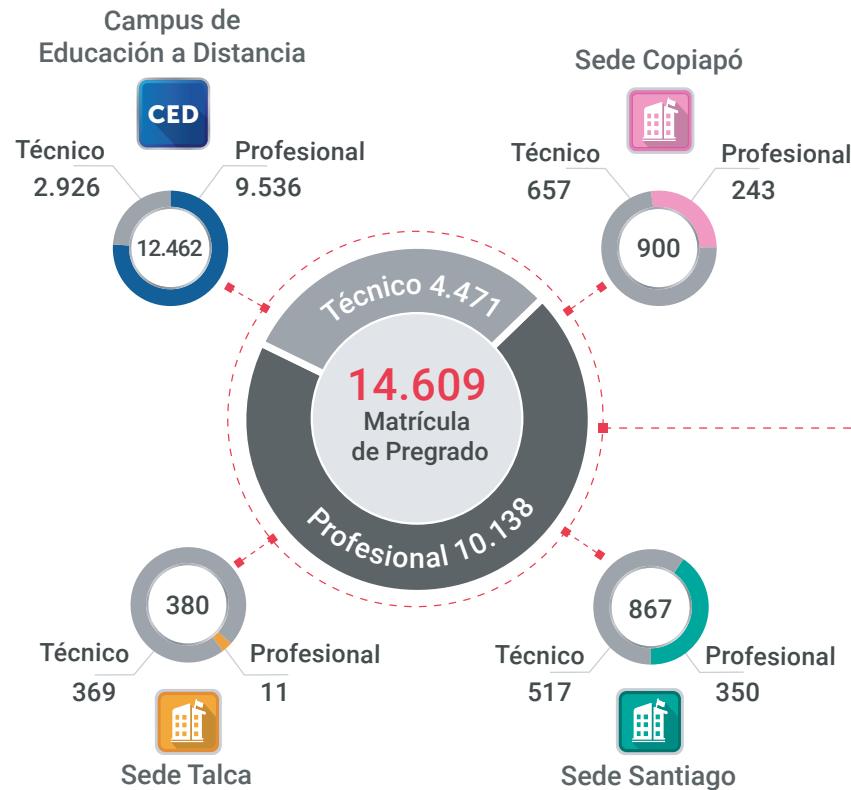
Postítulo: Corresponde al nivel de formación que, dentro de la educación superior, se orienta a la obtención de una certificación de diploma, de especialidad o postítulo.

Proceso de Título | Egreso: Corresponde al conjunto de estudiantes de continuidad, que al 30 de abril se encontraban matriculados para su proceso de egreso/titulación considerados como estudiantes de continuidad en el informe a SIES.

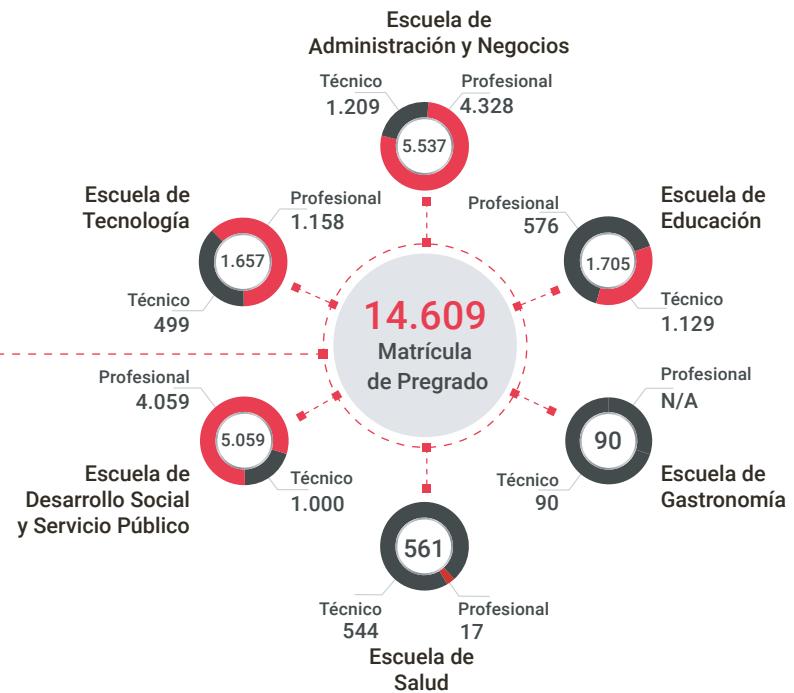
Matrícula de continuidad: Corresponde a los estudiantes que se encuentran cursando, al 30 de abril, una carrera de pregrado, en un período académico distinto al primer año. Esta categoría también considera a los estudiantes que a la fecha señalada se encuentren matriculados para su proceso de egreso/titulación.

Matrícula

Matrícula pregrado por nivel de formación



Matrícula pregrado por nivel de formación / escuela





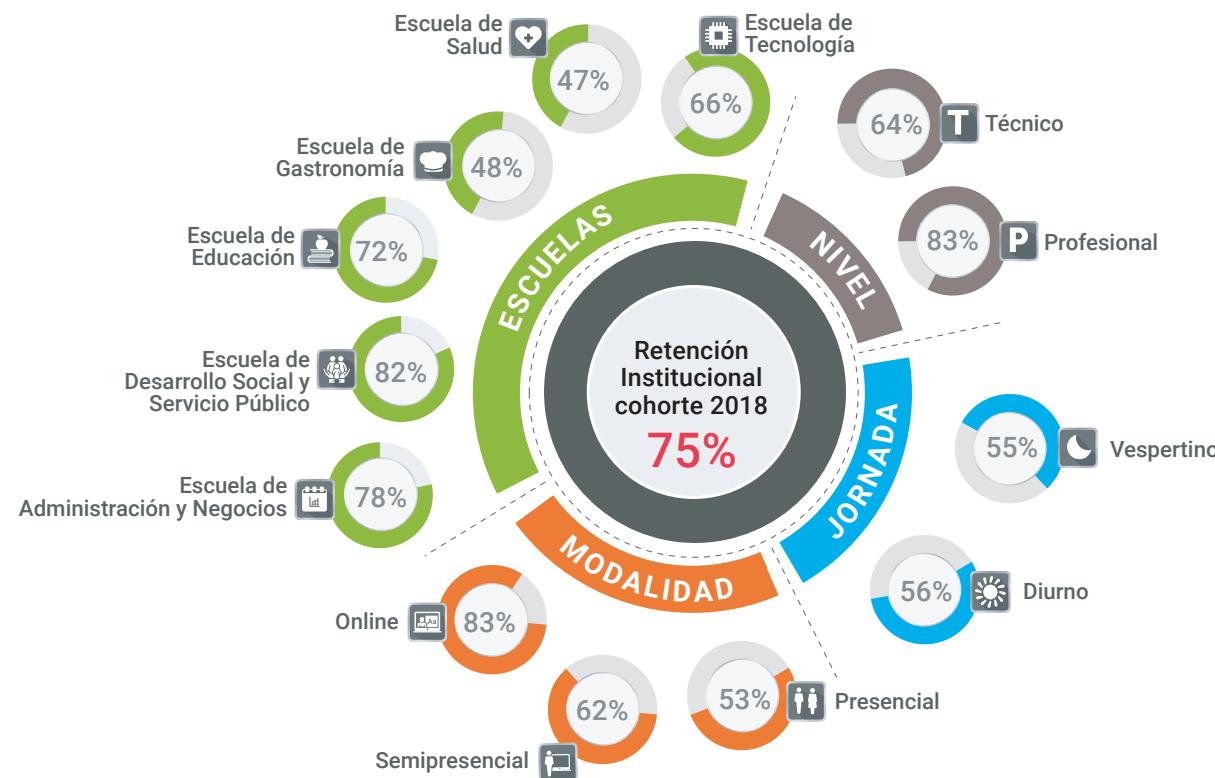
Perfil del estudiante

**Principales indicadores
de caracterización**

Retención

Corresponde al porcentaje de estudiantes matriculados en segundo año de una carrera de pregrado al 30 de abril 2018, que se encontraban matriculados en primer año a la misma fecha del año anterior.

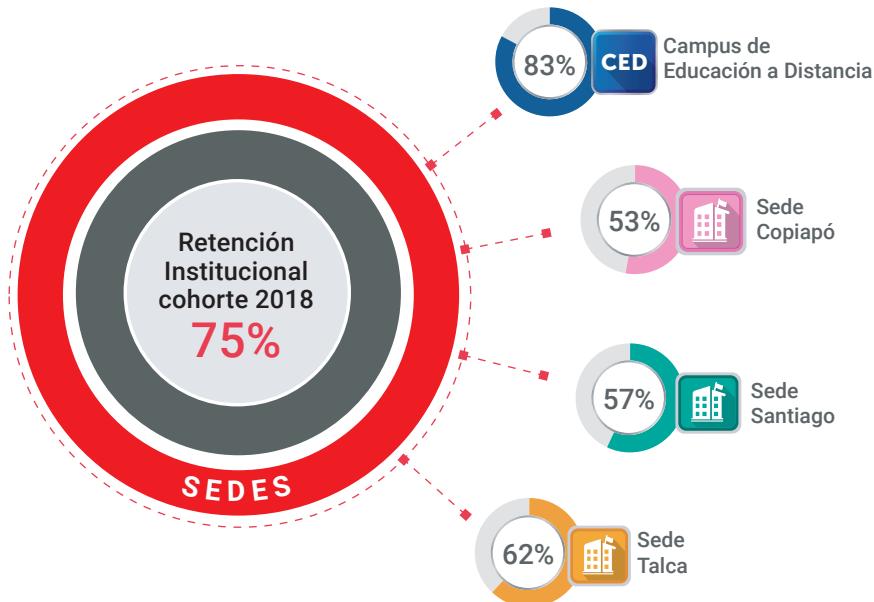
Tasa de retención de primer año cohorte 2018



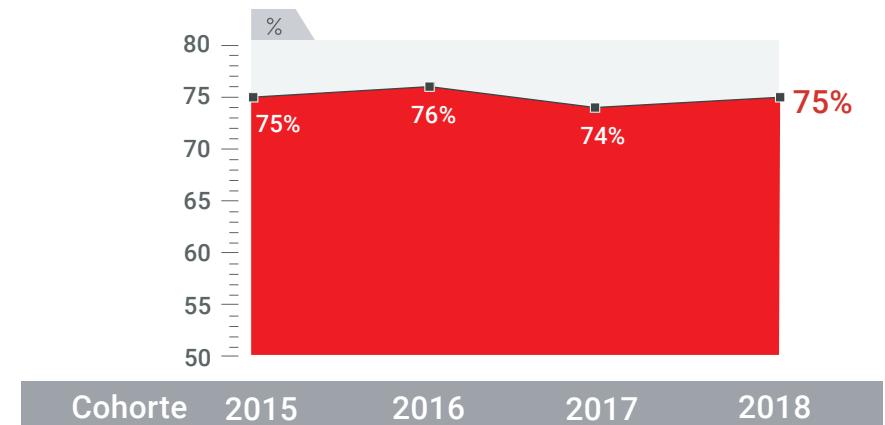
Cohorte: Se refiere al conjunto de estudiantes que en el año en cuestión ingresaron al primer año de una carrera de pregrado.

Retención

Tasa de retención de primer año cohorte 2018 / sede



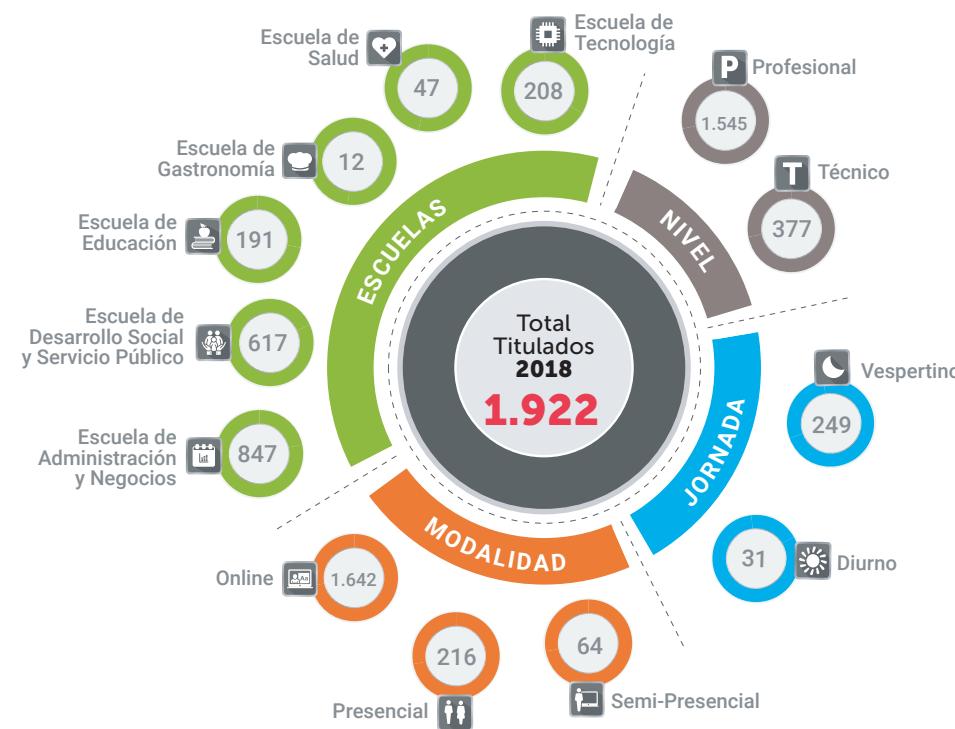
Evolución de la tasa retención institucional



Titulación

Total de estudiantes de programas de pregrado titulados durante el período 2018 que corresponde al tramo entre el 01 de marzo de 2018 al 28 de febrero de 2019.

Titulación de pregrado 2018



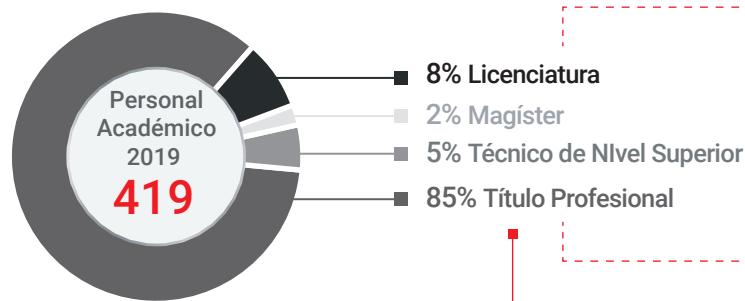
Tasa de titulación oportuna: Corresponde al porcentaje de estudiantes de una cohorte que se titulan en plazo establecido en la programación académica de la carrera.

Período de conteo: Hasta el 2015 considera estudiantes titulados entre los meses de enero y diciembre de cada año. A partir del 2016 considerando el período correspondiente al 01 de marzo y el 28 de febrero del año siguiente.

Dotación y calificación docente

Total de estudiantes de programas de pregrado titulados durante el período 2018 que corresponde al tramo entre el 01 de marzo de 2018 al 28 de febrero de 2019.

Calificación docente 2019



Total Sede	NIVEL DE FORMACIÓN				GÉNERO	
	Licenciatura	Magíster	Técnico de Nivel Superior	Título Profesional	Mujer	Hombre
Copiapó	16%	0%	1%	83%	43%	57%
Santiago	4%	3%	9%	84%	41%	59%
Talca	0%	7%	0%	93%	67%	33%
Centro de Educación a Distancia	8%	1%	5%	84%	37%	63%



Evolución de la dotación docente en jornadas completas equivalentes (JCE)

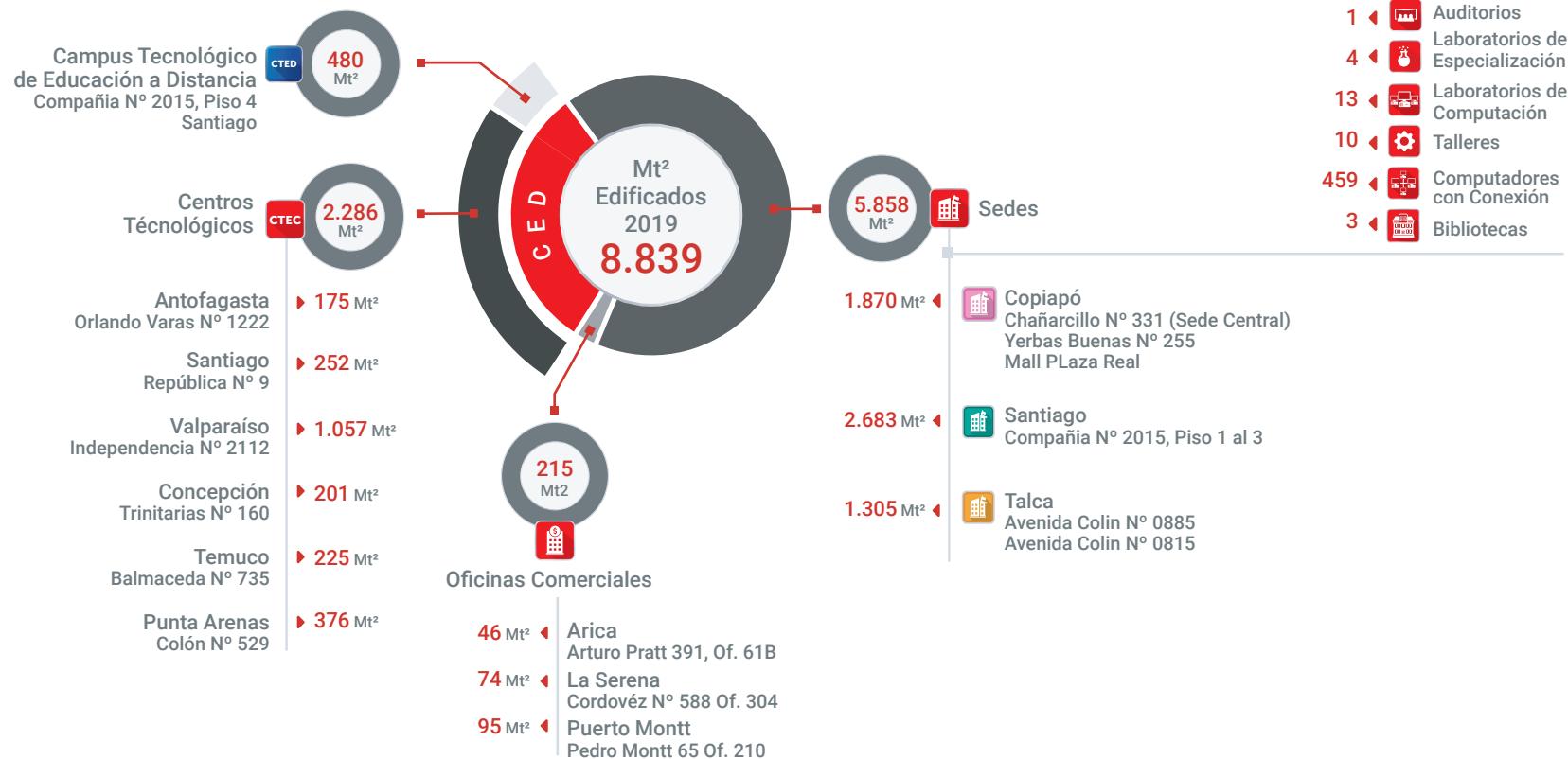
	2017	2018	2019
Total P. Académico	383	432	524
JCE	187	201	263
Matrícula Total	9.761	11.462	14.609
Alumnos/JCE	52	57	56

Jornadas completas equivalentes (JCE): Corresponden al total de horas semanales contratadas por la institución divididas por 44 horas.

