



INFORME DE  
**AUTOEVALUACIÓN**  
**INSTITUCIONAL**

**2025**

# Índice

• <b>Capítulo 1: Resumen Ejecutivo</b>	3
• <b>Capítulo 2: Avances desde el anterior proceso de Acreditación Institucional</b>	8
• <b>Capítulo 3: Contexto Institucional</b>	17
• <b>Análisis Crítico de Dimensiones de Criterios</b>	23
• <b>Capítulo 4: Análisis crítico Dimensión 1: Docencia y Resultados del Proceso de Formación</b>	25
- Criterio 1: Oferta Formativa	26
- Criterio 2: Modelo Educativo, Perfiles de Ingreso y Egreso	32
- Criterio 3: Acceso y Progresión de los Estudiantes	44
- Criterio 4: Empleabilidad	56
- Criterio 5: Cuerpo Docente	62
• <b>Capítulo 5: Análisis crítico Dimensión 2: Gestión Estratégica y Recursos Institucionales</b>	68
- Criterio 6: Gobierno y Estructura Organizacional	69
- Criterio 7: Gestión y Desarrollo de Personas	78
- Criterio 8: Gestión de Recursos	88
- Criterio 9: Gestión de la Convivencia, Equidad de Género, Diversidad e Inclusión	95
• <b>Capítulo 6: Análisis crítico Dimensión 3: Aseguramiento Interno de la Calidad</b>	102
- Criterio 10: Gestión y Resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad	103
- Criterio 11: Aseguramiento de la Calidad de los Programas Formativos	112
- Criterio 12: Integridad Institucional	120
• <b>Capítulo 7: Análisis crítico Dimensión 4: Vinculación con el Medio</b>	126
- Criterio 13: Política y Gestión de la Vinculación con el Medio	127
- Criterio 14: Resultados e Impacto de la Vinculación con el Medio	144
• <b>Capítulo 8: Plan de Mejora</b>	156
• <b>Capítulo 9: Descripción del Proceso de Autoevaluación Institucional</b>	167



# Capítulo 1:

## RESUMEN EJECUTIVO

## Resumen Ejecutivo

Instituto Profesional EATRI cuenta con una trayectoria de más de 50 años formando profesionales en el área de la traducción y la interpretación. Desde que inició sus actividades el año 1970 como “Escuela Americana de Traductores e Intérpretes EATRI Ltda.”, no ha dejado de impartir carreras relacionadas al ámbito de los idiomas en su única sede ubicada en la comuna de Providencia, donde actualmente sigue impartiendo todas sus carreras.

En el último proceso de Acreditación, que se remonta al año 2021 con resultado de acreditación el año 2022 (hasta julio de 2025), los(as) estudiantes matriculados(as) nuevos(as) fueron 280 y en el 2024, 285. Estos datos indican que la matrícula nueva se ha mantenido prácticamente estable desde ese período a la fecha. Respecto del género de los(as) matriculados(as), el año 2021 un 56,4% correspondía a mujeres y el 2024 un 69,5%, lo que demuestra que la tendencia en la Institución es que la matrícula sigue siendo mayoritariamente femenina.

Respecto de la matrícula total, el año 2021 fue de 586, donde un 37% correspondía a carreras técnicas y un 63% a carreras profesionales. El año 2024, la matrícula fue de 799, donde un 42% correspondía a carreras técnicas y un 58% a profesionales. Por lo tanto, la matrícula total ha experimentado un aumento debido a diferentes medidas adoptadas por la Institución, como, por ejemplo, aquellas relacionadas con la retención.

Desde el año 2022 se suma la modalidad Online asincrónica para la carrera profesional Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés, con una matrícula nueva de 53 estudiantes. El año 2023 se suma la carrera técnica Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano. Esta modalidad ha tenido un auge importante, ya que el 2024 la matrícula nueva fue de 141 estudiantes. En la actualidad, la modalidad Online alcanza el 41% de la matrícula total. Con esta nueva modalidad en las carreras de idiomas, EATRI se posiciona como la primera institución en Chile en impartir estas carreras a distancia, con estudiantes desde Arica hasta Punta Arenas incluyendo Isla de Pascua.

Actualmente, la Institución cuenta con dos carreras técnicas y cinco profesionales, las cuales son una actualización de las carreras anteriores a excepción de la carrera Traducción Inglés-Español Mención Cultura y Lengua Portuguesa, que es totalmente nueva a contar de 2025. Sin embargo, las carreras resultantes de la actualización finalmente fueron presentadas como nuevas ante la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), debido a cambios relevantes como cambio de nombre, perfil de egreso y mallas curriculares, obteniéndose el permiso de implementación el 02 de septiembre de 2024 mediante Resolución Exenta de Acreditación Institucional REAV-N°0013-24 enviada el 06 de noviembre de 2024 a la Institución.

Este año, EATRI solicitó nuevamente a la CNA la posibilidad de ampliar la oferta académica para el año 2026, previo estudio de prospección realizado por asesores(as) externos(as) especializados(as) y en sintonía con el Reglamento para la Creación y/o Actualización de Carreras, con carreras de otras áreas del conocimiento, pero donde el idioma juegue un rol fundamental y diferenciador, conforme a la Misión Institucional vigente. Las carreras solicitadas fueron: Técnico en Comercio Exterior con Inglés Aplicado, Técnico en Gestión Administrativa y Comunicación en Inglés; y Tour Operador y Guía Turístico Bilingüe. Esta solicitud es parte de la estrategia institucional dado el avance de la inteligencia artificial, lo que podría significar una menor matrícula en las carreras de traducción e interpretación en un corto o mediano plazo.

Respecto al medio externo, referido a instituciones que imparten carreras similares a las de EATRI, la matrícula 2024 corresponde a un 22% del total y a un 17,2% de la matrícula total en carreras similares, considerando las universidades. Si consideramos solo a los institutos profesionales, este porcentaje aumenta a 68% de estudiantes matriculados(as) de inicio y a 63% respecto del total ya que, además de EATRI, solo el Instituto Chileno Británico oferta las mismas carreras.

En cuanto a los(as) titulados(as), a la fecha se han titulado aproximadamente más de 3.000 profesionales y técnicos que hoy aportan a la sociedad desde el ámbito de las comunicaciones, facilitando el entendimiento entre culturas a través de los idiomas.

El año 2025, la Institución enfrenta un nuevo proceso de Acreditación siendo la quinta vez que se presenta. El primer proceso fue el año 2012; posteriormente, el 2014, en ambos casos obteniendo dos años. El año 2016, la Institución no fue acreditada, pero se presentó nuevamente en 2018 después de una revisión y reflexión interna institucional acerca de la misión, visión, propósitos, desarrollos estratégicos, nuevos planteamientos respecto de su quehacer y, por supuesto, trabajando en subsanar las debilidades observadas por la CNA. Es así como logra una acreditación de 2 años. Finalmente, el año 2021, que corresponde al último proceso, obtuvo 3 años de acreditación en las áreas Gestión Institucional y Docencia de Pregrado.

EATRI, desde su último proceso de acreditación (2021), ha presentado avances en las diferentes áreas y criterios con las cuales fue evaluada. Así lo demuestra la subsanación de sus debilidades presentes en el Plan de Mejora Institucional que alcanzaron un 95% de superación y el cumplimiento de su Plan de Desarrollo Estratégico 2021-2024 que se cierra con un 86,4% de logro.

Actualmente, la Institución cuenta con un nuevo Plan de Desarrollo Estratégico 2025-2028, el cual es la hoja de ruta vigente. Para dicho periodo se han establecido 4 ejes que orientarán la gestión:

**1- Docencia y Resultados del Proceso Formativo:** este se centra en la calidad académica, la actualización curricular y el fortalecimiento de la formación docente. Según los criterios establecidos en el documento de acreditación del subsistema técnico-profesional, es fundamental que las instituciones cuenten con políticas y mecanismos claros para evaluar la pertinencia de los perfiles de egreso y la empleabilidad de sus titulados(as). EATRI ha desarrollado objetivos específicos orientados a actualizar sus programas académicos y aumentar la retención estudiantil, alineándose así con los criterios de calidad educativa y los resultados formativos esperados.

**2- Gestión Estratégica y Recursos:** el Instituto ha priorizado el fortalecimiento de su estructura organizacional, la transparencia y la sostenibilidad financiera. Los estándares de Acreditación destacan la importancia de una planificación estratégica alineada con los propósitos institucionales y con la capacidad de adaptación a los cambios del entorno. EATRI ha implementado un sistema de gestión financiera orientado a mejorar la rentabilidad institucional y a optimizar el uso de la infraestructura, lo que contribuye directamente a una gestión eficiente de los recursos y a la estabilidad organizacional.

**3- Aseguramiento Interno de la Calidad:** es un componente transversal en todo el proyecto de EATRI. La creación de un sistema interno de evaluación y la implementación de indicadores de desempeño permiten mantener un ciclo continuo de mejora institucional. Los criterios de calidad exigen una evaluación constante de los procesos académicos y administrativos, lo que ha llevado a la conformación de una Comisión de Autoevaluación Institucional presidida por el(la) Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, y al uso de herramientas de monitoreo efectivas. Este enfoque no solo facilita el cumplimiento de los requisitos de Acreditación, sino que también promueve una cultura institucional orientada a la excelencia.

**4- Vinculación con el Medio:** responde a la necesidad de establecer relaciones bidireccionales con el entorno productivo, social y académico. Este enfoque permite que el Instituto no solo contribuya al desarrollo de su entorno, sino que también retroalimente sus procesos académicos a partir de las necesidades reales del mercado laboral y la sociedad. EATRI ha definido metas concretas como el incremento de convenios con empresas y el fortalecimiento de las habilidades para la inserción laboral y la contratación de servicios idiomáticos de los(as) titulados(as), alineándose con los estándares de impacto y pertinencia definidos en los criterios de Acreditación.

Cada uno de estos ejes cuenta con objetivos específicos y KPI's asociados, los que dan origen al Cuadro de Mando Integral que es el instrumento de medición y seguimiento del Plan.

Respecto de este nuevo proceso de acreditación 2025, el Comité de Autoevaluación Institucional, órgano colegiado de carácter asesor cuya función es coordinar, orientar y realizar procesos de autoevaluación -así como hacer un seguimiento del grado de avance del Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) y Plan de Mejora Institucional (PMI)- se subdividió en tres subcomisiones según Resolución de Rectoría N°20/2023: la Subcomisión de Aseguramiento de la Calidad, la Subcomisión

de Gestión Estratégica y Recursos Institucionales y la Subcomisión de Gestión Académica y Vinculación con el Medio y, posterior actualización por Resolución de Rectoría N°42/2023, donde se incorporan y eliminan algunos integrantes según actualización de cargos. En cada una de ellas participaron directores(as), jefes(as) y coordinadores(as) de las diferentes áreas por medio de reuniones semanales, todas lideradas por el(la) Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.

Estas subcomisiones tuvieron a cargo las dimensiones correspondientes y realizaron el proceso de autoevaluación con fines de Acreditación, de donde se obtuvo la información que se presenta a continuación:

### **Dimensión 1. Docencia y Resultados del Proceso de Formación**

En esta dimensión se visualizan avances como la actualización de los reglamentos de creación, actualización, discontinuidad y cierre de carreras. En específico, el de creación y actualización ha conducido el proceso de creación de nuevas carreras a través de los mecanismos allí descritos. Actualmente, la nueva oferta se encuentra en su primer año de implementación y siguiendo el mismo procedimiento, es que en mayo de 2025 se solicitó a la CNA autorización para impartir nuevas carreras a contar de 2026. También, producto de la actualización y creación de carreras, es que se cambia el Modelo Educativo este año por uno orientado a competencias.

También se desprende de la autoevaluación, que la Institución posee mecanismos para monitorear el aprendizaje de los(as) estudiantes, su progresión y logro del perfil de egreso. Lo anterior, falta que se reúna en un documento donde se describan todos estos mecanismos como parte de la progresión académica.

Respecto de la empleabilidad y seguimiento de titulados(as), la Institución realiza de forma anual encuestas de seguimiento para evaluar la empleabilidad, renta y pertinencia del trabajo. Es de acuerdo con los últimos resultados que la Institución ha incorporado asignaturas de otras áreas del conocimiento a las nuevas carreras de idiomas, ya que gran parte de los(as) titulados(as) no trabajan como traductores(as) o intérpretes propiamente tal, pero sí realizan otras labores donde utilizan el idioma. Esta es una forma de reforzar las competencias que son requeridas en el mundo laboral en el cual se desempeñan nuestros(as) titulados(as).

Respecto de los(as) docentes, estos son bien evaluados por estudiantes y la Dirección Académica. Sin embargo, falta un modelo de desarrollo docente que oriente de forma evidenciable la trayectoria del(la) docente y su perfeccionamiento.

### **Dimensión 2. Gestión Estratégica y Recursos Institucionales**

EATRI cuenta con una estructura de gobierno definida en su Reglamento Orgánico, la que ha sido validada internamente. Cuenta con una Planificación Estratégica a través de su Plan de Desarrollo Estratégico 2025-2028, el cual se encuentra en implementación.

Respecto de la gestión y desarrollo de personas, EATRI actualizó su política de gestión este año (2025) y ha realizado capacitaciones a administrativos(as) y docentes. Sin embargo, la Institución reconoce que debe avanzar en entregar más y mejores oportunidades de desarrollo.

Sobre la gestión de recursos financieros, EATRI realiza presupuestos por Dirección a contar del año 2023 y estos son analizados por la Dirección de Administración y Finanzas en conjunto con Rectoría, pues ambos definen los ingresos esperados para el año tomando en cuenta la tasa de retiros y la morosidad histórica. El presupuesto anual es aprobado por el Consejo Directivo. Ha habido una evolución positiva en los ingresos, en los resultados y un buen manejo financiero, lo que ha permitido contar con indicadores positivos como ejemplo el EBITDA y los resultados finales.

Respecto de las inversiones, estas en gran parte consideran tecnología y equipamiento necesarios para implementar las carreras y una mejor experiencia estudiantil.

Sobre el clima y cultura institucional, el resultado de la encuesta de clima laboral indica que existe un ambiente laboral positivo. Sin embargo, como oportunidad de mejora se menciona fortalecer la colaboración entre áreas e incorporar metodologías de trabajo ágiles.

Respecto a equidad de género, diversidad, convivencia e inclusión, EATRI, alineado con sus valores institucionales

(pluralismo, participación y amabilidad), ha consolidado su compromiso con la convivencia armónica, la equidad de género, la diversidad y la inclusión mediante la creación y fortalecimiento de la Unidad de Género, Inclusión y Convivencia (UGIC) -con dependencia de Rectoría-, considerada estratégica por la Institución. Esta cuenta con todos sus reglamentos, políticas y protocolos vigentes, los cuales se aplican y se han aplicado, existiendo resultados que dan cuenta de lo anterior.

### Dimensión 3. Aseguramiento Interno de la Calidad

Desde 2018, EATRI ha formalizado su Política y Sistema de Aseguramiento de la Calidad, los cuales han evolucionado y se han modificado hasta convertirse, en 2024, en el Sistema de Gestión de la Calidad (SIGECA), con enfoque en mejora continua y autorregulación. Se creó también la Política de Gestión de Datos Institucionales, incorporando un Manual de Indicadores con fórmulas y fechas de corte.

El SIGECA se estructura según el ciclo de Deming (planificar, ejecutar, verificar, actuar) y se aplica a través de: Planes de desarrollo y acción, procesos estratégicos, claves y de apoyo, auditorías, autoevaluaciones y planes de mejora. Se realizan seguimientos con indicadores donde los resultados bajo el 70% son tratados como debilidades a mejorar.

Respecto del Aseguramiento de la Calidad en los Programas Formativos, se destaca el uso de mecanismos sistemáticos para la creación, actualización, discontinuidad y cierre de carreras basados en datos de mercado, titulados(as), empleadores(as) y sostenibilidad. Se evalúa el logro del perfil de egreso con los siguientes mecanismos: Evaluaciones de Ciclo Intermedio (ECI), Pruebas Integradoras, indicadores de aprobación/reprobación y asignaturas críticas; encuestas a titulados(as) y empleadores(as) y resultados de prácticas y procesos de titulación. También se consideran presupuesto y planes de acción anuales como mecanismos de calidad, así como la evaluación docente y la encuesta de satisfacción estudiantil, cuyos resultados en 2024 fueron positivos (satisfacción general: 3,96 / 5).

Sobre sus políticas y reglamentos, EATRI ha actualizado normativas y procesos en respuesta a los cambios internos y regulatorios. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional lidera esta labor junto a las áreas responsables.

Como oportunidad de mejora, la Institución identifica la sistematización de la aplicación de políticas y fortalecer cultura de calidad.

### Dimensión 4. Vinculación con el Medio (VcM)

En este ámbito, EATRI incorpora de forma explícita el concepto de Vinculación con el Medio a partir del Plan de Desarrollo Estratégico 2021-2024, en su propósito N°6 que indicaba *“crear y propiciar actividades, acciones y proyectos de vinculación con el medio nacional e internacional y colaborar con los planes de fomento y desarrollo de la enseñanza de idiomas del país”*. Es así como, a contar del año 2022 y con participación de todos los estamentos internos y externos, comienza la actualización de la Política de Vinculación con el Medio dando origen a la actual Política, vigente desde 2023. La VcM se ejecuta mediante acciones en cuatro ámbitos: socio-comunitario, educativo-formativo, cultural y productivo, con mecanismos como formación continua, extensión, capacitación y asesorías. Se prioriza la participación de titulados(as) y estudiantes de últimos años -apoyados por tutores de acompañamiento académico cuando es necesario- y de agentes externos como facilitadores(as). Se han desarrollado convenios, acciones estratégicas y un plan operativo de titulados(as), destacando iniciativas en interpretación y traducción con impactos directos e indirectos medidos a través de instrumentos evaluativos construidos de acuerdo con la realidad institucional y disciplinar. Además, se han incorporado acciones remediales en programas académicos y nuevas carreras bajo un modelo educativo orientado a competencias, en el cual la VcM es un pilar.

La Institución detecta el poco conocimiento que hay respecto a la VcM sobre todo entre estudiantes, lo que implica una oportunidad de mejora, además de sistematizar la VcM ya que esta función es más bien reciente (a partir del 2023) y avanzar hacia la definición de indicadores clave de desempeño (KPI) para poder realizar mediciones de impacto y lograr mantener relaciones bidireccionales a largo plazo con los socios comunitarios.



## Capítulo 2:

# AVANCES DESDE EL ANTERIOR PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

## 1. Avances desde el anterior Proceso de Acreditación

### 1.1. Plan de Mejora Institucional 2021 – 2024

El Plan de Mejora Institucional (en adelante PMI), comprometido en el proceso anterior aborda las debilidades detectadas en el proceso autoevaluativo y, también, recoge aquellas mencionadas en el informe de pares evaluadores y sus resoluciones, ya que la Institución reconoce y valora la opinión de Pares Evaluadores y la Comisión Nacional de Acreditación (en adelante, CNA). Es así como el PMI atiende 37 debilidades, de las cuales desde la 1 a la 16 corresponden a aquellas levantadas desde el Proceso de Autoevaluación Institucional y desde la 17 a la 37 (21 en total), corresponden a las observadas por pares evaluadores y la CNA, mencionadas en el informe de pares y en las Resoluciones N°599 y N°679. Sin embargo, muchas de estas observaciones son similares a las encontradas en el proceso de autoevaluación, razón por la cual las debilidades fueron agrupadas para realizar un trabajo más eficiente. Además, se dividieron según área y responsable, generándose un “Plan de Mejora Integrado” que se estructuró de la siguiente manera:

- Área Académica: 8 debilidades.
- Área Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio: 7 debilidades.
- Área Administración y Finanzas: 5 debilidades.
- Área Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional: 8 debilidades.
- Área Educación Continua: 2 debilidades.

El PMI se estructura en función de: Número de la debilidad, Dimensión a la cual pertenece, Criterio al que apunta, Fuente - que significa de dónde proviene la debilidad (autoevaluación o resolución)-, Debilidad, Causa(s), Objetivo(s) que se quieren lograr al subsanar la debilidad, Objetivo Estratégico al cual se asocia, Acción(es) de Mejora a realizar para subsanar la debilidad, Indicador(es) que permiten medir el avance, Fórmula de Cálculo, Meta que se quiere lograr, Medio de Verificación de superación de la debilidad, Presupuesto asociado, Responsable de la(s) acción(es) asociada(s), Inicio y Término del trabajo y Frecuencia de la medición final. Además, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional incluyó 3 criterios de interés interno, que permiten coordinar y dirigir el trabajo del Plan de Mejoras. Estas son: Prioridad (Máxima, Alta o Moderada), Dificultad (Alta, Media o Baja) y Estado (No iniciado, Iniciado, En proceso, Realizado y Logrado). Las definiciones respecto de las variables aquí mencionadas se encuentran en el Plan de Mejoras 2021- 2024<sup>1</sup>, pestaña “Glosario”.

Como se menciona en el párrafo anterior, las debilidades se encuentran asociadas a Objetivos Estratégicos del Plan de Desarrollo Estratégico 2021 - 2024 (en adelante PDE), por lo que se ha realizado seguimiento de las debilidades por medio de las acciones e iniciativas asociadas a dicho plan. Además, se han realizado seguimientos específicos al PMI de acuerdo con la integración mencionada de las debilidades, por área(s) y responsable(s). Las mediciones de cumplimiento del plan tienen que ver con porcentaje de avance según acciones definidas en un tiempo determinado, metas comprometidas y cumplimiento de los objetivos.

A continuación, se mencionan las debilidades asociadas y las principales acciones o hitos que dan cuenta de resultados de superación:

**Debilidad N°1:** *El Crecimiento de la Matrícula ha sido inferior al proyectado.*

**Debilidad N°2:** *El Nivel de Ingresos ha limitado la concreción de las expectativas de sustentabilidad, crecimiento y desarrollo institucional.*

**Debilidad N°29:** *La Comisión concluye que la Institución no presenta una estructura financiera equilibrada que le permita sustentar su proyecto educativo en un ciclo normal de operación, sin acudir a fuentes de financiamiento externas. Además, el crecimiento planificado no le permitiría cubrir los vencimientos de su pasivo estructurado ni financiar inversiones*

1 Anexo 1. Plan de Mejora 2021 – 2024.

*adicionales, a lo que se agrega una limitada capacidad de endeudamiento financiero.*

**Principales avances:** las acciones de mejora propuestas para estas debilidades hacen referencia a implementar estrategias de promoción y difusión, las cuales se han realizado desde la Dirección de Comunicaciones, Admisión y VcM. Los resultados de campañas y matrículas se presentan en Comité de Rectoría<sup>2</sup>, para evaluar lo realizado e incorporar estrategias asociadas a presupuesto. Esto ha permitido mantener un rango de matrícula en el tiempo.

Por otra parte, el año 2022 se comenzó a impartir la carrera profesional “Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés” en modalidad a distancia (asincrónica) y posteriormente, el año 2024, se comenzó a impartir la carrera técnica “Interpretación de Enlace Mención Inglés-Castellano”, en la misma modalidad, debido al crecimiento sostenido de la educación a distancia a nivel nacional, lo que significó para la Institución diversificar la oferta académica, ampliando la matrícula a nivel nacional, para dar respuesta a estos nuevos requerimientos y, con ello, mejorar los indicadores de sustentabilidad.

Otras acciones propuestas para mejorar la sustentabilidad, crecimiento y desarrollo institucional se refieren a la oferta de educación continua. En este caso, la Institución viene impartiendo desde el año 2010 el Diplomado en Interpretación Simultánea Inglés-Español-Inglés. Sin embargo, para mejorar y aumentar la oferta de diplomados y cursos, la Institución formalizó, el año 2024, la Dirección de Educación Continua, que cuenta con una dirección, un coordinador y una agencia externa para apoyar en marketing y ventas. Los diplomados disponibles para el año 2025<sup>3</sup>, son: Diplomado en Interpretación Simultánea Inglés-Español- Inglés, Diplomado en Traducción Inglés-Español, Diplomado en Inglés para fines Laborales y Diplomado en Comunicación Efectiva y Mindfulness.

Por último, cabe mencionar que otra acción propuesta es la elaboración de presupuestos, como se especifica en el criterio 8, y planes de acción anuales por dirección, como se indica en el criterio 6, que permitan priorizar las tareas con el objetivo de eficientizar el uso de los recursos. Esto ha permitido mejorar sostenidamente los estados de resultado los Estados de Resultados (auditados) desde el año 2021 a la fecha.

**Debilidad N°3:** *Las características de la infraestructura, a pesar de medidas paliativas adoptadas, dificultan el desplazamiento de personas con movilidad reducida y la disponibilidad de espacios libres, limita las posibilidades de contar con áreas de esparcimiento.*

**Principales avances:** respecto de las acciones de mejora realizadas para subsanar esta debilidad, se encuentran: facilitar el acceso a personas con dificultades de desplazamiento, para lo cual la Institución prioriza la utilización de salas en primer piso, donde además se ubica un baño para personas con movilidad reducida. Lo anterior, forma parte de los mecanismos para la inclusión presentes en la Política de Diversidad e Inclusión<sup>4</sup>. Cuenta también con un salvaescaleras para avanzar a pisos superiores, en caso de ser necesario. Respecto de los espacios, se han realizado mejoras<sup>5</sup> en aquellos destinados a estudiantes (cuarto piso, instalaciones de mesas y microondas) y docentes (mejoras en sala de profesores, como cambio a una sala más grande, cambio de muebles e instalaciones de espacios de trabajo), así como también se ha suscrito un convenio con el Gimnasio Pacific para toda la comunidad del Instituto.

**Debilidad N°4:** *Falta actualizar perfiles de cargo.*

**Debilidad N°20:** *A partir de 2021, se ha incorporado la Dirección de Comunicación, Admisión y Vinculación con el Medio y se crea la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. Sin embargo, constatamos que la estructura aún no se ha ajustado para la entrega del servicio a los futuros estudiantes de la modalidad a distancia.*

**Principales avances:** posterior a la evaluación por parte de la CNA, la estructura institucional fue ajustada, creándose, el año 2021, la Dirección de Educación Online<sup>6</sup>, la que contaba con un jefe de carreras online y una coordinadora de diseño instruccional. Cada una de las funciones fue definida para lograr implementar la oferta online asincrónica. Sin embargo, con el objetivo de asegurar la equivalencia entre carreras presenciales y online, el año 2024 se realizó un nuevo ajuste en la estructura, incorporándose la modalidad Online a la Dirección Académica, donde tanto la jefatura de carreras como los(as)

2 Anexo 2. Presentación Estrategias de Admisión.

3 Anexo 3. Oferta Académica de Educación Continua.

4 Anexo 4. Política de Diversidad e Inclusión.

5 Anexo 5. Presupuestos asociados a mejoras en infraestructura.

6 Anexo 6. Presentación de Dirección de Educación Online.

coordinadores(as) de líneas curriculares tienen a su cargo la modalidad presencial y Online. Lo mismo ocurre con las demás direcciones, donde se han incorporado procesos específicos para atender requerimientos de estudiantes Online, como admisión, atención de estudiantes, servicios, actividades, etc. Respecto de los perfiles de cargo, estos se han actualizado en su totalidad entre el 2024 y 2025, de acuerdo con los nuevos requerimientos institucionales.

**Debilidad N°5:** *Los protocolos y procedimientos no se han actualizado a las disposiciones del Reglamento Orgánico General.*

Principales avances: el año 2023 comenzaron a formalizarse los protocolos, procesos y procedimientos claves institucionales, de acuerdo con el Reglamento Orgánico General. Sin embargo, en marzo de 2025, se realizó una actualización del Estatuto Institucional y Reglamento Orgánico.

**Debilidad N°6:** *Las actividades de capacitación realizadas han respondido preferentemente a necesidades coyunturales (aplicación de nuevo modelo educativo, adaptación a la enseñanza remota de emergencia) postergando la implementación del plan concebido para el mediano y largo plazo.*

**Debilidad N°8:** *Reducidos incentivos al desarrollo profesional, tales como oportunidades de participación en seminarios y congresos, capacitación interna, perfeccionamiento.*

**Debilidad N°25:** *Si bien la Institución cuenta con un procedimiento para la gestión de la capacitación que aborda los aspectos generales del proceso, no observamos planes de perfeccionamiento en áreas disciplinares.*

**Debilidad N°32:** *No observamos instancias de capacitación disciplinar, y son reducidos los incentivos al desarrollo profesional de los docentes, por ejemplo, participación en seminarios, congresos y perfeccionamiento en general. Respecto a la formación para enseñanza virtual solo se consignan cursos para uso de plataforma Moodle y el uso de Smartclass.*

Principales avances: la Institución ha ofrecido capacitaciones para los(as) colaboradores(as), ya sean docentes o administrativos(as). Estas se enmarcan en un plan anual<sup>7</sup> presentado por el Jefe de Gestión de Personas, el cual se define de acuerdo con los requerimientos que tienen las unidades y, también, de acuerdo con necesidades que la Institución determina, conforme a nuevas normativas, reglamentos, etc. El último año, el total de colaboradores(as) capacitados(as) (docentes y administrativos) fue de 40, que corresponden a un 56% del total y el monto destinado a capacitaciones fue de \$4.125.250. Además, cabe mencionar que tanto docentes como administrativos(as) han asistido a seminarios y congresos. Inclusive, las XII Jornadas Nacionales de Enseñanza de la Traducción y la Interpretación 2024 y el XX Congreso Nacional de Estudiantes de Traducción e Interpretación 2024, fueron organizados por la Institución. En las jornadas, participaron dos docentes con ponencias y en el congreso, participaron 4 estudiantes con ponencias, liderados por el centro de estudiantes de EATRI.

**Debilidad N°7:** *La congelación de nuevas contrataciones y término de contrato de algunos colaboradores (área gestión), producto de la pandemia, obligó al personal disponible a asumir transitoriamente funciones adicionales.*

Principales avances: la Institución ha contratado nuevo personal y ha aumentado las horas de algunos cargos contratados, de acuerdo con sus necesidades<sup>8</sup>. Es así como se puede mencionar la creación de la Unidad de Desarrollo Curricular, el nuevo cargo de Jefe de Carreras (que incluye la modalidad Online y presencial); el cargo de Encargada de Aulas Virtuales; la incorporación de coordinadores(as) de línea en la modalidad Online como apoyo a la jefatura, y la creación de la Dirección de Educación Continua, entre otros.

**Debilidad N°9:** *Limitadas oportunidades de práctica en las carreras profesionales con menciones en los idiomas francés y alemán.*

Principales avances: si bien se han incrementado los vínculos con empresas y organizaciones para aumentar las oportunidades de práctica de los(as) estudiantes, en el caso del área de alemán aún falta formalizar el convenio con INSALCO y en el área de francés no se han generado nuevos convenios. Debido a lo anterior, esta debilidad se incorpora en el nuevo plan de mejoras. Cabe destacar que las nuevas carreras contienen solo una mención en estas lenguas, por lo que las prácticas deben realizarse solo en idioma inglés.

7 Anexo 7. Plan de capacitaciones 2021 – 2024.

8 Anexo 8. Modificaciones a la estructura organizacional.

**Debilidad N°10:** *Difícil retención de matrícula de estudiantes de 1er. año y jornada vespertina.*

**Debilidad N°22:** *Para la evaluación y seguimiento de sus resultados académicos, el equipo responsable y la Unidad de Asuntos Estudiantiles (UAE) disponen de un Sistema de Gestión de Alerta Temprana (GESAT) que permite identificar a los estudiantes que se encuentran en potencial riesgo académico. Sin embargo, aún no observamos análisis sistemáticos que sean capaces de integrar la información generada y así mejorar la capacidad de análisis y de determinación de las distintas áreas a abordar o priorizar.*

**Debilidad N°26:** *Con excepción del sistema GESAT, que actualiza su información cada 15 días, estimamos que la Institución no cuenta con sistemas integrados de gestión, que le permitan visualizar, desde diferentes perspectivas, el comportamiento de sus estudiantes en lo referente a retención, rendimiento y tasas de titulación, entre otros indicadores.*

Principales avances: la UAE ha incorporado nuevos mecanismos para mejorar el seguimiento de la retención estudiantil. Además del sistema GESAT, se realiza un seguimiento de los(as) estudiantes en riesgo a través del Comité de Rectoría, donde se toman decisiones sobre estrategias a implementar. También se ha formalizado el indicador de retención que involucra a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional y a la Dirección Académica, donde se define su fórmula de cálculo. Este indicador se calcula de forma permanente. A partir de abril de 2025, se incorporó el cargo de Consejero(a) Estudiantil para apoyar a los(as) estudiantes en su progresión académica, tanto en modalidad presencial como Online, con el objetivo de prevenir la deserción. Además, recientemente se ha creado el Comité de Retención, donde se establece un trabajo conjunto entre la UAE, la Dirección Académica y la Dirección de Administración y Finanzas para definir soluciones adaptadas a las necesidades de cada estudiante y luego poder contactarles de forma personalizada con el objetivo de lograr acuerdos y que el(la) estudiante no deserte.

**Debilidad N°11:** *Pese a las medidas adoptadas, los indicadores de titulación no han evolucionado en los términos esperados.*

**Debilidad N°23:** *Recientemente se ha creado la unidad de análisis institucional, dependiente de la Dirección de Aseguramiento de la calidad, sin que se hayan todavía documentado los modelos de cálculo para los principales indicadores institucionales.*

**Debilidad N°33:** *La tasa de retención de primer año para las cohortes 2016-2019 mostró un deterioro. Si bien para la cohorte 2020 se muestra un leve repunte, esta sigue siendo baja.*

**Debilidad N°34:** *La tasa de titulación se sigue manteniendo baja. Para carreras de 2 a 3 años, la tasa de titulación al tercer año para las cohortes 2012 a 2015, muestra un comportamiento similar cada año, con un leve repunte en la cohorte 2016. Para carreras de 4 a 5 años, las tasas de titulación muestran una tendencia a la baja, tanto en los ratios totales como de titulación oportuna.*

Principales avances: con el objetivo de mejorar los indicadores de titulación, en la nueva oferta académica se ha incorporado la titulación dentro del plan de estudios. Por otra parte, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional (como se denomina en la actualidad), ha formalizado la Política de Gestión de Datos<sup>9</sup> y el Manual de Indicadores<sup>10</sup>, donde aparecen fechas y fórmulas para el cálculo de indicadores. Esto, además, fue consensuado previamente con las diferentes direcciones. A partir de 2020, la retención aumentó considerablemente (59% el 2020 a 65,4% el 2023).

**Debilidad N°12:** *Falta formalización de proyecto de articulación entre nivel técnico y profesional.*

Principales avances: si bien la Institución ha realizado articulación entre ambos niveles, esta no se ha formalizado debido a que no existía un plan común en las carreras, lo que dificultó generar un estándar sobre los requerimientos de articulación. Estos se han realizado evaluando cada caso en particular. Sin embargo, la nueva oferta considera plan común que permite formalizar la articulación y, de esta forma, dar mayor flexibilidad al(la) estudiante en cuanto a su trayectoria formativa.

**Debilidad N°13:** *Falta de consolidación del área de comunicaciones y vinculación con el medio.*

Principales avances: a partir del año 2021, se crea la Dirección de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio (DICAIVM), donde se encuentra el cargo de Encargado(a) de Admisión y Comunicaciones, dependiente del director del

9 Anexo 9. Política de Gestión de Datos Institucionales.

10 Anexo 10. Manual de Indicadores Institucionales.

área, con su respectivo descriptor de cargo. Lo mismo ocurre con Vinculación con el Medio (VcM), ya que se generó el cargo de Jefe(a) de VcM, quien también reporta al(la) director(a) del área. Esta dirección se encuentra formalizada en el Reglamento Orgánico<sup>11</sup>.

**Debilidad N°14:** *Las acciones de comunicación interna orientadas a los distintos estamentos, no han sido suficientemente efectivas.*

Principales avances: la Dirección de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio (DICAVID) realiza múltiples acciones de comunicación. Entre las principales, se pueden mencionar: publicaciones en sitio web, redes sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn y Tik Tok), comunicados internos vía correo electrónico a estudiantes, docentes, administrativos(as), titulados(as) y empleadores. Las redes sociales y las demás formas de difusión la Institución las ha considerado a raíz de los resultados arrojados en la encuesta de entrada que realiza la DICAVID. La Institución también ha generado reuniones ampliadas donde se informa a la comunidad sobre temas de interés (proceso de acreditación, indicadores institucionales, actualizaciones de carreras, etc). Además, recientemente se incorporó Microsoft 365, donde se encuentra la aplicación Teams como una forma de comunicación institucional más ágil.

**Debilidad N°15:** *Escasa efectividad de los vínculos con egresados, titulados y empleadores, en términos de respuesta a los requerimientos de EATRI.*

**Debilidad N°30:** *Vislumbramos que las decisiones tomadas en los últimos años respecto de la oferta formativa, en algunos casos, se han sustentado en análisis del medio externo, sin embargo, es necesario fortalecer estos diagnósticos para que su aplicación sea sistemática y permitan resguardar que la oferta formativa responda a los requerimientos del mercado laboral y considere los resultados de empleabilidad de sus titulados.*

**Debilidad N°35:** *Bajo porcentaje de empleabilidad en áreas pertinentes.*

**Debilidad N°36:** *El seguimiento de titulados y la vinculación con empleadores es incipiente, por tanto, no ha impactado aun en la definición de los perfiles de egreso ni en la elaboración de estrategias eficaces que mejoren o faciliten la inserción laboral de sus titulados.*

**Debilidad N°37:** *La DICAVID es de reciente creación, por lo mismo, algunas de sus acciones, como la constitución de base de datos de egresados y titulados, procesos de seguimiento de titulados y consulta a empleadores, son recientes y por tanto no han constituido una fuente de información en la elaboración de actuales perfiles.*

Principales avances: actualmente, la DICAVID cuenta con una base de datos de empleadores y titulados(as), las cuales utiliza para difundir información y también para solicitarla, como ocurrió en la última actualización de carreras<sup>12</sup>, donde tanto empleadores como titulados(as) entregaron información valiosa que fue incorporada en las nuevas carreras. Respecto de la empleabilidad de los(as) titulados(as) en la disciplina,<sup>13</sup> y según indican en la última encuesta de seguimiento de titulados(as), si bien es baja, un 50% de ellos(as) indica que “siempre” o “la mayoría de las veces” utilizan el idioma y/o lo aprendido en la carrera para su desempeño laboral. Además, trabajan en diversos cargos, lo que ha llevado a la Institución a modificar e incorporar en el perfil de egreso y mallas asignaturas de otras disciplinas, como apoyo a su empleabilidad. Finalmente, la Institución mantiene vínculos permanentes con empleadores y referentes del medio a través del Consejo Externo de Empleabilidad, el cual se detalla en el criterio 1, y con sus titulados, a través de los encuentros anuales, donde también se recopila información.

**Debilidad N°16:** *No existen diagnósticos que den cuenta del posicionamiento de la imagen institucional en el sistema de educación superior.*

Principales avances: la Institución, a través de su área de Análisis Institucional, ha realizado estudios de mercado interno<sup>14</sup> para conocer el comportamiento de otras instituciones respecto de la matrícula, carreras cerradas, la oferta vigente y

11 Anexo 11. Reglamento Orgánico General.

12 Anexo 12. Diagnóstico inicial de carreras.

13 Anexo 13. Resultados encuesta de seguimiento de titulados(as).

14 Anexo 14. Estudio de mercado interno 2024.

sus características. Además, el año 2024, la Institución realizó un estudio con la agencia de marketing externa con la cual se trabajan las campañas de admisión, para realizar un cambio en la imagen de la marca<sup>15</sup>, con el objetivo de mejorar el posicionamiento de la Institución entre sus diversos públicos de interés.

**Debilidad N°17:** *El Informe de Autoevaluación Institucional es principalmente descriptivo, en cuanto no logra establecer un análisis que identifique las causas de las debilidades detectadas. Por otra parte, algunos elementos que se proponen como mejoras o respuestas a las debilidades informadas, por ejemplo, la adopción de la modalidad a distancia, no cuentan con avances evaluables a la fecha de la visita.*

**Debilidad N°19:** *Algunos de los elementos que contiene la misión, como por ejemplo, el modelo educativo flexible basado en la modalidad a distancia, recién están en proceso de implementación. Aún no se puede apreciar su impacto ni tampoco el despliegue del proyecto en las áreas operativas que estarán involucradas.*

Principales avances: el actual informe de autoevaluación tiene un enfoque analítico por sobre el descriptivo. Prueba de esto es la utilización de indicadores y estudios para medir la gestión de las áreas o evidenciar fortalezas y debilidades. Además, el plan de mejora anterior y el actual, considera como una de sus variables la(s) causa(s) de la debilidad, lo que permite un trabajo más focalizado, respecto de las acciones que se proponen para su superación. Por otra parte, la modalidad a distancia cuenta con indicadores que dan cuenta de los avances, una auditoría interna realizada<sup>16</sup> y también, con una estructura organizacional que lo sustenta.

**Debilidad N°18:** *El Plan de Mejora presentado muestra consistencia entre las debilidades detectadas, los objetivos, las acciones, metas, plazos, y medios de verificación, sin embargo, no se mencionan los responsables ni los recursos necesarios para llevarlos a cabo.*

Principales avances: tanto el plan de mejoras 2021 – 2024 modificado, como el nuevo plan de mejoras 2025 – 2028, considera las variables descritas al inicio de este apartado, que incluye responsables y recursos necesarios para su ejecución.

**Debilidad N°21:** *La Institución declara mecanismos formales de planificación y autorregulación, como el Plan de Desarrollo Estratégico 2021-2024, y acciones de autoevaluación, tales como auditorías académicas y autoevaluación de carreras. Cuenta con el apoyo de un Cuadro de Mando Integral para hacer seguimiento de sus actividades. Sin embargo, no observamos una aplicación sistemática ni un seguimiento, basado en principios de mejora continua, de los mecanismos de análisis o estudios que permitan evaluar el resultado de las acciones realizadas, en especial, las enfocadas directamente hacia el beneficio de sus estudiantes.*

**Debilidad N°24:** *Respecto de los avances concretados desde el anterior proceso de acreditación, si bien la Institución presenta algunas mejoras, aún persisten debilidades significativas. Además, observamos que dispone de una estructura de aseguramiento interno de la calidad, pero aún debe alcanzar un nivel de desarrollo acorde a los continuos procesos de autoevaluación y de acreditación que ha ejecutado en el tiempo la Institución.*

Principales avances: la Institución realiza seguimientos sistemáticos de su PDE y ha evaluado el logro de sus metas, tal como es posible verificar en su planilla de seguimiento<sup>17</sup>. Además, ha formalizado su Política de Calidad<sup>18</sup>, su Sistema de Gestión de la Calidad (SIGECA)<sup>19</sup>, su Política de Gestión de Datos<sup>20</sup> y el Manual de Indicadores<sup>21</sup>, donde se muestran fechas y áreas a las que corresponden los indicadores. Entre ellos están los seguimientos al PDE y de mejora. Por otra parte, como parte del SIGECA, se mencionan las auditorías internas que se han realizado de acuerdo con la planificación anual y que han resultado en planes de mejora. Por todo lo anterior, el área de Aseguramiento de la Calidad ha alcanzado un nivel de

15 Anexo 15. Presentación sobre el cambio de la marca.

16 Anexo 16. Informe de auditoría académica.

17 Anexo 17. Planilla de seguimiento Plan de Desarrollo Estratégico.

18 Anexo 18. Política de Aseguramiento Interno de la Calidad.

19 Anexo 19. Sistema de Gestión de la Calidad.

20 Anexo 9. Política de Gestión de Datos Institucionales.

21 Anexo 10. Manual de Indicadores Institucionales.

importancia que la Institución lo considera como uno de los procesos claves institucionales.

**Debilidad 27:** *La página web es de acceso sencillo y de fácil navegación, sin embargo, no toda la información que contiene está actualizada. Por ejemplo, la información sobre los indicadores institucionales sólo contempla la matrícula hasta el 2018 y los titulados hasta el 2017.*

Principales avances: la página se encuentra actualizada. Para esto, la DICAVID envía correo a las direcciones solicitando informar sobre contenidos que se requieren modificar. Respecto de los indicadores, estos son solicitados al Analista Institucional, previa confirmación de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.

**Debilidad 28:** *En cuanto a la biblioteca, esta no ha presentado mejora relevante en su colección en los últimos 5 años, creciendo aproximadamente un 5% en títulos y un 7% en volúmenes. Respecto de la bibliografía para los estudiantes de modalidad a distancia, no existía ningún volumen electrónico al momento de la visita.*

Principales avances: desde el año 2020 al 2024, la bibliografía ha aumentado en un 2% en cuanto a títulos y volúmenes. Sin embargo, el número de libros digitales, disponibles tanto para estudiantes presenciales como Online, aumentó de 5 a 340, lo que significó, también, un aumento en el préstamo de 130 a 7.667. En la actualidad, se encuentra digitalizada toda la bibliografía obligatoria solicitada en los programas de asignaturas.

**Debilidad 31:** *El proyecto de virtualidad no establece si la admisión a ciertos programas incluye el reconocimiento de aprendizajes previos o un título técnico.*

Principales avances: el proyecto de virtualidad se rige por los mismos reglamentos y normativas institucionales que las carreras presenciales. En caso de existir excepciones, estas quedan estipuladas en el mismo reglamento, como artículo aparte. Por lo tanto, los criterios de admisión respecto de reconocimiento de aprendizajes previos u otros requerimientos, se encuentran en ese documento<sup>22</sup>.

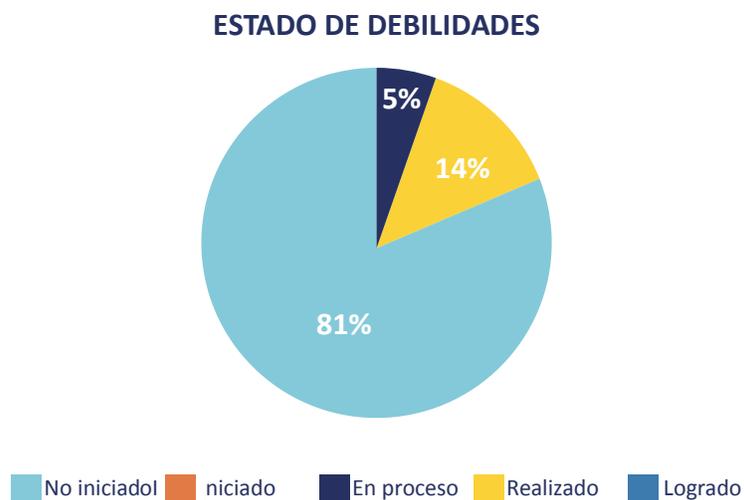
Finalmente, y de acuerdo con el último seguimiento del Plan de Mejora Institucional 2021 – 2024, realizado en diciembre del 2024 y de acuerdo con el glosario del Plan<sup>23</sup>, el resultado es el siguiente:

- Debilidades no iniciadas (la actividad se encuentra planificada pero no se ha iniciado su ejecución): 0
- Debilidades iniciadas (la actividad se encuentra iniciada y existen acciones que dan cuenta de ello): 0
- Debilidades en proceso (La actividad tiene un nivel medio de ejecución): 2
- Debilidades realizadas (La actividad se encuentra completamente realizada y la debilidad superada, pero faltan evidencias de que esta superación es sistemática o que la acción se sigue ejecutando una vez superada la debilidad, si corresponde): 5
- Debilidades logradas (La actividad se encuentra completamente realizada y se cuenta con evidencia que indica la superación de la debilidad): 30

22 Anexo 20. Reglamento Académico, título VIII.

23 Ver Anexo 1. Plan de Mejora 2021 – 2024, pestaña glosario.

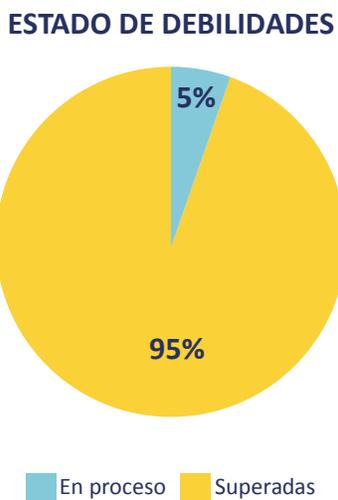
Figura 1. Porcentaje de estado de debilidades, según clasificación, 2024.



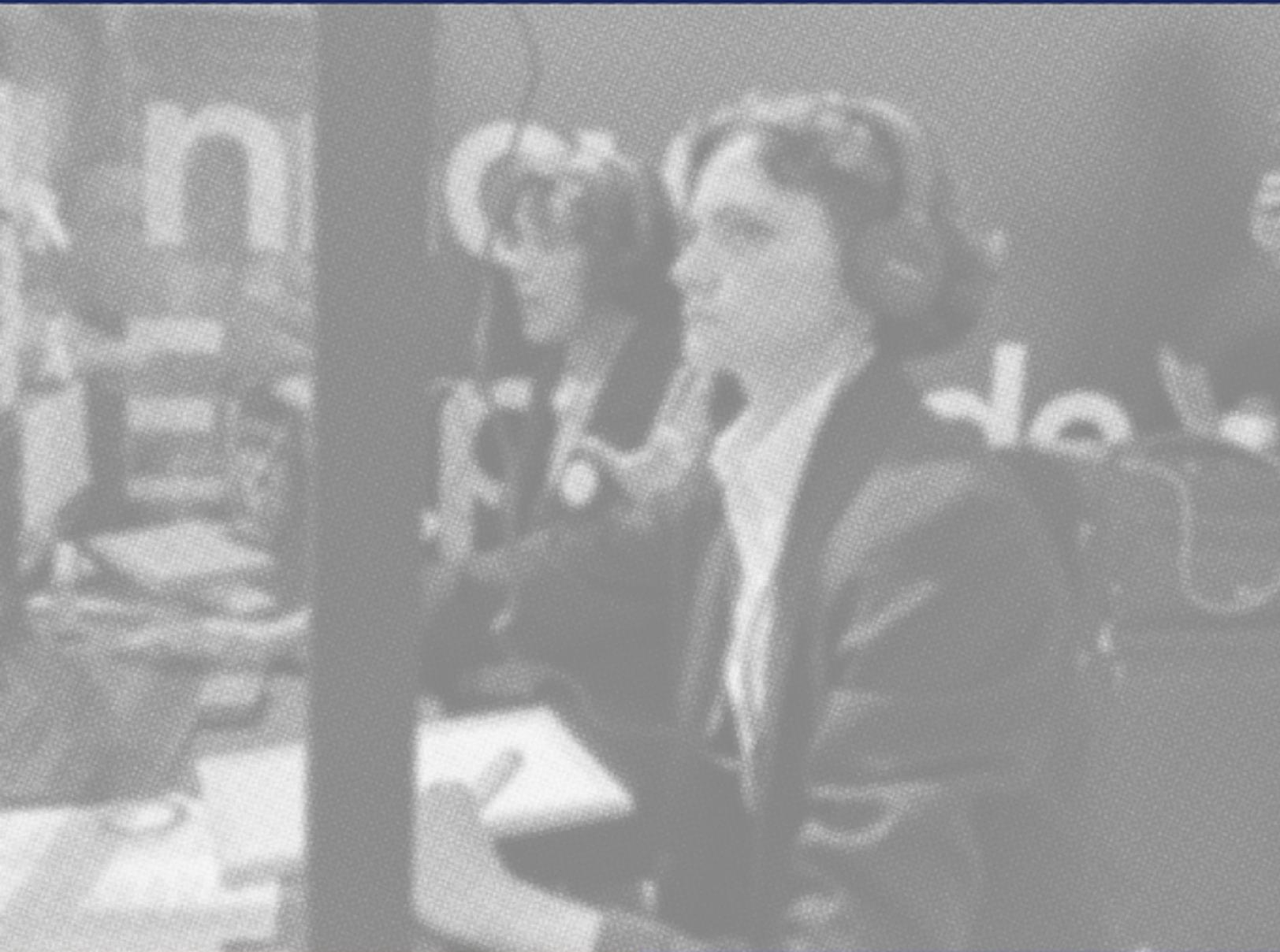
Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.

Por lo tanto, el cierre del Plan de Mejora 2021 – 2024 de cuenta del logro de un 95%, sumando las debilidades realizadas y logradas. Las debilidades “en proceso” han sido agregadas al nuevo Plan de Mejora 2025 – 2028.

Figura 2. Debilidades superadas y en proceso, diciembre 2024.



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.



# Capítulo 3:

## CONTEXTO INSTITUCIONAL

## Contexto Institucional

Instituto Profesional EATRI es una institución que lleva más de medio siglo formando profesionales en el área de la traducción e interpretación. Inició sus actividades el año 1970 como “Escuela Americana de Traductores e Intérpretes EATRI Ltda.”, la que fue fundada por 4 profesionales del área de la educación en idiomas (los(as) socios(as) fundadores(as)) quienes, además, integraron hasta el 2020 el Consejo Directivo. Posteriormente, en mayo del 2021, se decidió cambiar completamente la conformación de dicho órgano colegiado con el objetivo de incorporar una visión externa y especializada en el área de la educación. En la actualidad, aún persiste dicho consejo solo con un cambio de integrante el año 2024.

En sus más de 50 años de historia, se han titulado aproximadamente más de 5.000 profesionales y técnicos que hoy aportan a la sociedad desde el ámbito de las comunicaciones, facilitando el entendimiento entre culturas a través de los idiomas.

En 2024, los(as) estudiantes matriculados(as) de primer año corresponden a un 22% del total y a un 17,2% de la matrícula total en carreras similares, considerando las universidades. Si consideramos solo a los institutos profesionales, este porcentaje aumenta a 68% de estudiantes matriculados(as) de inicio y a 63% respecto del total ya que, además de EATRI, solo el Instituto Chileno Británico oferta las mismas carreras.

Respecto de los(as) matriculados(as), un 69,5% del estudiantado son mujeres y un 30,5% hombres; un 63,5% pertenece a las carreras técnicas y un 36,5% a las profesionales. Además, un 49% pertenece a la modalidad a distancia (Online asincrónico).

El año 2025, la Institución enfrenta un nuevo proceso de acreditación siendo la quinta vez que se presenta. El primer proceso fue el año 2012; posteriormente, el 2014, en ambos casos obteniendo dos años. El año 2016, la Institución no fue acreditada pero se presentó nuevamente en 2018, después de una revisión y reflexión interna institucional acerca de la misión, visión, propósitos, desarrollos estratégicos, nuevos planteamientos respecto de su quehacer y, por supuesto, trabajando en subsanar las debilidades observadas por la CNA. Es así como logra una acreditación de 2 años. Finalmente, el año 2021, que corresponde al último proceso, obtuvo 3 años de acreditación en las áreas Gestión Institucional y Docencia de Pregrado.

Respecto de la oferta académica, dado los sucesos nacionales e internacionales ocurridos a partir de 2019 y posteriores, como la pandemia, comenzaron a generarse cambios más profundos en las carreras, de forma casi obligada. Es así como en el año 2022 se implementa en la Institución la modalidad a distancia (asincrónica) en la carrera profesional Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés. Al año siguiente, se comienza a implementar la carrera técnica Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano en esa misma modalidad. Con esta nueva oferta, Instituto Profesional EATRI se posiciona como la primera institución en Chile en impartir estas carreras en modalidad a distancia, con estudiantes de Arica a Punta Arenas.

Actualmente, la Institución cuenta con dos carreras técnicas y cinco profesionales, las cuales son una actualización de las carreras anteriores, a excepción de la carrera Traducción Inglés-Español Mención Lengua y Cultura Portuguesa, que es nueva a contar de 2025. Sin embargo, las carreras resultantes de la actualización finalmente fueron presentadas como nuevas ante la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), debido a cambios relevantes como cambio de nombre, perfil de egreso y mallas curriculares, obteniéndose el permiso de implementación el 02 de septiembre de 2024 mediante Resolución Exenta de Acreditación Institucional REAV-N°0013-24 enviada el 06 de noviembre de 2024.

### 3. Misión, Visión y Propósitos y Valores Institucionales<sup>24</sup>

Las definiciones institucionales, que marcan la identidad de EATRI, fueron definidas a fines del año 2017 con el objetivo de abarcar la formación profesional en idiomas. Es así como la Institución, previo a un proceso de consulta y reflexión, concluye sobre la necesidad de reformular la misión, visión, valores y propósitos institucionales, permitiendo incorporar nuevas opciones educativas, lo que significó pasar de ser un instituto orientado preferentemente a la formación de traductores e intérpretes a uno con competencia más general en el área de los idiomas que, junto con mantener su oferta tradicional, le permita ampliar su campo de acción educativa en ese ámbito. Sumado a lo anterior, debido al contexto nacional y mundial como la pandemia, el Instituto nuevamente realiza una reflexión y análisis transformando el desafío en oportunidad, lo que dio origen a nuevas modalidades de oferta formativa (a distancia). Es así como la misión, visión, valores y propósitos fueron ajustados, quedando como se detalla a continuación:

#### 3.1.1 Misión

“Formar profesionales y técnicos de nivel superior otorgando oportunidades de perfeccionamiento, capacitación y educación continua de calidad, en distintas áreas del conocimiento, en especial en el ámbito de idiomas, tanto en modalidad presencial como a distancia, a través de un modelo educativo flexible, que abierto a la sociedad global y en permanente actualización, los habilite para lograr un desempeño eficaz y competente en el campo laboral”.

#### 3.1.2 Visión

“Ser reconocida como una institución de referencia en la formación profesional y técnica cuyo centro articulador es la valoración del idioma, como un factor esencial para las necesidades de comunicación del mundo globalizado, contribuyendo al desempeño laboral, a las relaciones culturales, sociales, económicas, políticas y diplomáticas de las organizaciones, las empresas y los países”.

#### 3.1.3 Propósitos Institucionales

Instituto Profesional EATRI cuenta con propósitos claros y específicos que orientan su desarrollo. Estos son:

- Orientar nuestro accionar hacia la mejora continua, aplicando una política de evaluación y autorregulación que permita fomentar y mantener un desarrollo acorde a las exigencias institucionales y de la sociedad.
- Fomentar, cultivar y expandir la enseñanza de idiomas, impartiendo carreras, programas y cursos para diversos públicos, propiciando el compromiso con el desarrollo cultural, social y económico del país y el desarrollo integral de las personas; formando y fortaleciendo sus competencias y abriéndoles oportunidades de desarrollo en Chile y en el exterior.
- Mantener actualizado un modelo educativo que oriente la elaboración de los instrumentos curriculares y la puesta en práctica de metodologías actualizadas y pertinentes a la formación de profesionales y técnicos de calidad en el ámbito de los idiomas.
- Tener un rol activo y protagónico en las iniciativas públicas o privadas, nacionales o internacionales en pro del fomento de la formación y uso de diferentes idiomas que hoy se perfilan como *linguae francae* en el mundo actual.
- Impulsar un desarrollo institucional sostenido y financieramente sustentable.
- Crear y propiciar actividades, acciones y proyectos de vinculación con el medio nacional e internacional y colaborar con los planes de fomento y desarrollo de la enseñanza de idiomas del país.
- Impulsar y fomentar acciones y actividades solidarias, de extensión socio-cultural, en el marco de su misión institucional.

#### 3.1.4 Valores

Con el objetivo de lograr el cumplimiento de su misión, la Institución sustenta su proyecto educativo en los siguientes valores: Participación, Pluralismo y Amabilidad, los cuales se entienden como:

24      Página web: <https://www.eatri.cl/mision-vision-y-valores/>

- **Participación:** Las decisiones se toman a partir de cuerpos colegiados, por consenso y con la responsabilidad adoptada respecto del cumplimiento y seguimiento de las acciones correspondientes.
- **Pluralismo:** Reconocer y aceptar múltiples doctrinas, posiciones, orígenes raciales y sociales, opiniones personales de sexo o género, adoptando una política de inclusión que acoge a toda persona que manifieste su vocación por los idiomas.
- **Amabilidad:** Nace del respeto por sí y por el otro, que consiste en ser afable, comprensivo y afectuoso, permeando toda interacción que se genere en la Institución: sala de clases, profesor-estudiante, estudiante-estudiante, lo que lleva a un ambiente de buena convivencia y a un fructífero ambiente laboral.

### 3.2 Modelo educativo

Tal como se mencionó anteriormente, la actualización de carreras que finalmente generó carreras nuevas también significó un cambio en el modelo educativo. A continuación, se mencionan los dos modelos que se han implementado en la Institución:

#### 3.2.1 Modelo Educativo 2021–2024

Este modelo se enfoca en la formación técnica y profesional en idiomas, con base en una tradición institucional de más de 50 años. Se inspira en una visión humanista (Informe Delors) y en teorías del aprendizaje como Aprendizaje significativo (Ausubel), Aprender haciendo (Dewey), Zona de desarrollo próximo (Vygotsky) y Aprendizaje situado (Warner & McGill). Este enfoque implica una enseñanza activa y contextualizada que promueve la comprensión profunda, el saber práctico y la reflexión ética.

Características principales:

- Centrado en el estudiante, con un enfoque constructivista.
- Diseño curricular por resultados de aprendizaje (saberes conceptuales, procedimentales y actitudinales).
- Instrumentos curriculares: perfil de ingreso/egreso, malla flexible, matriz de tributación y programas de asignatura.
- Evaluación continua (diagnóstica, formativa, sumativa).
- Infraestructura especializada (laboratorios de traducción e interpretación).

Las etapas de implementación del modelo educativo contemplan: diseño, ejecución y evaluación.

Objetivo:

- Formar técnicos y profesionales en idiomas con preparación integral, práctica y pertinente para el mundo laboral globalizado.

#### 3.2.2 Modelo Educativo 2025

Surge como actualización del anterior y se enfoca en un modelo integral y por competencias, adaptado a un entorno cambiante y más exigente. Se incorpora en las nuevas carreras, que cuentan con mallas trimestrales y un enfoque más vinculado al entorno laboral y social.

Pilares del modelo:

- **Formación integral de idiomas:** desarrollo de competencias lingüísticas, culturales, éticas y tecnológicas. Se usan tecnologías como CAT tools y plataformas de interpretación remota.
- **Enfoque orientado a competencias:** protagonismo del estudiante, aprendizaje activo y contextualizado, evaluación por desempeño y portafolios.
- **Vinculación con el medio:** relaciones bidireccionales con el entorno, proyectos con actores externos y actividades de extensión.

Características destacadas:

- Dominio de idiomas y mediación intercultural.
- Aprendizaje significativo y situado.
- Currículos por niveles (básico, intermedio, avanzado).
- Evaluación auténtica y continua.
- Participación en proyectos colaborativos.
- Fuerte énfasis en empleabilidad y formación continua.

Objetivo:

- Formar profesionales competentes en idiomas, adaptables a diversos contextos laborales, con fuerte formación ética y técnica.

### 3.3 Objetivos Estratégicos Institucionales

El Plan de Desarrollo Estratégico (en adelante PDE) 2021 – 2024 fue la hoja de ruta institucional resultante de un proceso de reflexión donde se consideraron factores externos e internos. Entre los primeros, y a modo de contexto, se encuentra la publicación de la Ley Nº 21.091 sobre Educación Superior que, entre otras disposiciones, establece cambios en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad y en los procedimientos de regulación de este. Otro factor externo que condicionó las definiciones del plan fue la contingencia nacional derivada de la crisis social y sanitaria que afectó a distintos sectores del país, entre ellos, la educación superior. En efecto, las dificultades que se enfrentaron implicaron riesgos con alcances imprevisibles en su desarrollo y crecimiento. No obstante, EATRI no solo mantuvo sus expectativas, sino que se planteó nuevas metas orientadas a cumplir con una misión actualizada, ampliando el horizonte de su oferta, y con una nueva visión del Instituto como un referente en la formación de técnicos y profesionales en el área de los idiomas, área en la que, por más de 50 años, ha centrado su oferta, por lo que ha adquirido la experticia que respalda su proyecto educativo. Entre los factores internos, junto con tener como base las directrices y el grado de cumplimiento de las acciones del PDE 2018-2022, cobran especial relevancia las recomendaciones que la Comisión Nacional de Acreditación, como organismo regulador, hizo presentes en el Informe de Evaluación Externa que dio origen al acuerdo de acreditar a EATRI por un período de 2 años a partir del día 28 de agosto de 2019.

De acuerdo con lo anterior, se definieron 4 focos estratégicos que corresponden a las dimensiones en que la institución centró sus esfuerzos para el logro de la misión, visión y propósitos institucionales. Estos focos fueron:

1. Docencia, Formación y Oferta Académica.
2. Aseguramiento de la Calidad.
3. Vinculación con el Medio y Comunicaciones.
4. Gestión Institucional y Sustentabilidad.

A partir de estos focos estratégicos se definieron los objetivos estratégicos que, interrelacionados entre sí, tributan al logro de los resultados esperados, es decir:

1. Mejorar la empleabilidad de los(as) egresados(as), tanto en lo cuantitativo expresado en las tasas de empleo, como cualitativo reflejado en la evaluación de quienes contratan sus servicios.
2. Mejorar la satisfacción de empleadores y/o clientes, formando técnicos y profesionales dotados de las competencias que la industria requiere.
3. Asegurar la sustentabilidad del proyecto educativo, tanto desde el punto de vista financiero como desde la perspectiva de la justificación y validación de su oferta en el sistema de educación superior y su aporte a la sociedad.

Todo lo anterior se encuentra en el mapa estratégico institucional presente en el PDE 2021 – 2024. Su operacionalización se

realizó a través de un Cuadro de Mando Integral, que contenía los indicadores de logro por objetivo, así como la indicación de las metas, iniciativas estratégicas e iniciativas de calidad, responsables y presupuesto. Lo anterior, fueron las referencias en los que se basaron los planes de acción anuales del 2024 realizados por cada Dirección.

Actualmente, EATRI cuenta con su nuevo PDE 2025 – 2028, el cual es el resultado de un proceso sistemático, participativo y colaborativo que involucró a los distintos actores institucionales. El proceso inició con un análisis prospectivo estructural mediante la herramienta MICMAC, seguido de un análisis FODA, ambos con participación activa de colaboradores(as). Además, se integraron estudios de contexto sobre el panorama de la educación superior en Chile, el desarrollo de las carreras de traducción e interpretación, indicadores institucionales y una matriz de riesgos.

El enfoque estratégico del PDE se estructura en base a las dimensiones de acreditación definidas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), lo que permite asegurar la calidad institucional, optimizar los procesos internos y fortalecer la sostenibilidad de los programas académicos. Esta decisión también facilita el cumplimiento regulatorio, la implementación de indicadores de desempeño (KPI) y el fortalecimiento de una cultura de mejora continua.

El PDE contempla cuatro ejes estratégicos con sus respectivos objetivos:

- 1- Docencia y Resultados del Proceso Formativo:** actualización curricular, incorporación de metodologías innovadoras y fortalecimiento docente.
- 2- Gestión Estratégica y Recursos:** fortalecimiento de la gobernanza, diversificación de ingresos y optimización de recursos tecnológicos.
- 3- Aseguramiento Interno de la Calidad:** desarrollo de un sistema de evaluación y mejora continua, implementación de indicadores y consolidación de una cultura institucional de calidad.
- 4- Vinculación con el Medio:** alianzas estratégicas, seguimiento a titulados(as) e impulso de actividades de extensión y responsabilidad social.

Actualmente, la Institución se encuentra en la fase final de diseño del Cuadro de Mando Integral, cuya implementación comenzó en mayo, una vez cerrado el presupuesto anual en función de la matrícula definitiva e ingresos proyectados, permitiendo así una asignación realista de recursos al cumplimiento del PDE.



# **Análisis Crítico de Dimensiones y Criterios**

## Análisis crítico de dimensiones y criterios

De acuerdo con las nuevas dimensiones, criterios y estándares de evaluación, se desarrolló un análisis crítico respecto del cumplimiento institucional basado en evidencias. Este proceso de autoevaluación, además, ha tomado en consideración el conjunto de lineamientos y documentación formal entregada por la CNA, como las orientaciones y estructura del informe, entre otras. Para un mejor entendimiento y de acuerdo con la forma de trabajo del proceso autoevaluativo, cada una de las secciones referidas a las dimensiones de evaluación poseen la siguiente estructura:

**a) Análisis de cada dimensión y criterio:** el cual se basa principalmente en indicadores, estudios, reuniones reflexivas y documentación institucional y cómo estos se ajustan respecto de los estándares definidos por la CNA y/o por la misma Institución.

En el caso de las encuestas aplicadas a informantes claves, la aprobación se define como porcentaje y corresponde a la suma de las respuestas “de acuerdo” y “muy de acuerdo”, donde el mínimo debe sumar 70% de acuerdo con estándares definidos por la Institución. Bajo este porcentaje, es considerado como debilidad. Por otra parte, en el caso de las encuestas donde se evalúa de 1 a 5, el promedio mínimo aceptable es de 3,5 ya que corresponde a un 70% de aprobación. Bajo esta puntuación se considera también una debilidad. Para facilitar el análisis en el informe, además del porcentaje o la puntuación según corresponda, entre paréntesis se agrega el número de personas que responde. Ejemplo: “El 70% (de un total de 40) indica...”.