Infraestructura

Considera la individualización de todos los inmuebles y dependencias que utiliza y donde desarrollan las actividades propias de la institución, con detalle de su ubicación y características.

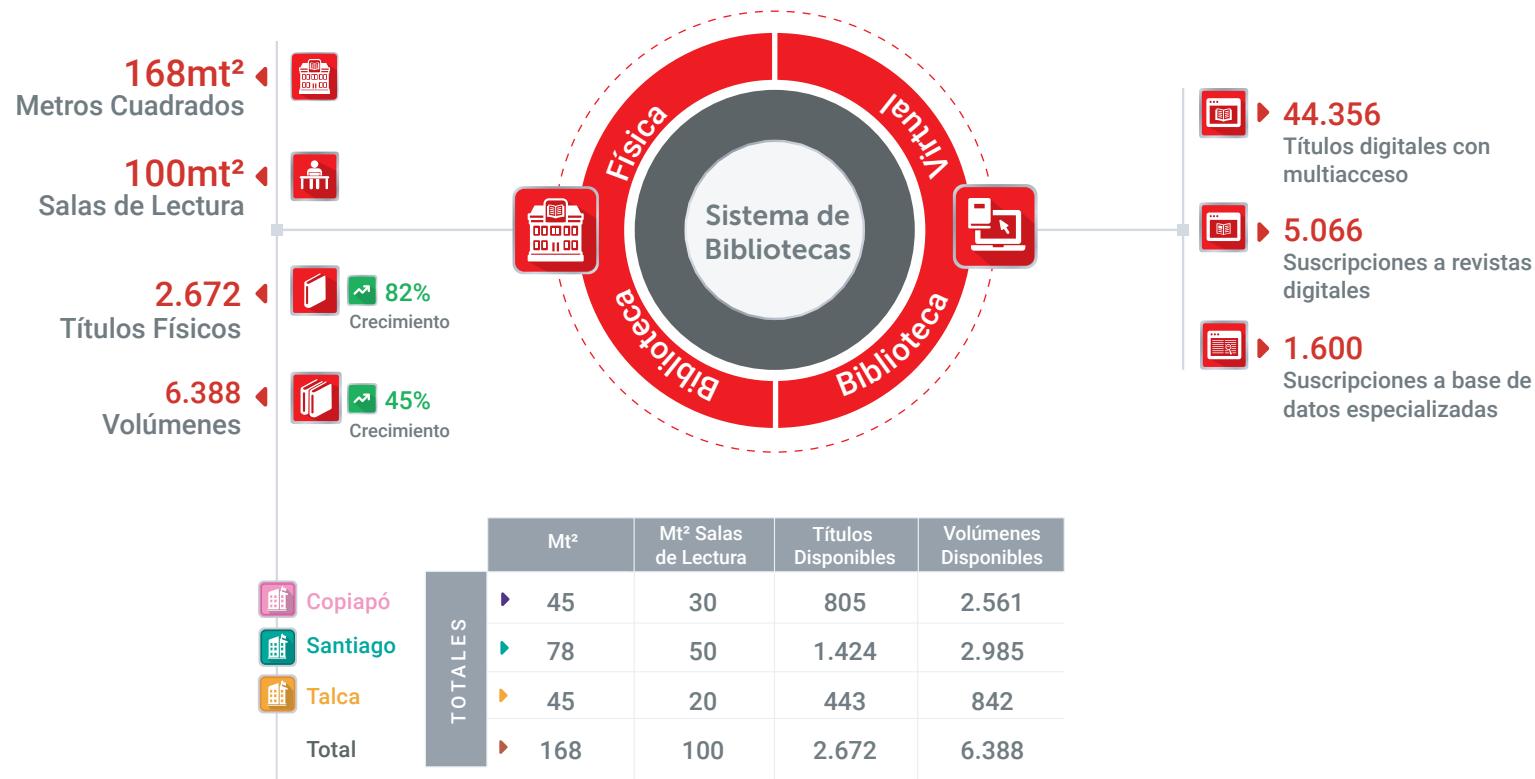
Infraestructura institucional 2019



Mt²: Corresponde al total de m² edificados que poseen los inmuebles que se están informando

Infraestructura

Bibliotecas



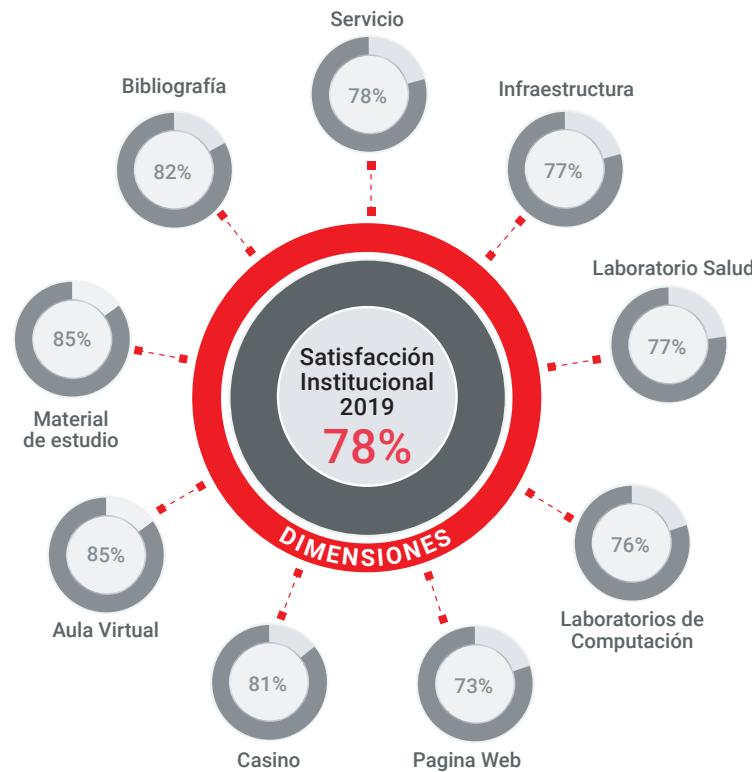
Títulos: Nombre único de un libro de un mismo autor/autores

Volúmenes: Total de unidades de un título determinado

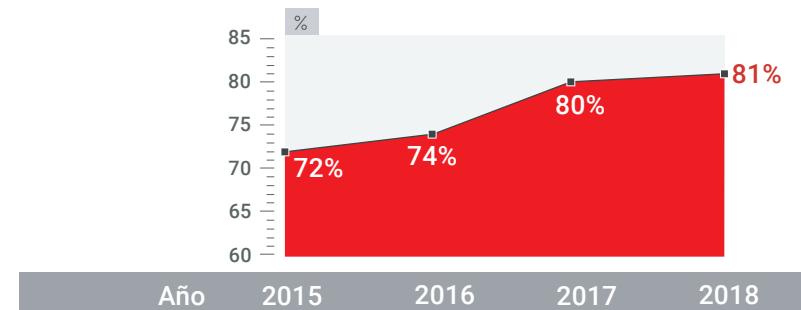
Satisfacción de servicios

Percepción anual de los estudiantes respecto de cada uno de los ámbitos del servicio recibido.

Índice de satisfacción del servicio período 2019

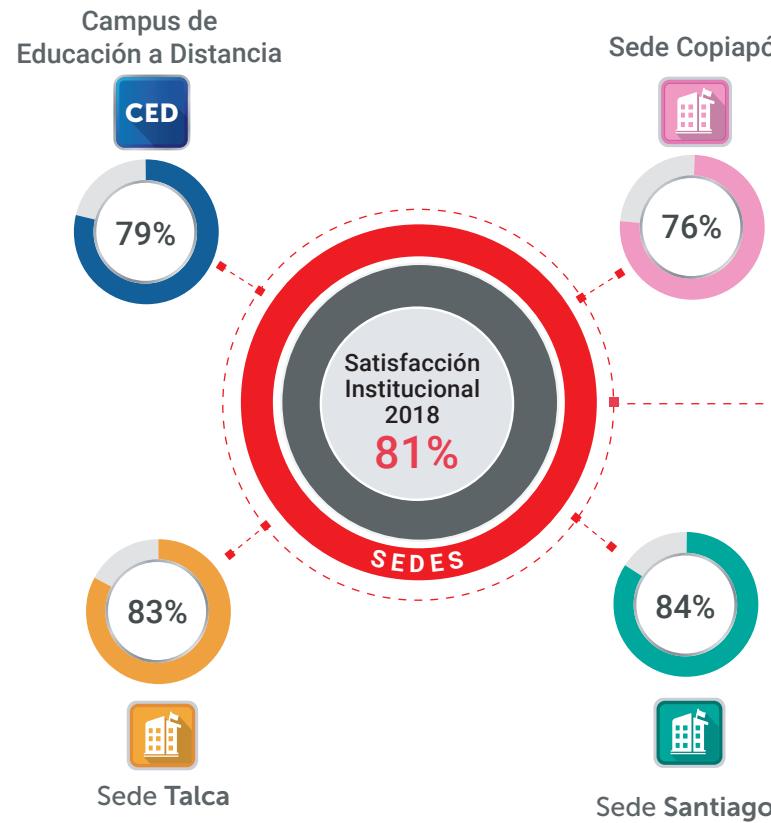


Evolución del índice de satisfacción del servicio

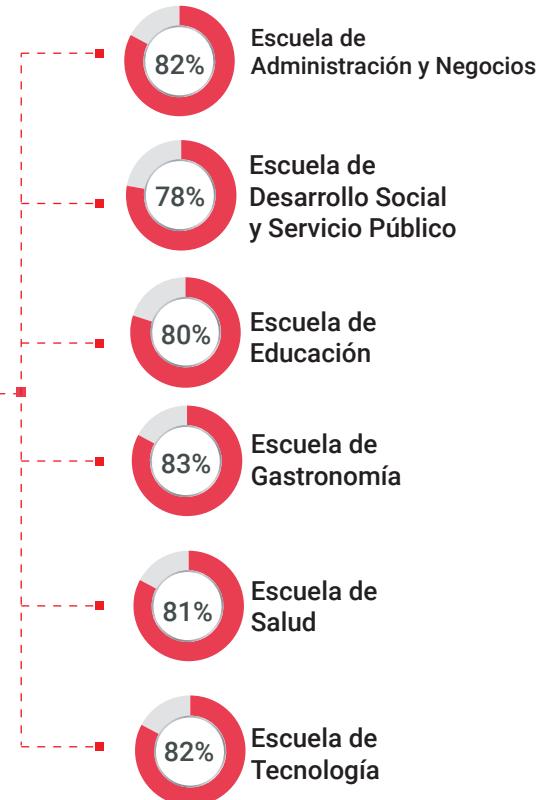


Satisfacción de servicios

Índice de satisfacción del servicio periodo 2018 / sede



Índice de satisfacción del servicio periodo 2018 / escuelas





Principales hitos y logros del año 2019

Vicerrectoría académica (VRA)



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, de acuerdo con las necesidades del mundo laboral, en pro del logro de la Misión y Visión institucional.

De esta Vicerrectoría dependen:

- 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 2019 destacan:

- Perfeccionamiento del Sistema de Créditos Académicos para la modalidad a online, permitiendo optimizar los tiempos de estudio de los alumnos de esta modalidad.
- Implementación de la segunda etapa del programa de "flexibilización de la modalidad presencial". Lo que se traduce en que ciertas asignaturas de las carreras presenciales sean dictadas en modalidad online, permitiendo mayor flexibilidad en el proceso de estudio de los alumnos.
- Desarrollo del Sistema de Gestión de los Aprendizajes: Se traduce en el desarrollo e implementación de una plataforma que permite, por un lado, la gestión de la construcción de instrumentos de evaluación de exámenes transversales. Y, por otro lado, conocer el desempeño de los alumnos entre las distintas secciones y las diferentes modalidades desagregados por competencias. Lo que finalmente permite conocer el cómo los alumnos van logrando o no las competencias del perfil de egreso.

A nivel del **Campus de Educación a Distancia CED**, que concentra el 89% de la matrícula institucional, el formato de enseñanza es Asincrónico, vale decir, los usuarios se conectan desde cualquier punto del país o extranjero, de acuerdo a su disposición y tiempo; por lo cual se dispone de un material de enseñanza virtual y tutor guía, para la autonomía de sus estudiantes, modelo monitoreado bajo una estricta política de aseguramiento de la calidad, para el servicio en línea. Cuenta con seis centros de servicio, Centros TEC, en las ciudades de Antofagasta, Valparaíso, Santiago (República), Concepción, Temuco y Punta Arenas.

Dentro de los principales logros alcanzados en 2019, para el CED destacan:

- Incorporación de tecnología de Proctoring para la supervisión de exámenes: Proctoring es una aplicación que utiliza inteligencia artificial a través de reconocimiento facial, como herramienta de control de identidad. Esta tecnología fue implementada durante el bimestre 3 y 4 de 2019, con el fin de facilitar los procesos de rendición de exámenes de los alumnos de la modalidad a distancia.
- Consolidación del sistema "Student Services": Es un sistema de ayuda al estudiante conocido como "Student Services", que permite la conexión durante las 24 horas, los 7 días de la semana. Mejorando la atención y orientación de los alumnos de la modalidad a distancia. Es importante destacar que, este sistema es una colaboración de Blackboard e IPLACEX.
- Consolidación del Sistema de Registro de Estudiantes: Se traduce como un sistema de ayuda y atención a los estudiantes, el cual permite dejar todo tipo de solicitud y/o reclamos en la nube. Lo que implica, en un mayor control de la trazabilidad de las solicitudes, entregando un mejor servicio a los alumnos.
- Ampliación de red de infraestructura física: Incorporación de nuevos Centros TEC en las ciudades de Arica y Puerto Montt. Además, del cambio de ubicación del Centro TEC de Temuco.
- Incorporación de agendador automático de exámenes supervisados.

Vicerrectoría económica (VRE)



La Vicerrectoría Económica VRE 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:

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

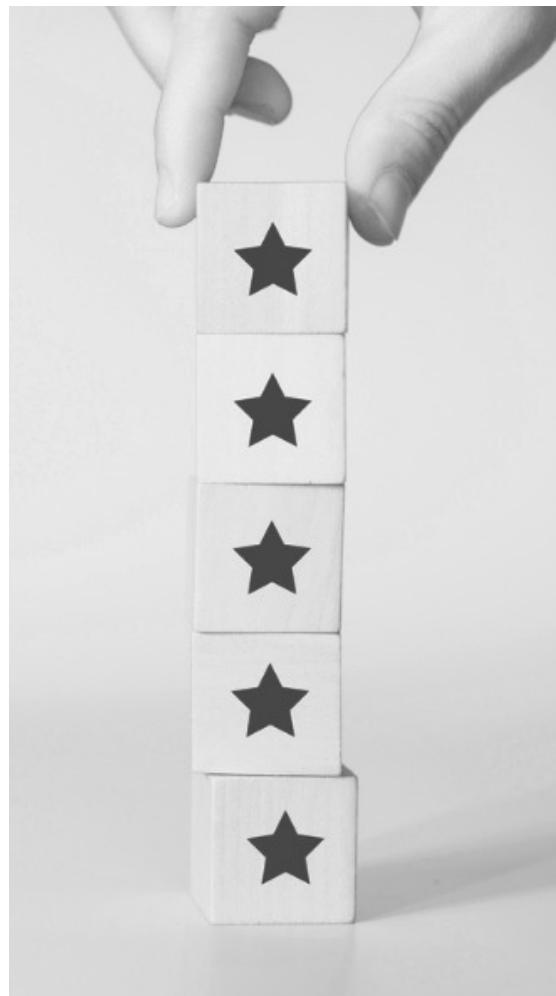
Dentro de los principales logros alcanzados en 2019 destacan:

- Se ha consolidado la Plataforma Office365, Sharepoint como herramientas de colaboración institucional, permitiendo así contar con sistemas de trabajo basados en la nube, lo que se traduce con acceso ubicuo, mejoras de seguridad y mayor disponibilidad de la información.
- Se actualiza el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad.
- Se realiza la migración de Correos a la nube, mediante el uso de Exchange Online de Microsoft Office365. Esta nueva plataforma de correo nos permite contar con

mejoras de seguridad que ayuda evitar Spam, phishing e interrupciones del servicio, y a la vez cuenta con un SLA de 99.9%, aumentando así la disponibilidad del servicio.

- Habilitación en tiempo y forma de nueva oficina del equipo de la Vicerrectoría Económica, ésta se encuentra ubicada a pasos de la Sede Santiago lo que ayuda a mejorar los tiempos de respuesta desde y hacia las distintas áreas de la Institución.
- Se logra proveer oportunamente los recursos logísticos y financieros a las distintas áreas de gestión cumpliendo con éxito el presupuesto Institucional.