**b) Fortaleza:** se refiere a un aspecto destacado que está por sobre los estándares propios, los definidos por la CNA o según el subsistema técnico profesional.

**c) Debilidad:** se refiere a un aspecto que no ha logrado el desarrollo esperado de acuerdo con los estándares institucionales, los definidos por la CNA o según el subsistema técnico profesional.

**d) Oportunidad de Mejora:** Corresponde a un aspecto que, si bien cumple con los estándares externos o internos, aún cuenta con un espacio para mejorar y lograr su excelencia. También se refiere a una mejora que es posible de realizar aun cuando no exista un estándar interno, externo o normativa formal que así lo establezca, pero que implique efficientizar uno o varios procesos.

**e) Desafío:** acción estratégica o de operación a realizar en un corto o mediano plazo que es concordante con el modelo educativo o con el plan de desarrollo estratégico, pero que implica una motivación propia institucional en función de la mejora continua.

Al final de cada dimensión se realiza una síntesis donde se mencionan los principales aspectos de mejora, debilidades, fortalezas, oportunidades y desafíos, según corresponda.

Por último, al final de este informe, se encuentra el PMI propuesto para el período 2025-2028, donde se consolidan todas las debilidades y oportunidades de mejora detectadas en el proceso autoevaluativo.



## Capítulo 4:

### ANÁLISIS CRÍTICO DIMENSIÓN 1: DOCENCIA Y RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN

## Criterio 1: Oferta Formativa

### 1.1. Reglamento para la Creación y Actualización de Carreras<sup>25</sup>

La Institución ha implementado este reglamento principalmente para la actualización de carreras, las que se han realizado de acuerdo con los mecanismos establecidos tales como observaciones de los(as) docentes hacia los(as) coordinadores(as) de línea curricular, observaciones de los(as) mismos(as) coordinadores(as), jefes(as) de carreras o Director(a) Académico(a); opiniones de titulados(as) y empleadores(as) o según cambios o acontecimientos externos relevantes. En la actualidad, además de lo anterior -y dados los cambios externos relevantes como mayor uso de tecnología sobre todo lo referente a programas que facilitan la traducción, interpretación e inteligencia artificial, necesidad de mayor flexibilidad en las mallas curriculares, necesidad de incorporar asignaturas sobre equidad de género, inclusión y derechos humanos, necesidad de incorporar más actividades de vinculación con el medio, mejorar indicadores como titulación oportuna incorporando el proceso de titulación dentro de la duración formal del programa de estudios e incluir asignaturas con competencias sello y de empleabilidad, que les permita a los(as) estudiantes insertarse de mejor forma en el mundo laboral, entre otros- generaron la decisión estratégica de actualizar todas las carreras del área Traducción e Interpretación. Para realizar este proceso, se contaba con el Reglamento de Creación, Discontinuidad y Cierre de Carreras. Sin embargo, dados los cambios relevantes que se requerían hacer en las carreras, este Reglamento tuvo que ser actualizado el año 2024 previo al proceso de actualización de las carreras, el que fue aprobado el 06 de noviembre del 2023 según Resolución de Rectoría N°38 y trabajadas desde esa fecha hasta la presentación como solicitud a la CNA el 01 de julio del 2024. Posteriormente, se realizó un ajuste el 2025 dado los cambios de lineamientos institucionales en la materia. Inicialmente el Reglamento abordaba la creación, discontinuidad y cierre de carreras; sin embargo, en dicha actualización se separó la creación y actualización de la discontinuidad y/o cierre de carreras, originándose dos documentos. Dado lo reciente de estos documentos, es que los(as) docentes en la encuesta de autoevaluación señalaron no conocer esta información, ya que un 30% indicó estar “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo” sobre conocer estos reglamentos y un 37,5% indicó “no sabe o no responde” (porcentajes correspondientes a un total de 40 docentes). También es necesario señalar que los(as) docentes indicaron, en un 65% “no sabe/no responde” y “no estar en acuerdo ni en desacuerdo”, sobre si las carreras o programas cuentan con procesos sistemáticos y documentados para el diseño, implementación y monitoreo de su plan de estudios orientados al logro del perfil de egreso, aun cuando este Reglamento existe desde el año 2018. Por esta razón es que la Dirección Académica ha definido un plan de difusión de sus políticas y reglamentos.

Tanto la creación como la actualización de carreras tiene como propósito materializar el Modelo Educativo a través de sus artículos y procedimientos descritos en el reglamento, que permiten asegurar el cumplimiento de las condiciones curriculares, instruccionales, evaluativas y tecnológicas necesarias para que los procesos de enseñanza y aprendizaje se logren de acuerdo con lo que se requiere en el mundo laboral y permitan que los(as) titulados(as) desarrollen sus características distintivas. Es así como el año 2022 se comienza a impartir la modalidad a distancia, partiendo por la carrera profesional Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés y, al año siguiente, con la carrera técnica Interpretación de Enlace Mención Inglés-Castellano.

El año 2024, dado que la Institución cuenta con 3 años de acreditación y luego de realizado el proceso de actualización, se solicitó autorización a la CNA para impartir nuevos programas de estudio a partir de marzo de 2025. El análisis interno institucional, que consistió en análisis de mercado interno, indicadores y estudios institucionales y externos y donde participaron empleadores, el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile (COTICH), titulados(as), docentes, coordinadores(as) de línea curricular, jefes(as) de carrera y el Comité de Rectoría, se realizó pensando en una actualización. Sin embargo, dados los cambios profundos sugeridos luego del análisis y diagnóstico (cambios de nombres de las carreras, perfiles de egreso, mallas y modelo educativo), se realizó la solicitud como si se tratase de carreras nuevas. Respecto de lo anterior, la CNA aceptó la solicitud según Resolución Exenta de Acreditación Institucional REAV-N°0013-24 enviada el 06 de noviembre de 2024. Por lo tanto, la nueva oferta académica para el año 2025 corresponde a 6 carreras que reemplazarían a la oferta anterior, la cual se mantiene vigente solo como continuidad hasta el egreso y titulación de todos(as) los(as) estudiantes matriculados(as) en esos planes de estudio. En esta solicitud no se incorporó la carrera Técnico en Inglés

Mención Hotelería y Turismo ya que, según diagnóstico realizado en 2024, esta carrera debería orientarse hacia el turismo bilingüe o similar. Es así como este año, posterior a un estudio de prospección<sup>26</sup> solicitado como asesoría externa a Praxis Consultores y otros análisis que forman parte del Reglamento de Creación y/o Actualización de Carreras, el 02 de junio de este año se presentó una nueva solicitud a la CNA para impartir las carreras de Técnico en Comercio Exterior con Inglés Aplicado, Técnico en Gestión Administrativa y Comunicación en Inglés; y Tour Operador y Guía Turístico Bilingüe.

También se está analizando la posibilidad de abrir nuevas carreras pertenecientes a otras áreas del conocimiento, como otras carreras del área administración, ciencias tecnológicas y marketing, según el estudio de prospección y análisis mencionados.

Anterior al año 2024 se realizaron ajustes a las carreras que consisten, principalmente, en mejoras a las asignaturas. Por esta razón es que, en la encuesta de autoevaluación, los(as) docentes que indicaron haber participado de algún proceso de actualización o mejora curricular es de un 45% (de un total de 40 docentes). Sin embargo, debido a la creación de las asignaturas que faltan en las nuevas mallas y las mejoras posteriores que se realizarán a los nuevos planes de estudio, este porcentaje de participación aumentará. También se les consultó a los(as) docentes si la Institución recoge la opinión de egresados(as) y empleadores(as) para retroalimentar el perfil de egreso y los planes de estudios y un 60% indicó “No sabe o no responde” y “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” (suma de ambas respuestas y porcentaje de un total de 40 docentes). Sin embargo, en la encuesta de autoevaluación realizada a empleadores(as), estos indicaron en un 61,5% que la Institución les ha consultado sobre el perfil de egreso de los(as) profesionales, pero este porcentaje es mayor (76,9%) cuando se les preguntó sobre si han sido consultados acerca del desempeño de las y los titulados de la carrera o programa, con el fin de retroalimentar el perfil de egreso y el plan de estudios (en ambos casos, de un total de 13 empleadores). Esto denota la falta de difusión respecto de las actividades que se realizan con titulados(as) y empleadores(as), no solo en la actualización curricular reciente, sino que en todas las otras instancias donde se realizan estos levantamientos (ver puntos 1.3.2 y 1.3.3 del presente informe). Por su parte, los(as) estudiantes indicaron en un 70,7% (de un total de 365 estudiantes), que cada vez que hay cambios en los planes de estudios, estos son dados a conocer por la carrera en forma oportuna y de manera formal.

Por todo lo anterior, la Institución considera como debilidad la falta de información hacia los(as) docentes.

Tabla 1. Carreras Profesionales y Técnicas, años 2024 y 2025.

Tipo de carreras	Carreras año 2024 (continuidad)	Carreras año 2025 (nueva oferta)
Técnicas	Interpretación de Enlace Inglés-Castellano	Técnico en Interpretación de Enlace Inglés-Español
	Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo *	Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo *
Profesionales	Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Interpretación Simultánea y Consecutiva Inglés-Español
	Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Francés	Traducción Inglés-Español Mención Cultura y Lengua Francesa
	Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Alemán	Traducción Inglés-Español Mención Cultura y Lengua Alemana
	Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano	Traducción Inglés-Español-Inglés
		Traducción Inglés-Español Mención Cultura y Lengua Portuguesa

(\*) Carrera no presentada a la CNA para su modificación.

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Los cambios más relevantes entre las carreras anteriores y las de 2025 son la separación de la traducción e interpretación, la incorporación de actividades de vinculación con el medio dentro del plan de estudios, mallas con un enfoque en equidad de género, derechos humanos e inclusión y la incorporación de herramientas tecnológicas como softwares de inteligencia artificial en el plan de estudio y la incorporación de asignaturas sello y empleabilidad, muchas de las cuales corresponden a asignaturas de otras disciplinas, pero que aportan valor al(la) titulado(a) dado los roles en los cuales se desempeñan, según el estudio de titulados(as) que se realiza anualmente. En este sentido, la oferta académica 2025 de EATRI es una solución innovadora y diferente a la de otras instituciones que imparten carreras de idiomas. El desafío es lograr la reinención de los(as) traductores(as) e intérpretes para que, de esta forma, puedan mejorar y aumentar sus posibilidades laborales.

La implementación de las nuevas carreras corresponde a una proyección desde el año 2024 al 2027, tal como se presenta a continuación.

Tabla 2. Proyecciones año 2024 al 2027 en implementación de nuevas carreras.

Ítem	Proyección (en pesos)			
	2024	2025	2026	2027
Computadores			16.088.737	
Puntos eléctricos			910.000	
Puntos de red			910.000	
Mesón de computación			2.500.000	
Sillas			950.000	
Bibliografía Portuguesa			1.710.000	900000
Expertos(as) (carrera profesional modalidad Online)	3.456.000	3.456.000	3.456.000	3.456.000
Validadores (carrera profesional modalidad online)	384.000	384.000	384.000	384.000
Diseño instruccional (carrera profesional modalidad online)	21.873.600	21.873.000	21.873.000	21.873.000
Curriculistas (carrera profesional modalidad online)	400.000	400.000	400.000	400.000
Video-clases (carrera profesional modalidad online)	8.776.000	8.776.000	8.776.000	8.776.000
Expertos(as) (carrera técnica modalidad online)	2.592.000		2.592.000	2.592.000
Validadores (carrera técnica modalidad online)	288.000	288.000	288.000	288.000
Diseño instruccional (carrera técnica modalidad online)	12.155.200	12.155.200	12.155.200	12.155.200
Curriculistas (carrera técnica modalidad online)	400.000	400.000	400.000	400.000
Video-clases (carrera técnica modalidad online)	9.851.200	9.851.200	9.851.200	9.851.200
<b>Total por año</b>	<b>60.176.000</b>	<b>60.176.000</b>	<b>83.244.737</b>	<b>61.076.000</b>

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2024.

**1.2. Reglamento para la Discontinuidad y/o Cierre de Carreras<sup>27</sup>**

Tal como se indica en el punto 1.1, antiguamente el Reglamento consideraba la creación, actualización y/o cierre de carreras. Sin embargo, a contar del año 2024, este reglamento se dividió en dos: el Reglamento para la Creación y Actualización de Carreras y el Reglamento de Cierre y/o Discontinuidad de Carreras, decisión analizada y acordada entre la Dirección Académica y la de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, con el objetivo de especificar de mejor manera los diferentes procedimientos.

A continuación, se presenta un cuadro que resume cuál o cuáles serían los tipos de cambios en la oferta formativa y su justificación, según ambos reglamentos.

Tabla 3. Principales modificaciones de la oferta formativa.

Tipo	Justificación	Quién(es) proponen
Actualización	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Obsolescencia del programa o de las asignaturas.</li> <li>-Necesidad de incorporar nuevas tecnologías o áreas del conocimiento.</li> <li>-Bajo nivel de empleabilidad.</li> <li>-Cambios en el marco regulatorio.</li> </ul>	Docentes. Coordinadores(as) de Línea Curricular. Jefes(as) de carreras. Director(a) Académico(a).  Comité de Rectoría (quienes solicitan y recaban información técnico - económica).
Creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Necesidades del sector productivo.</li> <li>-Análisis de mercado interno que avale la nueva carrera.</li> <li>-Posibilidades de articulación.</li> <li>-Empleabilidad potencial de titulados(as).</li> <li>-Viabilidad de contar con los recursos didácticos y bibliográficos necesarios.</li> <li>-Posibilidad de contar con los docentes idóneos.</li> <li>-Factibilidad y proyección económica.</li> <li>-Costos totales estimados y proyectados.</li> </ul>	Docentes. Coordinadores(as) de Línea Curricular. Jefes(as) de carrera. Director(a) Académico(a). Comité de Rectoría (quienes solicitan y recaban información técnico - económica).
Discontinuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Obsolescencia del programa, pero que es remediable en un plazo superior a un año, por lo que se decide discontinuar, pero luego de la(s) mejora(s) se vuelve a abrir porque los indicadores posteriores (letras b en adelante) alcanzan o superan el estándar institucional o del sistema.</li> <li>-Bajo nivel de empleabilidad de los(as) titulados(as), pero que es temporal, ya que, de acuerdo con análisis de mercado y prospecciones, volvería a tener en un futuro una buena empleabilidad, lo que puede ser por cambios en la carrera, incorporación de tecnología, etc.</li> <li>-Cambios en el marco regulatorio interno (por ejemplo, cambio en el modelo educativo) o externo, que demoren más de un año en realizarse.</li> </ul>	Rector(a). Director(a) Académico(a) y/o Director(a) de Administración y Finanzas.
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Obsolescencia del programa.</li> <li>-Bajo nivel de empleabilidad de los(as) titulados(as).</li> <li>-Cambios en el marco regulatorio, si procediere.</li> <li>-Indicadores de matrícula de al menos los últimos 3 años de cobertura de matrícula, es decir, la relación porcentual entre la matrícula de 1er año y las vacantes.</li> <li>-Indicadores de retención al primer año de las cohortes de los últimos 5 años.</li> <li>-Indicador de egreso y titulación de las últimas 3 cohortes correspondientes. La tasa de titulación debe contemplar además el indicador de titulación oportuna y real.</li> </ul>	Rector(a).  Director(a) Académico(a) y/o Director(a) de Administración y Finanzas.

Fuente: Dirección Académica, 2025.

### 1.3. Análisis del entorno relevante: medio laboral y educacional

La Institución dispone de diferentes instancias y mecanismos para obtener información relevante del entorno laboral y educacional. Estas herramientas permiten orientar la actualización de los programas de estudio y determinar la oferta educativa, ya que si bien, actualmente la Institución cuenta con carreras en un área de estudio en particular -referida a idiomas- se proyecta ampliar la oferta educativa a otras áreas del conocimiento a partir del año 2026, manteniendo el idioma como componente central. Este desafío, además, permite dar cumplimiento a la misión institucional, la que indica *“formar profesionales y técnicos de nivel superior en distintas áreas del conocimiento, en especial en el ámbito de idiomas”*.

#### 1.3.1. Estudios de prospección

Para determinar una nueva oferta -y tal como se señala en el Reglamento para la Creación y/o Actualización de carreras, artículo 6°, letra a- se debe realizar un levantamiento de las necesidades del sector productivo, el cual se refiere, en específico, a un estudio de prospección laboral que se realizó este año (abril) para definir la oferta 2026. Este estudio permitió caracterizar el entorno laboral, determinar el sector económico al cual pertenece, empleo y demanda laboral, posibles articulaciones, tendencias y tecnología asociada, entre los principales aspectos.

Por otra parte, el análisis de mercado interno, también mencionado como parte del proceso de creación o actualización de carreras, se refiere a un estudio donde se determina la oferta educativa a nivel global, como número y tipo de instituciones que imparten la oferta, matrículas y retención en series de tiempo, comparaciones de planes de estudio, posibles articulaciones y trayectorias formativas. Todo lo anterior permite identificar tendencias y abre la posibilidad de realizar innovaciones, tal como sucedió con la nueva oferta académica 2025, donde se incorporaron competencias y asignaturas de otras áreas de estudio, innovación que busca mejorar la empleabilidad del(a) titulado(a), ya sea de forma dependiente o independiente.

#### 1.3.2 Consejo Externo de Empleabilidad

Corresponde a un órgano colegiado, de carácter consultivo, cuyo principal propósito es recomendar acciones de mejora para potenciar la empleabilidad de titulados(as), entre otros aspectos relacionados con el perfil de egreso.

Está integrado por profesionales insertos en el mercado laboral y es presidido por el(la) Director(a) de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio.

Este consejo se reúne desde el año 2023, 2 veces al año en sesiones ordinarias y, de manera extraordinaria, cuando sea convocado por su presidente(a), de propia iniciativa, o a petición de la mayoría de sus miembros.

#### 1.3.3. Información de titulados(as)

Anualmente, se realiza la encuesta seguimiento de titulados(as), donde se obtiene información sobre su situación laboral, renta, aspectos a mejorar de la carrera, áreas de interés y desempeño, necesidades de capacitación, entre otros aspectos. Esta información permite mejorar y/o actualizar la oferta formativa, al igual que los *meetings* de titulados(as) que también se realizan de forma anual.

#### 1.3.4 Resultados de prácticas

La evaluación de práctica contiene información relevante para la Institución, ya que el(la) supervisor(a) de práctica evalúa: conocimiento del idioma extranjero y del español (oral y escrito), desempeño en el proceso de traducción/interpretación, actitud profesional (responsabilidad, iniciativa, criterio y puntualidad), relaciones humanas, transmisión de mensajes en contextos de interacción y orientación a hablantes del idioma inglés en su quehacer laboral, capacidad de identificar y resolver problemas aplicando conocimientos en su quehacer laboral, trabajo en equipo, respeto por la diversidad y multiculturalidad, responsabilidad, iniciativa, adaptabilidad, puntualidad, asistencia y orientación al turista/huésped ante consultas (si aplica), inquietudes y requerimientos, capacidad de generar propuestas de manera autónoma en apoyo a la gestión y/o servicios, fortalezas y debilidades. Estos resultados influyen en la toma de decisiones respecto de ajustes a las

diferentes carreras, tal como ocurrió con la creación de carreras.

### 1.4 Seguimiento

La Institución realiza seguimiento de sus programas de estudio por medio de los siguientes mecanismos:

- a. Indicadores institucionales como empleabilidad, pertinencia del trabajo y principales áreas de desempeño.
- b. Estudios como la encuesta de satisfacción de estudiantes.
- c. Auditorías académicas, las cuales permiten detectar hallazgos u oportunidades de mejora en las carreras.
- d. Avance curricular, a través del sistema U+, que permite ver la ficha curricular de cada uno de los(as) estudiantes y, con esto, obtener información respecto de las asignaturas con mayor y menor reprobación, asistencia, entre otros. Las memorias académicas también son una fuente de información importante ya que consolida indicadores y resultados.
- e. Comité de Rectoría, donde el(la) Director(a) Académico(a) presenta información relevante acerca de la progresión de los(as) estudiantes (cambios de carrera, retiros, salud mental y oportunidades de mejora).
- f. Consejo Académico presidido por el(la) Director(a) Académico(a), donde se reúne el equipo académico cada dos semanas y revisan temas de progresión y de carreras.
- g. Consejo de Coordinación de Carreras, donde los(as) jefes(as) de carreras se reúnen con los(as) coordinadores(as) de línea curricular, cada dos semanas, para revisar aspectos docentes y estudiantiles que puedan relacionarse a la oferta académica.

Sobre la pertinencia de la oferta formativa, un aspecto destacado corresponde a lo mencionado por los(as) empleadores(as) en la encuesta de autoevaluación, donde indicaron en un 90% (de un total de 13 empleadores) que el título otorgado por la Institución es consistente con el nivel y las competencias que tienen sus titulados(as) o egresados(as), por lo tanto, lo anterior corresponde a una fortaleza institucional.

Según los antecedentes mencionados, el posicionamiento institucional sobre este criterio es el siguiente:

#### Criterio 1. Oferta formativa

	X	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

## criterio 2. Modelo Educativo, Perfiles de Ingreso y Egreso

### 2.1 Modelo Educativo 2021-2024

El modelo educativo EATRI 2021-2024<sup>28</sup> define los principios, fundamentos y orientaciones que guían la formación técnica y profesional en el ámbito de los idiomas. Este modelo se enmarca en una trayectoria institucional de más de 50 años dedicada a la formación de traductores e intérpretes con un enfoque centrado en la calidad, la inclusión y la pertinencia laboral.

Sus fundamentos históricos y filosóficos se remontan hacia el año 1970, año en que fue fundada la Institución, para responder a la demanda de especialización en idiomas extranjeros en Chile. Desde sus orígenes ha promovido una formación integral, comprometida con el desarrollo cultural, social y económico del país. Su proyecto educativo se basa en una perspectiva humanista y valórica, inspirada en el Informe Delors (UNESCO, 1996) que promueve el aprendizaje para la vida.

Su enfoque pedagógico es constructivista y centrado en el(la) estudiante, integrando teorías tales como: Aprendizaje significativo (Ausubel), Aprender haciendo (Dewey), Zona de desarrollo próximo (Vygotsky) y Aprendizaje situado (Warner y McGill). Este enfoque implica una enseñanza activa y contextualizada que promueve la comprensión profunda, el saber práctico y la reflexión ética.

Respecto al diseño curricular, este se estructura en torno a resultados de aprendizaje que articulan saberes conceptuales (teóricos), procedimentales (habilidades prácticas) y actitudinales (valores y actitudes). Sus principios claves son: centralidad en el(la) estudiante, alineamiento constructivo entre objetivos, metodologías y evaluación y formación para el trabajo, vinculada a la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE, UNESCO). En particular, los instrumentos curriculares son:

- Perfil de ingreso y egreso: definen las competencias mínimas esperadas al inicio y final de cada carrera.
- Malla curricular: flexible y articulada en cuatro líneas (lengua materna, extranjera, traducción, interpretación).
- Matriz de tributación: garantiza la coherencia entre asignaturas y perfil de egreso.
- Programas de asignatura: diseñados para favorecer el aprendizaje activo y contextualizado.

Desde el punto de vista de la evaluación y el aseguramiento de la calidad, EATRI promueve una evaluación auténtica y continua en sus tres formas: diagnóstica, formativa y sumativa. La calidad educativa, en tanto, se entiende institucionalmente como un proceso dinámico de mejora continua con mecanismos como: evaluación interna y externa de aprendizajes, retroalimentación del plan de estudios, perfeccionamiento docente, nivelación académica y uso de instrumentos curriculares normalizados.

La implementación del modelo contempla tres etapas:

1. Diseño: definición de perfiles, planes y programas.
2. Implementación: aplicación de estrategias de apoyo y acompañamiento estudiantil.
3. Evaluación: medición de logros, auditorías de calidad y retroalimentación de titulados(as) y empleadores(as).

En cuanto a los recursos e infraestructura, el Instituto dispone de laboratorios tecnológicos especializados en traducción e interpretación, con equipamiento y software actualizados, lo que permite una formación coherente con las exigencias del mercado laboral. En síntesis:

Tabla 4. Resumen del Modelo Educativo 2021–2024.

Objetivo principal	Ejes	Características
<p>El Modelo Educativo de Instituto Profesional EATRI tiene como objetivo principal formar profesionales y técnicos de nivel superior en el ámbito de los idiomas, específicamente en traducción e interpretación, mediante un enfoque basado en resultados de aprendizaje. Este modelo busca garantizar una formación integral que combine conocimientos teóricos y habilidades prácticas, fomentando la autonomía del(la) estudiante y su adaptación a las necesidades del mundo laboral globalizado.</p>	<p><b>Docencia:</b> basada en principios constructivistas y aprendizaje significativo.  <b>Diseño Curricular:</b> enfoque en resultados de aprendizaje y alineamiento constructivo.  <b>Evaluación:</b> uso de evaluación diagnóstica, formativa y sumativa para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.  <b>Infraestructura y recursos:</b> implementación de tecnologías y laboratorios especializados en traducción e interpretación.  <b>Calidad educativa:</b> procesos de autoevaluación y aseguramiento de la calidad mediante mecanismos formales.</p>	<p><b>Centrado en el(la) estudiante:</b> promueve su rol activo y autónomo en el aprendizaje.  <b>Enfoque práctico:</b> metodología de “aprender haciendo” con un fuerte componente aplicado.  <b>Alineamiento curricular:</b> Coherencia entre objetivos, metodología y evaluación.  <b>Flexibilidad:</b> Mallas curriculares adaptables a las necesidades del mercado y del(la) estudiante.  <b>Vinculación con el entorno:</b> Formación orientada a la inserción laboral y respuesta a las demandas del sector.  <b>Inclusividad:</b> Acceso abierto a estudiantes sin discriminación, con apoyo en nivelación.</p>

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Las carreras que actualmente se imparten como continuidad, sin matrícula de inicio, forman parte de este modelo educativo. Las nuevas carreras, con matrícula de inicio 2025, se adscriben al nuevo Modelo Educativo 2025. Esto, debido a que las nuevas carreras se estructuran en torno a un modelo orientado a competencias, se incorporaron asignaturas Sello y Empleabilidad y cambiaron su implementación a trimestres.

## 2.2 Modelo Educativo 2025<sup>29</sup>

El Modelo Educativo 2021–2024 fue modificado como resultado de la revisión de las carreras con fines de actualización, lo que concluyó en una nueva oferta académica debido a cambios en el nombre, perfil de egreso, forma de implementación (trimestral, a diferencia de las semestrales) y la orientación hacia competencias que surgió al agregar asignaturas de otras disciplinas como evaluación de proyectos, marketing digital, emprendimiento e innovación, entre otras, que estratégicamente se decide incorporar para apoyar a los(as) estudiantes en la empleabilidad, dado los resultados de esta.

El Modelo Educativo resultante es un modelo integral que tiene como propósito central proporcionar a sus estudiantes una formación sólida y pertinente, orientada a la profesionalización de la enseñanza en el ámbito de los idiomas y la incorporación del inglés en áreas como hotelería, turismo y otras, en un contexto caracterizado por constantes transformaciones y crecientes exigencias del entorno laboral.

Los pilares fundamentales del Modelo son:

### a) Formación Integral de Idiomas

La formación integral de idiomas trasciende el dominio lingüístico, constituye el sello de EATRI y se centra en el desarrollo de competencias amplias que permitan al(la) profesional actuar con eficacia en diversos entornos. La formación debe basarse en un enfoque por competencias que articule saberes lingüísticos, textuales, temáticos y profesionales.

Esta perspectiva se refleja en un currículo interdisciplinario que incluye aspectos lingüísticos y culturales, tecnologías aplicadas y ética profesional, con una fuerte articulación entre teoría y práctica. Asimismo, la adaptabilidad curricular permite atender las demandas socioculturales y profesionales del contexto en el que se desempeñarán los(as) futuros(as) profesionales y técnicos(as).

Desde el punto de vista pedagógico, la formación se fundamenta en teorías constructivistas del aprendizaje, como las propuestas por Vygotsky y Piaget, aplicadas al ámbito de educación superior.

El uso de tecnologías especializadas, en el caso de la traducción y la interpretación (como las *CAT tools* y plataformas de interpretación remota), es esencial para preparar a los(as) estudiantes frente a los retos del mercado actual (Pym, 2010). La evaluación continua, mediante rúbricas, portafolios y autoevaluaciones, refuerza la autonomía y la autorregulación en el proceso formativo.

El propósito de esta formación integral es preparar profesionales y técnicos(as) capaces no solo de traducir e interpretar o utilizar de forma precisa el idioma haciendo uso de las habilidades idiomáticas adquiridas de manera transversal, sino también de actuar como mediadores(as) culturales, críticos y éticos. Esto implica una responsabilidad social y una capacidad de adaptación a diversos contextos tecnológicos y culturales.

### **b) Enfoque Orientado a Competencias**

El enfoque orientado a competencias centra el proceso educativo en el estudiantado, quien deja de ser un receptor pasivo de información para convertirse en protagonista activo de su aprendizaje. Este modelo busca desarrollar no solo conocimientos, sino también habilidades, actitudes y valores que permitan a la persona actuar eficazmente en distintos contextos de la vida real. El(la) docente asume un rol de guía y facilitador(a), promoviendo una enseñanza más participativa y significativa.

Este enfoque se caracteriza por su orientación práctica y su vínculo con el mundo laboral y social. La formación se organiza en torno a competencias que integran saberes teóricos y prácticos, favoreciendo la resolución de problemas, la toma de decisiones, el trabajo colaborativo y la adaptación a contextos cambiantes. A su vez, fomenta la interdisciplinariedad y promueve un currículo flexible y contextualizado.

La evaluación en este Modelo se basa en evidencias del desempeño, a través de proyectos, tareas prácticas y portafolios que demuestran la aplicación de lo aprendido. Así, el enfoque orientado a competencias no solo busca formar profesionales competentes, sino también ciudadanos(as) críticos(as), reflexivos(as) y comprometidos(as) con el aprendizaje a lo largo de la vida.

### **c) Vinculación con el Medio**

Constituye el conjunto de relaciones bidireccionales que la Institución establece con su entorno, creando beneficios mutuos que contribuyan a diseñar y propiciar actividades, acciones y proyectos de vinculación con el medio nacional e internacional, y colaborar con los planes de fomento y desarrollo de la enseñanza de idiomas para distintos fines en el país.

Esta vinculación se materializa a través de diversas actividades como la integración de proyectos en la docencia, en colaboración con actores externos; servicios de extensión sociocultural y alianzas estratégicas con organizaciones diversas. Los beneficios son múltiples: para la Institución incluyen el mejoramiento de la calidad educativa, mayor reconocimiento y generación de recursos; mientras que el entorno accede a conocimientos especializados, soluciones a problemas específicos, desarrollo comunitario y nuevas oportunidades laborales para los y las estudiantes.

El sello formativo de EATRI se materializa en el perfil de egreso: profesionales con dominio lingüístico, habilidades técnicas en traducción/interpretación, competencias interculturales, producción textual efectiva, ética profesional y manejo de tecnologías emergentes.

Respecto de los lineamientos curriculares, los currículos son orientados a competencias y diferenciados en tres niveles: básico, intermedio y avanzado.

Los lineamientos pedagógicos se centran en:

- Aprendizaje activo basado en problemas, retos, estudios de caso y aula invertida.
- Simulación profesional y tecnologías educativas interactivas.

- Evaluación auténtica y formativa centrada en el desempeño.
- Capacitación docente continua como elemento estratégico.

En síntesis, el objetivo principal, ejes y características del Modelo Educativo 2025 son:

Tabla 5. Resumen del Modelo Educativo 2025.

Objetivo principal	Ejes	Características
Formar profesionales y técnicos de nivel superior con competencias en idiomas, capaces de desempeñarse eficazmente en contextos laborales diversos mediante una formación integral, flexible, actualizada y con fuerte vinculación con el entorno.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formación integral de idiomas.</li> <li>2. Enfoque orientado a competencias.</li> <li>3. Vinculación con el Medio.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio de idiomas y mediación intercultural.</li> <li>- Aprendizaje activo, significativo y situado.</li> <li>- Desarrollo de competencias: saber ser, saber hacer, saber conocer.</li> <li>- Currículo por niveles: básico, intermedio y avanzado.</li> <li>- Uso de tecnologías educativas (CAT tools, interpretación remota).</li> <li>- Evaluación auténtica basada en desempeños.</li> <li>- Participación en proyectos colaborativos con actores externos.</li> <li>- Educación continua y formación para la empleabilidad.</li> </ul>

Fuente: Dirección Académica, 2025.

En enero de 2025 se realizó una capacitación sobre el nuevo modelo educativo, en específico sobre la orientación a competencias. También las coordinaciones y Dirección Académica han desarrollado reuniones de trabajo con sus docentes respecto del nuevo modelo. Durante el año seguirán realizándose capacitaciones en específico para los(as) docentes, con el objetivo de entregarles más y mejores herramientas para desempeñarse bajo el nuevo modelo educativo.

### 2.3 Desarrollo Curricular e Instruccional

En este punto se mencionarán todas las actividades y procesos que se relacionan con la definición del perfil de egreso y el trabajo curricular e instruccional que materializa ese perfil en una malla curricular para una determinada carrera, sea esta presencial u Online.

**2.3.1 Proceso Curricular:** el proceso curricular institucional, en específico el referido a la creación o actualización de carreras, se orienta según el Reglamento de Creación y/o Actualización de Carreras.

#### 2.3.1.1 Identificación de necesidades

Este proceso comienza habitualmente a partir de una necesidad concreta identificada por equipos académicos o directivos y que puede surgir desde diversas fuentes, tales como:

- Solicitudes o sugerencias de jefaturas de carrera o docentes, quienes, en función de su experiencia con estudiantes o redes de empleadores(as), detectan brechas formativas o nuevas oportunidades laborales.
- Observaciones recogidas en procesos de seguimiento a titulados(as) y egresados(as), que permiten identificar ámbitos donde los(as) exalumnos(as) han tenido dificultades de inserción o donde requieren formación complementaria.
- Datos concretos de matrícula y postulación interna, donde se evidencia interés sostenido por áreas temáticas relacionadas, pero no cubiertas por la oferta vigente.

### 2.3.1.2 Formulación del Perfil de Egreso

A partir de la necesidad identificada, se realiza un trabajo de levantamiento de información (mercado interno, de prospección e indicadores institucionales) y análisis con grupos de interés (titulados(as), docentes, empleadores(as) y referentes de la industria) y si los resultados son favorables, se construye un perfil de egreso que establece las competencias clave que deben desarrollar los(las) futuros(as) profesionales. Este perfil considera:

- Las funciones laborales reales que los(as) egresados(as) deberán desempeñar en su entorno profesional.
- El dominio del idioma inglés (y eventualmente de otros idiomas) como parte del sello institucional.
- Las habilidades técnicas, digitales, comunicacionales y éticas desarrolladas a través de asignaturas Sello y Empleabilidad propias de la Institución (esto último válido para carreras 2025 en adelante).
- La coherencia con el Modelo Educativo y los principios formativos del Instituto.

El perfil es revisado por equipos internos (Dirección Académica, Comité de Rectoría y Consejo Directivo) y retroalimentado con la opinión de expertos(as) del área (considerados a partir del Consejo Externo de Empleabilidad o búsqueda por su experiencia en el área), titulados(as), empleadores(as) y otros actores clave.

### 2.3.1.3. Diseño de la Matriz de Competencias

Con el perfil validado, se diseña una matriz que estructura las competencias por niveles (inicial, intermedio, avanzado). La matriz incluye:

- Competencias genéricas, específicas, idiomáticas y de empleabilidad.
- Criterios de logro y evidencias de desempeño.
- Vinculación de cada competencia con una o más asignaturas.

### 2.3.1.4. Construcción de la malla curricular

Se desarrolla una propuesta de malla que garantice la progresión lógica y gradual de las competencias. Esta incluye:

- Asignaturas disciplinares, de idiomas, sello institucional y empleabilidad.
- Distribución trimestral.
- Definición de prácticas profesionales, actividades de titulación y horas totales.

### 2.3.1.5. Elaboración de programas de asignaturas

Previo al inicio del proceso de elaboración, los(as) docentes participan en una instancia de capacitación orientada a familiarizarlos(as) con los lineamientos curriculares institucionales.

Posteriormente, la elaboración de los programas de asignatura se desarrolla de manera colaborativa entre el área curricular y los(as) docentes responsables, con acompañamiento técnico-pedagógico permanente. Este trabajo busca garantizar la coherencia con el perfil de egreso y la matriz de competencias de la carrera.

La validación de los programas está a cargo de los(as) coordinadores(as) de línea curricular, quienes revisan la pertinencia técnica y disciplinar de las propuestas y sugieren las unidades de aprendizaje. Con base en esta validación, los(as) docentes completan el programa integrando contenidos, metodologías y estrategias de evaluación alineadas con los resultados de aprendizaje esperados.

El enfoque actual es principalmente integrado, donde se definen competencias disciplinares, Sello y Empleabilidad que, en su conjunto, permiten definir un perfil de egreso que responda a las necesidades del mundo laboral y que no está cubierto con la oferta vigente a nivel nacional. Esto último ha significado innovar en cuanto a la oferta, ya que las carreras

resultantes y solicitadas a la CNA tienen una orientación “híbrida” desde el punto de vista de unir, en una misma carrera, competencias de diferentes áreas del conocimiento. En particular, en la nueva oferta propuesta, se unen competencias del área administrativa o del turismo con competencias comunicacionales y lingüísticas (aplicadas al inglés, español y portugués en el caso de la carrera relacionada al turismo), originándose las carreras: Técnico en Gestión Administrativa y Comunicación en Inglés, Técnico en Comercio Exterior con Inglés Aplicado y Tour Operador y Guía Turístico Bilingüe. Esta última carrera, si bien es considerada como nueva, es la actualización de la actual carrera Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo.

Dentro del proceso de desarrollo y diseño curricular, también se definen las trayectorias que tendrán los programas académicos. Para toda la oferta 2025 en adelante, se acordó que serían trayectorias flexibles donde pueda existir articulación entre carreras técnicas y profesionales dentro una misma escuela, entre la educación media técnico-profesional y, también, con educación continua. Los ejes de estas trayectorias son:

- a. Caracterización de estudiantes.
- b. Sistema de microcredenciales asociadas a líneas formativas, Sello y Empleabilidad.
- c. Articulación de ingreso (RAP), de proceso (continuar carrera profesional o cambio de carrera) y final (salida anticipada de la carrera profesional a la técnica).
- d. Metodologías de aprendizaje.
- e. Incorporación de la Vinculación con el Medio a las carreras.
- f. Estrategias de acompañamiento de estudiantes (tutores pares, consejero(a) estudiantil, apoyo desde la Unidad de Asuntos Estudiantiles).
- g. Modelo de Desarrollo Docente (perfil, capacitaciones, categorización).
- h. Gestión administrativa y de infraestructura (física y digital).

Como un ejemplo concreto de lo anterior, para la elaboración de las nuevas carreras que se comenzaron a impartir en marzo de este año, se contrató en 2023 a un grupo de curriculistas externas para orientar la información y los análisis realizados (análisis de mercado interno, reuniones y encuestas a titulados(as), docentes, empleadores(as) y el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile (COTICH)), hacia la definición de un perfil de egreso, matriz de competencias, malla curricular, programas de asignaturas de primer año, junto con apoyar en la definición de los nombres de las carreras, lo que quedó estipulado en la solicitud de nuevas carreras enviada a la Comisión Nacional de Acreditación (en adelante CNA) el año 2024 y que fue aprobada según Resolución Exenta de Acreditación Institucional REAV-N°0013-24. En esta solicitud, también se comprometió formalizar la Unidad de Desarrollo Curricular para dar cumplimiento al diseño de todos los productos curriculares e instruccionales necesarios para la impartición de las carreras desde marzo de 2025. Es así como en noviembre de 2024 se estructura la Unidad de Desarrollo Curricular, conformada por un(a) Jefe(a) de Desarrollo Curricular, un(a) Analista Curricular y un(a) Diseñador(a) Instruccional, equipo permanente y necesario en la Institución, sobre todo por los nuevos lineamientos estratégicos institucionales, principalmente la creación e impartición de nuevas carreras. Respecto de este último punto, este año (2025), EATRI ha desarrollado y presentado a la CNA tres nuevas carreras, las que han cumplido con los procesos según el Reglamento de Creación y/o Actualización de Carreras y de diseño curricular. Primeramente, se definió el perfil de egreso de la carrera y campo ocupacional, luego las competencias y el mapa funcional; se definen las líneas formativas y finalmente la malla curricular y el nombre de la carrera que da cuenta del itinerario formativo que realizará el(la) estudiante.

### 2.3.2. Diseño instruccional

Respecto del diseño instruccional, este incorpora resultados de aprendizaje y en las nuevas carreras, se orientan a competencias. Los productos instruccionales que se elaboran para cada carrera son:

- Matriz instruccional.
- Programas de asignaturas.
- Material pedagógico.
- Evaluaciones formativas y sumativas.
- Video-clases (modalidad online asincrónica).
- Pruebas Integradoras.

Las etapas de construcción de los productos instruccionales son los siguientes:

1- Búsqueda de docentes, levantamiento de contenidos y programas: el proceso comienza con la identificación de docentes especialistas para cada asignatura. Se les facilita como insumo el programa de la asignatura que van a elaborar.

2- Inducción a docentes y creación de matrices instruccionales: los(as) docentes participan en una inducción donde se les capacita en el diseño instruccional institucional. Luego, elaboran la matriz instruccional de su asignatura que incluye unidades, actividades y evaluaciones. Los resultados de aprendizaje son entregados previamente, ya que se derivan de la matriz de competencias y están definidos en los programas.

3- Validación de matrices instruccionales: las matrices son revisadas y validadas por los(as) Coordinadores(as) de línea Curricular y por el equipo de diseño instruccional.

4- Diseño de guiones instruccionales: se construyen guiones para cápsulas y recursos, detallando contenidos, estructura visual, secuencia narrativa y orientaciones al(a) estudiante.

5- Diseño de materiales pedagógicos: se elaboran guías, presentaciones, rúbricas, documentos de trabajo y cápsulas audiovisuales, respetando principios de claridad, accesibilidad y calidad técnica.

6- Validación de video-cápsulas: las video-cápsulas desarrolladas son revisadas para asegurar su calidad técnica y pedagógica. En este proceso se considera la calidad del audio y video.

7- Carga y validación de materiales en plataforma: los recursos son cargados en la plataforma institucional y validados para garantizar una experiencia de aprendizaje clara, fluida y coherente.

8- Entrega de materiales por el(la) diseñador(a) instruccional: el equipo de Diseño Instruccional, que pertenece a la Unidad de Desarrollo Curricular, entrega los cursos finalizados a la Coordinación de Línea Curricular, para que los(as) docentes asignados(as) revisen sus respectivas aulas virtuales y realicen observaciones o ajustes antes del inicio del periodo académico.

9- Control de calidad (QA) de evaluaciones: se revisan todas las evaluaciones de cada asignatura para asegurar que estén bien redactadas, alineadas a los aprendizajes esperados y aplicables.

10- Clonación de aulas y matrícula: finalmente, se clona el curso validado a las aulas de sección correspondientes y se realiza la carga de matrícula.

Los puntos 1, 2 y 5 aplican para ambas modalidades y los restantes, solo para modalidad Online.

## 2.4 Prácticas laborales y profesionales

Las prácticas laborales y profesionales forman parte del plan de estudios y, por lo mismo, su realización y aprobación son requisitos para el proceso de titulación. La práctica profesional es realizada por estudiantes de carreras profesionales y esta debe tener una duración entre 120 y 240 horas; la práctica laboral es el equivalente a la profesional, pero corresponde a la carrera técnica de Interpretación de Enlace y son 160 horas. Para la carrera Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo es un taller de intervención-pasantía, el cual debe tener una duración mínima de 160 horas. Los objetivos de estas

prácticas y pasantías son:

- a. Familiarizar a los(as) egresados(as) con el campo ocupacional de la especialidad.
- b. Aplicar los conocimientos de la especialidad.
- c. Reforzar las habilidades y destrezas necesarias para un eficiente desempeño profesional.

Respecto de su evaluación, que consiste en una rúbrica realizada por la Dirección Académica y la evalúa el(la) supervisor(a) a cargo y se evalúan aspectos disciplinares, actitudinales y habilidades, así como también se mencionan fortalezas y debilidades del(la) estudiante. En el caso de que no exista un supervisor(a) para evaluar, se designa un(a) docente tutor(a) acompañante que es quien evalúa. Estos resultados son utilizados para la mejora continua de las carreras, ya sea a nivel de asignaturas o en la carrera completa en forma de actualizaciones.

## 2.5 Perfiles de Ingreso

La Institución no considera un perfil de ingreso para ninguna de sus carreras. Todos los años y cada vez que existe un proceso de admisión, se realiza la encuesta de caracterización, que se compone de dos partes: una que evalúa los estilos de aprendizaje (Modelo de Kolb)<sup>30</sup> y hábitos de estudio, con el objetivo de que la Unidad de Asuntos Estudiantiles (en adelante UAE) pueda orientar sus actividades de apoyo como talleres, charlas, etc. y también, para entregar esta información a los(as) docentes y ellos(as) puedan orientar sus clases teniendo en cuenta el perfil de los(as) estudiantes. Las principales preguntas relacionadas con hábitos de estudios y estilos de aprendizaje son las siguientes:

- Hago mis tareas, teniendo presente las instrucciones dadas por el(la) profesor(a).
- Reviso la ortografía y la redacción de mis tareas o trabajos antes de entregarlos al(la) profesor(a).
- Me detengo a averiguar términos que desconozco o dudo en las lecturas de textos y guías.
- Confecciono mis tareas y trabajos a tiempo.
- Mantengo ordenado todo mi material de estudio en casa.
- Estudio en casa, preparándome para las clases siguientes.
- Anoto los problemas o dudas que aparecen durante mi estudio para presentárselos posteriormente al(la) profesor(a).
- Preparo mis pruebas estudiando con la debida anticipación.
- Me anticipo a las pruebas formulando las posibles preguntas que realizará el(la) profesor(a).
- Conservo mis pruebas en un archivador y corrijo los errores.
- Resumo con mis propias palabras el contenido de mis clases.
- Comienzo una nueva tarea solamente después de haber terminado la anterior.

De acuerdo con las respuestas de los(as) estudiantes, se obtuvieron los siguientes resultados:

<sup>30</sup> El Modelo de Kolb sobre los 4 estilos de aprendizaje sostiene que las personas pueden categorizarse en cuatro tipologías diferentes según la forma en la que prefieren tratar con la información y aprender: Divergentes (Activos), Asimiladores (Reflexivos), Convergentes (Teóricos) y Acomodadores (Pragmáticos).

Tabla 6. Hábitos de estudios y estilos de aprendizaje de estudiantes nuevos según carreras, año 2025.

Carrera	Jornada/ modalidad	Hábitos de estudios	Estilos de aprendizaje (*)
Interpretación Simultánea y Consecutiva Inglés-Español	Presencial diurna.	80% posee hábitos buenos y muy buenos.	50% divergente, 25% convergente y 25% acomodador.
Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo	Presencial diurna.	80% posee hábitos buenos y muy buenos.	28,3% divergente, 28.3% convergente. 28,3% asimilador y 30,77% acomodador.
Técnico en Interpretación de Enlace Inglés-Español	Presencial diurna.	90,48% posee hábitos buenos y muy buenos.	33,3% divergente, 4,76% convergente y 28,57% asimilador y 33,3% acomodador.
Traducción Inglés-Español Mención Cultura y Lengua Alemana	Presencial diurna.	100% posee hábitos buenos y muy buenos.	25% divergente, 15% convergente, 41,67 asimilador y 8,33% acomodador.
Traducción Inglés-Español Mención Cultura y Lengua Francesa	Presencial diurna	90,1% posee hábitos buenos y muy buenos.	45,45% divergente, 9,09% convergente, 18,8% asimilador y 27,77% acomodador
Traducción Inglés-Español Mención Cultura y Lengua Portuguesa	Presencial diurna	100% posee hábitos buenos y muy buenos.	20% divergente, 20 convergente, 20% asimilador y 40% acomodador
Traducción Inglés-Español-Inglés	Presencial diurna	71,43% posee hábitos buenos y muy buenos.	14,29% divergente, 28,57% convergente, 42,86% asimilador y 14,29% acomodador.
Técnico en Interpretación de Enlace Inglés-Español	A distancia	96,2% posee hábitos buenos y muy buenos.	21,52% divergente, 40,51% convergente, 25,32% asimilador y 12,66% acomodador.
Traducción Inglés-Español-Inglés	A distancia.	100% posee hábitos buenos y muy buenos.	5,41% divergente, 27,03% convergente, 29,73% asimilador y 37,84% acomodador.

Fuente: Unidad de Asuntos Estudiantiles (UAE), 2025.

(\*) Divergentes o activos: prefieren aprender a través de la experimentación y la acción. Asimiladores o reflexivos: prefieren aprender a través de la observación y reflexión. Convergentes o teóricos: Prefieren aprender a través de la teoría y la lógica y Acomodadores o pragmáticos: prefieren aprender a través de la aplicación práctica de la información.

La segunda parte de esta encuesta consiste en información sociodemográfica, donde los(as) estudiantes son consultados sobre su edad, género, estado civil, si tiene hijos, si pertenece a algún pueblo originario, si presenta alguna discapacidad, si se encuentra trabajando, su ingreso familiar promedio, nivel educacional de sus padres, tipo de establecimiento del cual ingresó, año de egreso de la enseñanza media, si rindió prueba de selección universitaria y si estudió alguna carrera anterior.

Los resultados generales indican que los(as) estudiantes que ingresaron el 2025 bordean los 29 años de edad, son en su mayoría del género femenino (68,7%), mayoritariamente solteros(as) (84,9%) y no tienen hijos(as) (80,9%); un 92,7% indica que no pertenece a algún pueblo originario, 96,1% no presenta discapacidad, no tienen a su cuidado a personas con discapacidad (94,4%), viven en promedio con 3 personas en su hogar, un 51,7% se encuentra trabajando y de estos(as), un 61,5% con contrato indefinido, con ingresos familiares sobre el millón de pesos (29,1%) y ellos(as) mismos(as) financian sus estudios (71,8%), un 33,3% es la primera generación en ingresar a educación superior, en su mayoría provienen de colegios particulares subvencionados (44,7%) y un 23,5% egresó de enseñanza media el 2007 o antes, un 66,5% rindió alguna prueba de selección universitaria y un 65,5% estudió una carrera anterior.

Todos los resultados anteriores, la Institución los utiliza para actualizar sus carreras, planificar apoyo y seguimiento de los(as) estudiantes y apoyar con beneficios internos (becas y alternativas en forma de pago).

## 2.6 Perfiles de Egreso

Tal como se menciona en el punto 2.3.1, el perfil de egreso es uno de los resultados del proceso curricular y es el punto de partida respecto de todos los otros productos curriculares e instruccionales que siguen a continuación. El orden es el siguiente: perfil de egreso, competencias y unidades de competencia según niveles, resultados de aprendizaje, asignaturas y malla curricular.

La evaluación del logro del perfil de egreso se realiza durante el desarrollo de la carrera y una vez concluida, a través de indicadores observables y medibles e información interna y externa. Entre los indicadores internos que se levantan mientras se desarrolla la carrera se tiene: evaluación de resultados de las asignaturas por semestre o trimestre (según corresponda), avance curricular, determinación de asignaturas críticas, evaluaciones de ciclo intermedio (ECI) y también a través de información cualitativa como antecedentes levantados en reuniones con delegados(as) estudiantiles, evaluación de prácticas/pasantías, proceso de titulación y las auditorías académicas que también puede ser una fuente de información relevante que entrega información tanto cuantitativa como cualitativa. Respecto de los indicadores externos, y una vez terminada la carrera se tiene: encuestas, focus group y reuniones con titulados(as) y empleadores(as).

Las principales evaluaciones del perfil de egreso y sus características son:

Tabla 7. Evaluaciones del perfil de egreso y objetivos.

Tipo de evaluación	Objetivo
<b>Evaluación de Ciclo Intermedio (ECI)</b>	El objetivo de la <b>Evaluación de Ciclo Intermedio</b> es determinar en qué medida los(as) estudiantes han logrado el perfil de egreso comprometido en cada carrera hasta un punto específico del programa de estudio, a fin de tomar medidas correctivas para lo que quede de la formación de los(as) estudiantes en el plan de estudio. La Evaluación de Ciclo Intermedio se aplica en el segundo semestre en el caso de la carrera (401) Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano y, en el caso de las carreras profesionales, se aplican en dos etapas: cuarto semestre en donde se evalúan avances en español y traducción; y quinto semestre, donde se evalúan los avances en interpretación y lenguas extranjeras.
<b>Prácticas</b>	<b>Prácticas profesionales y laborales:</b> Los(as) estudiantes de las carreras profesionales, para postular al título correspondiente, deberán tener la condición de egresado(a) (haber aprobado todas las asignaturas del plan de estudio), aprobar la práctica profesional y el examen de título. En el caso de las carreras técnicas de nivel superior, los(as) estudiantes deberán aprobar una práctica laboral, taller laboral EATRI o el taller de intervención-pasantía según modalidad de la carrera.
<b>Exámenes de título</b>	<p><b>Objetivos del examen de título de carreras: Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés, Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Francés y Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Alemán:</b></p> <p>Los objetivos del examen de título en estas carreras son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el logro del perfil de egreso del(la) estudiante.</li> <li>• Medir su capacidad para traducir con fidelidad, claridad y fluidez un texto especializado.</li> <li>• Validar el uso adecuado de terminología, redacción y normas ortográficas.</li> <li>• Examinar su capacidad de análisis y justificación de decisiones traductológicas en la defensa oral.</li> <li>• Asegurar un desempeño mínimo con nota 4.0 en cada idioma de mención.</li> <li>• Determinar la nota final mediante la ponderación del examen escrito (60%) y la defensa oral (40%).</li> <li>• Garantizar un proceso riguroso mediante la evaluación de una comisión examinadora especializada.</li> </ul> <p><b>Objetivos examen de título carrera Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el logro del perfil de egreso del(la) estudiante en interpretación simultánea y consecutiva.</li> <li>• Medir su capacidad para interpretar fielmente un discurso oral en tiempo real.</li> <li>• Validar su precisión, fluidez y uso adecuado de técnicas interpretativas.</li> <li>• Examinar su habilidad para responder a preguntas en interpretación consecutiva.</li> <li>• Asegurar un desempeño mínimo con nota 4.0 en ambas modalidades.</li> <li>• Determinar la nota final mediante la ponderación equitativa de ambas etapas (50% cada una).</li> <li>• Garantizar un proceso riguroso mediante la evaluación de una comisión especializada.</li> </ul>

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Los(as) estudiantes (366 respuestas en promedio<sup>31</sup>) respecto de este criterio, y según resultados de la encuesta de autoevaluación, evalúan algunos aspectos tales como:

- “Los aprendizajes que estoy obteniendo en la carrera o programa son consistentes con el título o grado al que estoy optando”: un 77,8% respondió favorablemente (de acuerdo y muy de acuerdo).
- “El plan de estudios muestra concordancia con el perfil de egreso declarado”: 75,6% respondió favorablemente (de acuerdo y muy de acuerdo).
- “Las asignaturas muestran una secuencia coordinada de aprendizaje”: 83,1% respondió afirmativamente (de acuerdo y muy de acuerdo).
- “En las asignaturas que tengo actividades teóricas y prácticas, puedo observar que ambas actividades se complementan”: Un 79,7% indicó estar de acuerdo y muy de acuerdo con la afirmación.
- “La forma de evaluación en pruebas, trabajos y otras actividades, está basada en criterios claros y pertinentes a las exigencias del plan de estudios”: 81,3% contestó de forma positiva.
- “Las evaluaciones de las asignaturas son dadas a conocer oportunamente y es posible aprender a partir de las revisiones de ellas”: 81,1% de los estudiantes indicó estar de acuerdo y muy de acuerdo.
- “Las actividades prácticas son espacios de una efectiva ejercitación y aprendizaje y están organizadas con objetivos claros y en tiempos bien delimitados”: Un 74,4% indicó estar de acuerdo y muy de acuerdo con la afirmación.

Los(as) docentes (39 respuestas en promedio<sup>32</sup>), respecto de esta dimensión y según resultados de la encuesta de autoevaluación, evalúan algunos aspectos tales como:

- “Conoce el Modelo Educativo Institucional”: un 68,3% respondió de acuerdo o muy de acuerdo.
- “Conoce el perfil de egreso y campo ocupacional del egresado”: 73,2% respondió de forma afirmativa (de acuerdo y muy de acuerdo).
- “El perfil de egreso de la(s) carrera(s) en la(s) cual(es) imparte clases, es coherente con el nivel educacional y con el título que otorga la(s) carrera(s) o programa(s)”: 64,1% indicó estar de acuerdo o muy de acuerdo.
- “Según su opinión, el perfil de egreso está claramente definido”: 66,7% indicó estar de acuerdo o muy de acuerdo.
- “El programa de la(s) asignatura(s) que imparte, identifica en forma explícita las competencias del perfil de egreso a las que contribuye”: 74,4% respondió de forma afirmativa (de acuerdo y muy de acuerdo).
- “El plan de estudios de la(s) carrera(s) donde realiza clases, está(n) diseñado(s) sobre objetivos o resultados de aprendizaje articulados entre sí, con una correlación gradual y ascendente en complejidad”: un 71,8% respondió de acuerdo o muy de acuerdo.
- “Los instrumentos de evaluación son consistentes con los objetivos y resultados de aprendizaje declarados en el programa de la(s) asignatura(s)”: 84,6% indicó estar de acuerdo o muy de acuerdo.
- “Las actividades prácticas son diseñadas para alinearse correctamente al diseño teórico de la asignatura o viceversa”: un 87,2% respondió de acuerdo o muy de acuerdo.

Estos resultados confirman que los procesos y procedimientos anteriormente descritos se realizan y que los productos curriculares e instruccionales son consistentes con estos procedimientos.

31 Existen preguntas donde respondieron más o menos estudiantes (390 a 355).

32 Existen preguntas donde respondieron más o menos docentes (41 a 39).

Los resultados más bajos corresponden al conocimiento que declaran los(as) estudiantes y docentes sobre el modelo educativo (62,5% de afirmación de un total de 390 respuestas de estudiantes y 68,3% de afirmación de un total de 41 respuestas de docentes) y también, en el caso de los(as) estudiantes, sobre la pregunta “la carrera o programa contempla un trabajo de titulación o graduación, si es conocido e integra y sintetiza la formación disciplinaria y profesional recibida” (68,5% de afirmación de un total de 365 respuestas). Estos resultados son esperables debido a que en la actualidad existe un cambio en el modelo educativo y también en el proceso de titulación. Por lo tanto, es un desafío para la Institución lograr que los(as) estudiantes conozcan todo lo referente a la actualización curricular.

Respecto de este criterio, es posible mencionar que la Institución presenta dos fortalezas relevantes: una, sobre la existencia de mecanismos claros de evaluación del perfil y que se asocia al número de estudiantes, ya que en general bordea los 700 y esto facilita su seguimiento y evaluación; y por otra, el tamaño de la Institución, en cuanto a los administrativos y sus procedimientos, implica que los cambios a nivel de asignaturas o carreras se realizan de forma más ágil, lo que permite actualizaciones oportunas respecto de las nuevas tendencias externas.

La evaluación que realiza la Institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

**Criterio 2. Modelo Educativo, perfiles de ingreso y egreso.**

	X	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

### Criterio 3. Acceso y Progresión de los Estudiantes

#### 3.1. Oferta de carreras: difusión y publicidad

La Institución define su oferta académica de acuerdo con todos los mecanismos mencionados en los criterios anteriores y tomando en cuenta la empleabilidad de los(as) titulados(as). A través de esta última información, es que las carreras se han reformulado y se han orientado a incluir asignaturas de otras áreas del conocimiento, clasificadas como Sello o Empleabilidad. Según la caracterización que se realiza todos los años, la Institución establece estrategias de marketing para publicitar y difundir sus carreras y diplomados, cuyo propósito es, por una parte, atraer a los(as) estudiantes que quieren desempeñarse en el área de los idiomas y, por otra, cumplir con las metas internas de matrículas de acuerdo con los cupos autorizados por la CNA. Por su parte, la estrategia de marketing se adapta en relación con diversos aspectos de los(as) potenciales matriculados(as), como la información que arroja la encuesta de caracterización, identificando los soportes de difusión adecuados para la concreción de las metas institucionales y al presupuesto destinado para estos fines.

Así es como desde el año 2022, las tácticas de marketing son creadas y ejecutadas de acuerdo con estudios y análisis internos de comportamiento del consumidor que han permitido, entre otras, optimizar los recursos dispuestos para las estrategias que desencadenan en la llegada de prospectos (o leads) interesados en matricularse en EATRI.

La última actualización del análisis de marketing se realizó en marzo de 2025 para cotejar que las tácticas y las definiciones de publicidad y marketing siguieran en línea con lo que el mercado demandaba desde el año 2022. Este análisis -desprendido de una encuesta que se aplicó a quienes se matricularon en primer año en marzo- arrojó, entre otros aspectos, información relacionada con el sexo registral, edad promedio, lugar de residencia, formación, uso de redes sociales, entre otros.

De esta forma, la difusión y publicidad se sustenta en campañas que son creadas y operativizadas con el apoyo de una agencia externa de marketing y comunicaciones (E-volt Comunicaciones) mediante la implementación de estas en soportes como:

- Google: búsqueda de palabras claves y anuncios patrocinados.
- META: publicidad segmentada mediante gráficas estáticas y audiovisuales.
- LinkedIn: acciones publicitarias puntuales cuando corresponde, mediante gráficas estáticas o envíos de mensajes internos.

Para el proceso de admisión más importante de la Institución (marzo), la creación de la publicidad inicia en septiembre y la estrategia comienza a implementarse a finales de octubre del año anterior. En todo este proceso, la agencia realiza propuestas creativas asociadas a características de los(as) potenciales interesados(as) (de acuerdo con la caracterización de inicio, características del trabajo que desarrollan una vez empleados y características propias de las carreras), las que son visadas por la Dirección de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio (en adelante DICAVID). Una vez definido el mensaje y estructura gráfica son presentadas por la Dirección al Comité de Rectoría.

Los resultados de las campañas se miden de acuerdo con el número de prospectos (leads) recibidos, los cuales quedan alojados en HubSpot, un CRM (Customer Relationship Manager) que permite realizar gestión y darle seguimiento a cada lead, así como generar métricas que son analizadas en su conjunto en reuniones de Comité de Rectoría. Esta *performance* permite, además, ir realizando los ajustes pertinentes para alcanzar las metas internas.

El año 2025, con una nueva oferta académica de pregrado, la Institución destinó un 66% más de presupuesto para lograr las proyecciones de matrículas internas. Esta campaña se denomina “de aprendizaje” ya que no existía un comparativo anterior que pudiera cotejar los resultados de la matrícula de este nuevo portafolio con otros. Lo anterior, sumado a factores comerciales como el alza de precios de las principales plataformas de búsqueda y redes, como META y Google, más la fuerte competencia con otras instituciones, dificultó la concreción de la meta proyectada. Esto es, sin duda, un punto a seguir considerando en futuras campañas.

### 3.2. Admisión

Instituto Profesional EATRI cuenta con un procedimiento de Admisión Regular<sup>33</sup> desde el año 2023, cuyo objetivo es cumplir con el proceso de captación de estudiantes nuevos(as) interesados(as) en desarrollar una carrera en el ámbito de los idiomas, tanto de pregrado como de formación continua (diplomados y cursos), a través de un flujo de ventas ordenado y expedito que asegure la posibilidad de matrícula incluyendo a personas con discapacidad, donde sus requerimientos y necesidades son analizados de forma particular, para darles una posibilidad satisfactoria.

Para las carreras de pregrado existe una encargada de matrículas, que es quien dirige el proceso de admisión regular y especial. La admisión especial se refiere a estudiantes que no ingresan por vía regular y que, en general, son estudiantes que provienen de otras instituciones y quieren convalidar asignaturas o solicitan reconocimiento de aprendizajes previos (RAP). En todos estos casos, las situaciones siguen un procedimiento<sup>34</sup> definido por la Dirección Académica.

### 3.3. Matrícula

La tramitación de la matrícula se puede realizar de forma presencial y a partir del año 2023 de forma 100% Online. Esto último ha permitido entregar una mejor experiencia a los(as) nuevos(as) estudiantes, reducir la documentación física, hacer más eficiente el proceso, alivianar la carga al(la) encargado(a) de matrícula y, además, va en sintonía con la apertura de la modalidad Online asincrónica para dos carreras: Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés (2022) e Interpretación de Enlace Inglés-Castellano (2023).

En cuanto a los resultados, la matrícula de primer año, desde el 2020 a la fecha, ha variado poco en el tiempo. En el 2020, esta fue de 262 estudiantes, de las cuales un 65,3% fueron mujeres. En el 2024, esta tendencia continuó ya que los(as) matriculados(as) fueron 285 con un 69,5% de mujeres. En cuanto a la matrícula total (primer año y continuidad) esta ha aumentado. En el año 2020, la matrícula total fue de 540 estudiantes y el 2024, de 799. Esto se debe a mejoras en la retención, ya que en el período 2020-2023 subió en más de 10 puntos (52,1 a 65,4)<sup>35</sup>. Cabe destacar, también, que han aumentado las “matrículas nuevas adicionales”, las que corresponden a aquellas realizadas durante el segundo semestre, pasando de 10 estudiantes en 2020 a 53 en 2024. A contar del año 2022, se ha incorporado la matrícula para la modalidad Online, la que ha subido de forma sostenida, llegando incluso el 2024 a ser casi la totalidad de la matrícula de segundo semestre. En la actualidad, dado que las carreras nuevas son trimestrales, se ofertarán vacantes de inicio en junio y septiembre, solo para carreras en modalidad Online.

Por modalidad, la matrícula nueva en carreras presenciales ha disminuido, mientras que, en Online, ha aumentado. En 2024, la distribución de matrícula nueva según modalidad fue de 51% presencial y 49% Online. Esto implica un desafío importante para la Institución, ya que, según lineamientos estratégicos institucionales, la matrícula para la modalidad Online aumentará, dado que la nueva oferta solicitada a CNA para impartir el 2026 es en esa modalidad, por lo que la retención es un aspecto relevante de mejorar, puesto que presenta un porcentaje inferior en retención respecto de la presencial.

Respecto de la matrícula total según modalidad, aún existe mayor porcentaje de presenciales. El año 2024, un 69% de los(as) estudiantes eran presenciales. Sin embargo, la modalidad Online ha ido duplicándose desde el 2022 en adelante, lo que era esperado por la Institución.

Al analizar la jornada vespertina, que considera las carreras de Interpretación de Enlace Inglés-Castellano y Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés, la matrícula de inicio y total ha disminuido de forma gradual. El año 2020 había 84 matrículas de inicio y el 2024, 22. Por esta razón es que el año 2025 no existió oferta de inicio para esta jornada y se espera que los(as) estudiantes que quedan, terminen este año sus estudios.

A nivel de carreras, es posible mencionar que Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés, en su modalidad Online,

33 Anexo 26. Procedimiento de Admisión Regular, 2023.

34 Anexo 27. Procedimiento de Solicitud de Exámenes RAP.

35 Ver Ficha Institucional de Datos.

es la que más estudiantes tiene, con una matrícula total de 146 estudiantes. Respecto de la matrícula de primer año, la carrera con más matrícula corresponde a Interpretación de Enlace Inglés-Castellano, modalidad Online, con 96 estudiantes. A continuación, se presentan las matrículas de primer año y total por carrera, jornada y modalidad.

Tabla 8. Matrícula de primer año, según carrera, jornada y modalidad, año 2024.

Carrera	Jornada/ Modalidad	N° de Matriculados(as)
Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano	Diurna	7
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Francés	Diurna	16
Traductor e Intérprete de Enlace mención Inglés	Diurna	17
Traductor e Intérprete de Enlace mención Inglés- Alemán	Diurna	19
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Vespertina	22
Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo	Diurna	25
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Diurna	38
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Online	45
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Online	96
<b>TOTAL</b>		<b>285</b>

Fuente: SIES, 2024.

Tabla 9. Matrícula total por carrera, jornada y modalidad, año 2024.

Carrera	Jornada/Modalidad	N° de Matriculados
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Vespertina	26
Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo	Diurna	36
Traductor e Intérprete de Enlace mención Inglés-Francés	Diurna	51
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Vespertina	54
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés- Alemán	Diurna	63
Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano	Diurna	79
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Diurna	99
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Aleman	Diurna	1
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Online	98
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Diurna	146
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés Online		146
<b>TOTAL</b>		<b>799</b>

Fuente: SIES, 2024.

Respecto de la matrícula por admisión especial, los resultados son los siguientes:

Tabla 10. Matrícula por admisión especial, años 2020 al 2024.

Año	Convalidación	RAP*	Homologación	Total general
2020	4	137	28	169
2021	4	149	16	169
2022	5	115	17	137
2023	4	118	30	152
2024	8	40	42	90

(\*) Reconocimiento de aprendizajes previos.