Dirección de aseguramiento de la calidad (DAC)



Esta Dirección tiene por objetivo contribuir a mejorar el desempeño, promoviendo la incorporación homogénea de la gestión de calidad como un principio rector del actuar de todos los colaboradores de la Institución. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad aborda cuatro pilares de gestión:

- Análisis institucional
- Planificación estratégica
- Acreditación Institucional
- Certificaciones

De la Dirección de Aseguramiento de la Calidad dependen:

- a) Oficina de Análisis Institucional
- b) Función Seguridad de la Información

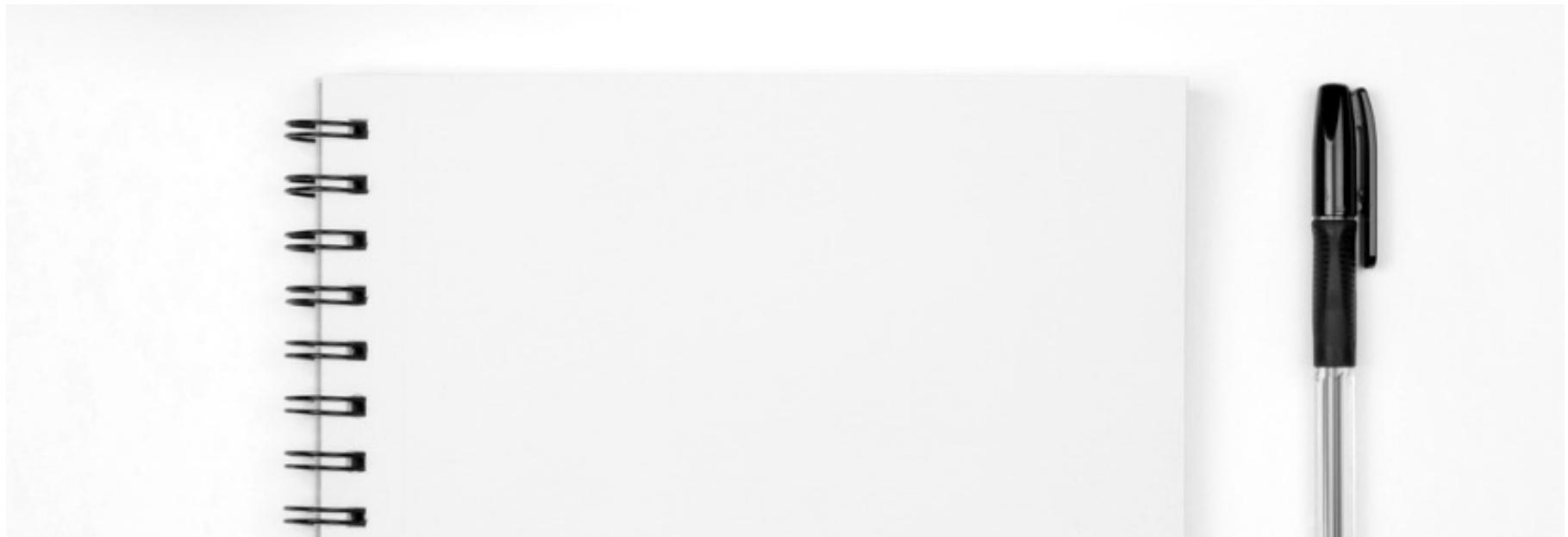
Dentro de los principales logros alcanzados en 2019 destacan:

- Certificación del 75% de las carreras de la institución, que soportan el 95% de la matrícula institucional; bajo norma ISO 9001.2015. Lo que contempla un exhaustivo proceso de evaluación interna de las carreras, además, de la consulta de informantes claves y la formulación de sus respectivos planes de mejora, formulación, monitoreo y seguimiento.
- Implementación del Sistema de Integración de Gestión Institucional (SGI). Lo que implica la revisión de los marcos normativos de la institución, la instalación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que se certificará en 2020 bajo la norma ISO 27.001. Además, de la

instalación del sistema de Compliance o Modelo de Prevención del Delito que se certificará en 2020 bajo la norma ISO 37.001. Y la instalación de un Sistema de recuperación anti-desastres o de continuidad operacional que se certificará en 2020 bajo la norma ISO 22.301.

- Comienzo del proceso de autoevaluación institucional (13 de junio de 2019, durante la jornada estratégica). Lo que implica: Inicio del proceso de recopilación de antecedentes para el informe de autoevaluación, realización de la consulta informantes clave, es decir, estudiantes, docentes, colaboradores y egresados. Inicio de la construcción de la ficha institucional de datos. Además, del inicio de redacción de la primera parte del informe de autoevaluación.
- Inicio del proceso de postulación para la certificación internacional de la Distance Education Accrediting Commission (DEAC).

Secretaría general (SG)



La Secretaría General es el Ministerio de Fe de la Institución. En dicha calidad 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 del Instituto. El secretario general es designado por la Junta Directiva y se mantendrá en el cargo mientras cuente con la confianza de ésta.

De la Secretaría General dependen:

- a) Dirección jurídica
- a) Oficina de Titulación y certificaciones (OTC)

Dentro de los principales logros alcanzados en 2019 destacan:

- La implementación de modificaciones al Contrato de Prestación de Servicios Educacionales acordadas en un trabajo conjunto realizado con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), realizado en pro de la mejora del servicio y de la experiencia de nuestros alumnos.
- Puesta en marcha de una estructura de soporte para la denuncia de delitos, incorporando canales de denuncia, la incorporación del encargado de la prevención del delito, procedimientos de investigación y capacitaciones, como parte del Sistema de Prevención del Delito implementado por la Institución.
- Actualización de contratos y convenios institucionales, para alinearlos a los requisitos del Sistema de Prevención del Delito incorporado en IPLACEX.
- En el marco de lo requerido por el Sistema de Prevención del Delito, se puso en marcha el proceso de "Due Diligence" de proveedores, para posibilitar la identificación y mitigación oportuna de posibles conflictos de interés entre éstos y la institución.
- Creación de la política de Admisión y la política de verificación de identidad institucionales.

Dirección de admisión y marketing (DAM)



La DAM tiene bajo su responsabilidad la creación de valor competitivo para Instituto Profesional IPLACEX, mediante el desarrollo y comunicación de los atributos diferenciadores de la marca, para lograr su posicionamiento deseado en los mercados de interés y generando el crecimiento en matrículas, que garanticen la proyección en el tiempo del proyecto educativo.

Las principales funciones que lleva a cabo la DAM son la definición y ejecución de la estrategia comercial; la implementación de la comunicación corporativa interna externa y la inteligencia de mercado.

De la Dirección de Admisión y Marketing dependen:

- a) Dirección de Marketing
- b) Dirección de Admisión
- c) Dirección de Control de Gestión

Dentro de los principales logros alcanzados en 2019 destacan:

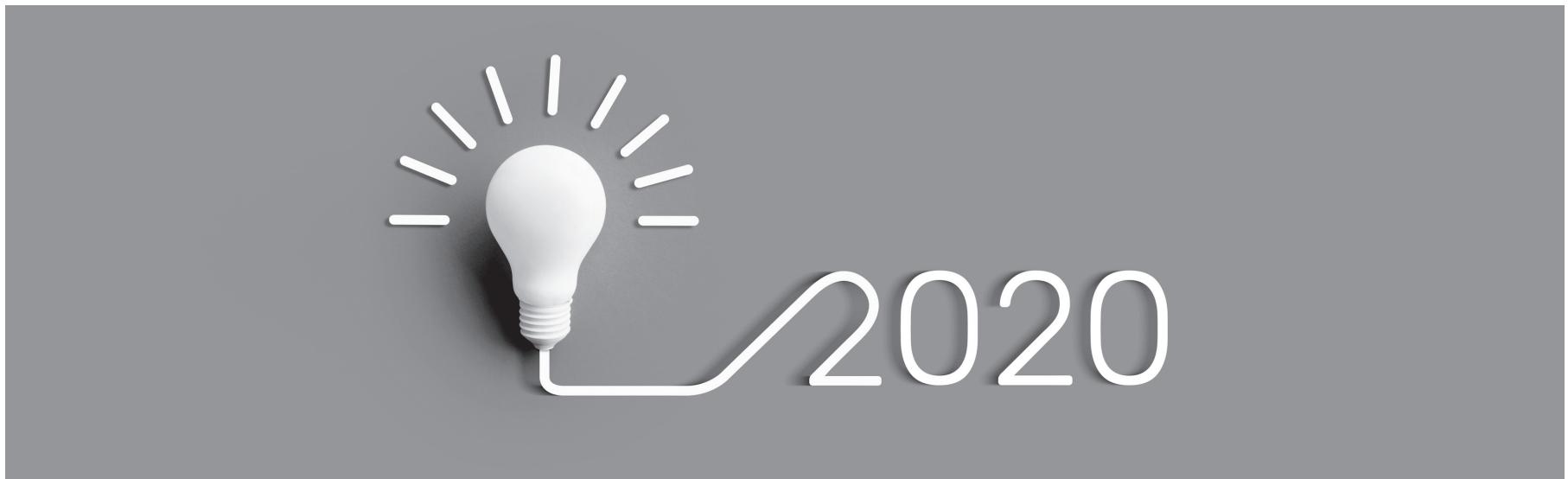
- Aumento de matrícula de inicio de un 29% en comparación al año 2018.
En este crecimiento destacan el aporte del canal de admisión digital, para las carreras del campus de educación a distancia y en la dimensión presencial la sede Talca, ambas con crecimientos sobre el 80%.
En este crecimiento también destacan las carreras de las áreas de salud, logística y tecnología, con los ratios de incremento más relevantes.
- Fortalecimiento en el posicionamiento de marca,

específicamente en las variables de recordación y apropiación de los atributos de calidad y prestigio.

- La optimización del esfuerzo de marketing, evidenciado en la mejora permanente de las tasas de eficiencia de nuevos alumnos, inversión publicitaria y segmentación de prospectos. En este logro se incluyen acciones claves como la actualización del perfil "Buyer Persona" para el perfeccionamiento de las campañas de marketing y ventas y la implementación de un bot web en el sitio institucional para ayudar a los potenciales alumnos en su proceso de matrícula.
- En Educación Continua se logró la adjudicación de dos programas sociales de capacitación SENCE: "Reinvéntate" y "DespegáMipe".



Desafíos institucionales 2020



Dirección de aseguramiento de la calidad

- Certificar del Sistema de Gestión de Integridad.
- Acreditar la institución por un periodo más extenso (5 años).
- Comenzar con el proceso de acreditación internacional con la Distance Education Accrediting Commission (DEAC).
- Certificar a la institución bajo la norma ISO 22.301 de gestión de continuidad operacional.
- Certificar a la institución bajo la norma ISO 27.001 de gestión de seguridad de la información
- Certificar a la institución bajo la norma ISO 37.001 de gestión antisoborno.

Vicerrectoría académica

- Fortalecer el área de vinculación con el medio: Lo que se traduce en la consolidación de ayuda recíproca con actores relevantes en el área, es decir, centros de práctica, capacitaciones, entre otros.
- Robustecer el área de innovación para la educación.
- Desarrollar el Plan de Desarrollo Institucional PDEI 20-25
- Perfeccionar el sistema de créditos académicos.
- Continuar con el proceso de flexibilización de carreras de la modalidad presencial.

Campus de educación a distancia

- Continuar con el aumento de infraestructura física: Lo que se traduce en la construcción de un nuevo Centro TEC ubicado en la región de Coquimbo.
- Desarrollar la aplicación móvil del aula virtual: Lo que se traduce en el mejoramiento del área de movilidad tecnológica.
- Automatizar el sistema de panel de control de gestión académica para el registro de los estudiantes.
- Desarrollar el sistema de panel de control que visualice la actividad y los estados de solicitud de los alumnos de la modalidad a distancia.
- Incorporar el modelo de apoyo socioafectivo para estudiantes: Este es un desafío que en conjunto con la dirección de asuntos estudiantiles se está gestando para entregar apoyo de orientación a los tutores.



Secretaría general

- La consolidación a nivel institucional de los procesos de denuncia de delitos, de "Due diligence" de proveedores y de capacitación sobre el Sistema de Prevención del Delito.
- Incorporación de procesos de "Enhanced Due Diligence" y "On-Boarding" de colaboradores en nuestro Sistema de Prevención del Delito.
- Incorporación de nuevos tipos de certificados dentro del catálogo de productos en línea, para nuestros alumnos.

Vicerrectoría económica

- Implementación y Consolidación de Microsoft Teams como herramienta oficial institucional para trabajo colaborativo y videoconferencias.
- Estandarización laboratorios de PC para evaluaciones supervisadas en Centros TEC. Herramienta de control de end-point.
- Conformar un Comité de Seguridad de la Información que tenga como objetivo velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad y resolución de incidencias de seguridad de alta criticidad.
- Implementar una "ticketera" de soporte (Centro de Soporte TI) para la gestión de requerimientos de usuarios en materias TI y para gestión de incidentes de seguridad de la información.
- Certificar los procesos de gestión y disponibilidad de aulas virtuales para la continuidad de negocio, bajo el estándar ISO 22.301.
- Certificar los procesos de seguridad de la información para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información institucional, bajo el estándar ISO 27.001.
- Completar las Descripciones de Cargo de todos los roles

que forman parte de la Institución e integrar esta información al programa de capacitación a los colaboradores.

- Desarrollar un sistema que permita realizar, monitorear y gestionar las Evaluaciones de Desempeño de los colaboradores.
- Definir de acuerdo con los resultados de la Encuesta de Clima planes de acción que permitan mejorar los indicadores identificados como prioritarios.
- Participación activa en el proceso de Acreditación Institucional 2020, poniendo de manifiesto la robustez de las plataformas tecnológicas institucionales, gestión de los recursos humanos y gestión de los recursos financieros.

Dirección de admisión y marketing (DAM)

- Aumentar la matrícula de primer año en 15% de acuerdo al plan estratégico institucional.
- Posicionar a Instituto Profesional IPLACEX como el sexto IP del sistema en total de alumnos matriculados.
- Aumentar el posicionamiento de la marca en las variables de: apropiación de atributos de calidad, prestigio y accesibilidad; recuerdo, presencia y preferencia de marca
- Implementar el uso de Hubspot en el 100% de las redes de admisión.
- Digitalizar proceso de admisión institucional
- Mejorar los procesos de comunicación interna
- Diversificar la cartera de proyectos de educación continua



Oferta académica 2019

Oferta académica pregrado

Análisis de la oferta académica de pregrado 2019



Carreras Acreditadas

Carreras Certificadas

Escuela de Administración y Negocios

P Profesional

- Auditoría
- Ingeniería en Administración de Empresas
- Ingeniería en Administración Mención Seguridad Privada
- Ingeniería en Comercio Exterior
- Ingeniería en Finanzas
- Ingeniería en Gestión Logística
- Ingeniería en Recursos Humanos

CED	Campus de Educación a Distancia	Copiapó	Santiago	Talca
	No Presencial			
	Semi Presencial			
	Presencial			
	Semi Presencial			
	Presencial			
	Semi Presencial			

T Técnico

- Contabilidad
- Técnico en Administración de Empresas
- Técnico en Comercio Exterior
- Técnico en Gestión de Recursos Humanos
- Técnico en Logística

Carreras acreditadas por la Agencia Acreditadora de Chile.

Carreras certificadas por Icontec Norma ISO 9001:2015. Certificación de carreras en sus proceso de autoevaluación, consulta a informantes claves y planes de mejora en relación a su elaboración, seguimiento y actualización.

En niveles de formación técnica y profesional , en distintas sedes, jornada y modalidades de enseñanza.

Oferta académica pregrado

Análisis de la oferta académica de pregrado 2019



Carreras Acreditadas

Carreras Certificadas

Escuela de Desarrollo Social y Servicio Público

CED	Campus de Educación a Distancia	Copiapó	Santiago	Talca
-----	---------------------------------	---------	----------	-------

	No Presencial		Semi Presencial		Presencial		Semi Presencial		Presencial		Presencial		Semi Presencial
--	---------------	--	-----------------	--	------------	--	-----------------	--	------------	--	------------	--	-----------------

P Profesional

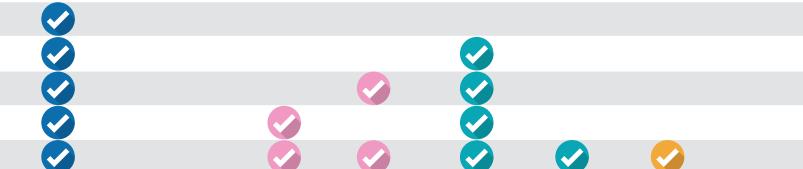
- Administración Pública
- Administración Pública Mención Gestión y Desarrollo Regional y Local
- Ingeniería de Ejecución en Administración Mención Desarrollo Local y Regional
- Ingeniería de Ejecución en Administración Mención Gestión Municipal
- Ingeniería de Ejecución en Administración Mención Gestión y Desarrollo Local y Regional

Trabajo Social



T Técnico

- Técnico en Administración Mención Gestión Municipal
- Técnico en Administración Pública
- Técnico en Prevención y Rehabilitación Psicosocial Mención Drogadicción
- Técnico en Prevención, Tratamiento y Rehabilitación de Sustancias
- Técnico en Trabajo Social



Carreras acreditadas por la Agencia Acreditadora de Chile.

Carreras certificadas por IONTEC Norma ISO 9001:2015. Certificación de carreras en sus proceso de autoevaluación, consulta a informantes claves y planes de mejora en relación a su elaboración, seguimiento y actualización.

En niveles de formación técnica y profesional, en distintas sedes, jornada y modalidades de enseñanza.

Oferta académica pregrado

Análisis de la oferta académica de pregrado 2019



Carreras Acreditadas



Carreras Certificadas



Escuela de Educación

Profesional

Psicopedagogía							
----------------	--	--	--	--	--	--	--

Técnico

Técnico en Educación Especial y Diferencial								
Técnico en Educación Parvularía								
Técnico en Mediación Escolar								

Escuela de Gastronomía

Técnico

Gastronomía								
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Carreras acreditadas por la Agencia Acreditadora de Chile.