Fuente: Registro Curricular, Dirección Académica, 2025.

### 3.4. Progresión Estudiantil

La progresión estudiantil siempre ha sido un tema relevante para la Institución, por lo que ha formado parte del Plan de Desarrollo Estratégico 2021-2024 a través de los objetivos estratégicos:

-PI-02: “Fortalecer el apoyo estudiantil”, donde las iniciativas se referían a tutorías pares, apoyos económicos y acciones psicosociales.

-EC-02: “Mejorar la retención de los estudiantes”, donde las acciones se referían a desarrollo de alertas tempranas y mejor monitoreo y seguimiento de los(las) estudiantes.

En la actualidad, la progresión vuelve a formar parte del nuevo Plan de Desarrollo Estratégico 2025-2028 a través de su objetivo específico: “Mejorar Indicadores Académicos”, donde los principales KPI’s se refieren a la retención, tasa y tiempo de titulación.

Los objetivos mencionados apuntan a algunos aspectos de la progresión, ya que esta es entendida como un desarrollo integral del(la) estudiante, con foco en los valores institucionales y que comprende lo académico, socioemocional y laboral. De acuerdo con lo anterior, la Institución cuenta con mecanismos de apoyo e indicadores en todos estos ámbitos, para favorecer el avance los(as) estudiantes y para que puedan lograr el perfil de egreso declarado.

#### 3.4.1 Apoyo académico

##### 3.4.1.1 Inducción

También llamada “semana cero”. Es una actividad previa al inicio de clases (la semana anterior), a la cual son convocados(as) estudiantes de primer año de todas las carreras, jornadas y modalidades. Su objetivo es lograr generar los primeros lazos entre estudiantes y sentido de pertenencia con la Institución.

En la inducción se presentan diversas temáticas institucionales, como misión, visión y propósitos, organigrama de autoridades, principales áreas de atención interna, equidad e inclusión, biblioteca, canales de comunicación, entre otros. También se realiza una primera aproximación a la plataforma de estudios Online EATRI Virtual que es encabezada por el equipo de la Dirección Académica. Esto último impacta también a los(as) estudiantes de la modalidad presencial considerando que, de acuerdo con el diseño de las nuevas carreras, algunas asignaturas se imparten de manera asincrónica.

##### 3.4.1.2 Propedéuticos

Todo(a) estudiante nuevo(a) de EATRI debe realizar, de manera obligatoria, el curso propedéutico de inglés y español. Este curso se imparte en modalidad 100% Online y se encuentra disponible en la plataforma EATRI Virtual (Moodle), apenas el(la) estudiante se matricula y tiene carácter secuencial, es decir, cada estudiante debe avanzar en orden a través de las 4 lecciones que lo componen.

El curso comienza con un diagnóstico de entrada, cuyo propósito es evaluar el nivel inicial de conocimientos del(la) estudiante en las respectivas lenguas. Una vez completadas las cuatro lecciones, el(la) estudiante rinde un diagnóstico de salida que mide los aprendizajes adquiridos durante el curso. Para efectos de calificación, se considera la mejor nota obtenida entre ambos diagnósticos (entrada y salida).

En las carreras de continuidad, la aprobación del propedéutico permite la eximición de la asignatura Introducción a la Lengua Inglesa y/o Introducción a la Lengua Española, registrando como calificación la nota obtenida en el diagnóstico correspondiente.

En el caso de las nuevas carreras, en las mallas curriculares, dichas asignaturas ya no existen, por lo que los resultados de los propedéuticos cumplen una función distinta: permiten identificar tempranamente a aquellos(as) estudiantes que requieren apoyo adicional. En consecuencia, quienes no aprueben el propedéutico son derivados(as) de forma inmediata a tutorías par (estudiantes tutores(as) de cursos superiores que acompañan a los(as) estudiantes nuevos(as)) como parte del Plan de Acompañamiento al Estudiante implementado por EATRI, el cual busca reforzar los aprendizajes fundamentales para el inicio exitoso de la trayectoria académica. Este proceso tiene por objetivo asegurar una nivelación efectiva en competencias lingüísticas iniciales y contribuir a una inserción académica adecuada desde el primer periodo académico del(la) estudiante en la Institución.

Esta instancia, y todos los apoyos que reciben al ingresar, es bien valorada por los(as) estudiantes, ya que en la pregunta: “la Institución cuenta con apoyos para que los estudiantes de primer año mejoren su rendimiento”, un 74,9% (de 366 respuestas totales) indicó estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con esa afirmación, y frente a la pregunta: “la Institución se preocupa de nivelar los conocimientos de los estudiantes de primer año”, un 69,4% (de 366 respuestas totales) contestó positivamente.

### 3.4.1.3 Acompañamiento

A partir de 2025, la Institución cuenta con un(a) consejero(a) estudiantil, quien cumple un rol fundamental en el acompañamiento y orientación de los(as) estudiantes, contribuyendo a su adaptación y éxito académico. Su labor se enfoca en el monitoreo del rendimiento académico, la gestión de consultas estudiantiles y la implementación de estrategias de retención y apoyo para asegurar una exitosa experiencia académica para los(as) estudiantes. En específico, los(as) asesora en temas académicos, administrativos y tecnológicos, atiende y canaliza inquietudes estudiantiles, articulando con distintas áreas para su resolución y acompaña a los(as) estudiantes en su proceso de adaptación a la vida académica y, con esto, aporta al sentido de pertenencia de los(as) estudiantes. También realiza seguimiento y monitoreo académico, coordina la participación de estudiantes en actividades curriculares y extracurriculares, identifica estudiantes en riesgo de deserción y diseña acciones de apoyo.

Por otra parte, existen tres coordinadores, una coordinadora de línea curricular y dos jefes(as) de carreras que también atienden a estudiantes, pero estos(as) recurren a ellos principalmente por situaciones académicas. El(la) Director(a) Académico(a) también atiende a estudiantes, pero en general en última instancia.

Para todos los temas no académicos existe la Unidad de Asuntos Estudiantiles, liderada por la Coordinadora de Asuntos Estudiantiles, quien tiene a su cargo un(a) asistente y un consejero(a) estudiantil. Esta unidad es la encargada de organizar, realizar y dirigir apoyos socioemocionales para los(as) estudiantes, información que se detallará más adelante.

### 3.4.2 Indicadores

La Política de Gestión de Datos Institucionales<sup>36</sup> define los indicadores académicos y el Manual de Indicadores, además, detalla fórmulas y fechas del levantamiento de estos. EATRI realiza seguimiento de la progresión de los(as) estudiantes por medio de estos indicadores, más los levantados de manera interna por la Dirección Académica. Los principales indicadores son: aprobación de asignaturas, informe de avance académico (avance curricular), retención, tasa de titulación y titulación oportuna.

### 3.4.2.1 Aprobación de asignaturas

La aprobación de asignaturas por carrera y semestre es un indicador que EATRI y la Dirección Académica determinan a partir del 2019 y que puede evidenciar, pero esto se realiza incluso antes. Existen dos formas de obtener estos resultados: una, que tiene que ver con la comparación de la aprobación de sólo el primer semestre por año, pero también la aprobación semestral, de acuerdo con todos los semestres que incluyen el primer período académico, es decir, que en carreras técnicas incluye el tercer semestre y en las profesionales incluye el tercer, quinto y séptimo semestre. Lo mismo para el segundo semestre. Estos datos quedan registrados en las memorias académicas -las cuales se realizan a contar del año 2019- y son revisados por la Dirección Académica y el Comité de Rectoría,

A continuación, se presentan los resultados para los semestres que incluyen el primer período académico:

Tabla 11. Aprobación (%) de las carreras según modalidad y jornada, años 2020 al 2024, correspondientes al primer período académico (carreras técnicas, semestres 1 y 3 y profesionales, semestres 1,3,5 y 7).

Carrera	Jornada/ Modalidad	Aprobación 2020 (%)	Aprobación 2021 (%)	Aprobación 2022 (%)	Aprobación 2023 (%)	Aprobación 2024
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Presencial Vespertina	93	93	89	91	96
Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo	Presencial Vespertina	93	77	92	n/a (*)	n/a (*)
Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo	Presencial Diurna	90	95	88	81	87
Traductor e Intérprete de Elace Mención Inglés-Francés	Presencial Diurna	91	89	81	93	86
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Presencial Vespertina	79	86	80	85	88
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés- Alemán	Presencial Diurna	92	91	90	91	87
Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano	Presencial Diurna	94	91	89	89	86
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Presencial Diurna	92	93	88	91	91
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Online	n/a (**)	n/a (**)	70	85	66
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Presencial Diurna	81	83	85	91	79
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Online	n/a (**)	n/a (**)	n/a (**)	n/a (**)	83

Fuente: Dirección Académica 2025.

(\*): no hay resultados pues la carrera se dejó de impartir en esa modalidad y jornada.

(\*\*): sin resultados pues aún no se ofertaba la modalidad online.

Tabla 12. Aprobación (%) de las carreras según modalidad y jornada, años 2020 al 2024, correspondientes al segundo período académico (carreras técnicas, semestres 2 y 4 y profesionales, semestres 2,4,6 y 8).

Carrera	Jornada/ Modalidad	Aprobación 2020	Aprobación 2021	Aprobación 2022	Aprobación 2023	Aprobación 2024
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Presencial Vespertina	97	93	90	100	93
Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo	Presencial Vespertina	78	77	92	n/a(*)	n/a(*)
Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo	Presencial Diurna	96	95	88	89	96
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Francés	Presencial Diurna	93	89	81	96	99
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Presencial Vespertina	80	86	82	84	94
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés- Alemán	Presencial Diurna	98	91	85	96	96
Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano	Presencial Diurna	93	91	89	94	89
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Presencial Diurna	95	93	89	95	94
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Online	n/a(**)	n/a(**)	n/a(**)	n/a(**)	66
Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano	Presencial Diurna	86	83	85	91	88
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Online	n/a(**)	n/a(**)	93	85	83

Fuente: Dirección Académica 2025.

(\*): no hay resultados pues la carrera se dejó de impartir en esa modalidad y jornada.

(\*\*): sin resultados pues aún no se ofertaba la modalidad online.

El estándar definido por la Institución para la aprobación es del 85%, por lo que las carreras Online son el foco del trabajo en ese sentido.

### 3.4.2.2 Informe de avance académico

El sistema de registro con el que cuenta la Institución (U+) permite obtener informes de avance académico por carrera y año. Estos informes son detallados, donde se identifica al(la) estudiante y aparece su historial respecto de la cantidad de asignaturas que debería tener aprobadas a la fecha, las asignaturas aprobadas, reprobadas, pendientes y su estado

académico. Esta información es levantada por la coordinadora de registro curricular, para luego ser revisada y validada por la Dirección Académica.

Tabla 13. Extracto de informe de avance académico por carrera, jornada y modalidad, cohorte 2020.

Sede: PRO - PROVIDENCIA		Jornada: V		Carrera: PRO101 - TRADUCTOR E INTÉRPRETE DE ENLACE MENCIÓN INGLÉS						
CÓDIGO DE ALUMNO	NOMBRE ALUMNO *	PROMOCIÓN	CANTIDAD ASIG.	APROBADAS	REPROBADAS	PENDIENTES	PORC. APROBADAS	ESTADO ACADÉMICO	RUT ALUMNO*	
PRO10120201002		2020	35	25	5	10	71,4 %	VIGENTE		
PRO10120201013		2020	35	0	0	35	0,0 %	SUSPENDIDO		
PRO1012020		2020	35	8	10	27	22,9 %	SUSPENDIDO		
PRO10120201008		2020	35	0	0	35	0,0 %	ELIMINADO		

(\* ) Nombre y Rut de los/las estudiantes fueron eliminados para resguardar su información personal.

Fuente: Registro Curricular, Dirección Académica 2025.

La Institución ve como una oportunidad de mejora obtener estos datos de forma más consolidada (por semestre/trimestre y/o por carrera), sobre todo pensando en la posibilidad de aumentar el número de estudiantes de acuerdo con la nueva oferta académica que se quiere implementar.

### 3.4.2.3 Retención

La retención, al ser un indicador relevante para la Institución, se va calculando constantemente. Estos resultados son presentados en el Comité de Rectoría, donde se proponen acciones de mejora y se destina presupuesto en caso de ser necesario. Desde el 2019, la retención ha ido aumentando, pasando de 52,1% a un 65,4% en 2023. Sin embargo, la retención del año 2024 vuelve a caer a 55,1%, producto del aumento de la matrícula en la modalidad Online, lo que implica una baja retención, afectando en la retención total institucional. La modalidad Online tiene su primer indicador de retención el 2022 y este fue de 52,8%, el 2023 fue de 54,4% y el 2024, fue de 36,9%. Este último valor es el que influyó fuertemente en la retención institucional del 2024, ya que la retención de la modalidad presencial fue de 77% y la vespertina, de 50%. Además, cabe mencionar que, tal como se indicó al principio, la retención se va monitoreando de forma permanente, por lo que a fines del 2024 (03-12-2024) y como se presentó en Comité de Rectoría, la retención online era de 63% para la carrera técnica y 67% para la profesional), por lo que la deserción en su gran mayoría se debió a que los(as) estudiantes no se matricularon en marzo del 2025.

Las medidas tomadas por la Institución para mejorar la progresión estudiantil, y también debido a la baja retención, entre el 2024 y 2025, sobre todo para la modalidad Online, son:

- a) Mantener el Sistema de Alerta Temprana (GESAT): este sistema corresponde a un software de detección de riesgo académico que se incorpora como un sistema de apoyo al plan de seguimiento y acompañamiento estudiantil, implementado por la Unidad de Asuntos Estudiantiles (en adelante UAE), en coordinación con la Dirección Académica, Jefatura de Carreras y Dirección de Finanzas. Esta plataforma permite obtener información de las trayectorias académicas de los(as) estudiantes e identificar aquellos que presentan bajo rendimiento. Dichas condiciones definen el riesgo académico -de reprobación y eventual deserción- en los(as) estudiantes y permite realizar acciones de prevención y acompañamiento integral. Según lo indicado por el protocolo de seguimiento del Plan de Acompañamiento Estudiantil 2025, de manera quincenal se extrae la nómina de estudiantes que presentan riesgo alto en notas. Este indicador genera acciones de contacto preventivo por correo, seguimiento y/o acompañamiento por parte de la UAE, Jefatura/ Coordinación de Carreras y Dirección Académica. El año 2024 se detectaron 439 alertas. Es importante indicar que este número se refiere a alertas, no a número de estudiantes ya que un(a) estudiante puede aparecer en más de una alerta y por más de un indicador.
- b) Formalización del Comité de Retención, donde participa la Dirección Académica y la Dirección de Administración y Finanzas. Tiene como finalidad revisar casos particulares según lo informado por alguna de las áreas o por el sistema de alerta temprana (GESAT) y proponer soluciones para lograr la retención.
- c) Cambios en la estructura organizacional: se incorporó un(a) consejero(a) estudiantil, con las funciones que ya se mencionaron; un(a) encargado(a) de aulas virtuales que tiene como objetivo mejorar la experiencia estudiantil en la

plataforma virtual y los(as) coordinadores(as) de línea curricular se integraron a la modalidad Online, con una mayor dotación de horas para cumplir esa función.

d) Cambios en Admisión: se abrirán dos períodos de matrícula (junio y septiembre) para la carrera Técnico en Interpretación y la profesional de Traducción (en esta última, dado que existe plan común, se podrían integrar estudiantes de todas las carreras de Traducción), con el fin de que el(la) estudiante se retrase lo menos posible y pueda realizar en junio o septiembre, la(s) asignatura(s) reprobada(s) en el primero, sin costo para el(ella). A comienzos del segundo trimestre 2025 se realizará la primera evaluación de retención para carreras nuevas (trimestrales) y antiguas (semestrales) y se evaluará el resultado de las medidas adoptadas.

Este es un aspecto de mejora relevante para la Institución, por lo que es una iniciativa del nuevo Plan de Desarrollo Estratégico, donde su KPI es incrementar la tasa de retención en un 5% al año 2028.

#### 3.4.2.4 Titulación<sup>37</sup>

La tasa de titulación oportuna en la carrera técnica es superior a la de la carrera profesional, para las cohortes 2015 a la 2019, salvo el año 2018 donde la titulación de la carrera profesional fue mayor. En general, este indicador ha aumentado de manera progresiva y la mayoría de los(as) estudiantes titulados(as) de forma oportuna corresponde al género femenino, lo que concuerda con la matrícula institucional, ya que la mayoría pertenece al mismo género. Este indicador, para la cohorte 2019, fue de 27,7% para las carreras técnicas y 18,9% para las profesionales, lo que la Institución considera insuficiente por lo que constituye una oportunidad de mejora. A la fecha, se han realizado las siguientes acciones:

Actualización de carreras: en las nuevas carreras 2025 se incorporó la titulación dentro de la malla curricular, por lo que las carreras técnicas pasan de 4 semestres (2 años) de duración a 7 trimestres (2 años y 3 meses). Esto permitirá que los(as) estudiantes se titulen al momento de terminar la carrera, es decir, no existirán estudiantes en calidad de egresados(as), salvo por un pequeño período de tiempo mientras terminan los trámites administrativos para cambiar de condición (de estudiante a titulado(a)).

Incorporación en Plan de Desarrollo: se agrega en el nuevo Plan de Desarrollo 2025-2028, en el objetivo específico: “Mejorar Indicadores Académicos” donde el KPI es mejorar la tasa y el tiempo de titulación en un 20% al final del período.

#### 3.4.3 Apoyo socioemocional

Como apoyo a los(as) estudiantes, la Institución cuenta con la UAE, que está conformada por:

- Una Coordinadora de Asuntos Estudiantiles: encargada del área de apoyo y acompañamiento estudiantil.
- Un Asistente de Asuntos Estudiantiles: encargado de proyectos de participación estudiantil.
- Una Trabajadora Social: encargada del área de beneficios y financiamiento estudiantil.
- Una Consejera Estudiantil: encargada de apoyar en a los y las estudiantes.

La UAE desarrolla su labor en torno a las siguientes áreas de trabajo:

##### 3.4.3.1 Área Beneficios y Financiamiento

Tiene como propósito orientar y apoyar a los(as) estudiantes para los procesos de postulación, acreditación socioeconómica y renovación de los diferentes tipos de financiamiento (Becas y CAE). También cumple la función de orientar a los(as) estudiantes en procesos de obtención, revalidación y reposición de la tarjeta estudiantil nacional (TNE). Esta área ha sido bien evaluada por parte de los(as) estudiantes, ya que, en la encuesta de autoevaluación, un 70% (de 374 estudiantes) indicó que la Institución informa a todos los(as) estudiantes sobre becas y beneficios del estado, de la institución u otros de manera clara y oportuna.

37 Ver Ficha de Datos Institucional.

### 3.4.3.2 Área Atención al Estudiante

Con el objetivo de entregar una mayor cobertura a las necesidades de los(as) estudiantes, debido a la demanda creciente por temas socioemocionales, se realizaron alianzas con las universidades Andrés Bello, Mayor y UNIACC -en particular con sus Facultades de Psicología-, para que tres estudiantes en práctica participaran en la implementación del Centro de Apoyo Psicoeducativo (CAPE), el cual depende de la UAE y tiene como finalidad prestar apoyo psicoeducativo y contención psicoemocional a los(as) estudiantes de las diversas carreras del Instituto, así como a los(as) docentes que en él prestan servicios y a otros(as) integrantes de la comunidad educativa. Sus principales funciones específicas son:

- a) Realizar acciones de contención psicológica y emocional ante la presentación de cuadros de angustia, crisis de pánico u otras dificultades que alteren el desempeño académico de los(as) estudiantes.
- b) Brindar apoyo psicoeducativo para estudiantes que requieran abordar diversas problemáticas que afecten su desempeño académico.
- c) Realizar acciones de contención psicológica y emocional para docentes u otros integrantes de la comunidad educativa que las requieran.
- d) Elaborar talleres psicoeducativos sobre diversas temáticas, según lo solicite el(la) titular del cargo de Coordinador(a) de la Unidad de Asuntos Estudiantiles o de la Dirección Académica, para apoyar el desempeño de los(as) estudiantes.
- e) Liderar los talleres psicoeducativos, explicar sus alcances a la comunidad educativa y responder preguntas que puedan emanar tras las exposiciones.
- f) Generar planes de acción basados en las necesidades psicoeducativas de los(as) estudiantes que los requieran y efectuar el seguimiento de cada caso.
- g) Elaborar y presentar talleres psicoeducativos para docentes en base a las necesidades detectadas por el(la) titular del cargo de Coordinador(a) de la Unidad de Asuntos Estudiantiles o de la Dirección Académica a fin de apoyar la docencia en las diversas carreras.
- h) Reportar al(la) titular del cargo de Coordinador(a) de la Unidad de Asuntos Estudiantiles o de la Dirección Académica respecto del apoyo psicoeducativo o psicoemocional proporcionado en forma individual a los estudiantes que lo hayan solicitado.

El año 2022 se realizaron 70 atenciones, el 2023 fueron 197 y el 2024 se realizaron 280 atenciones.

Además, en marzo de 2023, se logró establecer un convenio para la atención psicológica clínica de los(as) estudiantes con el Centro de Atención Psicosocial (CAPS) de la Universidad Mayor, lo cual permitió dar respuesta especializada respecto a las problemáticas de salud mental presentes en el estudiantado, las cuales refieren principalmente a trastornos ansiosos según motivos de consulta y derivación docente.

El convenio antes descrito tiene duración anual para atención de población adulta, sin restricciones de atención, siempre que la capacidad del centro de atención lo permita. En 2023, fueron 23 los(as) estudiantes derivados y el 2024, 9.

Además de lo anterior, la UAE ha desarrollado talleres psicoeducativos en modalidad Online y presencial, donde los principales temas abordados fueron:

#### •2022:

- Manejo de la ansiedad ante las evaluaciones.
- Técnicas de interpretación.
- Gestión del tiempo.
- Metodologías de estudio.
- Cuidados de la voz.

Donde participaron 89 estudiantes.

•2023:

- Mindfulness.
- Documentación.
- Manejo de la ansiedad.
- Ansiedad.

En estos talleres, participaron 100 estudiantes.

•2024:

- Expresión Oral.
- Metodologías de estudio.
- Manejo de la ansiedad.
- Gestión del tiempo.

En estos talleres, participó un total de 262 estudiantes.

Este aumento en la participación, desde el 2022 al 2024, demuestra que los talleres han sido bien evaluados y, por lo mismo, los(as) estudiantes han aumentado su participación.

Otra forma de apoyar a los(as) estudiantes es a través del Programa de Tutores(as) Pares, conformado por estudiantes de cursos superiores y que tiene como propósito acompañar y guiar a los(as) estudiantes que lo requieran en el fortalecimiento de sus trayectorias formativas a través del refuerzo académico, así como también en la detección, orientación y/o derivación oportuna frente a otras necesidades que pudieran observarse, de naturaleza socioemocional y/o socioeconómica. El año 2024 fueron 8 los(as) tutores(as) pares quienes apoyaron en las siguientes asignaturas: Lengua Inglesa I, Lengua Inglesa II, Lengua Inglesa III, Gramática Inglesa I, Gramática Inglesa II, Taller de Traducción I, Teoría de la Traducción, Interpretación de Enlace Inglés I, Taller de Interpretación I, Interpretación Simultánea I, Lengua Francesa I, Lengua Francesa II, Lengua Francesa III, Lengua Alemana III, Gramática Española y Lengua Española I. Estas tutorías se realizan para estudiantes de todas las jornadas y modalidades. Una vez terminadas las tutorías, se obtienen resultados de avance académico, que clasifica a los(as) estudiantes por porcentaje de asignaturas aprobadas y, también, se les realiza una encuesta. Con esta información se busca realizar mejoras en el programa de tutorías pares.

Además del software de alerta temprana (GESAT), otra forma de obtener información respecto de los(as) estudiantes es a través de los(as) docentes. Estos, el año 2024, derivaron a 50 estudiantes por su baja asistencia, problemas en la rendición de evaluaciones o porque presentaron alguna problemática socioemocional y/o motivacional, siendo el canal formal y único de derivación un formulario confeccionado conjuntamente entre jefatura de carreras y UAE. La carrera de Interpretación de Enlace con Mención Inglés-Castellano fue la que gestionó más solicitudes, representando un 38% de las derivaciones. Al analizar el motivo de derivación, el mayor porcentaje obedece a asistencia irregular a clases (40%), seguido por motivos inespecíficos (24%).

### 3.4.3.3 Proyectos de Participación Estudiantil

En este ámbito se detectan, por medio de encuesta, los intereses de los(as) estudiantes para conformar grupos de interés, entendidos como un conjunto de estudiantes organizados(as) en torno a un objetivo común que complementa su desarrollo y potencia el espíritu Eatriano. Para la Institución, la participación en grupos de interés es uno de los pilares de la vida estudiantil y es parte de la formación de los(as) estudiantes. Los distintos grupos de interés se pueden constituir en torno a diversas áreas. Es así como el 2024, estos se conformaron en los siguientes talleres:

- Taller de poesía “Poetri”, grupo con trayectoria que durante el 2024 desarrolló un proyecto audiovisual y publicó un libro digital, incluido el docente Carlos Velozo Hurtado como guía.
- Taller de Trekking, conformado por 9 estudiantes incluidos los docentes Felipe Jans y Edgardo Valdés.
- Taller de boxeo y defensa personal, conformado por 9 estudiantes incluido el docente Rodrigo Zúñiga.
- Taller juegos de mesa, conformado por 9 estudiantes.

La Institución también ha propiciado la organización estudiantil, por lo que en marzo de 2024 se promovió la formación de un Centro de Estudiantes. Para ello, se realizaron elecciones en abril del mismo año. Su función fue representar al estudiantado frente a la Dirección Académica, Dirección de Administración y Finanzas, Unidad de Aseguramiento de la Calidad, Cuerpo Docente, y Rectoría, cuando fuere necesario. También existe la figura de delegados(as) por carrera, jornada, modalidad y/o sección, los(as) que canalizan sus inquietudes y apoyan en la organización de actividades con el Centro de Estudiantes o hacia jefatura de carreras cuando son casos particulares de una sección. Un ejemplo concreto de lo mencionado tiene que ver con la organización y dirección del XX Congreso Nacional de Estudiantes de Traducción e Interpretación 2024, el que fue organizado por el Centro de Estudiantes.

Este año (2025) no existieron listas para elecciones de Centro de Estudiantes, por lo que se mantiene y fortalece la figura de delegados(as).

Respecto de este último punto, los(as) estudiantes, en la encuesta de autoevaluación, frente a la pregunta: “La Institución facilita la organización y participación estudiantil para canalizar inquietudes intelectuales, sociales, deportivas, artísticas y buscar soluciones a problemas académicos”, un 64,4% indicó estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo”. Sin embargo, falta difundir más esta información, puesto que un 12,3% de los estudiantes indicó “No sabe o no responde”.

### 3.4.4 Apoyo Laboral

Respecto del apoyo laboral, la Institución ha orientado estos apoyos a los(as) titulados(as). No obstante, el año pasado con la creación de nuevas carreras, se incorporaron asignaturas Sello y Empleabilidad, con el objetivo de que los(as) estudiantes salgan mejor preparados para el mundo laboral, en sintonía con los resultados de encuestas de titulados(as), específicamente en lo que se refiere al área de desempeño, puesto que los resultados indican que realizan actividades diferentes al ejercicio de la traducción o interpretación, pero sí ponen en práctica el idioma para su desempeño o, también, que trabajan como independientes o son emprendedores(as). Esto último también ha sido mencionado por los(as) empleadores(as), en reuniones y a través del Consejo Externo de Empleabilidad. Por lo tanto, se incorporaron en las nuevas mallas asignaturas de otras áreas del conocimiento pero que refuerzan las competencias para el mundo laboral, tales como: Género y Derechos Humanos en el Ámbito Laboral, Herramientas TICS para el Trabajo, Gestión de Habilidades Profesionales, Marketing Digital para Intérpretes y Traductores, Modelo de Negocio en la Interpretación y Traducción, Gestión de Proyectos, Innovación para el Emprendimiento y Ética y Responsabilidad Social Empresarial.

A su vez, cabe mencionar los talleres implementados por la UAE durante la carrera, que si bien su enfoque principal es mejorar la experiencia del(la) estudiante mientras cursa su carrera, algunos de estos talleres, al ser temas transversales, son un apoyo para el futuro laboral como es el caso del taller de “manejo de la ansiedad” y “gestión del tiempo”.

La evaluación que realiza la Institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

### Criterio 3. Acceso y Progresión de los Estudiantes

	X	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

#### **Criterio 4. Empleabilidad**

EATRI concibe la empleabilidad como un conjunto de conocimientos y habilidades que el(la) titulado(a) posee y que le permite conseguir y conservar un empleo. Esto último se mide, principalmente, de acuerdo con el porcentaje de estudiantes empleados(as) y la pertinencia del empleo. Desde hace algunos años, estos indicadores han significado un desafío para la Institución, puesto que los resultados de la encuesta de titulados(as) indican un bajo porcentaje de pertinencia laboral (indicador sobre si los(as) titulados(as) trabajan en lo que estudiaron), ya que, en las empresas e instituciones, no existe el cargo de traductor o intérprete propiamente tal. Sin embargo, los resultados de las encuestas también indican que un mayor porcentaje sí aplica el idioma en su puesto laboral, por lo que es esta competencia idiomática la que toma relevancia en su desempeño. Estos resultados se presentarán en detalle en el siguiente punto.

De lo anterior, se desprende que la empleabilidad en un proceso dinámico que necesita constante revisión y seguimiento, sobre todo porque se relaciona fuertemente con aspectos externos como el surgimiento y avance de la inteligencia artificial (en adelante IA), lo que podría significar una oportunidad a corto plazo, puesto que la IA aún no logra igualar el nivel de traducción e interpretación de una persona en contextos particulares, pero posiblemente sea una amenaza más a largo plazo, puesto que la IA puede perfeccionarse y reemplazar estas profesiones. Ante esta situación -y previo análisis e investigación al respecto- es que la Institución ha debido reorientar y generar nuevas estrategias que permitan mejorar los indicadores mencionados anteriormente. El resultado fue desarrollar e impartir, a partir de este año, una oferta académica nueva donde se incluya la inteligencia artificial dentro de las mallas curriculares pero que, además, incluya competencias de otras áreas del conocimiento como evaluación de proyectos, marketing digital e innovación y emprendimiento, entre otras. Esto, en respuesta a los empleos mencionados por los(as) titulados(as) en las encuestas. Sin embargo, este año la matrícula también fue menor, producto del auge de la inteligencia artificial y los posibles efectos en la empleabilidad que se han mencionado en los medios de comunicación. Es así como la Institución buscó nuevas alternativas de carreras donde el idioma sea un componente diferenciador y que mejore la empleabilidad y renta en carreras tradicionales, tal como se detalló en los criterios anteriores (1 y 2), la que fue presentada este año a la CNA para su aprobación e implementación a partir del año 2026.

De acuerdo con lo anterior, para EATRI es relevante el seguimiento de sus titulados(as), ya que son una fuente de información respecto del comportamiento del mercado laboral y los requerimientos de los(las) empleadores(as). Las actividades estratégicas relacionadas se mencionan a continuación.

#### 4.1 Seguimiento de Titulados(as)

El trabajo y seguimiento con titulados(as) ha sido un aspecto relevante para la Institución. Por esta razón es que este aspecto ha sido incorporado en el Plan de Desarrollo Estratégico 2021-2024<sup>38</sup>, a través del Objetivo Estratégico RS-01: “Mejorar la empleabilidad de los egresados”, donde se incorporan iniciativas estratégicas y de calidad, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 14. Iniciativas Estratégicas y de Calidad presentes en Cuadro de Mando Integral del Plan de Desarrollo Estratégico 2021-2024.

Objetivo Estratégico	Iniciativas Estratégicas	Iniciativas de Calidad
Mejorar la empleabilidad de los egresados	Diagnóstico sobre empleabilidad: 1. Contar con base de datos actualizada de egresados(as). 2. Realizar encuesta anual a titulados(as), donde se obtenga la información de empleabilidad y renta. 3. Establecer vínculos e implementar estrategias de fidelización de egresados(as) (plan de trabajo anual).	1. Verificar el nivel de cobertura de la encuesta. 2. Obtener los datos y proponer mejoras. 3. Contrastar con información de Mi Futuro.
	Diagnóstico sobre renta: 1. En encuesta anual, determinar renta luego de titularse. 2. Obtener el dato de quienes ingresan trabajando y determinar la diferencia (si existe).	1. Contrastar con renta según Mi Futuro.
	1. Obtener esta información desde las encuestas y focus. 2. Tabular esta información. 3. Revisar en comité de actualización curricular, donde se definirá si se modifica una o varias asignaturas o es una intervención mayor que daría origen a una actualización curricular. 4. De acuerdo con lo anterior, si se decide actualizar la o las carreras, realizarlo de acuerdo con el proceso.	1. Levantar evidencia de actas y reuniones, en función de la gestión del conocimiento. 2. Realizar mejoras en el proceso.

Lo anterior fue trabajado en el período correspondiente, pero dada la importancia de este tema para la Institución, se vuelve a incorporar en el nuevo Plan de Desarrollo Estratégico 2025-2028<sup>39</sup>, Eje N°4, Objetivo Específico: “Mejorar los mecanismos de seguimiento a titulados y su inserción laboral”, donde también la Institución se encuentra formulando iniciativas estratégicas y de calidad asociadas.

Además, para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo Estratégico, tanto en el anterior como en el nuevo, la Dirección de Admisión, Comunicaciones y Vinculación con el Medio (en adelante, DICAVID), que es la encargada del seguimiento de titulados(as), presenta un plan de trabajo anual con titulados(as)<sup>40</sup>, desde el 2024, con el cual se busca generar y fortalecer su sentido de pertenencia permanente, ofreciéndoles oportunidades de

38 Anexo 28. Plan de Desarrollo Estratégico 2021 – 2024.

39 Anexo 29. Plan de Desarrollo Estratégico 2025 – 2028.

40 Anexo 30. Plan anual de Titulados(as).

perfeccionamiento en distintos ámbitos, de acuerdo con los instrumentos de seguimiento que anualmente se aplican y, también, a las generaciones de técnicos y profesionales graduados(as) y, también, para difundir los programas de Educación Continua como una oportunidad de continuar adquiriendo herramientas formativas para la vida laboral que les permitan mejorar en lo personal y profesional. Este cuenta con tres ejes estratégicos: Fidelización, Captación y Comunicación, dentro de los cuales existen ámbitos de acción y actividades en cada uno de ellos.

Figura 3. Estrategia para la confección del Plan Anual de Titulados(as), 2024.



Fuente: DICAIVIM, 2025.

A continuación, se detallan las actividades realizadas dentro de cada ámbito de acción:

**1. Ámbito perfeccionamiento:**

- Talleres abiertos de interpretación simultánea/inversa.
- Traducción: nuevas técnicas y plataformas.
- Técnicas para la utilización de MemoQ en nivel avanzado.
- Cursos gratuitos en alianza con Fundación Telefónica, 100% Online: Marketing digital, Emprendimiento, Construcción de Marca, Office básico/intermedio, Networking y Marketing Personal.

**2. Ámbito relacionamiento:**

- Meeting anual de titulados y tituladas: encuentro con titulados y tituladas de distintas generaciones.
- Comunicación institucional: encuestas de seguimiento<sup>41</sup>, saludos de cumpleaños y efemérides atinentes, noticias de relevancia, entre otros.
- Ceremonia de Titulación.

**3. Ámbito Laboral:**

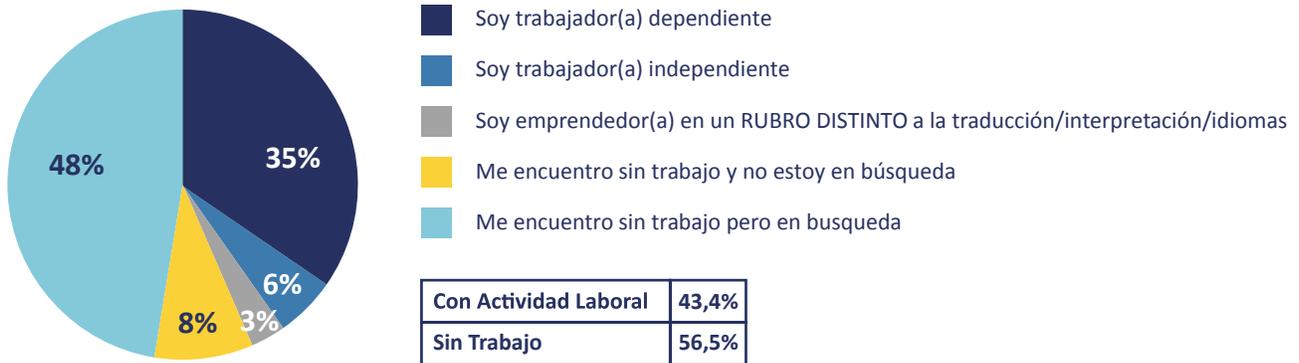
- Ofertas de prácticas y laborales: revisión y envío de ofertas en portales públicos.
- Talleres de apresto laboral: marca personal, cómo postular a fondos, cómo enfrentar una entrevista.

Todas las actividades anteriormente mencionadas han impactado en la institución, a nivel de oferta académica por medio de actualizaciones o creación de nuevas carreras y, también, a nivel de educación continua, ya que se toman en cuenta al momento de definir la oferta. De hecho, para la actualización de carreras 2024, se utilizaron como insumo los resultados de la encuesta de titulados 2022, 2023 y 2024, puesto que en ella se realizan preguntas referentes al ámbito laboral en el que se desempeñan y también, de acuerdo con la formación recibida en la Institución. A continuación, se presentan los resultados más relevantes de los titulados/as años 2023 y 2024 (69 respuestas de 111 en total):

41 Ver Resultados encuesta de seguimiento titulados(as) 2023 y 2024.

Situación laboral actual:

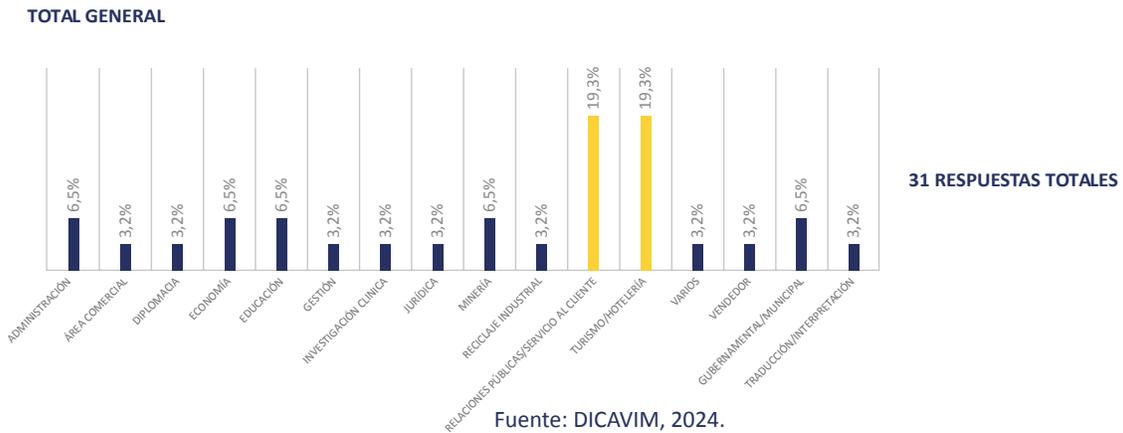
Figura 4. Situación laboral titulados 2023 y 2024.



Fuente: DICAIVIM, 2024.

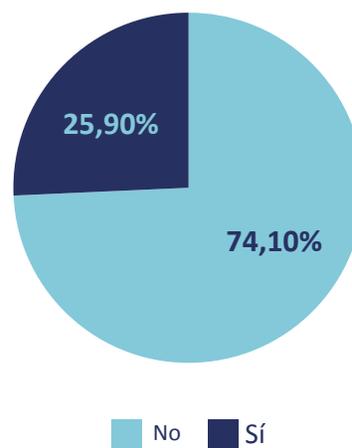
En qué área se desempeña laboralmente:

Figura 5. Situación laboral titulados(as) 2023 y 2024.



- En su trabajo actual, ¿El cargo que desempeña es de traductor/intérprete y/o técnico en inglés?

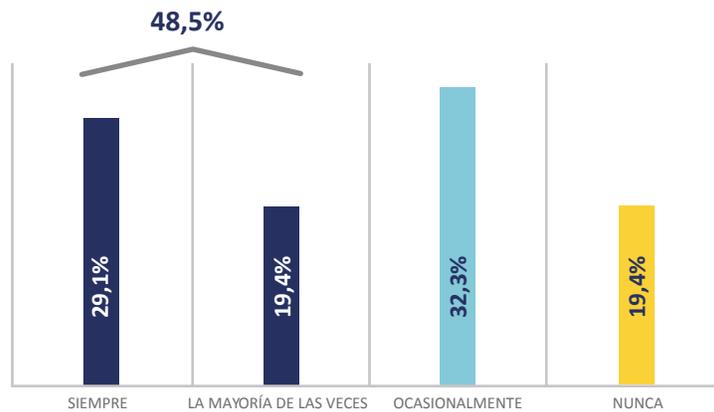
Figura 6. Situación laboral titulados(as) 2023 y 2024.



Fuente: DICAIVIM, 2024.

- En su trabajo actual, ¿Las funciones que realiza incluyen poner en práctica la traducción y/o la interpretación y/o los idiomas que aprendió?

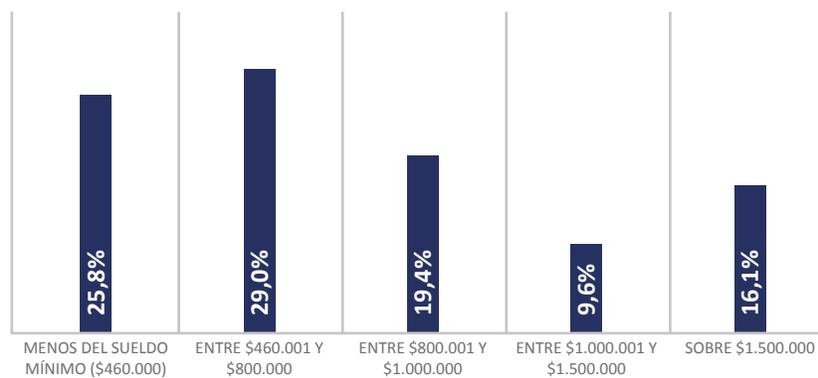
Figura 7. Situación laboral titulados(as) 2023 y 2024.



Fuente: DICAIVIM, 2024.

¿Entre qué rangos se encuentra la remuneración líquida que percibes mensualmente?

Figura 8. Situación laboral titulados(as) 2023 y 2024.

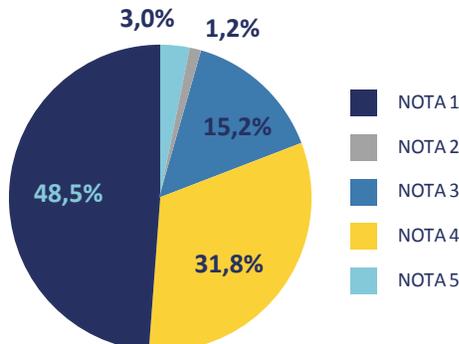


Fuente: DICAIVIM, 2024.

Respecto de la empleabilidad, renta y actividades en las que se desempeñan mayormente los(as) titulados(as), se están implementando y desarrollando carreras nuevas justamente en los ámbitos que los(as) titulados(as) indican trabajar en su mayoría (turismo y actividades relacionadas a administración como servicio al cliente). Todo esto, además se respaldó con un Estudio de Mercado Interno<sup>42</sup> y Estudio de Prospección<sup>43</sup>.

Respecto a la carrera que estudiaste, ¿Cómo evalúas en general la formación recibida en EATRI? (Donde 5 es muy buena y 1 es muy mala):

Figura 9. Situación laboral titulados(as) 2023 y 2024.



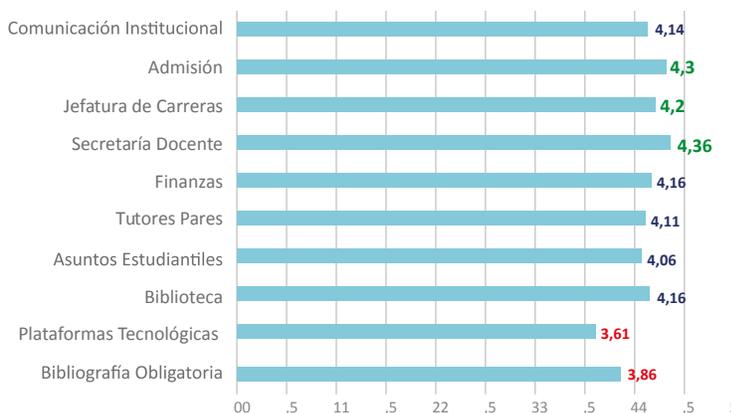
Fuente: DICAIVIM, 2024.

42 Anexo 14. Estudio de Mercado Interno.

43 Anexo 22. Estudio de Prospección.

- Respecto a los siguientes servicios, en una escala de 1 a 5 donde 5 es muy bueno y 1 es muy malo, ¿Cómo los evalúas?:

Figura 10. Situación laboral titulados(as) 2023 y 2024.



Fuente: DICAIVIM, 2024.

De acuerdo con estos resultados, es posible evidenciar mejoras como las realizadas en plataformas tecnológicas, incorporando una encargada de aulas virtuales y la suite Microsoft 365 para administrativos(as), estudiantes y docentes, por ejemplo.

- Finalmente, en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, ¿Recomendarías EATRI a un amigo(a), familiar o cercano(a) para estudiar alguno de sus programas académicos?

Figura 11. Situación laboral titulados(as) 2023 y 2024.



Fuente: DICAIVIM, 2024.

Cabe mencionar que los resultados de esta encuesta, sobre empleabilidad y renta, son similares a información recopilada por SIES mifuturo. Por ejemplo, para la carrera Técnico en Traducción e Interpretariado de Instituto Profesional, el ingreso al primer año es de \$907.014 y la empleabilidad al primer año es de 37,6% y al cuarto año es de 48,8%.

La evaluación que realiza la Institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

**Criterio 4. Empleabilidad**

X		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

## Criterio 5. Cuerpo Docente

Los(as) docentes de Instituto Profesional EATRI son los(as) principales encargados(as) de implementar el modelo educativo. Este grupo se compone de 17 docentes contratados(as) y 35 a honorarios, los(as) cuales en su gran mayoría llevan más de 7 años en la Institución. Sumado a la experiencia que los(as) docentes tienen en la Institución, también es importante señalar que, según “Encuesta del sector productivo para docentes 2024”, un 69,8% (de un total de 54 docentes al momento de realizar la encuesta) se encuentra vinculado(a) con el mundo laboral, lo que enriquece aún más el aprendizaje de los(as) estudiantes. En la misma encuesta, además, los(as) docentes indicaron en un 84,9% que el vínculo con el sector productivo es relevante para la docencia en EATRI. Por su parte, los(as) estudiantes, en la encuesta de autoevaluación, indicaron en un 81,3% (de un total de 359 estudiantes) que sus docentes se relacionan con el mundo laboral y aplican esos conocimientos a sus clases a través de ejemplos, charlas, etc.

Para la Institución también es una preocupación constante el contar con un cuerpo docente calificado. Cuando se implementó el modelo educativo basado en resultados de aprendizaje, los(as) docentes fueron capacitados(as) en ese modelo por medio de reuniones y charlas. Posteriormente, dada la aprobación de las nuevas carreras, lo que también significó un cambio en el modelo educativo, el 2024 se realizó nuevamente una capacitación sobre el modelo orientado a competencias.

Además de las capacitaciones institucionales, se realizaron otras adicionales externas como la capacitación para rendir examen APTIS, el que consiste en una evaluación de 4 habilidades lingüísticas (oral, escrita, auditiva y de lectura), donde 4 docentes se capacitaron y certificaron en nivel C1 de inglés (avanzado), según niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER). Otro docente realizó un “Magister en Traducción Especializada y Tecnologías de la Traducción” en la Universidad Católica, donde la Institución apoyó con un porcentaje del valor de esa capacitación, tal como se indica en el manual de beneficios institucionales.

### 5.1 Dotación docente

La Institución el año 2024 cuenta con 52 docentes. Entre 2020 y 2024 aumentó en un 26% la dotación. Esto, principalmente porque la matrícula total del año 2020 fue de 540 estudiantes y la del 2024 fue de 799; también, por la incorporación de la modalidad Online, ya que 11 docentes realizan clases solo en esa modalidad.

Tabla 15. Evolución número de docentes, años 2020 al 2024.

Evolución número de docentes según tipo de contrato					
Tipo de contrato	2020	2021	2022	2023	2024
Indefinido	15	16	16	17	17
Prestación servicios profesionales (BOH)	26	24	33	23	35
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>52</b>

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Dentro de este grupo de docentes se encuentran los(as) jefes(as) de carreras, que realizan 4 horas de clases, y los coordinadores y la coordinadora de línea curricular, que tienen entre 8 y 16 horas de docencia. Estos últimos apoyan a los otros(as) docentes según línea curricular y son la primera línea jerárquica de los(as) docentes. En la actualidad existen 5 coordinadores de línea: inglés, traducción, interpretación, español y turismo. Esta coordinación busca apoyar al(la) docente en cuanto a la implementación del modelo educativo, orientación sobre las asignaturas y sus programas, apoyo en evaluaciones, observaciones de clases, entre otros. También atienden a estudiantes, sobre todo en lo referente a los(as) docentes y sus asignaturas. El objetivo institucional de tener y mantener este rol de coordinación es asegurar la calidad de las asignaturas impartidas hacia los(as) estudiantes.

Todo lo mencionado anteriormente, como mecanismos de aseguramiento de la calidad docente, ha tenido un impacto positivo ya que los(as) docentes siempre han sido muy bien evaluados, con evaluaciones promedio sobre 80% por lo que

la calidad del cuerpo docente la Institución la considera como una fortaleza.

Por último, el tener contratados(as) a 17 docentes de forma indefinida ha permitido impartir asignaturas de verano para apoyar a los(as) estudiantes atrasados(as) en sus carreras. Si bien no ha existido un gran interés por cursar asignaturas en el verano por parte de los(as) estudiantes, al menos la Institución cuenta con esa posibilidad y la ofrece a sus estudiantes.

### 5.2 Evaluación docente

El sistema de evaluación docente permite calificar de modo objetivo la calidad del desempeño de los(as) docentes de la Institución. Para esto, se aplican criterios, indicadores, instrumentos y procedimientos que establece la Dirección Académica.

La evaluación docente institucional es el resultado de un proceso que abarca cuatro etapas:

- Evaluación docente por parte de los(as) estudiantes (30%).
- Autoevaluación docente (10%).
- Evaluación de Coordinadores(as) de Línea Curricular (30%).
- Evaluación de Jefatura de Carreras (30%).

Estas etapas solo se consideraron para la modalidad presencial, jornadas diurna y vespertina. Para la modalidad Online no se consideró una etapa de Evaluación de Coordinadores(as) de Línea Curricular, dado que entre 2022 (inicio de la modalidad) hasta el 2024 no se contó con estas coordinaciones. De este modo, la evaluación docente en la modalidad Online abarca solo tres etapas:

- Evaluación docente por parte de los(as) estudiantes (40%).
- Autoevaluación docente (20%).
- Evaluación de Jefatura de Carreras (40%).

Estas evaluaciones se realizan de forma sistemática todos los semestres y con una amplia participación de los(as) estudiantes. Esto se corrobora con los resultados de la encuesta de autoevaluación, donde un 84,2% (de un total de 359 estudiantes) indica que participa regularmente del proceso de evaluación de sus docentes. Los(as) docentes, por su parte, indican en un 85% (de un total de 40 docentes) que son evaluados(as) periódicamente mediante mecanismos sistemáticos que consideran la opinión de estudiantes, pares y jefaturas.

Los resultados de estas evaluaciones son las siguientes:

Tabla 16. Porcentaje de evaluaciones docentes promedio según jornada, modalidad y semestre, años 2020 al 2024.

Año	Semestre	Diurno	Vespertino	Online	Total
2020	1	97%	95%	N/A	96%
	2	97%	95%	N/A	96%
2021	1	96%	95%	N/A	96%
	2	97%	95%	N/A	96%
2022	1	96%	97%	96%	97%
	2	95%	95%	92%	95%
2023	1	94%	96%	94%	95%
	2	94%	96%	92%	94%
2024	1	93%	95%	93%	94%
	2	94%	91%	91%	92%

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Estos resultados concuerdan con lo indicado por los(as) estudiantes en la encuesta de autoevaluación, ya que aprueban en un 75,8% que la dotación, permanencia y dedicación del personal docente, garantizando la correcta implementación del plan de estudios.

Los(as) docentes, por su parte, al evaluar de forma global a sus pares, indican en un 77,5% (de un total de 40 docentes) que las carreras cuentan con un buen y calificado cuerpo docente.

Al término del proceso de evaluación, los(as) docentes se clasifican según su desempeño como destacado (puntaje superior al 95%), satisfactorio (puntaje desde 90 a 94%), regular (puntaje entre 81% y 89%) y deficiente (puntaje inferior a 80%). Posteriormente, es el coordinador o la coordinadora de línea curricular quien realiza retroalimentación al(la) docente y, si sus resultados son regulares o deficientes, se les realiza acompañamiento, como observación de clases y se les otorga un período de dos semestres para mejorar. Si a esta mala evaluación se suman no cumplimientos administrativos como retrasos en publicación de notas, no subir el material educativo que corresponde, no tomar la asistencia en clases, etc. se les rebaja la carga académica o son desvinculados(as). Esta decisión, previo análisis de antecedentes y evidencias, es del(la) Director(a) Académico(a).

### 5.3 Jerarquización docente

La jerarquización docente es la categorización que realiza la Institución de acuerdo con los antecedentes académicos y profesionales de los(as) docentes y tiene como objetivo principal, que estos(as) puedan acceder a promociones y/o a determinados beneficios.

De acuerdo con el Reglamento Docente, para categorizarlos(as), se consideran las siguientes variables:

- Formación de pre y postgrado.
- Experiencia académica en educación superior y/o experiencia laboral en la especialidad.
- Perfeccionamiento.
- Participación en proyectos, congresos y seminarios.
- Elaboración de material de enseñanza.

Cada una de estas variables es calificada con puntaje según se describe en el artículo 29° del Reglamento Docente, por la Comisión Institucional de Jerarquización que se compone de: Director(a) Académico(a) (quien preside la comisión), el(la) Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, Jefes(as) de Carreras y un(a) docente titular designado por el(la) Director(a) Académico(a). De acuerdo con los resultados, las categorías docentes son:

- **Instructor:** es la categoría inicial dentro de la jerarquización docente. Se asigna a aquellos(as) docentes que han obtenido menos de 50 puntos en la evaluación de variables como formación académica, experiencia en educación superior y especialidad, perfeccionamiento, participación en proyectos y elaboración de material de enseñanza.
- **Asistente:** representa la segunda categoría dentro de la jerarquización docente. Se otorga a aquellos(as) docentes que han acumulado entre 50 y 70 puntos en el proceso de evaluación, reflejando un mayor nivel de experiencia, formación y contribución académica en comparación con el Instructor.
- **Asociado:** es la tercera categoría en el proceso de jerarquización docente. Se clasifica en este nivel a los(as) docentes que han obtenido entre 70 y 89 puntos, lo que indica una trayectoria consolidada en la educación superior, capacitación continua y participación en la generación de conocimiento y material educativo.
- **Titular:** constituye la categoría más alta dentro de la jerarquización docente. Se otorga a aquellos(as) docentes que han alcanzado entre 90 y 100 puntos en la evaluación, lo que implica una amplia experiencia académica y profesional, un alto grado de perfeccionamiento y una destacada participación en proyectos, congresos, seminarios y producción de material educativo.

Tabla 17. Distribución docente según categoría, 2024.

Distribución de docentes por categoría	
Categoría	Cantidad de docentes
Instructor	31
Asistente	9
Asociado	9
Titular	3
<b>Total</b>	<b>52</b>

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Si un(a) docente fue categorizado(a), de acuerdo con el procedimiento anteriormente descrito y no está de acuerdo con su categorización, puede apelar. Para esta apelación se conforma el Comité de Apelación que es presidido por el(la) Rector(a) e integrado por un miembro del Consejo Directivo y un(a) docente titular designado(a) por el Consejo Académico. Las resoluciones de esta comisión son inapelables.

Los incentivos y beneficios de la categorización son, además de los beneficios establecidos para las y los trabajadores de EATRI, el aumento del valor hora y la posibilidad de perfeccionarse a través de cursos, diplomados o postgrados y la posibilidad de participar en seminarios, congresos u otros cuya temática esté relacionada con los objetivos de la Institución.

#### 5.4 Reclutamiento y selección

En este aspecto, el reclutamiento y selección de docentes se realiza primeramente a través del(la) coordinadora(a) de línea curricular correspondiente. Se le solicita a éste que identifique candidatos(as) posibles (internos(as) o externos(as)) y una vez que el o la coordinador(a) sugiere y el(la) docente se interesa y envía su currículum a la Dirección Académica, se programan entrevistas. La primera la realiza el(la) coordinador(a). Si el resultado es positivo, luego se entrevista con el(la) Director(a) Académico(a) y Jefe(a) de Carreras correspondiente. Si el resultado de la entrevista con el(la) coordinador(a) no es favorable, puede proponer otro(a) candidato(a) y se repite el proceso. Si no tiene docentes para proponer, el reclutamiento y selección se realiza a través de una convocatoria abierta, tal y como se describe en el criterio 7, punto 7.2.1. Lo mismo ocurre en el caso de asignaturas de las carreras nuevas que no pertenecen a las líneas curriculares, como por ejemplo Gestión de Proyectos, Innovación para el Emprendimiento, entre otras.

#### 5.5 Inducción

La inducción es considerada como un hito relevante, ya que pone en contexto al(la) docente en cuanto a la información y funcionamiento institucional y sobre su(s) asignatura(s). Es obligatoria para todos(as) los(as) docentes que se incorporan a la Institución. Una vez que el(la) docente ingresa a la Institución, el(la) coordinador(a) de línea curricular es quien realiza la primera inducción referente a:

- Los objetivos de la asignatura y los resultados de aprendizaje esperados y competencias (carreras nuevas).
- La cantidad de evaluaciones.
- Las características de las evaluaciones.
- Metodologías de enseñanza.
- La forma de realizar una clase.
- Retroalimentación.
- Plazos, fechas y características de los requerimientos de Coordinación.
- Invitación a Pumble (como Slack) para mejor comunicación entre docente y coordinador(a).
- Exámenes de título.
- Alcances de la Coordinación.
- Configuración de notas.

Sobre información administrativa e institucional, son los(as) jefes(as) de carreras quienes realizan esta inducción. Esta consiste en presentación de la misión, visión, propósitos y valores institucionales, organigrama, información sobre género, inclusión y convivencia, procedimiento de denuncias, beneficios, entre otros. Lo anterior es coordinado con la unidad de Gestión de Personas. Estas inducciones pueden realizarse de forma presencial u Online, de acuerdo con la modalidad del(la) docente o su disponibilidad.

### 5.6 Actividades académicas complementarias

Además de las capacitaciones, EATRI promueve el desarrollo de sus docentes a través de la participación en actividades complementarias a la docencia. Estas actividades perfeccionan al(la) docente y, por ende, mejora su labor con los(as) estudiantes. Algunas de estas actividades académicas complementarias son:

- Núcleo de Estudios de la Enseñanza del Inglés en Programas de Traducción (EIPT): Grupo donde participa, desde el año 2018, el coordinador y docente de Lengua Inglesa de EATRI. Este núcleo pertenece al Departamento de Lingüística y Literatura de la Universidad de Santiago, el cual tiene como objetivo principal promover la investigación en el área de inglés como lengua extranjera en estudios de traducción para generar estrategias didácticas y curriculares que fomenten el desarrollo profesional de futuros traductores. Está integrado por docentes de la Universidad de Santiago, University of York/The Open University, Aston University y EATRI.
- Fondos Concursables EATRI: fondos que la Institución dispone para la participación de docentes en la realización de algún proyecto de mejora o investigación aplicada. Inició el 2015 y convocaba solo a docentes internos(as). El 2023 se abrió la convocatoria a externos. Los proyectos adjudicados los años 2023 y 2024 fueron los siguientes:

Tabla 18. Fondos concursables adjudicados años 2023 y 2024.

Año	Docente(s)	Proyecto
2023	Edith Ubilla*	Construyendo un sistema de evaluación institucional.
	Renato Méndez	Técnicas para la elaboración y gestión de proyectos de traducción.
	David Acuña	Creación de guía de estilo para subtítulo inglés-español de EATRI.
	Johana Godoy*	Retroalimentación como herramienta de innovación para el mejoramiento de la docencia.
2024	Lucía Jara	Diplomado en Emprendimiento e Innovación para traductores e intérpretes y profesionales o estudiantes de carreras afines: creación de agencias de traducción y consultoras de asesorías integrales en idiomas y/o turismo.
	Jorge Saavedra Felipe Jans	Actualización del material de audio utilizado en las asignaturas de interpretación de enlace alemán 1, 2, 3 y 4.
	Renato Méndez	Prácticas de interpretación de conferencia mediante la organización y ejecución de ciclo de charlas.

Fuente: Dirección Académica, 2025.

(\*) Docentes externas.

- Jornadas Nacionales de Enseñanza de la Traducción y la Interpretación: EATRI facilita la participación de sus docentes en estas jornadas. Es así como, desde que éstas iniciaron, algunos(as) docentes han participado con ponencias o como asistentes. El año 2024, EATRI se adjudicó la organización de la XII jornadas, con la participación del FORTICH (Red de Formadores de Traductores e Intérpretes de Chile). En esta actividad se presentaron ponencias nacionales e internacionales, las cuales son elegidas por un comité temático. Participaron dos docentes de EATRI con sus ponencias y otro grupo de docentes de la Institución como asistentes.

- Actividades de Vinculación con el Medio: la Institución promueve la participación de docentes en actividades de Vinculación con el Medio. Entre el 2023 y 2024 han participado en actividades como: Visita guiada para el Día de los Patrimonios, Servicio de traducción e interpretación para los Juegos Panamericanos, Servicio de interpretación simultánea para el festival Emprende tu Mente y Servicio de interpretación simultánea inglés-español para el lanzamiento de Endymed.

La evaluación que realiza la Institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

#### Criterio 5. Cuerpo Docente

X		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

#### Síntesis de la Dimensión

La Institución cuenta con políticas y mecanismos que permiten el ingreso y progresión de las y los estudiantes, hasta el logro del perfil de egreso y su posterior inserción laboral. La empleabilidad y la pertinencia del trabajo es evaluada de forma permanente para identificar mejoras en las carreras. Es así como se han creado nuevas carreras y se modificó el modelo educativo. Para la Institución es un desafío lograr posicionar las nuevas carreras que solicitaron a la CNA para el año 2026, ya que estas son de otra área del conocimiento (administración). Sin embargo, un aspecto de mejora es el trabajo con los(as) docentes, por lo que se propone desarrollar un modelo de desarrollo docente de acuerdo con la nueva realidad institucional.



## **Capítulo 5:**

### ANÁLISIS CRÍTICO DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y RECURSOS INSTITUCIONALES

## Criterio 6: Gobierno y Estructura Organizacional

### 6.1 Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo de Instituto Profesional EATRI es ejercido por cuerpos colegiados y autoridades unipersonales en función de su estrategia. De estas últimas dependen las diferentes unidades que lideran las distintas funciones institucionales. Esta estructura se encuentra formalizada en el Reglamento Orgánico General<sup>44</sup> de la Institución, el cual define el organigrama, la descripción y objetivos de cada unidad o cuerpo colegiado.

El gobierno corporativo está compuesto por la Asamblea de Socios(as), organismo colegiado de carácter resolutivo y es la autoridad superior de la Institución. Esta asamblea velará por:

- Mantener la vigencia de los fines y propósitos institucionales.
- Efectuar las modificaciones que correspondan a los estatutos de EATRI.
- Las demás atribuciones y obligaciones que señalen los estatutos y la legislación vigente.

Esta asamblea se reúne anualmente en sesiones ordinarias y, de manera extraordinaria, cuando sea convocado por su presidente(a), de propia iniciativa o a petición de la mayoría de sus miembros.

También se compone del Consejo Directivo, cuyos integrantes son elegidos por la Asamblea de Socios(as) y permanecen 3 años en sus funciones con posibilidad de ser reelegidos por el mismo período y sin tope en el número de reelecciones. Es un organismo colegiado de carácter resolutivo, que vela por el cumplimiento de la misión, visión y propósitos institucionales. Según establecen los estatutos, es el órgano máximo de administración y dirección de EATRI.

A Mayo de 2025, sus integrantes son:

- Juan Pablo Ugarte: presidente del Consejo Directivo, Ingeniero Civil Industrial, con 15 años de experiencia en el área comercial y perteneciente al directorio de EATRI desde el año 2016.
- Martin Mihovilovic: Administrador Público; Contador Público; Profesor de Estado. Mg. Psicología Industrial y Organizacional; Mg. Educación; Ms. Gestión Deportiva. Profesor en las Universidades de Santiago, de Chile, Diego Portales, Andrés Bello y La Frontera. También ejerció cargos directivos en la Universidad Arturo Prat, de Santiago y en el Instituto Profesional INAF.
- Sebastián Sánchez: Profesor de Historia y Geografía, Magíster en Educación, Máster en calidad e innovación de sistemas educativos y Doctor en Educación. Cuenta con amplia experiencia, tanto nacional como internacional, en el mundo de la docencia y la gestión de la educación, desempeñándose en diversas instituciones del nivel escolar y de educación superior. Estuvo a cargo de la Dirección de Formación y Desarrollo Docente en Duoc UC. Es también colaborador habitual del Equipo de Desarrollo Organizacional (EDO) de la Universidad Autónoma de Barcelona y miembro de la comisión ejecutiva de la RedAGE (red de apoyo a la gestión educativa). Su trayectoria se complementa con diversas publicaciones especializadas, textos de estudio y artículos regulares en revistas del ámbito educacional en Chile e internacionales.
- Humberto Gaete: Ingeniero Comercial, MBA en Dirección Estratégica de RRHH. Ex Rector de EATRI.

### 6.2. Rectoría y Direcciones

En la línea de mando descendente, bajo el Consejo Directivo, está el(la) Rector(a) como responsable del quehacer institucional. Es quien lidera la gestión institucional asegurando el cumplimiento de la misión, visión y propósitos institucionales; el desarrollo estratégico, administrativo y académico de EATRI en concordancia con las directrices del Consejo Directivo. También debe velar por el cumplimiento de normativas, la sostenibilidad financiera y la proyección institucional, fortaleciendo su posicionamiento y crecimiento en el ámbito de la educación superior. Además, tiene las

atribuciones y responsabilidades señaladas en la Ley, el Estatuto Institucional<sup>45</sup>, el Reglamento Académico<sup>46</sup>, el Reglamento Orgánico<sup>47</sup> y las demás disposiciones aplicables.

Es nominado(a) y removido(a) por el Consejo Directivo de acuerdo con las atribuciones dispuestas en el Estatuto Institucional y el Reglamento Orgánico. La duración de su cargo es de 3 años renovables mientras mantenga la confianza del Consejo Directivo.