Carreras certificadas por Icotec Norma ISO 9001:2015. Certificación de carreras en sus proceso de autoevaluación, consulta a informantes claves y planes de mejora en relación a su elaboración, seguimiento y actualización.

En niveles de formación técnica y profesional, en distintas sedes, jornada y modalidades de enseñanza.

Oferta académica pregrado

Análisis de la oferta académica de pregrado 2019



✓ Carreras Acreditadas



✓ Carreras Certificadas

CED
Campus de Educación
a Distancia

Copiapó

Santiago

Talca

Escuela de Salud

P Profesional

✓ Ingeniería en Gestión de Centros de Salud

Nutrición y dietética

T Técnico

✓ ✓ Masoterapia

✓ ✓ Técnico en Alimentación y Nutrición

✓ ✓ Técnico en Enfermería

✓ ✓ Técnico en Odontología Mención Higienista Dental

✓ ✓ Técnico en Salud Natural y Terapias Complementarias

No
Presencial

Semi
Presencial

Presencial
Semi
Presencial

Presencial
Semi
Presencial

Presencial
Semi
Presencial

- ✓ Carreras acreditadas por la Agencia Acreditadora de Chile.
- ✓ Carreras certificadas por Icotec Norma ISO 9001:2015. Certificación de carreras en sus proceso de autoevaluación, consulta a informantes claves y planes de mejora en relación a su elaboración, seguimiento y actualización.
- En niveles de formación técnica y profesional, en distintas sedes, jornada y modalidades de enseñanza.

Oferta académica pregrado

Análisis de la oferta académica de pregrado 2019



✓ Carreras Acreditadas

✓ Carreras Certificadas



Escuela de Tecnología

P Profesional

- ✓ ✓ Ingeniería en Control Automático y Gestión Industrial
- ✓ ✓ Ingeniería en Geomensura
- ✓ ✓ Ingeniería en Informática
- ✓ ✓ Ingeniería en Prevención de Riesgos
- ✓ ✓ Ingeniería en Prevención de Riesgos, Calidad y Medio Ambiente

T Técnico

- Técnico en Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma
- ✓ ✓ Técnico en Energías Renovables
- ✓ ✓ Técnico en Informática
- Técnico en Instrumentación y Control Industrial
- Técnico en Operaciones Mineras
- Técnico en Prevención de Riesgos
- ✓ ✓ Topografía

✓ Carreras acreditadas por la Agencia Acreditadora de Chile.

✓ Carreras certificadas por Icontec Norma ISO 9001:2015. Certificación de carreras en sus proceso de autoevaluación, consulta a informantes claves y planes de mejora en relación a su elaboración, seguimiento y actualización.

En niveles de formación técnica y profesional, en distintas sedes, jornada y modalidades de enseñanza.

Comité editorial

Redacción: Gustavo Lagos

Indicadores institucionales: Bernardita Poblete

Edición: Catalina Peña

Diseño gráfico: Claudio Ramírez

Traducción: Camila Mondaca





Memoria de
Sustentabilidad
2019



SUSTAINABILITY REPORT 2019



Contents

Institutional commitment reflection	04	Faculty provision and qualification	28
Governing board	08	2019 faculty provision	28
Board of directors	09	Equivalent full-time work day (JCE) faculty provision evolution	28
Institutional authorities	10		
Organizational chart	12	Infrastructure	29
Principles of institutional identity	14	2019 institutional infrastructure	29
Mission / Vision	15	Libraries	30
Educative model	16	Services satisfaction	31
IPLACEX in numbers	20	2019 period student satisfaction index	31
Enrollment	21	Evaluation of service satisfaction index	31
2019 Total enrollment	21	2018 period/campus service satisfaction index	32
Undergraduate enrollment progress	21	2018 period/schools service satisfaction index	32
Undergraduate enrollment per education level	22		
Undergraduate enrollment per Education level/school	22		
Student profile	24	2019 main milestones and landmarks	34
Retention	25	Academic vice rectorry (VRE)	35
First-year 2018 Cohort retention rate	25	Vicerrectoría económica (VRE)	36
First-Year 2018 Cohort/Campus retention rate	26	Dirección de aseguramiento de la calidad (DAC)	37
Evolución de la Tasa Retención Institucional	26	General secretariat (SG)	38
Graduation	27	Admission and marketing administration (DAM)	39
2018 Undergraduate Graduation	27		
		2020 Institutional challenges	40
		Academic offering 2019	44
		School of administration and business	45
		School of service and social development	46
		School of education / School of gastronomy	47
		School of health	48
		School of technology	49

Institutional commitment reflection

From its beginnings, IPLACEX has proven to be an institutional vocation focused on the resolutions of national labor force problems, thanks to the implementation of an innovative educational offering, able to complement the most traditional type solutions.

1983

Creation of the **Foreign Trade Higher Education School Partnership (ESCES)**, created as an initiative of a professionals group related to trade market and customs, who noticed an obvious lack of qualification among workers of a field that, by that time, it was increasingly growing. In 1990 and through an Exempt Decree No 6 of the Ministry of Education, it was granted the Official Recognition and the authorization for the operation of the **Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior (IPLACEX)**, which would be the continuing operator of the old academy **ESCES**. This is how the institute started its activities in Santiago city with the Engineering in Trade Market program implementation.

1998

By means of the Agreement No 71, the National Education Council granted **Full Autonomy to the institution**, which permitted to be the first professional institute obtaining this condition in the Metropolitan region and the second at National level. At first, IPLACEX activities, apart from the Metropolitan region, was established in Valparaíso Campus, where at the same time the programs Engineering in Trade Market and Technician in Trade Market were offered.

2001

Within the context of a group project with the Universidad Católica del Maule, meant to offer improvement to elementary and high school education teachers, the Institute established the **Education Center Campus CED** (Campus de Educación a Distancia) in Talca. This would be the first prone landmark that, in a few years, will make IPLACEX the national leading institution on the provision of faculty improvement online programs, as an accredited institution to the research center Centro de Percepción, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas CPEIP.

2003

Making use of the abilities and developed experiences of the mentioned faculty improvement program, the institution started to offer the **Pedagogy in Technical professional high school program** in full distance education modality. Afterwards, it progressively expanded its offering of technical and professional programs in this modality. The institution was established in Santiago, Valparaíso, Talca and Punta Arenas, apart from the national coverage of the Distance Education Center (CED). The enrollment reached a total of 4 067 students, distributed in professional programs (1 936) and technical programs (2 131). Apart from that, the total enrollment was equally distributed, between campuses and on-campus programs (2 089 students) and distance education programs in the Distance Education Center (CED).

2010

After its incorporation to the Educational Group TEC, the institute started an important set of transformations that included a total renovation of its governing board and the high authorities, as well as the analysis of the purposes and institutional strategies with a stressed emphasis in the establishment of quality systems in all dimensions, the strengthen of the provision of distance education conditions and the constant pursuit of an operative efficiency that ensures the institutional project sustainability.

2012

Because of these changes, IPLACEX promoted again its distance education modality offering and started an investment process in order to adapt its infrastructure to the demands of this modality. In accordance with the mentioned policy, many transformation processes started in Punta Arenas and Valparaíso campuses, which would be part of a specialized Service Centers network for its distance education students. Furthermore, the institute obtained its first **ISO Certification under international Standard ISO 9001:2008**, granted through the international certifier AENOR.

2016

The number of enrolled students in the institution in undergraduate programs was reaching 8 903 students, separated in 7 223 students in distance education modality, 1 088 students in on-campus modality and 592 students in blended modality programs, a modality that was first offered in 2014. In order to assist these students, the institution's structure has three campuses in Santiago, Copiapó and Talca, along with the services centers (TEC Centers) specialized in distance education modality students, which are located in four cities: Santiago, Valparaíso, Concepción and Punta Arenas. These incorporated to the three on-campus campuses previously mentioned. During 2016, the institution renewed the **ISO 9001:2008 Certification**, including its **Curricular Design, Admission/Enrollment, Academic Service Provision and Graduation/Certification** processes.

2017

The Distance Educative Technologies Center (CTED) started its operations, which allowed to definitely consolidate the CED operations in Santiago. Moreover, the new building at Chañarcillo street in Copiapó started its operations, allowing to expand the capacity and to improve the service standards in that campus. IPLACEX achieves for the first time the accreditation of 5 programs (**Technician in Nursing, Psychological Education, Engineering in Business Administration, and Risk Prevention Engineering**), obtaining the coverage of 45% on its enrollment. In December of that year, and for the very first time in the Chilean Higher Education system, IPLACEX achieves the accreditation in **Institutional Management and Faculty for three years** before the National Accreditation Commission (CNA), being the first institution with the predominant distance education offering obtaining this recognition.

2019

The Institutional Integrity Management System (SGI) starts its operations, it is obtained the ISO certification of the 75% of the academic offering (95% of enrollment coverage), under Standard ISO 9001 and the process of application to the international accreditation with Distance Accrediting Commission (USA) starts.

Institutional governance

IPLACEX has an organizational structure designed to support the institutional functions of an institution with specific purposes. It is about a regulated structure and defined in the General Regulations and it is functional in accordance to its size and Strategic Development Plan. Knowing its challenge of providing educative experiences in accessible contexts, the institution aims that its own organizational structure operates as a quality assurance mechanism. In order to **obtain a uniform quality standard**, IPLACEX has specialized unities in the design of the programs, Schools dependent on the Academic Vice Rectory (VRA), the campuses and the Distance Education Center CED, which are the operative unities that are in charge of the academic and administrative provision.

Governing board



Rodrigo González González

President

Christian Puga Slight

Member

Gonzalo Tomarelli Rubio

Member

Institutional authorities

**Gonzalo Tomarelli Rubio**

Rector/President

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 fifteen years in management in technical professional higher education. Furthermore, Mr. Tomarelli has an extensive experience in the design, construction and implementation of campuses and academic units. Until 2012, he was the Prorector of the institute Instituto Profesional DuocUC.

**Orlando Cartoni Casamitjana**

General secretariat

Orlando Cartoni is Commercial Engineer specialized in Finance of the Universidad Adolfo Ibáñez, has an MBA of the Politécnico de Milano, Italy. He has more than fifteen years of experience, which ten were in the education field, working as SUB DIRECTOR Administrative and Academic Sub Director of the Instituto Profesional Duoc UC, Sub Manager of Corporative Finances in INACAP and Corporate Banking, Specialized Industries Analyst in Bank Boston. His last professional experience in BCI Bank, working as SUB Manager Compliance of the Financial Division and international Managing.

**Roberto Barriga Tapia**

Academic vice rector

Roberto Barriga Tapia is an Industrial Civil Engineer, Pontificia Universidad Católica de Chile with a major in Computing Sciences, with more than twenty 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, AcreditaCl.

Institutional authorities



Maria Loreto Orellana Soto-Aguilar

vicerrector of economic affairs

Maria Loreto is a Commercial Engineer, Universidad Andrés Bello, leader in Balanced Scorecard implementation and budget processes with more than fourteen 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 vinicultural 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

Director of recruitment and marketing

Leonardo Durán Martínez is a Commercial Engineer, major in Business Administration with a Business Administration Sciences' Bachelor, Universidad de Talca. He has over twenty 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.

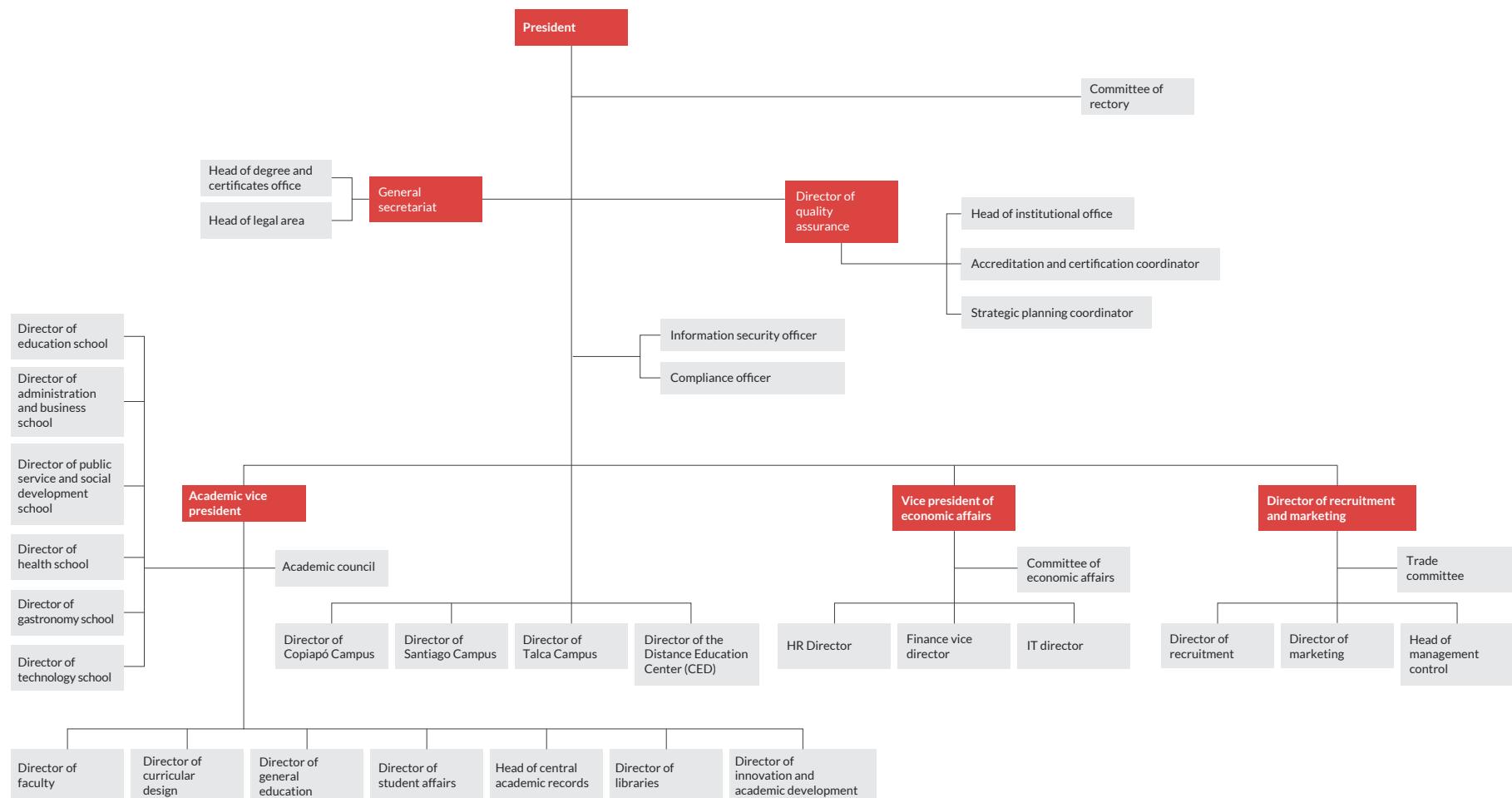


Gustavo Lagos Mardones

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 fourteen 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 accrediting consulting committee Consultivo de Acreditación Institucional of the National Accrediting Commission (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

IPLACEX declares itself as 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." Through flexible educative itineraries that use on-campus, blended and distance education modalities, encouraging the permanent passage of students between the educational and labor world, in different formation and improvement levels. The four own characteristics of the educational offering of the institution are as follows:

Mission

Accessible:

By means of technology, IPLACEX aims to give students the access to the technical-professional formation.

Relevant:

IPLACEX aims to ensure that programs incorporated to its formative offering respond to effective opportunities of the labor field, through a curricular design strategy with a competences approach.

Effective:

The educative model of IPLACEX aims to ensure the achievement of learnings, by means of formative strategies that recognize the student's profile and their context, and progressive evaluation instruments, based on recognizable performance, measurable and certifiable standards.

Vision

IPLACEX focuses its vision on:

**"Becoming a LEADING institution in flexible
TECHNICAL-PROFESSIONAL in Chile"**

By 2025, IPLACEX will be recognized as a guiding in the distance professional education in Chile, because of its contribution to the human capital development, because of the quality, innovation and flexibility of its educative model and the intensive enforcement 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 of adding labor, social, and cultural value to the learner. This "value" is expressed in productivity within the industry. This productivity is measured in competences, these are a set of skills, knowledges and attitudes that reflect the qualities of an outstanding professional in a given work context. The education for work must respond to the ability of identifying such competences, designing and implementing 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 de 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 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 effectiveness 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:

General evaluation of the Institutional Strategic Plan Closure 2014-2019

In December 2019, the institution carried out a new revision and measurement of the performance of the

Institutional Strategic Plan, by means of the follow-up of purposes indicators for the different actions and objectives presented in that plan. This allows to conclude the following results:

At the close of 2019 the Institutional Development Plan achieved in a 92% its established goals for the 2014-2019 period. In this period, the plan went through a set of adjustments and new versions that tended to redirect the institution to the compliance way to the drawn goals.

Axis	% Compliance
Strategic axis N° 1: Strengthening of the Institutional Management	91%
Strategic axis N° 2: Consolidation of the learning assurance system	89%
Strategic axis N° 3: Improvement of the Service Quality to the student	97%
Strategic axis N° 4: Sustainability and Growth	95%
Overall Total	92%

The results of the different axis were the following: Strengthening of the Institutional Management 91% of compliance, Consolidation of a learning assurance system 89% of compliance, Improvement of the Service Quality to

the student 97% of compliance, Sustainability and Growth 95% of compliance.

Strategic axis N° 1: Strengthening of the Institutional Management

Among the achievements that can be mentioned it is the development of a quality culture within the institution, presented by the development of new units dedicated of such purpose, leveraging this objective through different moments and tools that allowed the institution that along with its collaborators answering to new challenges presented by the quality education. Along with this, it can be mentioned the adequacy of the management and strengthening model of the organizational structure that achieved joining the efforts of the collaborators in a management line.

Among the actions that can be eventually evaluated and considered for the upcoming plans are systematizing even more the work committees in the different functional units of the institution and the development of the institutional initiation program by Human Resources.

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

Among the objectives that contribute to the compliance of this axis, the one of implementing an educative model based on competences, which is achieved at a 87%, mainly supported by the restructure of the method of developing and updating programs based on competences, among with innovating and increasing the learning results of the programs.

Regarding the virtual support means, the learning platforms were developed at a 100% in accordance with what was established, it was increased the number of available platforms, it is created a specialized unit focused

on these, it is trained the staff related to the operation and it is created a system that monitors them.

It was implemented a systemic model of learning evaluation and certification learnings, mainly based on the supervised evaluation and the regulation of its execution apart from systematizing the measurement and analysis processes of the assessment results by means of the measurement of examinations of different time day modalities.

Actions left: Personalization of the programs of courses in accordance with behavior entrance, developing a faculty categorization system, the systematization of faculty assessment mechanism, as well as the action of implementing a studying plan and learnings results follow-up.

Strategic axis N° 3: Improvement of the Quality Service to the student

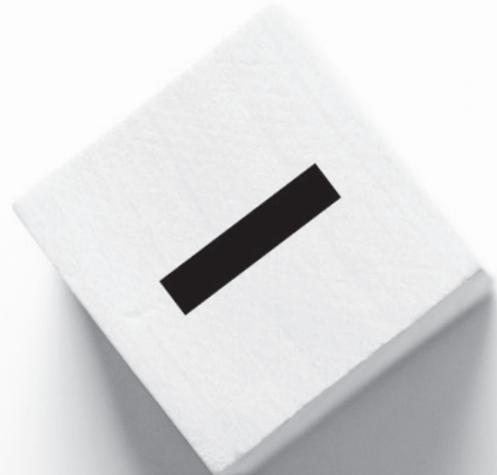
This axis is achieved at 97% and is basically sustained in the improvement of the infrastructure of the campuses and TEC centers, standardizing the attention points and physical locations. On the other hand, it is also focused on the improvement of attention services in the academic scope, as well as support with the specialization and training of tutors, empowerment of financial information platforms, libraries, payments and certificates.

It is left to achieve: Enhancing the national network of service centers among with the empowerment and launch of two TEC centers and disseminating even more the online collection by the institution.

Strategic axis N° 4: Sustainability and Growth

The last axis is achieved at 98% and it is leveraged in two objectives. On the one hand, the enrollment increase, sustained in the expansion of the offering of new programs

among with the development of programs for special groups and the financial mechanisms development that promote the entry of more students to those programs. On the other hand, increasing the operational efficiency that is powered by the diversification of the entries (continuing education programs) among with the external auditing sessions, the reports automatization and long-term budgets programs.



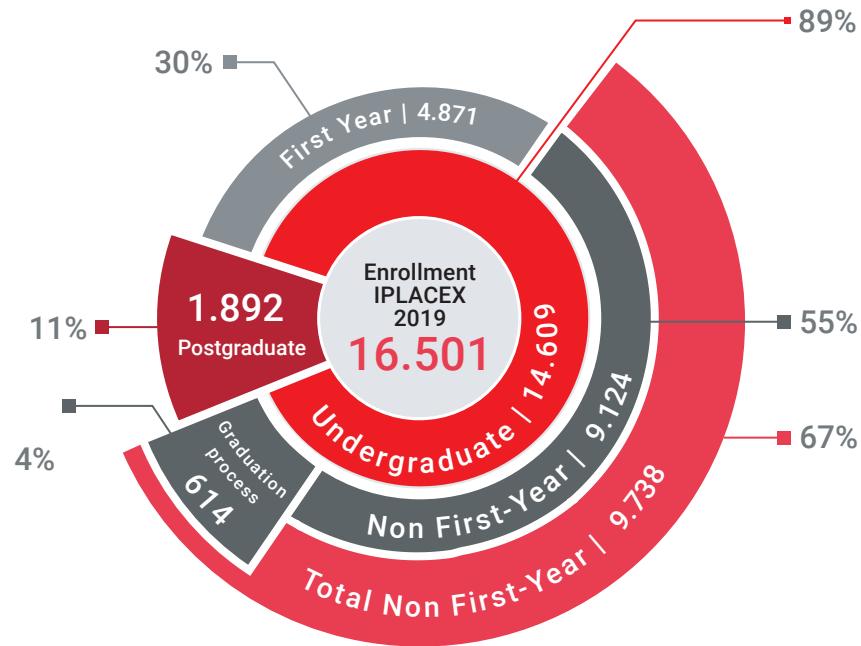
IPLACEX in numbers

Main indicators of
institutional performance

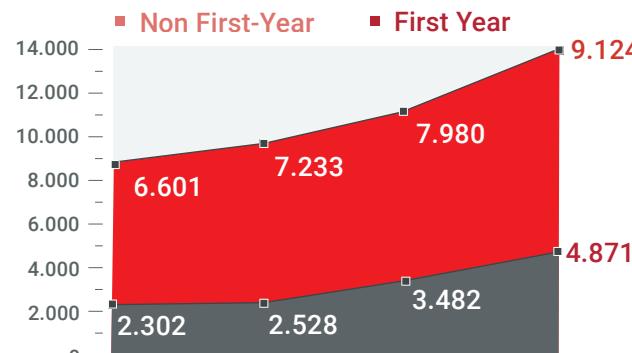
Enrollment

It is the amount of students informed to the Higher Education Data Service (SIES), as enrolled students by April 30 in the different programs offered at undergraduate and postgraduate degree.

2019 Total enrollment



Undergraduate enrollment progress



Year	2016	2017	2018	2019
First Year	2,302	2,528	3,482	4,871
Non First-Year	6,601	7,233	7,980	9,124
Graduation process				614
Total undergraduate	8,903	9,761	11,462	14,609

First year enrollment: Corresponds to the students who are enrolled in first year of a program the first semester of the year.

Undergraduate: Corresponds to the formation level focused on the obtainment of a technical or professional degree.

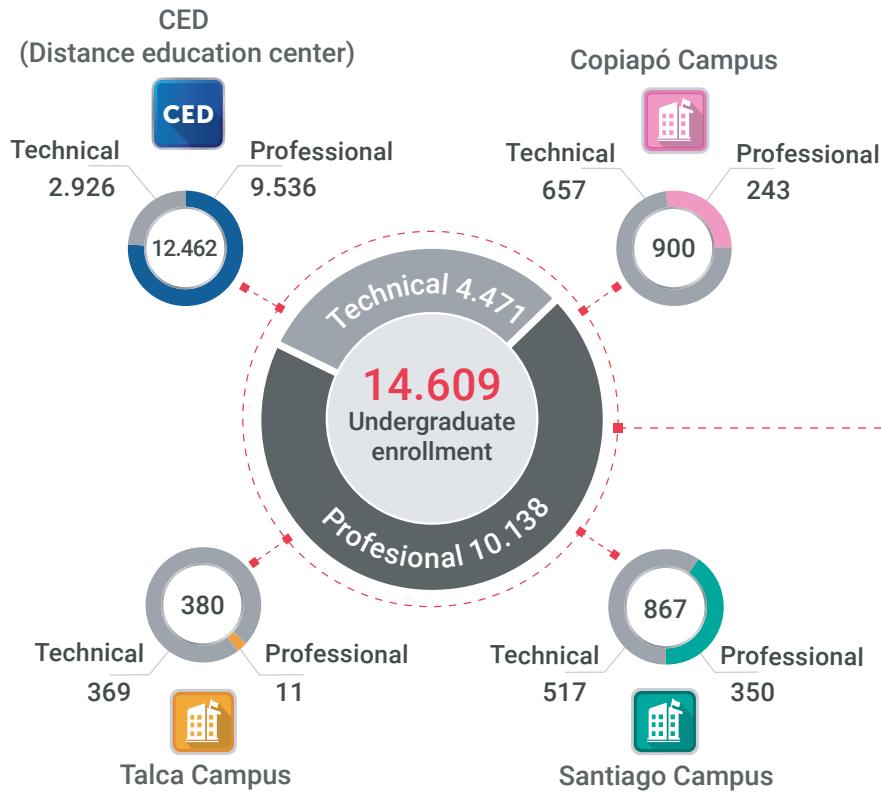
Postgraduate: Corresponds to the level of formation within the higher education field, which is focused on the obtention of a diploma certification, speciality or postgraduate degree.

Proceso de Título | Egreso: Corresponds to the conjunto of estudiantes de continuidad, que al 30 de abril se encontraban matriculados para su proceso de egreso/titulación consideredos como estudiantes de continuidad en el informe a SIES.

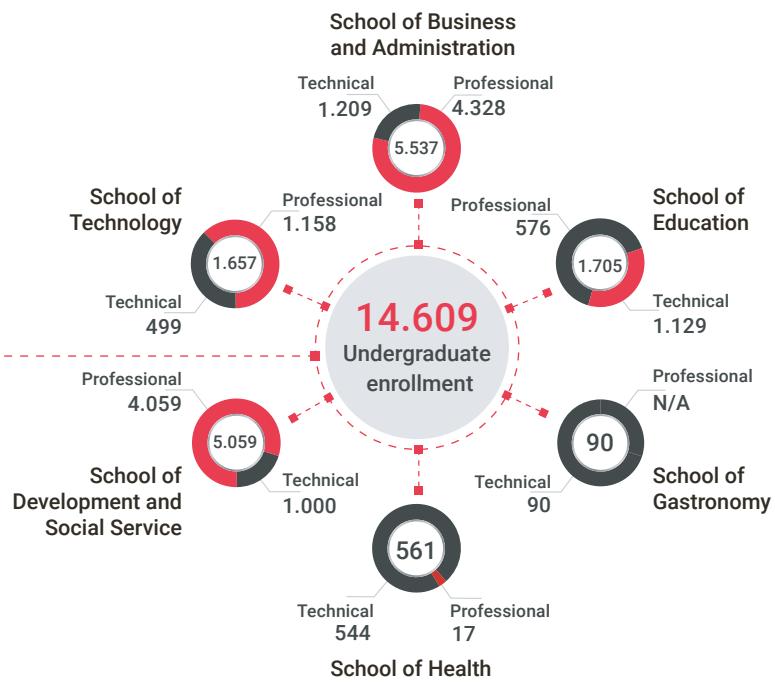
Non 1-year: The students that are enrolled, by April 30 in an undergraduate degree program in an academic period different from first year. This category also considers students that by that date are enrolled in their graduation process.

Enrollment

Undergraduate enrollment per education level



Undergraduate enrollment per education level/school





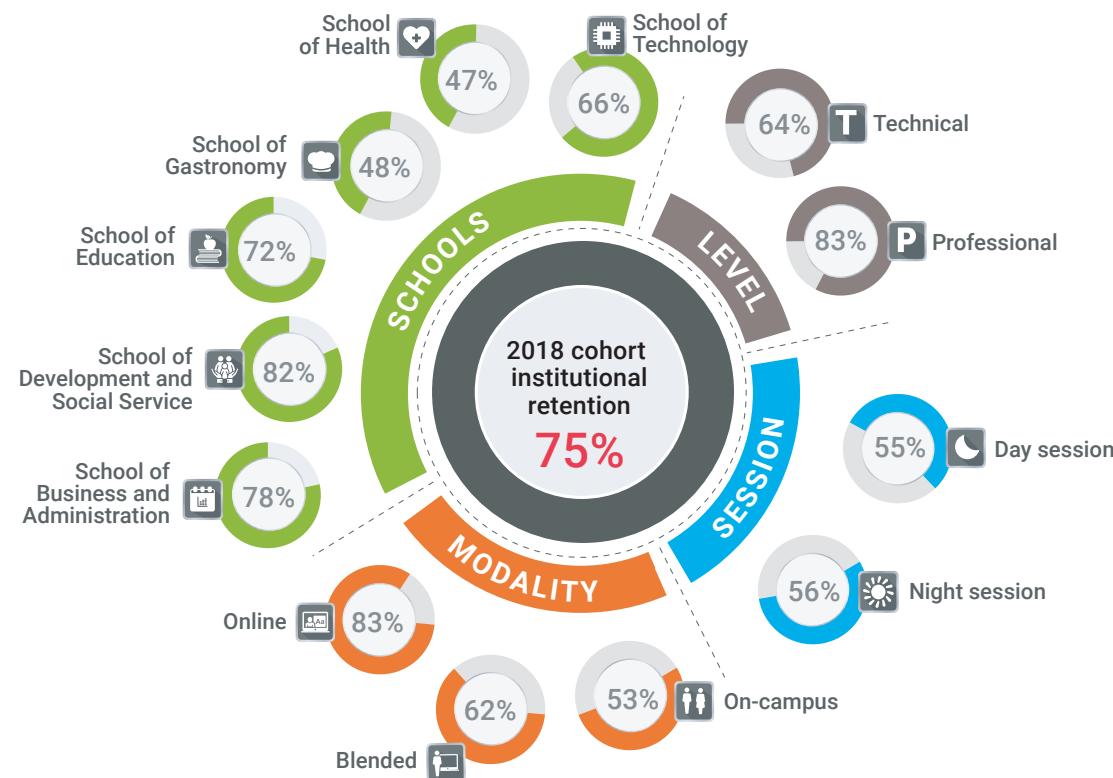
Student profile

**Main indicators of
characterization**

Retention

It corresponds to the percentage of students in an undergraduate degree in second year by April 30, 2018 that were enrolled in first year by the same date the previous year.

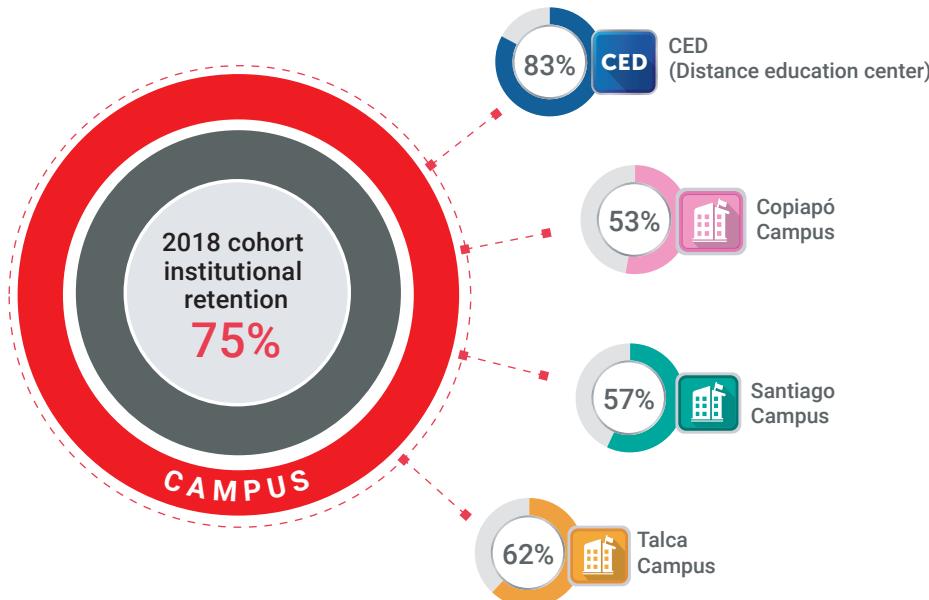
First-year 2018 cohort retention rate



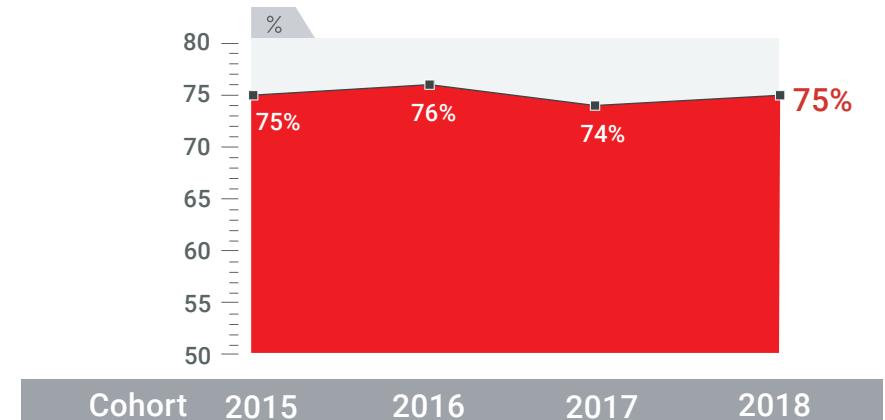
Cohort: The number of students that in such year joined first year of an undergraduate degree program.