El(la) Rector(a), el(la) Director(a) Académico(a), el(la) Director(a) de Administración y Finanzas, el(la) Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, el(la) Director(a) de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio y el(la) Director(a) de Educación Continua, junto con el(la) Coordinador(a) de la Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, conforman el Comité de Rectoría, órgano colegiado de carácter consultivo y que asesora al(la) Rector(a) (quien lo preside) en la adopción de decisiones relacionadas con materias académicas, comunicacionales, administrativas y financieras. Este comité sesiona cada 15 días. Las principales funciones de cada uno de sus integrantes son:

- Director(a) Académico(a): responsable de dirigir y coordinar el diseño, implementación y supervisión de las políticas, planes y programas académicos del Instituto, garantizando el cumplimiento del Modelo Educativo, el marco regulatorio institucional y los estándares de calidad establecidos. Asegurar el desarrollo académico integral de los(as) estudiantes y docentes, promoviendo la mejora continua y la innovación en los procesos de enseñanza y aprendizaje, en alineación con los objetivos estratégicos de la Institución. Además, apoyar a las autoridades superiores en la toma de decisiones académicas y administrativas actuando como un nexo fundamental entre la academia y la gestión institucional. Es nombrado(a) y también removido(a) por el Consejo Directivo. La duración en su cargo es de tres años, renovables mientras mantenga la confianza del(la) Rector(a) y del Consejo Directivo.
- Director(a) de Administración y Finanzas: responsable de velar por el correcto funcionamiento administrativo y financiero de la Institución, supervisando y gestionando eficazmente los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, asegurando la adecuada ejecución del presupuesto, el cumplimiento de las normativas legales y el logro de los objetivos estratégicos a través de un control eficiente de las actividades contables, financieras, de recursos humanos y de infraestructura, contribuyendo al desarrollo y sostenibilidad institucional. Es nombrado(a) y también removido(a) por el Consejo Directivo. La duración en su cargo es de tres años, renovables mientras mantenga la confianza del(la) Rector(a) y del Consejo Directivo.
- Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional: responsable de liderar, coordinar y mantener un sistema de gestión de la calidad robusto y actualizado que promueva una cultura institucional de autorregulación y mejora continua, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad en todos los procesos académicos y administrativos. Esto implica la planificación, diseño, control y supervisión de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, así como la preparación y presentación de informes para organismos internos y externos, garantizando la alineación con las normativas vigentes y los compromisos adquiridos en los procesos de acreditación. También lidera el análisis institucional mediante la recopilación, evaluación y reporte de datos, indicadores y estudios, facilitando la toma de decisiones informadas que impulsen el desarrollo y la mejora continua. Asimismo, es responsable de liderar todo lo relacionado con el plan estratégico y su seguimiento. Es nombrado(a) y también removido(a) por el Consejo Directivo. La duración en su cargo es de tres años, renovables mientras mantenga la confianza del(la) Rector(a) y del Consejo Directivo.
- Director(a) de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio: responsable de liderar y gestionar las estrategias de comunicación corporativa, admisión de estudiantes y vinculación con el medio, con el fin de fortalecer la imagen institucional, atraer a nuevos(as) estudiantes, y establecer relaciones bidireccionales y sostenibles con el entorno social, académico y profesional, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución. Es nombrado(a)

45 Anexo 31. Estatutos Institucionales.

46 Anexo 20. Reglamento Académico.

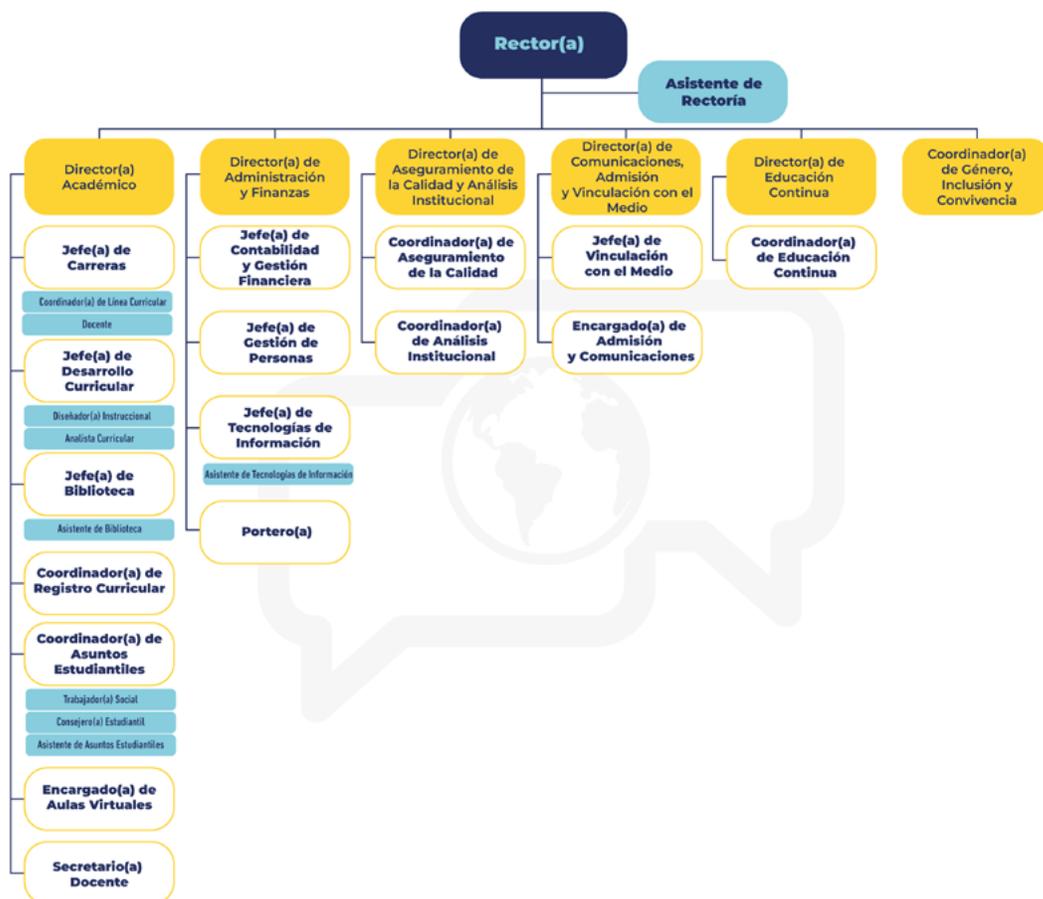
47 Anexo 11. Reglamento Orgánico General.

y también removido(a) por el Consejo Directivo. La duración en su cargo es de tres años, renovables mientras mantenga la confianza del(la) Rector(a) y del Consejo Directivo.

- Director(a) de Educación Continua: responsable de liderar la estrategia para el desarrollo académico y comercial de la oferta de educación continua, en respuesta a las necesidades de formación de profesionales, técnicos y de la comunidad en general, en concordancia con la misión institucional. Es nombrado(a) y también removido(a) por el Consejo Directivo. La duración en su cargo es de tres años, renovables mientras mantenga la confianza del(la) Rector(a) y del Consejo Directivo.
- Coordinador(a) de la Unidad de Género, Inclusión y Convivencia: responsable de diseñar, implementar y difundir acciones y estrategias orientadas a promover las políticas para la igualdad de género, la inclusión y la sana convivencia de manera transversal a todos los estamentos del Instituto. Su labor se enfoca en prevenir el acoso, la violencia y la discriminación de género, así como en fomentar relaciones basadas en el respeto, la equidad y la buena convivencia dentro de la comunidad educativa. Es nombrado(a) por el(la) Rector(a). La duración en el cargo será de tres años, renovable, mientras mantenga la confianza del(la) Rector(a).

Todos los cargos anteriores reportan directamente al(la) Rector(a), tal como se observa en el siguiente organigrama:

Figura 12. Organigrama Institucional 2025.



Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Es así como la estructura organizacional es adecuada respecto del tamaño y las funciones que se requieren. Se compone de 5 direcciones, donde la Dirección Académica concentra la mayor parte de los(as) colaboradores(as) de la Institución e, incluso, si las carreras para impartir el año 2026 son aprobadas por parte de la CNA, va a aumentar aún mas puesto que se van a requerir docentes, un(a) jefe(a) de carrera y coordinador(a) del área Administración.

Según los(as) colaboradores(as) consultados(as) en la encuesta de autoevaluación, esta estructura es la adecuada para cumplir con los propósitos institucionales (81% de aprobación de un total de 21 respuestas). Sin embargo, en el caso de los(as) docentes, esta afirmación baja a un 50%.

Sobre el sistema de gobierno, los(as) colaboradores(as) indican en un 76,1% (de un total de 21 respuestas) que éste, considerando las distintas instancias, facilita el desarrollo institucional.

Los(as) estudiantes, por su parte, afirman en un 75.4% conocer a las autoridades institucionales.

### 6.3. Planificación Institucional

Desde el año 2007, EATRI ha realizado planes de desarrollo estratégico con el objetivo de orientar las acciones necesarias para el cumplimiento de la misión y visión institucional. Cada uno de estos planes de desarrollo han sido elaborados para cumplir de forma sistemática los proyectos e iniciativas estratégicas institucionales que orientan su desarrollo. Estos cuentan con mecanismos para su seguimiento, como el cuadro de mando integral.

#### 6.3.1. Plan de Desarrollo Estratégico 2021 - 2024<sup>48</sup>

El último Plan de Desarrollo Estratégico (en adelante PDE) implementado corresponde al del período 2021-2024. Este plan fue el resultado de un proceso de reflexión institucional, en el cual se han considerado tanto los factores externos como internos que orientan el funcionamiento de las instituciones de educación superior y de EATRI. Como consecuencia de lo anterior, se decide integrar en las definiciones institucionales ideas como:

- Ampliación de la oferta a otras áreas de formación, manteniendo el sello institucional del idioma como foco de identidad.
- Mayor énfasis en la incorporación de nuevas modalidades de enseñanza como la educación a distancia.
- Apertura al ámbito internacional abriendo vínculos de colaboración mutua más allá de las fronteras.
- Mantener la expectativa de ser un centro de referencia en la formación de profesionales y técnicos cuyo desempeño requiere el dominio de idiomas, valorando su experiencia de más de 50 años.

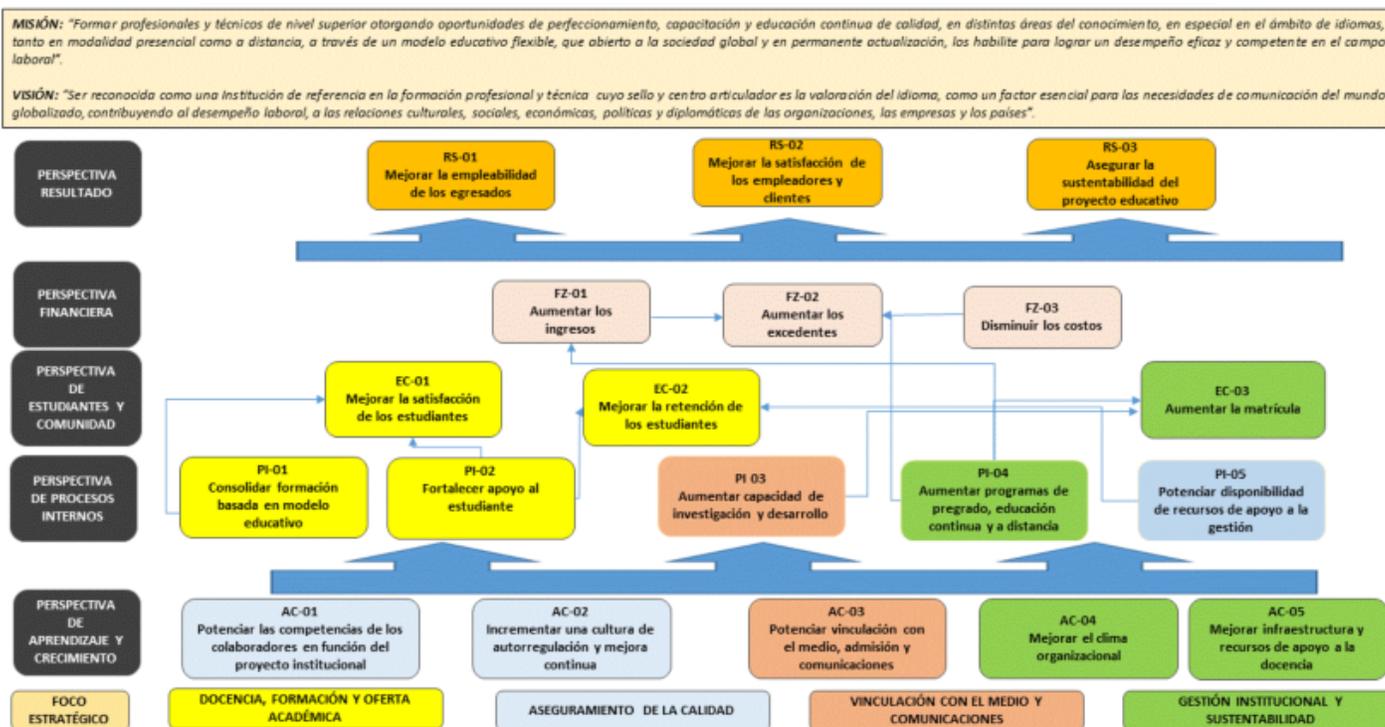
Las que se materializaron en la Misión, Visión, Valores y Propósitos Institucionales y que constituyeron el referente para identificar los focos o ejes del PDE. Estos son:

1. Docencia, Formación y Oferta Académica.
2. Aseguramiento de la Calidad.
3. Vinculación con el Medio y Comunicaciones.
4. Gestión Institucional y Sustentabilidad.

A partir de estos focos estratégicos es que, considerando las distintas perspectivas de análisis y las relaciones causa – efecto, se definen los objetivos estratégicos que, interrelacionados entre sí, tributan al logro de los resultados esperados.

En la siguiente figura se presenta el Mapa Estratégico Institucional, con la indicación de los focos estratégicos y objetivos por perspectiva.

Figura 13. Mapa Estratégico Instituto Profesional EATRI.



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. 2025.

El Mapa Estratégico se complementa con el Cuadro de Mando Integral que contiene los indicadores de logro por objetivo, metas, iniciativas estratégicas y de calidad, responsables y presupuesto, que constituyen el referente para la elaboración de los respectivos planes operativos anuales.

### 6.3.1.1. Seguimiento y medición de indicadores

El seguimiento y evaluación del PDE se realiza en base al Cuadro de Mando Integral, el cual contiene uno o más indicadores según objetivo estratégico. En este último caso, cada uno tiene una ponderación de acuerdo con la importancia que tiene respecto del objetivo. Esto fue definido por cada una de las Direcciones según focos y estrategias que a cada uno le correspondía. Los seguimientos se realizan al menos 2 veces en el año, como consigna en el Sistema de Gestión de la Calidad, y la medición del logro respecto de la meta se realiza a final de cada año (diciembre). A continuación, se presenta una muestra del seguimiento y evaluación del Cuadro de Mando Integral en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento:

a) Aprendizaje y Crecimiento:

Objetivo Estratégico	Indicador	Ponderación	Año base 2020	Meta 2024	Fórmula	Logro
AC-01 Potenciar las competencias de los(as) colaboradores(as) en función del proyecto institucional	AC-01-01 Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	60%	s/i	90%	(Resultado AC-01-01 año X*60%)  +(Resultado AC-01-02*40%)	80,5%
	AC-01-02 Porcentaje de colaboradores(as) capacitados(as)	40%	s/i	60%		
AC-02 Incrementar una cultura de autorregulación y mejora continua	AC-02-01 Porcentaje de participación en autoevaluación institucional y de carreras	20%	67%	80%	Resultado AC-02-01 año X*20%)+ (Resultado AC-02-02 año X*20%)+ (Resultado AC-02-03 año X*20%)+ (Resultado AC-02-04 año X*20%)+ (Resultado AC-02-05 año X*20%)	93,8%
	AC-02-02 Porcentaje de cumplimiento de auditorías	20%	s/i	100%		
	AC-02-03 Porcentaje de socialización de los resultados de la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad y planes de mejora	20%	100%	100%		
	AC-02-04 Porcentaje de participación de colaboradores(as) en socializaciones de aseguramiento de la calidad	20%	100%	100%		
	AC-02-05 Porcentaje de cumplimiento de los Planes de mejora diseñados	20%	73%	100%		
AC-03 Fortalecer la imagen institucional entre los públicos de interés	AC-03-01 Acciones comunicacionales	N/A	4	40	(Resultado AC-03-01 año X*100%)	100%

AC-04 Mejorar el clima organizacional	AC-04-01 Nivel de satisfacción de los(as) colaboradores(as) en relación a las condiciones laborales que brinda la Institución	N/A	s/i	4	(Resultado AC-04-01 año X*100%)	100%
AC-05 Mejorar infraestructura y recursos de apoyo a la docencia	AC-05-01 Porcentaje de cumplimiento de necesidades de infraestructura	35%	4.757	10.000	(Resultado AC-05-01 año X*35%)+ (Resultado AC-05-02 año X*35%)+ (Resultado AC-05-03 año X*30%)	59,5%
	AC-05-02 Porcentaje de cumplimiento de necesidades de recursos de apoyo a la docencia	35%	s/i	85%		
	AC-05-03 Porcentaje de cobertura anual de títulos obligatorios de la Biblioteca Digital	30%	s/i	85%		

Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, 2025.

Cuando la Institución no ha contado con línea base o datos iniciales, se ha realizado un análisis tomando en cuenta información interna y datos del subsistema técnico profesional, si aplica. Esto, en conjunto con la Dirección respectiva, para así definir las metas por año.

El detalle de las iniciativas respecto de cada perspectiva se encuentran en el Cuadro de Mando Integral<sup>49</sup> evaluado. De acuerdo con esa evaluación, el porcentaje de cumplimiento del PDE fue de un 86,4%.

### 6.3.1.2. Difusión

Respecto de la difusión, la Institución difunde su Misión, Visión, Valores, Propósitos y PDE a través de diferentes canales de comunicación, como redes sociales institucionales (Facebook, Instagram, LinkedIn), página web, correo electrónico, soportes físicos en espacios comunes y jornadas como Encuentros Docentes, Inicio de año académico, socializaciones de calidad, etc. Lo anterior se corrobora con los resultados de la encuesta de autoevaluación realizada a los diferentes grupos de interés, como colaboradores(as), docentes y estudiantes. Los primeros afirman en un 81% (de un total de 21 respuestas) que conocen la misión institucional. Respecto de la misma pregunta, los docentes afirman en un 70,7% (de un total de 41 respuestas) que conocen la misión y los(as) estudiantes, en un 59,3% (de un total de 390 respuestas). Si bien los resultados indican que la difusión es efectiva en la mayoría de los casos, falta mejorar la difusión hacia los(as) estudiantes.

### 6.3.2. Plan de Desarrollo Estratégico 2025 – 2028

Actualmente, EATRI cuenta con el PDE 2025-2028. Este nuevo PDE es el resultado de un trabajo sistemático y participativo en el que todos los actores involucrados en el proceso formativo, directa o indirectamente, colaboraron para delinear estratégicamente el desarrollo futuro del Instituto. Este PDE se desarrolló a contar de diciembre de 2024, liderado por Rectoría y la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. También participó un asesor externo que guió los análisis. Participaron colaboradores(as) y directivos de todas las unidades. La primera actividad consistió en un

análisis prospectivo estructural, guiado por el asesor externo, utilizando la herramienta MICMAC (Matrix of Cross-Impact Multiplications Applied to a Classification), la que permite identificar y clasificar variables críticas en sistemas complejos. Los resultados fueron presentados a los(as) colaboradores(as) en una jornada de análisis de resultados. Posteriormente, se realizó un análisis FODA donde participaron nuevamente colaboradores(as) y directivos. Con toda esta información, más el análisis de contexto referido al panorama general de la educación superior en Chile (evolución de la educación superior, matrícula, principales áreas de desarrollo, análisis de las carreras de traducción e interpretación, competitividad, campos laborales, tendencias, etc.), más un análisis interno como el ya mencionado FODA, indicadores institucionales y matriz de riesgo, es que se ha definido el nuevo PDE.

El enfoque estratégico del PDE se basa en las dimensiones de acreditación establecidas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Esta decisión se sustenta en la necesidad de garantizar la calidad institucional, mejorar los procesos internos y asegurar la sostenibilidad y relevancia de sus programas académicos. Además, posibilita que la Institución obtenga beneficios tangibles e intangibles. En primer lugar, asegura un cumplimiento riguroso de los estándares regulatorios, lo que se traduce en mayor credibilidad y confianza ante estudiantes, empleadores(as) y autoridades gubernamentales. En segundo lugar, facilita la implementación de un sistema de indicadores (KPI) claros y medibles que permiten observar y monitorear el avance de cada objetivo estratégico. Finalmente, contribuye a la sostenibilidad institucional al promover una cultura organizacional de mejora continua y adaptabilidad.

Los ejes estratégicos y sus respectivos objetivos específicos son:

Tabla 19. Ejes estratégicos y objetivos específicos del PDE 2025-2028.

Eje	Objetivos específicos
Docencia y Resultados del Proceso Formativo	1. Actualizar y modernizar los programas de estudio orientado a competencias.
	2. Implementar metodologías innovadoras y tecnologías educativas.
	3. Fortalecer la formación y capacitación docente.
Gestión Estratégica y Recursos	1. Fortalecer la estructura de gobierno y gestión.
	2. Asegurar la sustentabilidad financiera mediante estrategias de diversificación de ingresos.
	3. Optimizar la estructura y tecnología para mejorar la experiencia estudiantil.
Aseguramiento Interno de la Calidad	1. Desarrollar un sistema interno de evaluación y mejora continua.
	2. Implementar indicadores de desempeño institucional t académico.
	3. Fortalecer la cultura de la calidad en todos los niveles.
Vinculación con el Medio	1. Establecer alianzas estratégicas con empresas e instituciones.
	2. Mejorar los mecanismos de seguimiento a titulados(as) y su inserción laboral.
	3. Promover actividades de extensión y responsabilidad social.

Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, 2025.

Cabe indicar que, a la fecha, la Institución se encuentra finalizando el Cuadro de Mando Integral, que se comenzará a operativizar a partir de mayo. Esto, porque como se indica en el criterio 8, es a fines de abril cuando se cierra el presupuesto de acuerdo con la matrícula final e ingresos proyectados y esto permite asignar un presupuesto realista al PDE.

La evaluación que realiza la Institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

**Criterio 6. Gobierno y Estructura Organizacional**

	X	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

## Criterio 7: Gestión y Desarrollo de Personas

EATRI cuenta con una Política de Gestión de Personas<sup>50</sup>, actualizada en 2025, la que incluye a personal académico y administrativo. En esta política se encuentran normados desde el reclutamiento y selección hasta la desvinculación, incluyendo capacitaciones, evaluaciones de desempeño, bienestar, entre otras.

Esta política busca promover el desarrollo integral del(la) trabajador(a) por medio de ambientes de trabajo inclusivos, colaborativos y de respeto, los que se alinean a los valores institucionales (amabilidad, participación y pluralismo).

### 7.1. Gestión de docentes

Tal como se menciona en el criterio N°5: Cuerpo Docente, EATRI cuenta con docentes muy bien evaluados, siendo esta incluso una fortaleza institucional. Lo anterior debido a que la Institución siempre ha velado por contar con los(as) mejores docentes, generando oportunidades de desarrollo que permitan fortalecer el modelo educativo institucional. Lo anterior, con el objetivo de que los(as) docentes sean comprometidos(as) y cuenten con las herramientas para desempeñarse en las diferentes carreras, jornadas y modalidades. Para esto, la Institución realiza una inducción a todos(as) los(as) docentes nuevos(as); y a los(as) antiguos(as) los capacita dependiendo de las necesidades institucionales. La Institución, solo el año 2024, invirtió \$2.717.000 en capacitaciones docentes, lo que corresponde a ≈65% del presupuesto de capacitación. Además, han existido otras capacitaciones sin costo que también han realizado tanto docentes como administrativos(as).

Respecto del presupuesto institucional en docencia, la Institución ha aumentado el número de docentes y, por ende, ha aumentado el presupuesto asociado, desde el año 2020 al 2024.

Tabla 20. Costo docente 2020-2024 (miles de pesos), según tipo de contrato.

Costo docencia últimos cinco años					
Tipo de contrato	2020	2021	2022	2023	2024
Docentes contrato indefinido	179.201	173.425	178.923	159.741	188.833
Docentes a honorarios presencial	128.881	144.431	163.383	167.215	129.430
Docentes a honorarios online	0	0	9.312	23.328	42.932
<b>Total</b>	<b>308.082</b>	<b>317.856</b>	<b>351.618</b>	<b>350.284</b>	<b>361.195</b>

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

El aumento en el costo docente desde el año 2020 al 2024, es de ≈17% y se debe a un aumento de los(as) docentes, ya que la matrícula total pasó de 540 (año 2020) a 779 (año 2024). Cabe destacar que la Institución, además, considera mantener el número de estudiantes por docente, que es cercano a 15.

En EATRI, los contratos docentes son de dos tipos:

- Contrato plazo indefinido: un 33% de los(as) docentes posee este tipo de contrato, el que consiste en un sueldo base mensual más una gratificación legal de acuerdo con lo señalado en el artículo 50° del código del trabajo.
- Convenio de prestación de servicios a honorarios: este convenio se realiza de forma semestral e indica la(s) asignatura(s) a realizar, número de horas y responsabilidades, entre otros.

La distribución de los docentes, según tipo de contrato, es la siguiente:

Tabla 21. Distribución de docentes según tipo de contrato, años 2020 al 2024.

Docentes según tipo de contrato					
Tipo de contrato	2020	2021	2022	2023	2024
Indefinido	37% (15)	40% (16)	33% (16)	42% (17)	33% (17)
Prestación servicios profesionales (BOH*)	63% (26)	60% (24)	67% (33)	58% (23)	67% (35)
Total	100% (41)	100% (40)	100% (49)	100% (40)	100% (52)

(\*) Boleta de Honorarios.  
 Número en paréntesis indica totales.  
 Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Tal como se puede observar en la tabla anterior, el número de docentes con contrato indefinido se ha mantenido prácticamente igual. Sin embargo, dado el mayor número de estudiantes totales entre 2020 y 2024, los(as) docentes a honorarios han aumentado para dar cobertura a las asignaturas y estudiantes, sin impactar de manera negativa en la sustentabilidad económica.

Respecto del monto de pago docente, este varía según categorización docente. Esto se presenta con mayor detalle en el siguiente punto.

**7.1.1. Jerarquización docente**

La Institución cuenta con un proceso de jerarquización desde el año 2015. Este proceso se realiza cada dos años, en marzo y comienza a regir el primer semestre lectivo. La reglamentación y condiciones de jerarquización están contenidas en el Reglamento Docente<sup>51</sup>, el cual se encuentra en actualización. El 2024, la Institución contaba con 52 docentes, los cuales pertenecen a distintas categorías:

- Instructor: es la categoría inicial dentro de la jerarquización docente. Se asigna a aquellos(as) docentes que han obtenido menos de 45 puntos en la evaluación de variables como formación académica, experiencia en educación superior y especialidad, perfeccionamiento, participación en proyectos y elaboración de material de enseñanza.
- Asistente: representa la segunda categoría dentro de la jerarquización docente. Se otorga a aquellos(as) docentes que han acumulado entre 46 y 65 puntos en el proceso de evaluación, reflejando un mayor nivel de experiencia, formación y contribución académica en comparación con el Instructor.
- Asociado: es la tercera categoría en el proceso de jerarquización docente. Se clasifica en este nivel a los(as) docentes que han obtenido entre 66 y 85 puntos, lo que indica una trayectoria consolidada en la educación superior, capacitación continua y participación en la generación de conocimiento y material educativo.
- Titular: constituye la categoría más alta dentro de la jerarquización docente. Se otorga a aquellos(as) docentes que han alcanzado entre 86 y 100 puntos en la evaluación, lo que implica una amplia experiencia académica y profesional, un alto grado de perfeccionamiento y una destacada participación en proyectos, congresos, seminarios y producción de material educativo.

Para jerarquizarlos se conforma una Comisión Institucional de Jerarquización presidida por el(la) Director(a) Académico(a) e integrada por: Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, Jefes(as) de Carreras y un(a) docente titular designado por el(la) Director(a) Académico(a). Además, se puede invitar a otro(s) especialista(s), cuya opinión pueda estimarse necesaria para un mejor análisis. En esta Comisión se revisan los antecedentes de los(as) docentes como currículum, títulos, grados, certificaciones, etc. y finalmente se decide. Esta jerarquización conlleva un valor hora diferente.

De acuerdo con la jerarquización, el valor hora es el siguiente:

51 Anexo 34. Reglamento Docente 2023.

Tabla 22. Pago docente según categoría.

Valor/hora por categoría 2025	
Categoría	Valor hora (\$)
Titular	\$12.100
Asociado	\$10.970
Asistente	\$9.900
Instructor	\$9.640

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

El valor hora es reajustado cada año tomando como referencia el IPC. Esto significa que se aumenta en el mismo porcentaje o superior al IPC dependiendo de los resultados financieros institucionales. De los 52 docentes con los que contaba EATRI en 2024, un gran número pertenece a docentes en categoría de instructor, que es la categoría inicial. A continuación, se detalla el número de docentes por categoría:

Tabla 23. Número de docentes por categoría, año 2024.

Docentes por categoría	
Categoría	Cantidad de docentes
Titular	3
Asociado	9
Asistente	9
Instructor	31
<b>Total</b>	<b>52</b>

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

En relación con la distribución de docentes por jornada laboral semanal, cerca de un 50% tiene más de 20 horas. Sin embargo, hay un gran número de docentes que trabaja menos de 19 horas (25), que corresponde casi a la mitad de los(as) docentes. Lo anterior se debe a que existen asignaturas más específicas que requieren un(a) docente en particular y, por eso, se contrata solo para asignaturas específicas.

Por otra parte, según el rango de jornada y/o modalidad contratada (diurno, vespertino y Online), el mayor número de docentes es “solo diurno” y luego le siguen los(as) docentes sin jornada que corresponden a la categoría “solo Online”. Esto se considera como esperable, ya que la docencia en modalidad Online es diferente a la presencial, por lo que no todos(as) los(as) docentes están capacitados(as) o les agrada realizar clases en la modalidad Online. Quienes solo imparten docencia online, por lo general, trabajan durante el día y tienen preferencia por esta modalidad, dado que es asincrónica, con una clase Online sincrónica por semana, la que se realiza en las tardes.

Tabla 24. Distribución de docentes según jornada, año 2024.

Docentes según jornada	
Jornada	Cantidad de docentes
Solo diurno	22
Solo vespertino	2
Sin jornada (solo Online)	11
Diurno y vespertino	4
Diurno y Online	7
Vespertino y online	2
Diurno, vespertino y online	4
<b>Total</b>	<b>52</b>

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Sin embargo, existen docentes que realizan clases en ambas jornadas solamente y otros(as) que también se incorporan en la modalidad Online.

Tabla 25. Distribución docente según modalidad, año 2024.

Docentes según modalidad	
Modalidad	Cantidad de docentes
Solo presencial	28
Solo a distancia	11
Presencial y a distancia	13
<b>Total</b>	<b>52</b>

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

## 7.2 Gestión de administrativos(as)

Debido a los cambios externos, como los nuevos estándares y criterios de la CNA y los resultados de la acreditación anterior, y también en respuesta a los cambios internos, la estructura organizacional y algunas funciones han cambiado. La principal característica de las nuevas propuestas responde a estrategias de cambio cultural para lograr implementar los cambios institucionales que se requieren, tales como: incorporación del análisis institucional en una dirección, implementación del modelo Online y la creación de la unidad de educación continua, entre los más relevantes.

Tabla 26. Número de administrativos, años 2020 a 2024.

Cantidad de colaboradores(as) últimos cinco años (planilla diciembre de cada año)					
Distribución colaboradores(as) por tipo de cargo	2020	2021	2022	2023	2024
Administrativos(as)	21	20	24	29	24
Docentes	15	16	16	17	17
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>41</b>

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Si bien desde el año 2020 al 2023 aumentó la cantidad de administrativos(as), el año 2024 disminuyó dado que algunos roles fueron reformulados y optimizados, asegurando la eficiencia operacional y la sustentabilidad económica institucional. Cabe destacar que la Institución siempre ha velado por cubrir todas las exigencias y necesidades internas y externas derivadas de su proyecto formativo, para lo cual, en algunas instancias, ha debido recurrir a asesorías externas, como es en el caso de la creación de la nueva oferta académica, auditorías para el área de calidad y creación de video-clases para la modalidad a distancia, entre otros. Sobre la cobertura de colaboradores(as), las áreas cuentan con el personal necesario para desarrollar todas las actividades institucionales. Lo anterior, es evidenciado por los resultados de la encuesta de autoevaluación a estudiantes, quienes indicaron en un 75,1% (de un total de 386 respuestas) que los directivos y administrativos(as) son adecuados en número y tienen dedicación horaria suficiente para cumplir con las responsabilidades y funciones. Sin embargo, los(as) administrativos(as) indicaron que la cantidad de funcionarios(as) no es la adecuada (33,3% de acuerdo de 21 respuestas). Esto se debe a que, justamente, se han externalizado algunos servicios para dar cumplimiento a requerimientos temporales. Los(as) docentes, por su parte, indicaron en un 57,5% (de un total de 40 respuestas) que en la Institución existe un núcleo de directivos y académicos(as) de alta dedicación y permanencia, que lideran el proyecto educativo. Este resultado tiene relación con que la gran mayoría de los(as) docentes en la actualidad, son a honorarios. En comparación con instituciones similares a EATRI, en cuanto a tamaño, es posible constatar que el número de docentes contratados(as) es superior.

Otro aspecto relevante tiene que ver con los cambios en la planta de administrativos(as). Como es posible verificar en la siguiente tabla, a partir del año 2022 se realizaron varias incorporaciones. Solo el año 2024 fueron mayor las desvinculaciones que las incorporaciones de personal. Esto se debe a un importante recambio de profesionales acorde a las nuevas exigencias y funciones, las que están explicitadas en los distintos perfiles de cargo.

Tabla 27. Incorporaciones y desvinculaciones, años 2020 al 2024.

Cantidad de movimientos de personal por año (incorporaciones + desvinculaciones)					
Tipo de movimiento	2020	2021	2022	2023	2024
Incorporaciones	0	3	11	12	6
Desvinculaciones	6	4	8	5	11
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Todo lo anterior se rige bajo la Política de Gestión de Personas<sup>52</sup>, actualizada el año 2025. En este documento se hace referencia a los procedimientos que se mencionan en el criterio N°12 y que pertenecen al área de Recursos Humanos, tales como selección, desvinculación, reclutamiento, inducción, etc.

### 7.2.1. Reclutamiento y Selección

Los procesos de reclutamiento y selección en EATRI se desarrollan de acuerdo con sus valores institucionales y, también, según principios de transparencia, confidencialidad, igualdad, no discriminación, equidad de género y oportunidades de desarrollo. El procedimiento se formula en el contexto que establece la necesidad de realizar un proceso efectivo y transparente que permita mantener la dotación del Instituto en el nivel óptimo necesario para el cumplimiento de sus metas, privilegiar la integración de personal con competencias corporativas y asegurar la meritocracia tanto en el ingreso a la Institución como en el acceso a las oportunidades de desarrollo interno por parte de las y los trabajadores del Instituto. Lo anterior con la finalidad de:

- Regular las condiciones, requisitos y procedimientos de selección a utilizar por las distintas áreas o departamentos que requieran incorporar personal.
- Asesorar a las áreas de EATRI en la conformación de sus equipos de trabajo.
- Asegurar la meritocracia en las decisiones de contratación o nombramientos al interior de EATRI.
- Asegurar la contratación de personas con las competencias técnicas, habilidades y características personales requeridas para el cargo.
- Realizar un proceso transparente de identificación y selección de candidatos(as).
- Asignar roles y responsabilidades claras y definidas en cada una de las etapas del proceso de selección.