Retention

First-Year 2018 cohort/campus retention rate



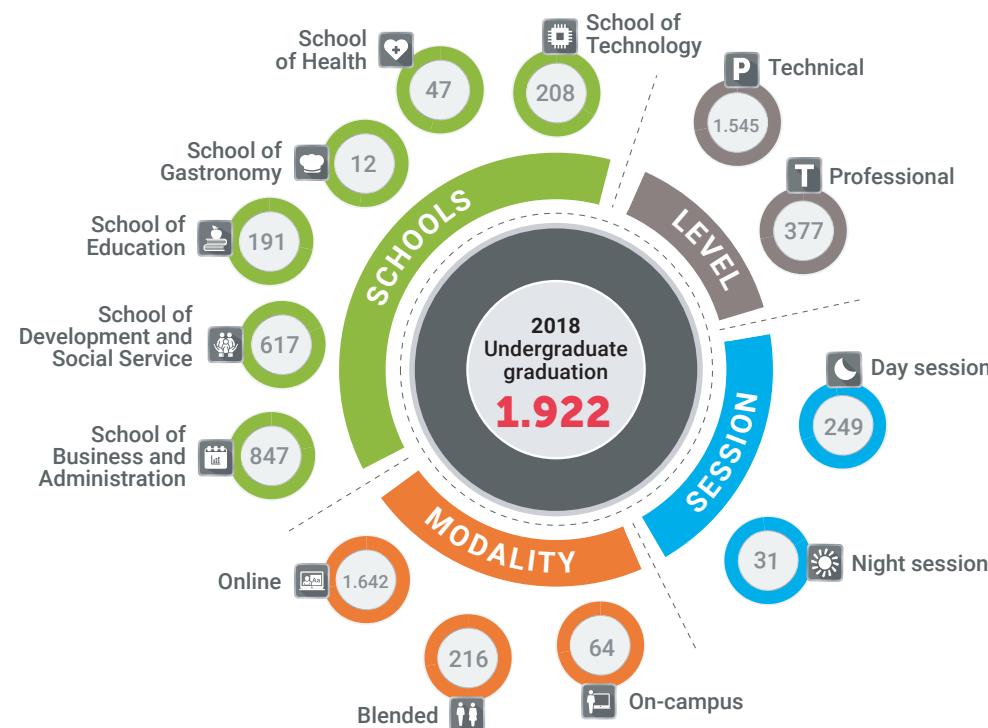
First-year institutional retention rate evolution



Graduation

Total of students of undergraduate programs students graduated during 2018 period that lasts from March 1st 2018 to February 28th, 2019

2018 Undergraduate graduation



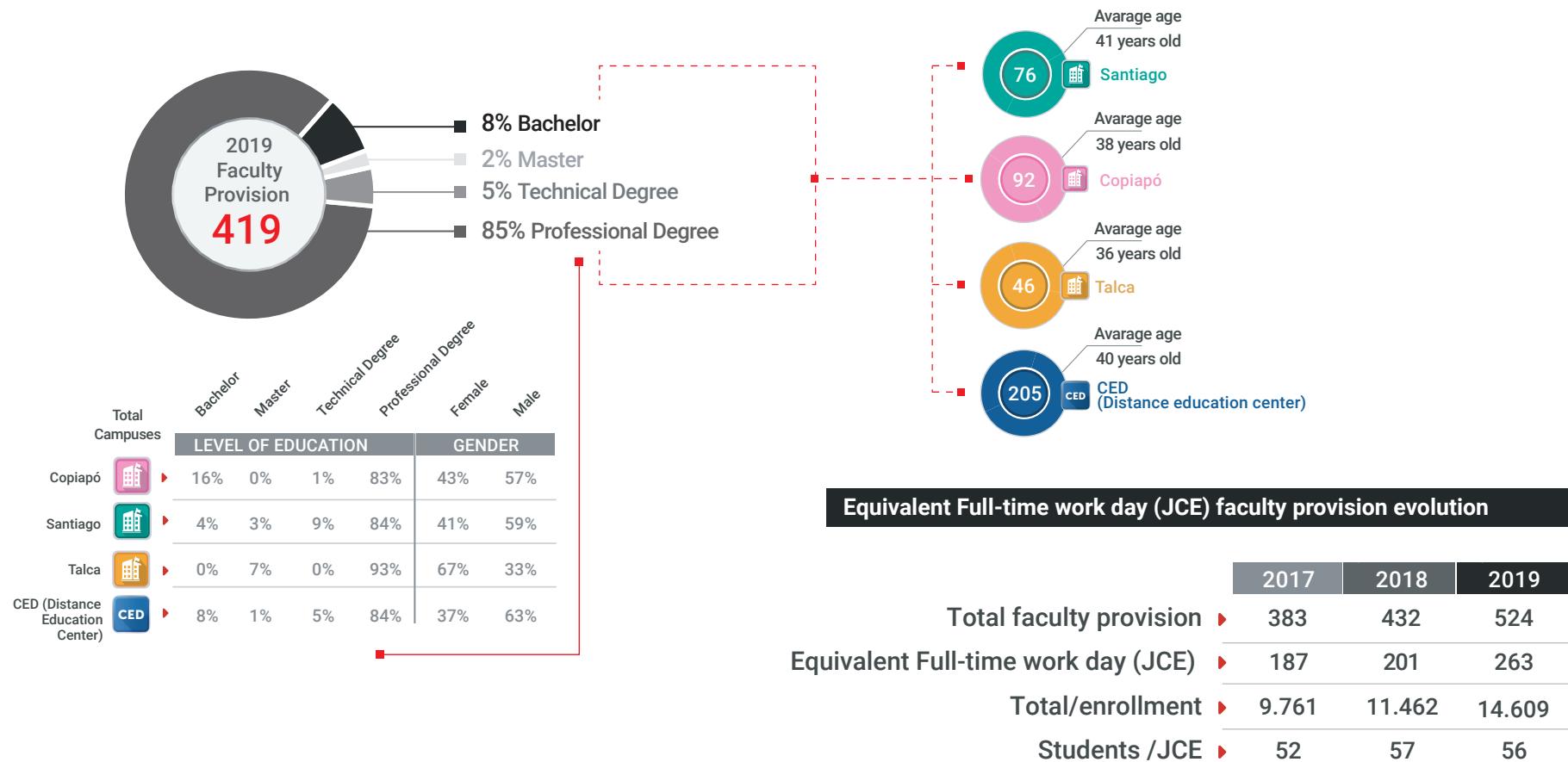
Timely Graduation rate: The percentage of students of a cohort graduating in an established deadline in the academic programming of the program.

Monitoring Period: Until 2015 it considers students graduated between January and December of each year. From 2016 considering the corresponding period by March 1st and February 28 of the following year.

Faculty provision and Qualification

Faculty qualification, provision, training, and evaluation.

2019 Faculty provision

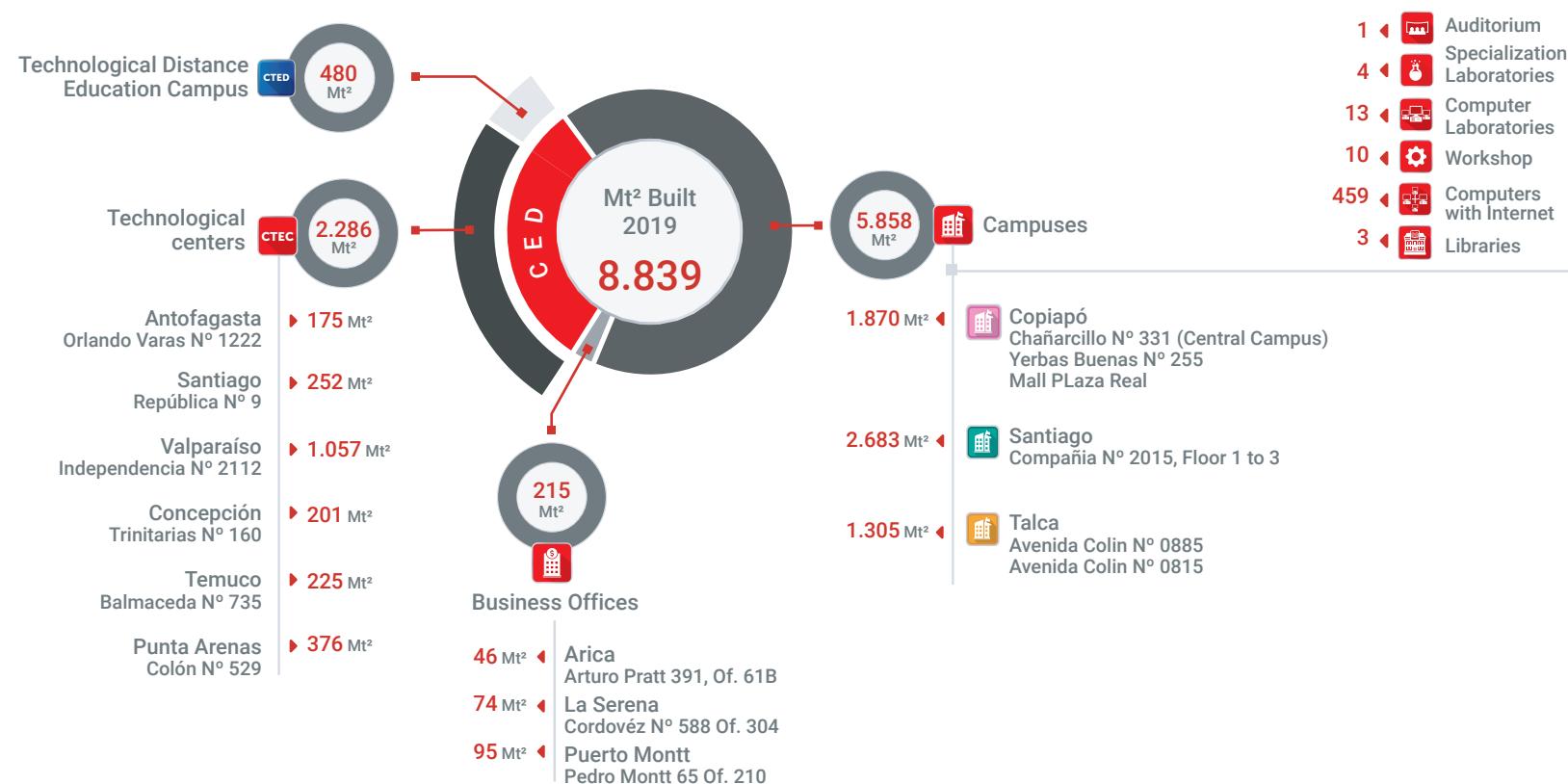


Equivalent Full-time Work Day (JCE): Corresponds to the total of weekly hours hired by the institution divided into 44 hours.

Infrastructure

It considers the individualization of all facilities and units that uses and where the activities of the institution take place, with details of their location and characteristics.

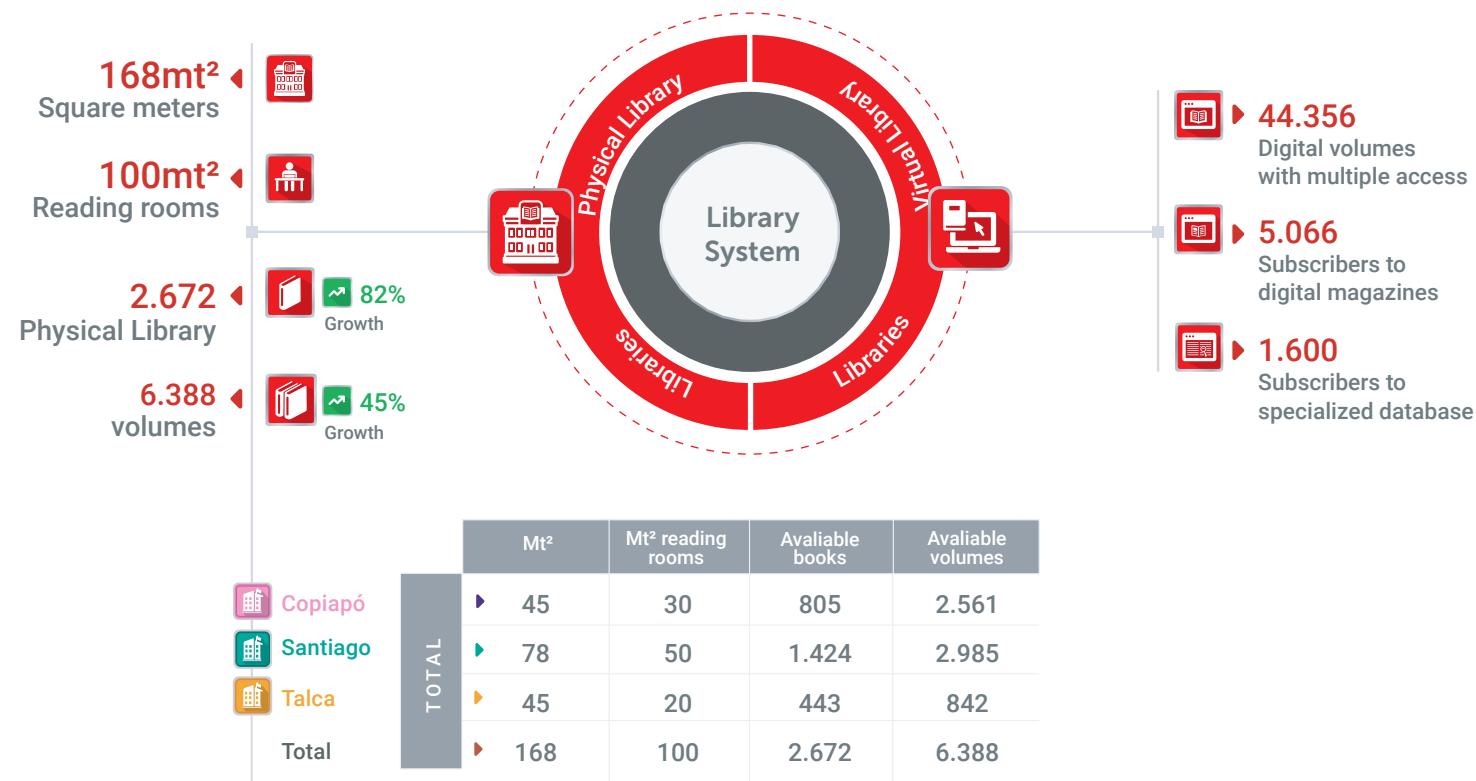
2019 Institutional infrastructure



Mt²: It corresponds to the total of square meters built that the facilities informed use.

Infrastructure

Libraries



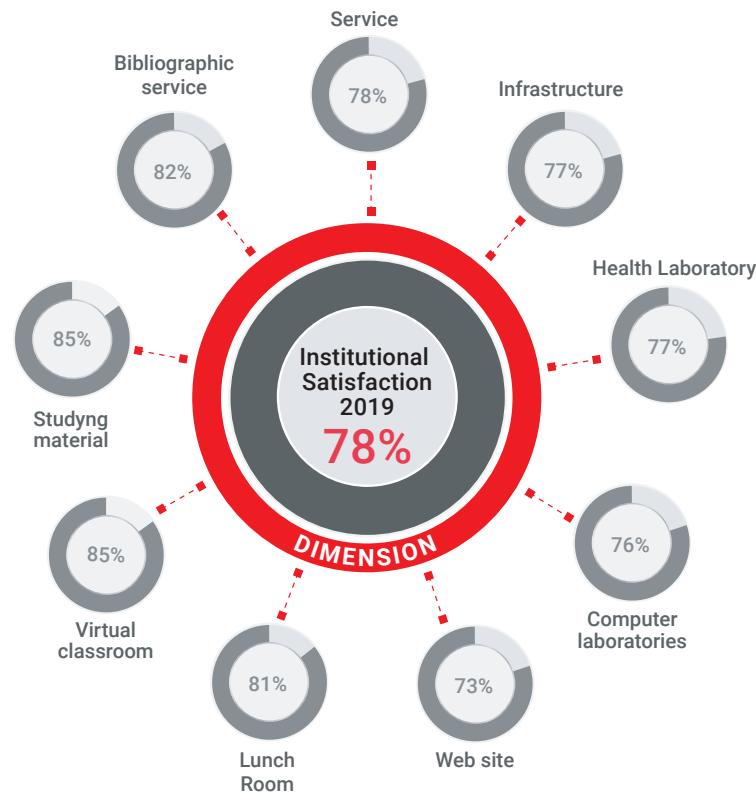
Titles: Unique name of a book of the same author/authors.

Volumes: Total units of a title.

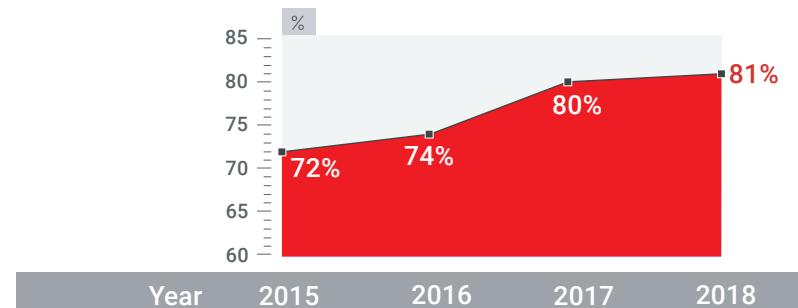
Services satisfaction

Students' yearly perception regarding each of the matters of the received service.

2019 period student satisfaction index

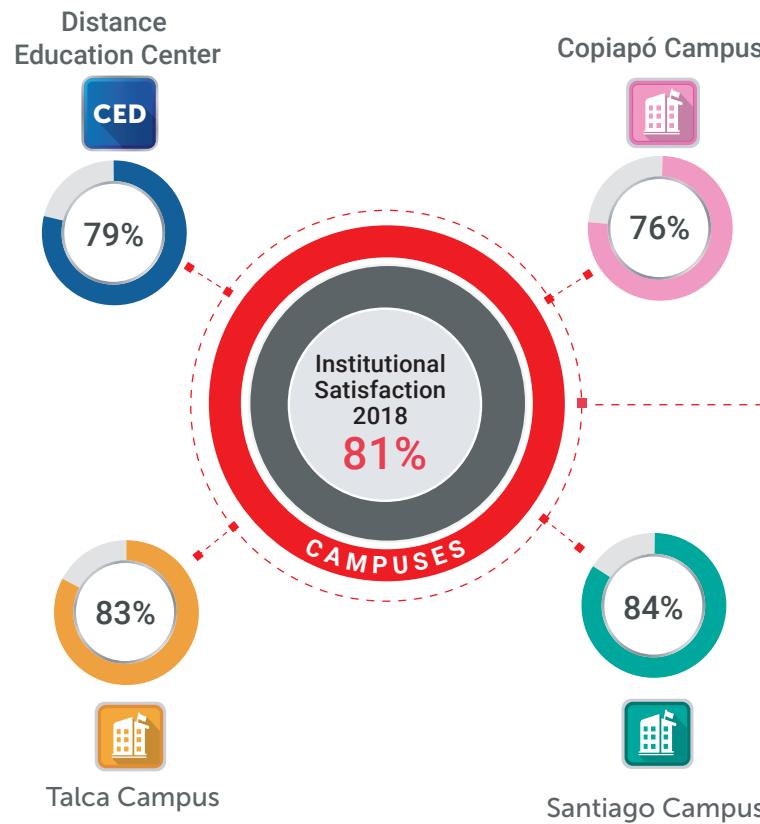


Evaluation of service satisfaction index

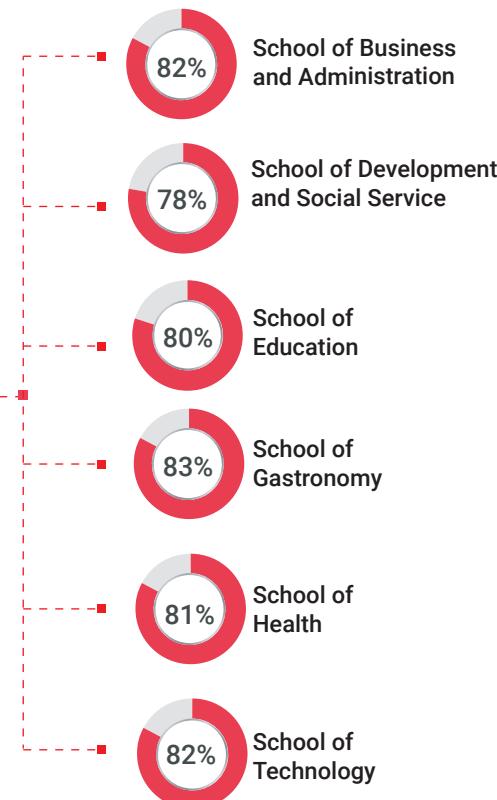


Services satisfaction

2018 period/campus service satisfaction index



2018 period/schools service satisfaction index





2019 Main milestones and landmarks

Academic vice rector (VRA)



Academic Vice Rector VRA 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 on 2019 are:

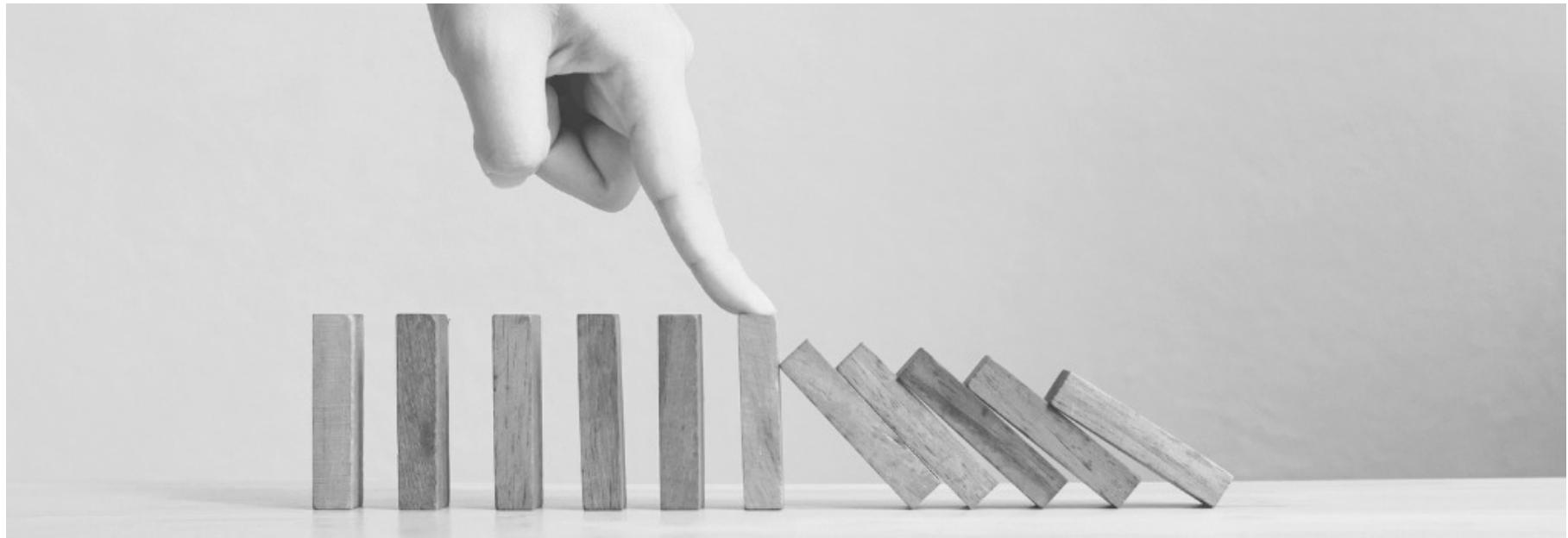
- Enhancement of the academic credit system Sistema de Créditos Académicos for distance education modality this way allowing to optimize the students' studying times of this modality.
- Implementation of the second phase of the on-campus modality flexibilization program. This is conveyed thanks to certain courses of the on-campus programs that are taught through distance modality, this way allowing more flexibility in the studying process of the students.
- Development of the learning development system Sistema de Gestión de los aprendizajes. This is conveyed by means of the development and implementation of a platform that permits, on the one hand, the management of standardized course examination assessment tools development. On the other hand, knowing the students' performance among the different sections and different modalities separated by competences. Thus, this is what permits knowing whether students achieve or not the competences of the program outcome.

At Distance Education Center (CED), which has 89% of the institutional enrollment, the teaching approach is asynchronous, which means, the users go online from any part of the country or elsewhere, in accordance to their disposal and time, this is why there is available some teaching virtual material and a guidance tutor, for the students' autonomy. A monitored model under a strict quality assurance policy, for the online service. CED has six service center, TEC centers in Antofagasta, Valparaíso, Santiago (República), Concepción, Temuco and Punta Arenas.

Among the main milestones achieved in 2019, for CED are:

- Incorporation of Proctoring technology for the supervision of exams. Proctoring is an app that utilizes artificial intelligence by means of easy recognition, as an identity control tool. This technology was implemented during bimester three and four of 2019, in order to improve the exams process of the distance education modality students.
- Consolidation of the "Student Services" system. This is a system that helps the student. It allows the connection during the 24 hours, seven days a week, improving the attention and guidance for the students of distance education modality. It is important to stress that this system is a collaboration of Blackboard and IPLACEX.
- Consolidation of the Students Register System. It is demonstrated as a help and attention system to the students, which allows to receive any kind of request or complaints in the system. Hence, it involves a better control of the requests traceability, offering a better service to the students.
- Extension of the physical infrastructure network, incorporating new TEC centers in Arica and Puerto Montt. Furthermore, the location change of the Temuco TEC center.
- Incorporation of the automatic schedule monitor of supervised exams.

Economic vice rector (VRE)



Vice Rector of Economic Affairs (VRE) 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

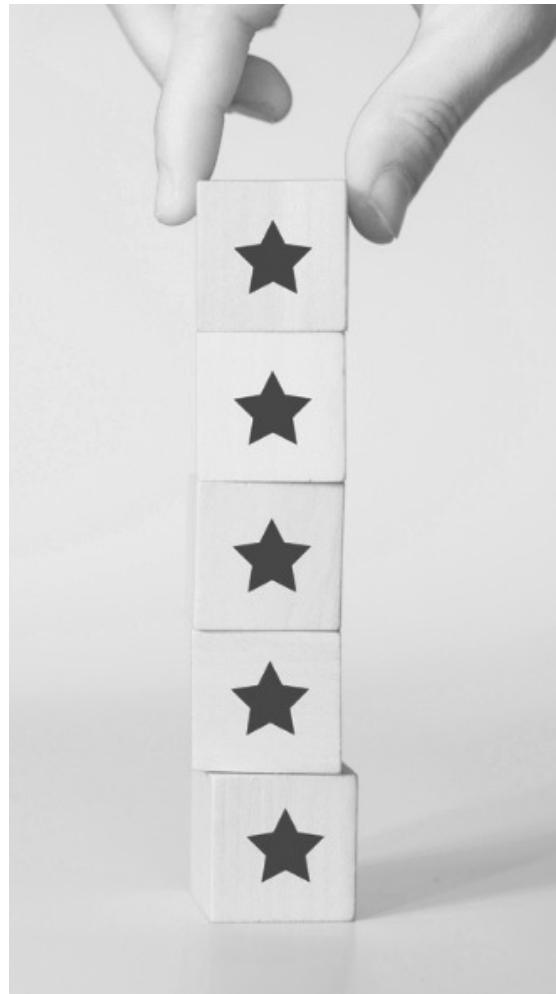
Among the main milestones achieved in 2019 are:

- Consolidation of the Office 365 Platform, Sharepoint as institutional collaboration tools, allowing the possession of working systems based on the cloud, which is conveyed as ubiquitous access, security improvements and better information availability.
- Update of the Security, Hygiene and Order Regulations.
- It is carried out the migration to the cloud, thanks to Exchange Online of Microsoft Office 365. This new e-mails platform allows us having security improvements that prevent Spam, phishing and service interruptions, as well

as a 99% SLA, this way increasing the service availability.

- Empowerment in time and shape of a new office for the Vice Rector of Economics Affairs teams, this one is located near from Santiago Campus, which is quite helpful when it comes to response time to and from the different institution areas.
- It is promptly achieved the linguistic and financial resources to the different management areas achieving the success of the institutional budget.

Quality assurance director (DAC)



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 as four main management foundations:

- Institutional Analysis
- Strategical Planning
- Institucional Accreditation
- Certifications

These departments rely on DAC:

- a) Institutional Analysis Office
- b) Information Security Function

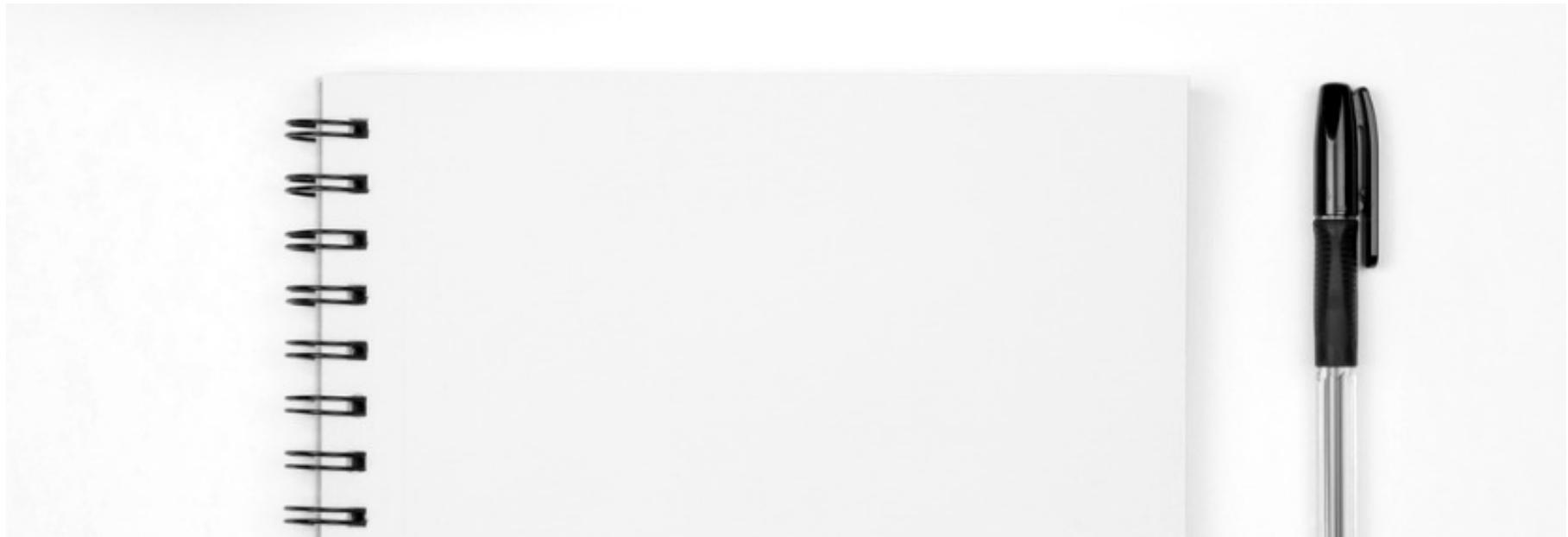
Among the main milestones achieved in 2019 are:

- Certification of 75% of the programs of the institution, which support 95% of the institutional enrollment, under Standard ISO9001.2015. This contemplates a comprehensive process of internal programs evaluation, furthermore, the key informants consultation and the formulation of the improvement, formulation, monitoring, and follow-up respective plans.
- Implementation of the institutional management integration system Sistema de Integración de Gestión Institucional (SGI). The system involves the revision of institutional regulation frameworks, the installation of the SGI that will be certified in 2020 under Standard ISO 27.001. Also, the installation of the Compliance or crime prevention model Modelo de Prevención del Delito system

that will be certify in 2020 under Standard ISO 37.001. Moreover, the installation of an anti-disaster recovery or operational continuity system that will be certified in 2020 under Standard ISO 22.301.

- Start of the institutional self-evaluation process (June 13th, 2019, during Strategical Session). This involves beginning the records collection for the self-evaluation report, doing the key informant's consultation, which means, students, faculty members, collaborators and graduated. Beginning of the development of a data institutional sheet. Furthermore, the start o the first part of the self-evaluation writing.
- Start of the application process for international accreditation of Distance Education Accrediting Commission (DEAC).

General secretariat (SG)



The General Secretariat is the minister of faith of the institution. In this sense, it certifies and validates with its signature acts, agreements and resolutions of the directive organisms, as well as official institutional documentation, specially, diplomas and degree certificates. It is in charge of keeping the official custody of the academical records and the official institutional documentation. The General Secretariat is chosen by the Governing Board and will be in charge as long as she/he keeps their confidence.

These departments rely on the General Secretariat:

- a) Legal Area
- a) Degree and Certificates Office (OTC)

Among the main milestones achieved in 2019 are:

- Implementation of modifications of the services contract Contrato de Prestación de Servicios Educationales agreed along with the consumer national service Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), which was done in order to improve the students' service and experience.
- The start of a support structure for the crime complaints, incorporating complaint reports channels, incorporation of a crime prevention commissioned, research and training procedures, as part of the crime prevention system implemented by the institution.
- Update of contracts and institutional agreements, in order to align them to the crime prevention system's requirements incorporated in IPLACEX.
- Within the Crime Prevention System framework, it was started the Due Diligence process, of suppliers, to enable the identification and prompt alleviation of possible conflicts of interests between these and the institution.
- Creation of the admission policy and the institutional identity verification policy.

Direction of Recruitment and Marketing (DAM)



DAM has the responsibility of the competitive value of IPLACEX, by means of the development and communication of the brand attributes, in order to achieve its expected positioning in the appealing markets and creating enrollment growth, which guarantees the projection in time of the educational project.

The main duties that DAM performs are the definition and execution of the commercial strategy, implementation of the internal and external corporative communication and the market intelligence.

These department rely on DAM:

- a) Marketing Direction
- b) Recruitment Direction
- c) Management Control Direction

Among the main milestones achieved in 2019 are:

- Enrollment increase of 29% in comparison to 2018

In this growth the digital admission channel for distance education campus and the on-campus dimension Talca campus are highlighted, both with increase over 80%.

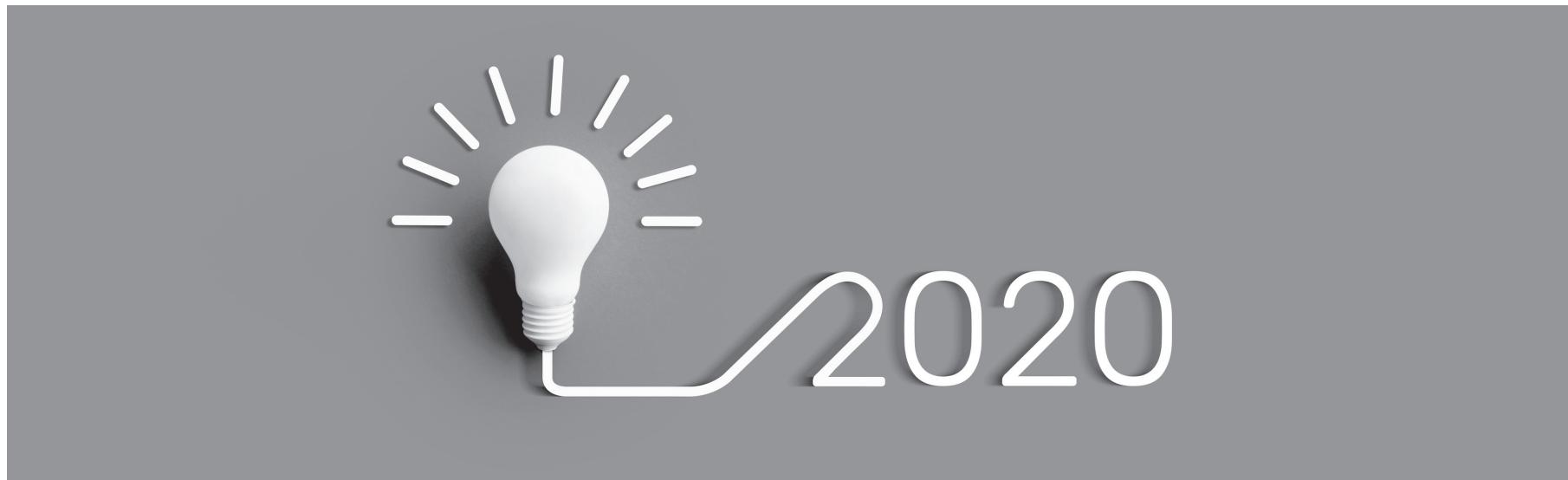
Programs of Health, Logistics and Technology fields are also outstanding, with the most relevant ratios of increase.

- Strengthening of brand positioning, specifically regarding the remembrance and ownership variables of quality and prestige attributes.
- Optimization of the marketing effort, demonstrating the constant improvement of the efficiency rates of new

students, advertising inversion and prospects segmentation. Key actions are included in this achievement, as the "Buyer Persona" profile update, for the improvement of sales and marketing campaigns and implementation of a web bot in the institutional website in order to help prospect students in their enrollment process.

- Regarding Distance Education, it was achieved the allocation of two social programs of SENCE training: "Reinvéntate" and "DespegáMipe".

2020 Institutional challenges



Quality assurance direction

- Certificating the integrity management system Sistema de Gestión de Integridad
- Accrediting the institution for a longer period (5 years).
- Starting the international accreditation process with Distance Education Accrediting Commission (DEAC).
- Certifying the institution under Standard ISO 22.301 of the operational continuity management.
- Certifying the institution under Standard ISO 27.001 of information security management.
- Certifying the institution under Standard ISO 37.001 of ANTISOBORNO GESTIÓN.

Academic vice rector

- Strengthening the external relations department. This is expressed as the consolidation of mutual help with relevant staff of this area, which means, internship centers, trainings, among others.
- Enhancing the innovation area for education.
- Developing the 2020-2025 institutional development plan Plan de Desarrollo Institucional.
- Improving the academic credit system.
- Continuing with the on-campus modality flexibilization programs process.

Distance education center CED

- Continuing with the physical infrastructure increasement. This is expressed thanks to the construction of the new TEC center located in Coquimbo city.
- Developing the mobile app of the virtual classroom. This is conveyed as the improvement of the technological mobility area.
- Automatizing the control panel system of the academic management for the students records.
- Developing the control panel that shows the activity and the requests states of distance education students.
- Incorporating the socio-emotional support for students. This is a challenge that along with the students affairs department is in progress to give guidance support to tutors.



General secretariat

- Consolidation at institutional level of the crime complaints processes, Due Diligence of suppliers and the training of crime prevention system.
- Incorporation of the Enhanced Due Diligence and On-Boarding processes of collaborators in our crime prevention system Sistema de Prevención del Delito.
- Incorporation of new certificates type among the products catalog online, for our students.

Vice rector of economic affairs

- Implementation and Consolidation of Microsoft Teams as institutional tool for collaborative work and videoconferences.
- Standardization of PC laboratories for supervised evaluations in TEC centers. Control tool of end-point.
- Creation of an Information Security Committee that has as an objective the compliance of the security and resolution policies of security incidents of high criticality.
- Implementing a ticket system support (IT Support Center) for the users management requirements regarding IT and the information security incidents management.
- Certifying the management and availability processes of virtual classrooms for the business continuity, under Standard ISO 22.301
- Certifying the information security processes in order to guarantee the availability, integrity and confidentiality of the institutional information, under Standard ISO 22.301.
- Completing the charge descriptions of all roles that are part of the institution and integrating this information to the collaborators training programs.
- Developing a system that allows doing, monitoring and managing the performance assessments of collaborators.

- Defining in accordance with the Environment Survey results action plans that allows to improve the indicators identified as priority.

- Active participation in the 2020 institutional accreditation process, enhancing and contributing with the technological institutional platforms, human resources management and the financial resources management.

Direction of Recruitment and Marketing

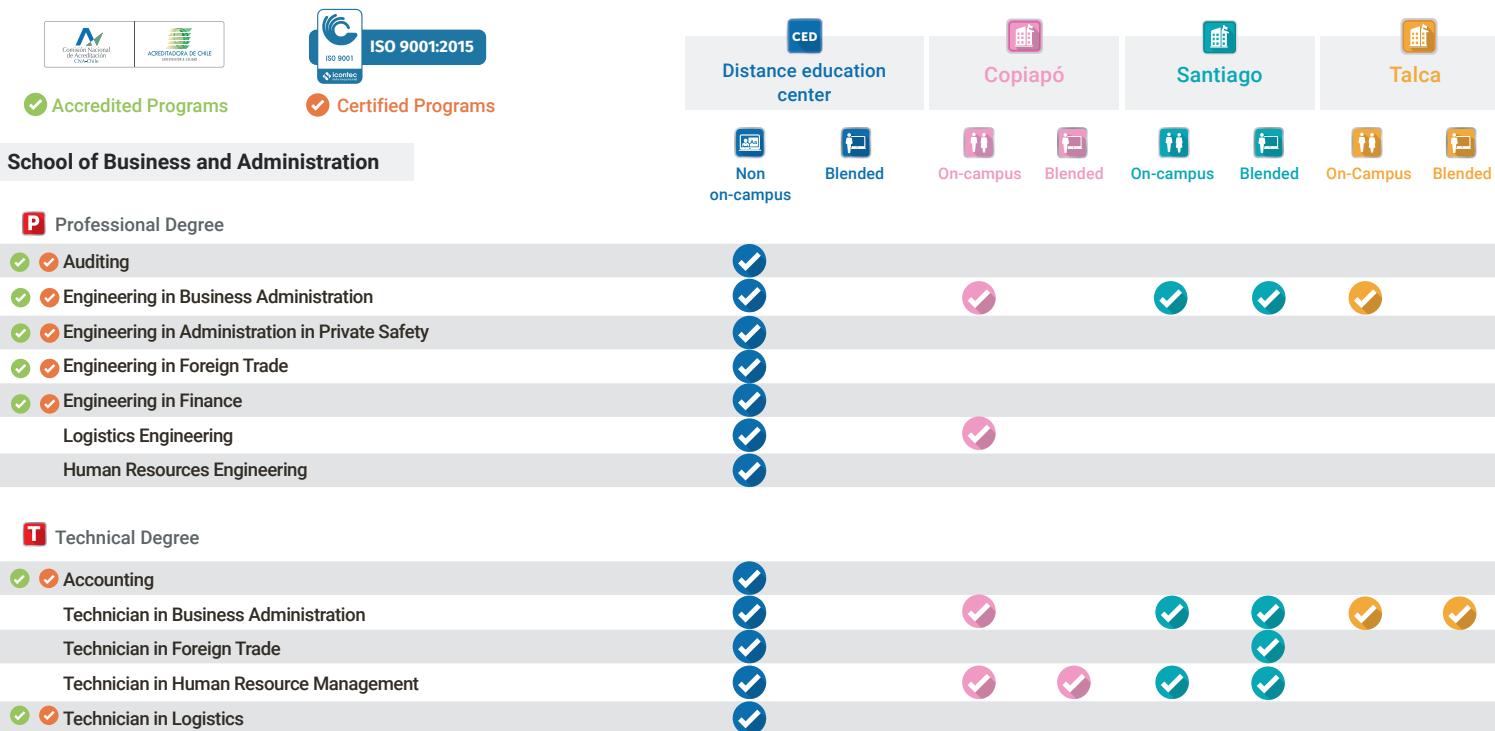
- Increasing first-year enrollment at 15% in accordance with the institutional strategic plan.
- Positioning IPLACEX as sixth IP of the total enrollment students system.
- Increasing the brand positioning in quality attributes appropriation, prestige and accessibility, recall, presence and brand preference.
- Implementing Hubspot use in a 100% of the admission network.
- Digitalizing the institutional admission process.
- Improving internal communication processes.
- Diversifying the continuing education projects portfolio.



Academic offering 2019

2019 Undergraduate academic offering

Analysis of 2019 the undergraduate academic offering

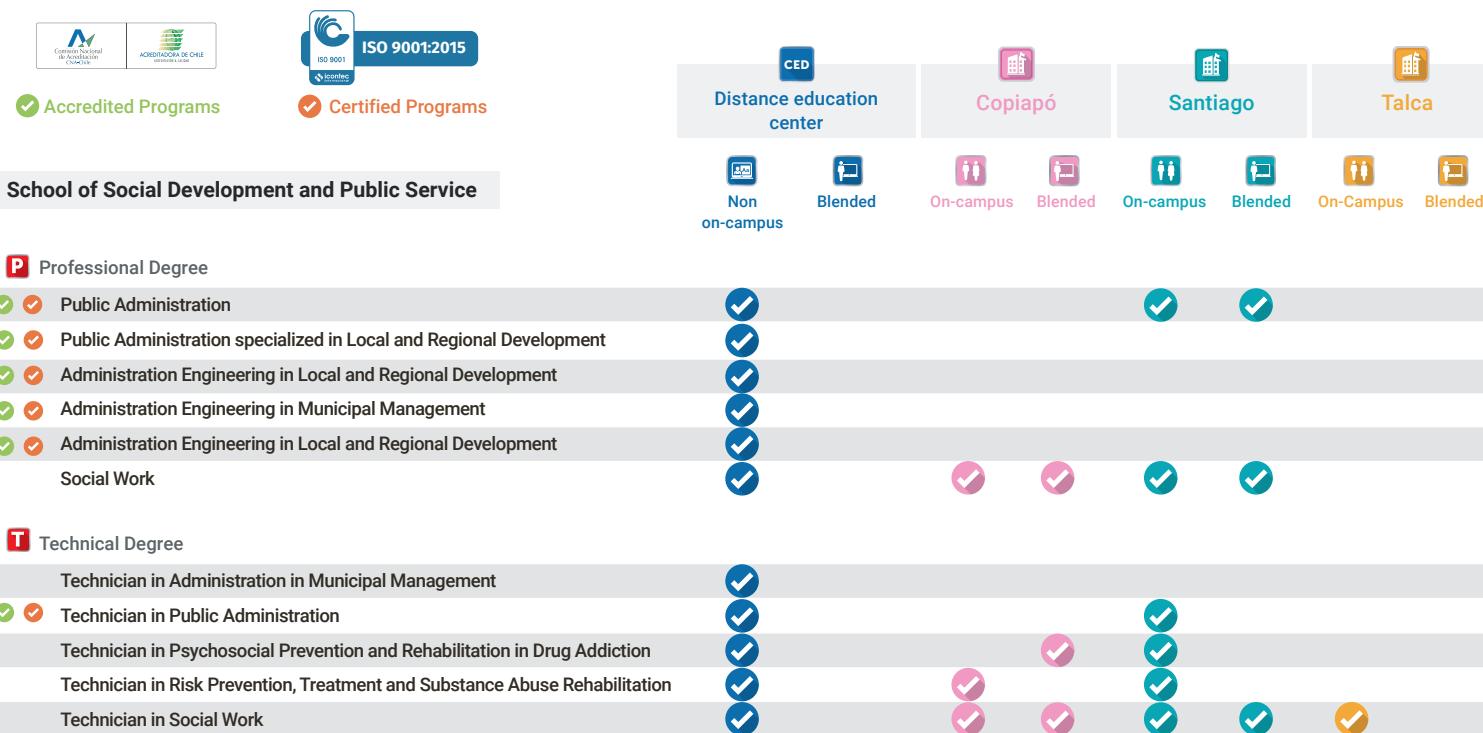


✓ Programs accredited by the CNA Chilean Accrediting Commission.

✓ Programs certified by Icontec Standard ISO9001:2015. Programs certification in their self-evaluation, inquiry and key informant processes, and improvement plan related to their development, follow-up and update. It applies to technical and professional education levels in different campuses, time sessions and teaching modalities.

2019 Undergraduate academic offering

Analysis of 2019 the undergraduate academic offering



✓ Programs accredited by the CNA Chilean Accrediting Commission.

✓ Programs certified by Icontec Standard ISO9001:2015. Programs certification in their self-evaluation, inquiry and key informant processes, and improvement plan related to their development, follow-up and update. It applies to technical and professional education levels in different campuses, time sessions and teaching modalities.

2019 Undergraduate academic offering

Analysis of 2019 the undergraduate academic offering



School of Education

P Professional Degree

✓ Educational Psychology



T Technical Degree

Technician in Special and Differential Education



Technician in Early Childhood Education



Technician in School Mediation



School of Gastronomy

T Technical Degree

✓ Gastronomy

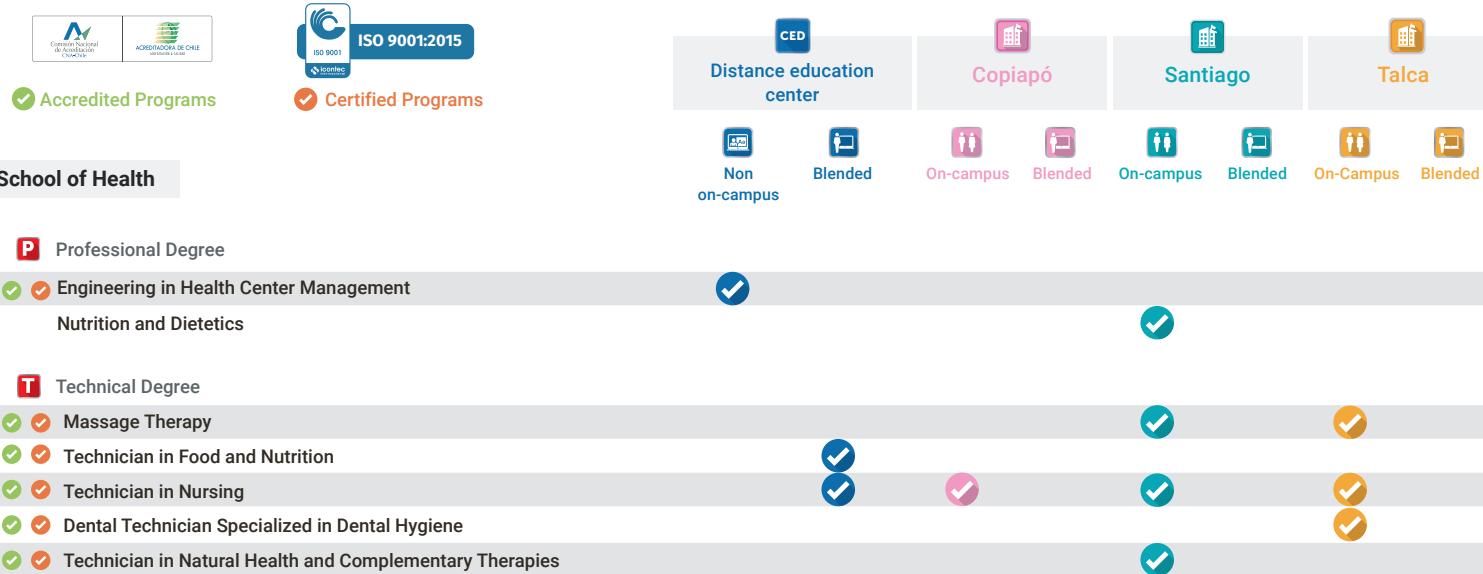


✓ Programs accredited by the CNA Chilean Accrediting Commission.

✓ Programs certified by Icontec Standard ISO9001:2015. Programs certification in their self-evaluation, inquiry and key informant processes, and improvement plan related to their development, follow-up and update. It applies to technical and professional education levels in different campuses, time sessions and teaching modalities.

2019 Undergraduate academic offering

Analysis of 2019 the undergraduate academic offering

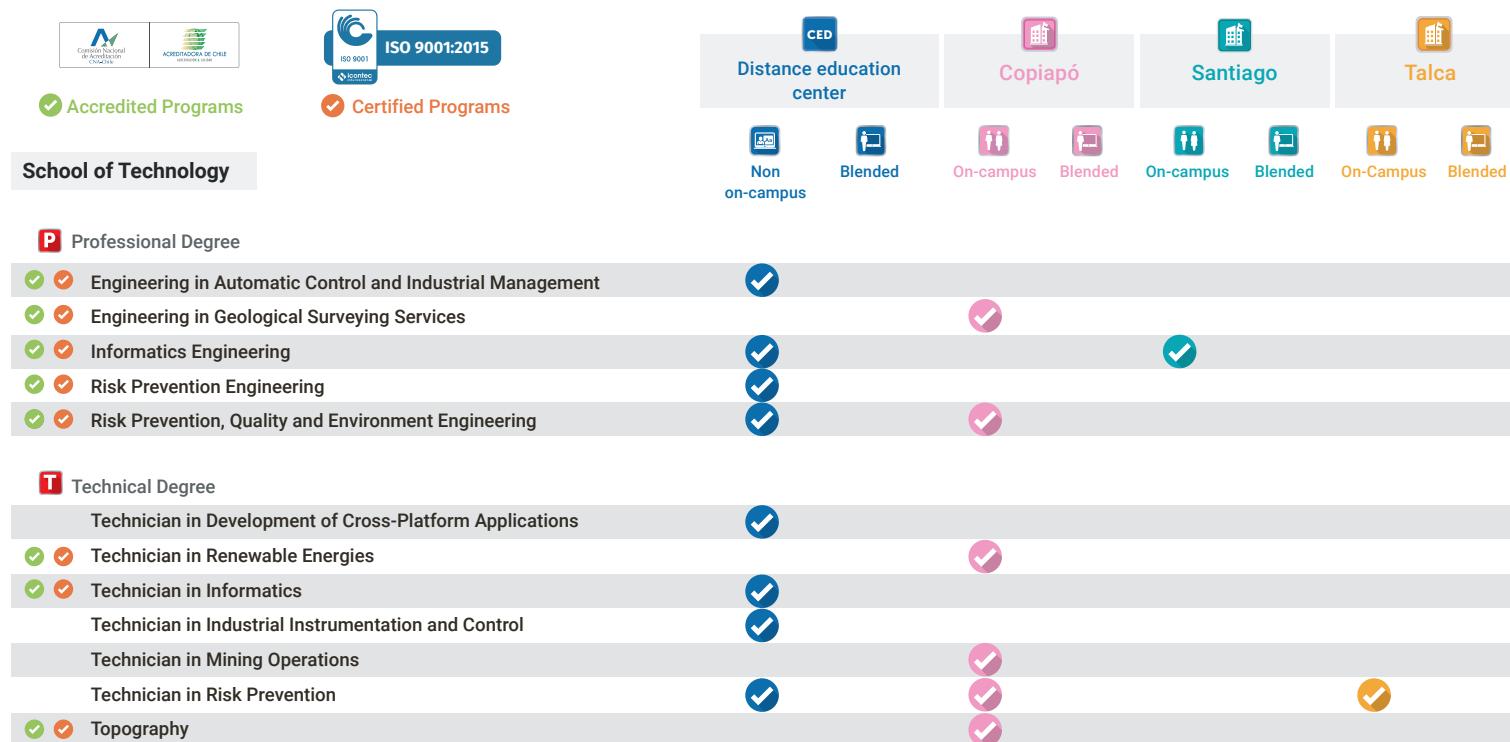


✓ Programs accredited by the CNA Chilean Accrediting Commission.

✓ Programs certified by Icontec Standard ISO9001:2015. Programs certification in their self-evaluation, inquiry and key informant processes, and improvement plan related to their development, follow-up and update. It applies to technical and professional education levels in different campuses, time sessions and teaching modalities.

2019 Undergraduate academic offering

Analysis of 2019 the undergraduate academic offering



✓ Programs accredited by the CNA Chilean Accrediting Commission.

✓ Programs certified by Icontec Standard ISO9001:2015. Programs certification in their self-evaluation, inquiry and key informant processes, and improvement plan related to their development, follow-up and update. It applies to technical and professional education levels in different campuses, time sessions and teaching modalities.

Editorial committee

Redaction: Gustavo Lagos

Institutional indicators: Bernardita Poblete

Edition: Catalina Peña

Graphic design: Claudio Ramírez

Translation: Camila Mondaca





Sustainability report 2019