Este proceso se divide en tres fases:

#### a) Solicitud de personal

El(la) director(a) del área correspondiente, a petición de quién oficiará de jefe(a) directo(a) del(la) nuevo(a) colaborador(a) o de propia iniciativa, comunica al(la) Rector(a) la necesidad de contratar un nuevo(a) colaborador(a), ya sea para cubrir una vacante o para incorporar un nuevo cargo a la estructura de su dirección. Después se revisa en Comité de Rectoría y con la Dirección de Administración y Finanzas la necesidad real y si se cuentan con los recursos para la contratación. También, en esta instancia, se definen aspectos como tipo de contratación, duración del contrato, requerimientos, etc.

## b) Selección de personal

En caso de que el cargo no exista en la estructura organizacional de EATRI, quien asumirá la jefatura directa de este deberá confeccionar el perfil del cargo a incorporar documento que debe incluir:

- Identificación del cargo: tipo de contrato, área de desempeño, dependencia directa.
- Requisitos del cargo: formación académica, capacitación o especialización, experiencia laboral, competencias.
- Responsabilidades: funciones y objetivos del cargo.

El(la) Jefe(a) de Gestión de Personas inicia el proceso de selección y se publica en portales de empleos y de manera interna, independientemente si es concurso externo e interno. Luego se realiza una preselección donde, en general, se elige una terna para posteriormente realizar una entrevista laboral, la que, dependiendo de la jerarquía del cargo, podrá ser el(la) Rector(a), el(la) director(a) del área, la jefatura directa del cargo o más de uno de estos cargos en conjunto, quienes realicen la entrevista.

## c) Contratación de personal

El(la) Jefe(a) de Gestión de Personas comunica al(la) candidato(a) seleccionado(a) que ha sido elegido(a) para ocupar el cargo vacante. Por otra parte, a quienes no fueron seleccionados(as) se les informa el término del proceso mediante correo electrónico, agradeciendo su participación y expresándoles que sus antecedentes podrán ser considerados en futuras convocatorias.

Finalmente, se elabora el contrato y es el(la) Rector(a) quien lo firma en calidad de representante legal de la Institución.

Cabe mencionar que EATRI prioriza la búsqueda interna de candidatos(as) con el fin de otorgar oportunidades de desarrollo para colaboradores(as). Por ejemplo, en el año 2024, los cargos de Jefatura de Carreras y Dirección Académica han sido ocupados por colaboradores(as) internos(as), para quienes además significó un ascenso laboral y económico.

En este aspecto, es posible evidenciar que las finalidades del proceso de selección y reclutamiento se cumplen a cabalidad, ya que los(as) docentes en la encuesta de autoevaluación indicaron en un 77,5% que el(la) jefe(a) y coordinadores(as) de línea son personas idóneas y calificadas para su cargo. Este valor disminuye a 57,5% cuando se les preguntó por las autoridades institucionales, una de las razones por la cual se hicieron algunos ajustes. Ambos porcentajes se refieren a un total de 40 respuestas. Los(as) estudiantes, en la misma encuesta, por su parte, indicaron en un 80,6% que la Institución y la carrera cuenta con un cuerpo directivo calificado y en un 74,1% que la gestión del cuerpo directivo permite una conducción eficaz de la carrera. En este caso, ambos porcentajes se refieren a un total de 386 respuestas.

### 7.2.2. Inducción

Posterior al ingreso del(la) colaborador(a), ya sea interno o externo, se realiza la inducción, que tiene como objetivo realizar un proceso efectivo que permita que toda persona que se incorpore a trabajar tenga la información necesaria y conozca los aspectos relevantes de la organización y del cargo, que le permitan incorporarse y desenvolverse de la mejor manera.

Existen varios tipos de inducciones: primero se realiza una inducción general, para posteriormente realizar una inducción más específica, según si el(la) colaborador(a) ingresa a un cargo administrativo o docente. En cualquiera de los dos casos, la información que se les entrega tiene que ver con el contexto institucional y con aspectos más específicos propios de su cargo.

Lo anterior se verifica con los resultados de la encuesta de clima laboral 2024, donde los(as) cuatro colaboradores(as) nuevos(as) puntuaron, en una escala de 1 a 5, con nota 4,5 la inducción recibida al ingresar a la Institución; con un 5 el recibimiento de la jefatura directa, el apoyo de las y los compañeros y la colaboración; con un 4,75 la entrega de información sobre las funciones de su cargo y con un 4,25 sobre la entrega de información sobre la reglamentación interna.

Respecto de la inserción al puesto de trabajo para colaboradores(as) antiguos(as) (2022 y 2023), la puntuación fue de 4,20 y 3,93 respectivamente, por lo que los resultados del 2024 evidencian una mejora en el proceso.

### 7.2.3. Beneficios

EATRI, a través de los beneficios que otorga, busca retener y desarrollar a sus colaboradores(as). Estos surgen de definiciones institucionales y de la normativa legal, buscando contribuir al desarrollo integral del(la) colaborador(a) en el ámbito personal, familiar y laboral. Algunos de estos incluyen a colaboradores(as) con contrato indefinido y otros, a todas y todos los colaboradores. Los beneficios son:

- a) Bonos, compensaciones y reconocimientos: bono por estudiante, bono por fallecimiento de familiar directo, bono por hijo(a) recién nacido(a), bono por matrimonio o acuerdo de unión civil, aguinaldo de fiestas patrias, aguinaldo de navidad, uniformes, reajuste de sueldos y premio a la trayectoria.
- b) Permisos: feriados adicionales, permiso administrativo, permisos especiales y cumpleaños de colaboradores(as).
- c) Becas: perfeccionamiento docente, perfeccionamiento no docente, beca de estudio en la Institución.
- d) Convenios vigentes: Caja de Compensación Los Andes, Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopeuch, Banco de Chile, Fundación Arturo López Pérez, Gimnasio Pacific Fitness, Clínica Nest, Centro de salud y estética Body and Soul.

El detalle de estos se encuentra en el Manual de Beneficios Institucionales. Este año, además, la Institución realizó un esfuerzo incorporándose de forma adelantada a la ley de rebaja de la jornada laboral y bajó en tres horas la jornada, quedando en 42 horas semanales.

Pese a los beneficios existentes, las y colaboradores en la encuesta de clima laboral 2024, en una escala de 1 a 5, puntuaron con nota 2,86 la pregunta sobre si el Instituto otorga beneficios a sus colaboradores(as) y con un 2,72 si la Institución propicia actividades de convivencia entre compañeros(as). Lo anterior, indica que falta difusión de los beneficios institucionales entre los(as) colaboradores(as).

### 7.2.4. Capacitaciones

El procedimiento de capacitación de EATRI se formula en el contexto que establece la necesidad de realizar un proceso efectivo y transparente, que permita mantener y desarrollar el conocimiento y las habilidades que requieren las personas que trabajan en el Instituto. Lo anterior con la finalidad de:

- a) Promover el desarrollo de habilidades y conocimientos al interior de la Organización.
- b) Entregar valor a las personas, de modo tal que esto sea percibido positivamente y genere compromiso del(la) colaborador(a) para con la Organización.

La detección de necesidades de capacitación está en directa relación con la evaluación de desempeño, ya que es ahí donde quien evalúa puede proponer capacitación para su(s) colaborador(es/as). Posteriormente, es el(la) Jefe(a) de Gestión de Personas quien presenta en plan de capacitación, el cual se discute y cierra en el Comité de Rectoría. En el año 2024, los montos por capacitaciones fueron los siguientes:

Tabla 28. Costos de capacitación según cargo, año 2024.

Costo plan de capacitación 2024		
Nivel de cargo	Número Colaboradores(as)	Costo (\$)
Directores(as) de área	0	0
Jefes(as) de carreras	1	\$425.000
Coordinadores(as) de línea curricular	0	0
Docentes	6	\$2.717.000
Jefes(as) o coordinadores(as) de unidad	2	\$926.250
Encargados(as), analistas o asistentes	1	\$84.000
<b>Total capacitaciones 2024</b>	<b>10</b>	<b>\$4.152.250</b>

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Cabe destacar que, además de estas capacitaciones, se realizaron otras que no significaron costo para la Institución ya que eran gratuitas, como aquellas relacionadas con Derechos Humanos y Ley Karin, por ejemplo.

Las y los colaboradores, en la encuesta de clima laboral, en una escala de 1 a 5, puntuaron con nota 3,43 la oportunidad que la Institución les brinda para desarrollar sus habilidades; con un 2,98 sobre si existen oportunidades de capacitación para desarrollar el trabajo y con 2,93 si la Institución ofrece oportunidades de desarrollo laboral y profesional. Debido a los resultados anteriores, este aspecto se reconoce como debilidad y se incorpora al plan de mejoras 2025-2028.

### 7.2.5. Evaluación de Desempeño

Este procedimiento involucra a todos(as) los(as) colaboradores vinculados(as) a EATRI a través de contrato de trabajo indefinido, con la excepción del(la) Rector(a), cuya designación es responsabilidad del Consejo Directivo del Instituto, por lo que se mantendrá en el cargo mientras cuente con la confianza de este cuerpo colegiado.

El procedimiento de evaluación de desempeño de EATRI se formula en el contexto que establece la necesidad de realizar un proceso efectivo y transparente que permita conocer en qué magnitud los(as) colaboradores(as) han sido capaces de cumplir con los objetivos comprometidos a inicio de año. Lo anterior con la finalidad de:

- a) Establecer una base para tomar decisiones sobre eventuales promociones, incentivos y modificaciones en la remuneración.
- b) Reforzar el uso de los métodos de evaluación como parte de la cultura organizacional.
- c) Reforzar la relación de confianza entre colaborador(a) y jefe(a) directo(a).
- d) Proveer información de retroalimentación para mejorar el comportamiento y ambiente laboral de las y los colaboradores.
- e) Detectar necesidades de capacitación de los(as) colaboradores(as).

Las evaluaciones de desempeño desde los años 2020 al 2024, fueron las siguientes:

Tabla 29. Porcentaje de cumplimiento de evaluación de desempeño, años 2020 al 2024.

Evaluación de desempeño últimos cinco años					
Evaluación de desempeño	2020	2021	2022	2023	2024
Evaluación (%)	s/i	90%	88%	90%	92%
Participación (%)	s/i	79%	42%	97%	70%

s/i: sin información. No se realizó evaluación de desempeño ese año. Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Las evaluaciones fueron ajustadas a porcentajes, ya que el año 2023 la escala fue de 1 a 3. Los años anteriores al 2023 y el 2024, la escala fue de 1 a 4. Los porcentajes significan el promedio institucional sobre los(as) colaboradores(as) que logran puntuación igual o mayor a 3 para el 2023 e igual o mayor a 4 para el 2024 y el resto de los años.

Los(as) colaboradores(as) conocen la evaluación de desempeño ya que, en la encuesta de autoevaluación, indicaron en un 85,7% que existe una evaluación de desempeño y en un 80,9% que esta se realiza, ya sea a partir de una evaluación o lo que mencione su superior directo. Estos porcentajes se refieren a 21 colaboradores(as) en total.

### 7.2.6. Desvinculaciones

El procedimiento de desvinculación se formula en el contexto que establece la necesidad de realizar un proceso efectivo y transparente que permita mantener la disciplina, desempeño y dotación de la Institución en el nivel óptimo necesario para el cumplimiento de sus metas. Lo anterior con la finalidad de:

- a) Velar por que todo proceso de desvinculación sea justificado y con un objetivo claro.
- b) Velar por que toda desvinculación se encuentre en tiempo y forma dentro de los marcos regulatorios que establece la ley.
- c) Entregar las directrices para solicitar y efectuar la desvinculación de colaboradores(as) según las necesidades de cada área de la Organización.

Además, en este documento se mencionan las causales de término de contrato.

De acuerdo con las incorporaciones y desvinculaciones se calcula un indicador: el índice de rotación de personas, el cual el año 2024 fue de 18,3%.

Tabla 30. Rotación de personal, años 2020 al 2024.

Rotación de personal últimos cinco años					
Rotación de personal	2020	2021	2022	2023	2024
Índice de rotación de personal (IRP)	7,0%	8,9%	23,2%	18,5%	18,3%

Fuente: Gestión de Personas 2025.

Como se puede concluir de la tabla anterior, a partir del año 2023 se ha mantenido estable el índice de rotación. Sin embargo, el año 2023 fueron mayores las incorporaciones que las desvinculaciones. El año 2024 ocurrió lo contrario. Esto último se relaciona con los cambios estratégicos institucionales necesarios para proveer una oferta académica pertinente.

### 7.2.7. Ambiente Laboral

La Institución, a través de distintas iniciativas y documentación, promueve la sana convivencia para que los(as) colaboradores(as) y la comunidad en general se desarrollen en ambientes de trabajos seguros y libres de acoso, violencia y discriminación. Lo anterior se detalla en el Reglamento de Convivencia; en la Política para la Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Sexual y la Violencia y Discriminación de Género<sup>53</sup>; y la Política de diversidad e Inclusión<sup>54</sup>.

Respecto de la medición de este aspecto, los resultados de la encuesta de clima laboral 2024, donde respondieron 46 de 75 colaboradores, fueron los siguientes:

53 <https://www.eatri.cl/wp-content/uploads/2025/03/Politica-para-la-prevencion-investigacion-y-sancion-del-acoso-sexual-y-la-violencia-y-discriminacion-de-genero.pdf>

54 [Politica-de-Diversidad-e-Inclusion.pdf](#)

Tabla 31. Principales resultados de la encuesta de Clima Laboral, 2024.

Pregunta	Nota (1 a 5)
Recibí apoyo de mi jefatura directa.	5
Recibí apoyo de mis compañeros(as).	5
Me brindaron la colaboración necesaria para realizar mis labores.	5
El equipo de trabajo facilita la integración de nuevos(as) colaboradores(as).	4
Actualmente, la Institución brinda un mejor apoyo inicial para que los nuevos(as) colaboradores(as) realicen sus labores de manera eficiente.	3,58
Mi jefatura directa se involucra en actividades de grupo.	4,37
Mi jefatura directa reconoce cuando alguien no está bien.	4,3
Mi jefatura directa separa situaciones personales de las laborales.	4,35
Mi jefatura directa es una persona con quien se puede conversar temas personales.	4,28
Mi jefatura directa tiene palabras de ánimo cuando se presentan adversidades.	4,23
Mi jefatura directa acepta ideas y sugerencias de parte del equipo.	4,22
Mi jefatura directa fomenta una relación positiva en el equipo.	4,07
Me siento a gusto en mi equipo de trabajo.	4,24
Mis compañeros(as) de trabajo tienen buena disposición a colaborar.	4,02
Existe un trato respetuoso entre los integrantes del Instituto.	3,98
Puedo conversar abiertamente con mis compañeros(as) de trabajo.	3,96
Mis compañeros(as) de trabajo son personas confiables.	3,86
Existe unión entre los miembros de EATRI.	2,91

Fuente: Gestión de Personas, 2025.

Como es posible concluir de los resultados anteriores, en general existe un buen ambiente laboral. Sin embargo, un aspecto a mejorar se refiere a la unión entre los miembros de EATRI. Este resultado se explica debido a la forma histórica de trabajar que han tenido los equipos, donde cada Dirección realizaba sus labores de forma independiente de otra. Sin embargo, dados los procesos transversales que existen en las instituciones en general y que apuntan al cumplimiento de dimensiones y criterios según la CNA, la Institución está apuntando a mejorar en ese sentido generando espacios y formas de trabajo más colaborativas. Esta es la razón por la cual se propone, en el plan de mejora, capacitar a los equipos en metodologías de trabajo ágiles, donde se promueve mayor trabajo entre los equipos y, de esta forma, generar más unión entre ellos. Por otra parte, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional ha fomentado esta forma de trabajo a partir de planes de mejora donde los(as) participantes y responsables de las acciones pertenecen a varias áreas y, también, con las subcomisiones de autoevaluación que se conformaron con integrantes de todas las áreas institucionales.

La evaluación que realiza la institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

**Criterio 7. Gestión y Desarrollo de Personas**

	X	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

**Criterio 8: Gestión de Recursos**

Existen procedimientos y protocolos en la Institución establecidos por la Dirección de Administración y Finanzas, los cuales permiten la formulación, ejecución, control y ajustes periódicos tanto del presupuesto anual institucional como de los flujos de caja. Estos se realizan en base al Plan de Desarrollo Estratégico Institucional y al desarrollo operacional propio del Instituto.

**8.1 Presupuestos**

Desde el año 2023, EATRI elabora presupuestos por área. Esta actividad se realiza anualmente, en diciembre del año anterior, y busca mejorar la gestión de recursos a través de la planificación financiera. Para esto, existe un formulario de presupuesto que es enviado por la Dirección de Administración y Finanzas, donde cada dirección debe indicar:

- Gasto/ inversión: si la descripción de lo que se solicita se clasifica como OPEX o CAPEX.
- Centro de costo al cual pertenece.
- Cuenta contable a la cual pertenece.
- Área o Unidad que solicita el presupuesto.
- Descripción: detalle del gasto.
- Mes en el cual se realizará el gasto o inversión.

Su aprobación final es a fines de abril del año en curso, pues es ahí donde se pueden estimar con mayor certeza los ingresos. La proyección del presupuesto se hace en base a dos grandes ítems:

**Ingresos:** estos provienen de los aranceles pagados por los(as) estudiantes de forma directa, donde cada uno se hace cargo del pago en su totalidad, con crédito con aval del estado y/o beneficios como becas. Los ingresos reales proyectados se calculan contabilizando el número de estudiantes matriculados(as) (pago de matrícula más arancel anual según carrera) menos un porcentaje de retiro calculado según datos históricos y un porcentaje de castigo que se refiere a las morosidades, también estimado según información histórica de años anteriores. Son devengados en diez meses entre marzo y diciembre, en concordancia con los meses en los cuales se presta el servicio educacional. De esta forma, los meses de enero y febrero son meses en los que no se registran ingresos por concepto de aranceles y la Institución tiene un esperable resultado negativo que se revierte en el transcurso del año en la medida en que se devengan los ingresos provenientes de los aranceles de los(as) estudiantes matriculados(as).

Los ingresos por servicios desde el año 2020 a la fecha son los siguientes:

Tabla 32. Ingresos por servicios según estados financieros (EE.FF), años 2020 al 2024, en miles de pesos.

Servicios	2020	2021	2022	2023	2024
Derechos de aranceles	761.213	1.209.716	1.296.667	1.476.997	1.662.007
Derechos de matrículas	29.064	26.534	36.725	84.967	57.249
Derechos de certificados, prácticas y otros	39.708	34.776	50.447	47.768	35.960
<b>Total</b>	<b>829.985</b>	<b>1.271.026</b>	<b>1.383.839</b>	<b>1.609.732</b>	<b>1.755.216</b>

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

Y por tipo de financiamiento, son:

Tabla 33. Ingresos por tipo de financiamiento, años 2020 al 2024, en miles de pesos.

Tipo financiamiento	2020	2021	2022	2023	2024
Bancos/CAE	123.890	160.647	212.884	308.886	317.049
Ministeriales/becas	75.850	98.650	122.900	121.445	111.240
Pago directo/copago	590.536	976.953	997.608	1.131.633	1.290.967
Otros	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>790.276</b>	<b>1.236.250</b>	<b>1.333.392</b>	<b>1.561.964</b>	<b>1.719.256</b>

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

**Egresos:** existen egresos variables y fijos. Los primeros se refieren principalmente a honorarios docentes y se proyectan en base a la cantidad de estudiantes proyectados(as) y las ratios históricas referidas a honorarios docentes por estudiante en ambas modalidades. Los segundos se proyectan en base a los datos históricos y contratos vigentes de la Institución (remuneraciones, cuentas de servicios básicos, gastos financieros, publicidad). Una vez finalizado el proceso de matrícula, se afina la proyección de honorarios docentes en base a asignaciones reales de horarios docentes y asignaturas.

Con toda esta información, la Dirección de Administración y Finanzas realiza el cálculo para definir cuánto se deben ajustar las direcciones, si fuese el caso. Este año los ajustes correspondieron al 20% del presupuesto original presentado.

### 8.1.1 Presupuesto operacional (OPEX)

El presupuesto operacional es definido por parte de las direcciones, según se indica en el punto anterior. Posteriormente, luego de los cálculos de ingresos reales proyectados, el(la) Director(a) de Administración y Finanzas realiza reuniones individuales con cada director(a) para que fundamenten sus presupuestos y puedan argumentar cómo sus requerimientos contribuyen a la estrategia y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El presupuesto operacional para el período 2020-2024 fue el siguiente:

Tabla 34. Evolución financiera 2020-2024 OPEX, en miles de pesos.

Agrupación	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos de operación	829.984	1.271.027	1.383.839	1.609.733	1.755.216
Costo docente	431.684	462.858	474.999	477.130	742.572
Costo de planta	321.827	325.560	388.677	309.246	114.133
Gastos generales	210.492	483.804	485.442	634.873	655.523
<b>Resultado antes de impuesto</b>	<b>-134.019</b>	<b>-1.195</b>	<b>34.721</b>	<b>188.484</b>	<b>242.988</b>

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

El año 2020 el EBITDA fue negativo debido al impacto generado por la pandemia mundial del COVID-19, principalmente porque se aumentaron considerablemente los descuentos y apoyos a estudiantes de forma de incentivar su permanencia y también por la adaptación de la modalidad presencial a la modalidad Online, lo que significó un mayor costo en licencias de software para impartición de clases sincrónicas.

### 8.1.2. Presupuesto de inversiones (CAPEX)

Este presupuesto también se incluye en la solicitud de presupuesto por direcciones y, en general, corresponde a inversiones necesarias para dar cumplimiento a los estándares institucionales. La Institución ha realizado inversiones en equipamiento y recursos para la enseñanza adicionalmente a lo que representan equipos computacionales en el periodo descrito. De hecho, esta información no solo se respalda, sino que se informa en resúmenes dentro del presente criterio. A continuación, se presentan las inversiones en renovación de tecnología y equipamiento vinculados a las carreras.

Tabla 35. Evolución de inversión CAPEX 2020-2024, en miles de pesos.

Evolución de inversión CAPEX 2020 - 2024 (valores reales 2024 o 2025 en miles de pesos)					
Agrupación	2020	2021	2022	2023	2024
Artículos de computación	3.536	5.662	12.005	7.030	15.344

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

Finalmente, una vez acordados los presupuestos entre la Dirección de Administración y Finanzas, el(la) Rector(a) y la dirección correspondiente, estos se envían al Consejo Directivo para obtener su aprobación.

La ejecución y control de los presupuestos lo realiza la Dirección de Administración y Finanzas, de forma permanente.

Respecto de la elaboración y control presupuestario, según resultados de la encuesta de autoevaluación, los(as) colaboradores(as) aprueban en un 71,4% (de un total de 21 respuestas) que la obtención, manejo y control de los recursos financieros por parte de la Institución permiten asegurar su desarrollo actual y futuro.

### 8.1.3. Presupuesto Plan de Desarrollo, Plan de Mejora y Planes de Acción

Si bien todos los planes consideran su propio presupuesto, estos siempre han sido incluidos en los presupuestos de las direcciones, pero no de forma clara y específica. A contar de este año se ha realizado una mejora en ese aspecto, ya que el(la) Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional envió a cada dirección la acción o acciones, monto asociado y a qué plan tributa, para que cada una lo incluyera en su presupuesto.

Desde el punto de vista del seguimiento, como se menciona en el criterio 10, es la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional quien evalúa, al menos dos veces al año, los tres planes, pero desde el punto de vista de avance de las acciones, no del presupuesto utilizado. Esta última función la realiza la Dirección de Administración y Finanzas.

En las siguientes tablas se mencionan los recursos utilizados en el PDE y PMI. Cabe mencionar que, en el caso del Plan de Acción (en adelante PA), por ser una priorización de acciones anuales de las distintas direcciones y que estas tributan al PDE o al PMI o en algunos casos a ambas, los recursos utilizados son los mismos que los destinados para el PDE o el PMI, es decir, se encuentra incluido en uno de los dos planes. Por esta razón es que el seguimiento se realiza en una misma reunión, en conjunto con la Dirección correspondiente.

Tabla 36. Recursos del PDE utilizados, según perspectivas e iniciativas estratégicas, año 2024 (en \$ y HP).

Perspectiva	Iniciativas Estratégicas	Recursos utilizados
Aprendizaje y Crecimiento	AC-01: Potenciar las competencias de los colaboradores en función del proyecto institucional	9.000.000
	AC-02: Incrementar una cultura de autorregulación y mejora continua	144 HP + 1.600.000
	AC-03: Fortalecer la imagen institucional entre los públicos de interés	100 HP
	AC-04: Mejorar el clima organizacional	18 HP
	AC-05: Mejorar infraestructura y recursos de apoyo a la docencia	37.935.536
Procesos Internos	PI-01: Consolidar formación basada en modelo educativo	243 HP
	PI-02: Fortalecer apoyo al estudiante	150 HP
	PI-03: Potenciar vinculación con el medio, admisión y comunicaciones	420 HP
	PI-04: Aumentar oferta académica en modalidad presencial y online	140 HP
	PI-05: Fortalecer la gestión institucional	120 HP + 2.914.478
Estudiantes y Comunidad	EC-01: Mejorar la satisfacción de los estudiantes	20 HP
	EC-02: Mejorar la retención de los estudiantes	20 HP
	EC-03: Fortalecer las comunicaciones internas y externas	60 HP + 1.785.000
	EC-04: Aumentar la matrícula	160 HP
Financiera	FZ-01: Aumentar los excedentes	30 HP
Resultados	RS-01: Mejorar la empleabilidad de los egresados	340 HP
	RS-02: Asegurar la Sustentabilidad del proyecto educativo, mediante la acreditación institucional	140 HP
	RS-03: Mejorar la satisfacción de empleadores y clientes de egresados	60 HP

(\*) HP (horas persona).

Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, 2025.

Tabla 37. Recursos utilizados en el PMI 2021- 2014, según área y criterio (en \$ y HP).

Área	Criterio	Recursos utilizados
Gestión Institucional	Sustentabilidad Económica y Financiera	34.150.850 + 160 HP
	Gestión de Personas	100 HP
	Gobierno Institucional	7.000.000 + 240 HP
	Integridad	13.719.213 + 120 HP
	Capacidad de Autorregulación	370 HP
Docencia de Pregrado	Diseño y Provisión de Carreras	20 HP
	Calificación: Perfil Docente	4.152.250
	Progresión	300 HP
	Seguimiento de Titulados	4.574.000 + 160 HP
	Inserción Laboral	6.900.000 + 60 HP

(\*) HP (horas persona)

Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, 2025.

Igualmente, tal como ocurre con el PA, existen, en algunos casos, presupuestos compartidos entre el PDE y PMI, ya que una debilidad y sus acciones asociadas pueden apuntar hacia una o varias iniciativas estratégicas del PDE y viceversa.

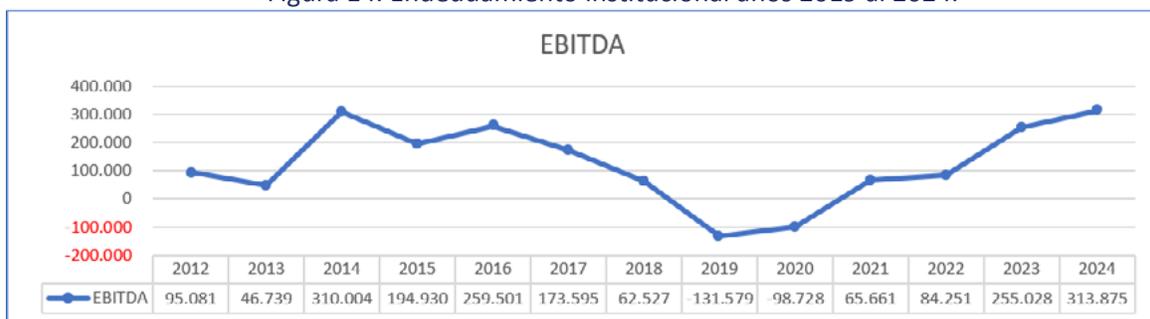
**8.1.4 Mecanismos de seguimiento y control presupuestario**

El seguimiento y control presupuestario lo realiza el(la) Director(a) de Administración y Finanzas. Para esto, cuenta con el software Inputsoft el que contiene las diferentes cuentas contables donde se asignan los gastos. Además, esta plataforma registra los ingresos y permite visualizar las morosidades. En el Comité de Rectoría también se lleva a cabo un seguimiento quincenal de morosidades y presupuesto.

**8.1.5 Indicadores económicos**

Luego del año 2020 que se caracterizó por las dificultades que trajo la pandemia mundial del COVID-19 y las acciones e inversiones que tuvo que realizar la Institución para matricular y retener a los estudiantes, el resultado operacional experimentará una notable mejoría a partir del año 2021, tal como se muestra en las siguientes figuras:

Figura 14. Endeudamiento institucional años 2019 al 2024.



Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

A partir del año 2021, el EBITDA ha seguido una tendencia positiva aun cuando a partir del año 2022, debido a la implementación de la modalidad Online, se han realizado más inversiones. El año 2024, sumado a la inversión de la modalidad a distancia, se agrega la preparación e implementación de las nuevas carreras sin generar mayor endeudamiento, lo que significa que la Institución, a través de sus ingresos, ha podido solventar estas inversiones.

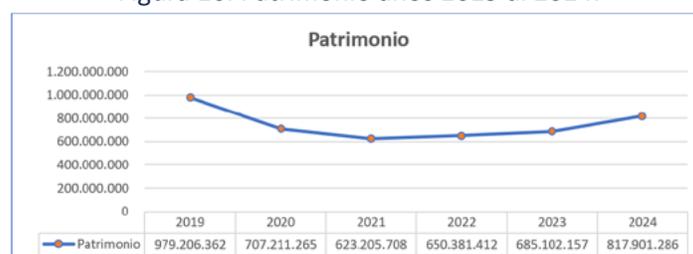
Figura 15. Endeudamiento institucional años 2019 al 2024.



Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

Finalmente, el patrimonio institucional muestra una tendencia al alza tal como se muestra en la siguiente figura:

Figura 16. Patrimonio años 2019 al 2024.



Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

Dados los resultados anteriores, es posible concluir que la Institución ha mejorado su situación financiera, lo que ha permitido invertir en la modalidad Online y también va a sustentar el nuevo PDE, PMI y, de ser aprobadas, las nuevas carreras. Es un desafío mantener y aumentar sus ingresos de acuerdo con los lineamientos estratégicos que la Institución se ha planteado.

### 8.2 Infraestructura Física

Para la implementación del proyecto educativo institucional, EATRI ha destinado permanentemente recursos para mejorar la infraestructura física y tecnológica, con los objetivos de cumplir con los requerimientos necesarios para una buena experiencia estudiantil y para favorecer que los/las estudiantes aprendan en condiciones similares a las que enfrentarán en su desempeño laboral. Para ello, la Institución dispone de una sede propia con 1.326 m<sup>2</sup> construidos. Cuenta con instalaciones, equipamiento y recursos de aprendizaje de apoyo a la docencia para todos los estudiantes de la institución, independiente de su jornada y modalidad.

La inversión en infraestructura total se presenta a continuación:

Tabla 38. Inversión en infraestructura años 2021 – 2024 (en miles de pesos).

2021	2022	2023	2024
\$3.089	\$695	\$11.770	\$25.314

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

Como es posible visualizar en la tabla anterior, las inversiones en infraestructura se han incrementado a más del doble entre los años 2023 y 2024. Esto se debe a que la Institución ha remodelado pisos, sala de profesores(as), estaciones de trabajo de coordinadores(as), pintado la fachada, remodelado salas de estudiantes, entre otros. Sin embargo, aún existen aspectos de mejora según lo indicado por las subcomisiones de autoevaluación y las respuestas de estudiantes, docentes y colaboradores(as) en la encuesta de autoevaluación.

### 8.3 Infraestructura Tecnológica

Respecto de la infraestructura tecnológica, se han implementado diferentes herramientas para apoyar y mejorar la experiencia estudiantil y, también, la gestión en las diferentes áreas institucionales.

Tabla 39. Tipos de infraestructura tecnológica.

Área de infraestructura	Necesidad	Herramienta	Año incorporación	Disponibilidad	Característica de uso
Aprendizaje	Proctoring	Smowl	2022	Total (24/7)	Evaluar aprendizajes (pruebas y exámenes)
Admisión	Matricula no presencial	U+	2022	Total (24/7)	Matricular de manera no presencial
Comunicaciones	Fidelización de los clientes	CRM	2022	Total (24/7)	Automatización de marketing
Procesos Académicos	Impartir clases online	Moodle	2020	Total (24/7)	Impartir clases a distancia
Procesos Financieros	Sistema contable	Inputsoft: Financiamiento	2023	Total (24/7)	Registrar los hechos económicos
Procesos Financieros	Sistema remuneraciones	Inputsoft: iSalary	2023	Total (24/7)	Calcular sueldos
Procesos Financieros	Controlar asistencia	Workera	2023	Total (24/7)	Registrar ingresos y salidas de colaboradores(as)
Gestión Administrativa	Registro de información	U+	2015	Total(24/7)	Control de procesos académicos y registro de pagos
Experiencia del estudiante	Intranet	U+	2015	Total (24/7)	Acceder a contenidos, consultas y seguimiento académico y financiero

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas, 2025.

Cabe destacar que Moodle fue la herramienta tecnológica que se implementó para la modalidad Online, pero además, debido a su asincronía, esta modalidad utiliza video-clases (grabaciones), las que se realizaron de forma externa, lo que significó una inversión de \$31.000.439 el año 2022, \$27.018.884 el año 2023 y \$18.197.907 el 2024.

Respecto de esta infraestructura, los(as) estudiantes aprueban en un 70,1% en la encuesta de autoevaluación que la Institución les facilita el uso de recursos tecnológicos adecuados (actualizados y en buenas condiciones).

**8.4 Equipamiento y Recursos para la Enseñanza**

La Institución ha establecido mecanismos y normativas para dar cumplimiento al proyecto educativo. Este se inicia con los reglamentos que definen la oferta académica (creación, actualización, discontinuidad o cierre de carreras) y, posteriormente, con el diseño curricular donde se definen, en detalle, todos los recursos necesarios para la implementación de las asignaturas (equipamiento, recursos tecnológicos, recursos bibliográficos y perfil docente). Estas inversiones son presentadas por la Dirección Académica a través de su presupuesto anual y son calculadas también considerando número de estudiantes totales y por sección.

Una de las principales inversiones realizadas respecto de la oferta académica se refiere a la creación de las nuevas 6 carreras, donde se invirtieron \$6.900.000 en servicios externos de diseño curricular y posterior envío de solicitud a la CNA por \$3.166.416. En la actualidad, se están construyendo los productos instruccionales de las nuevas carreras y, a su vez, se está realizando un estudio de prospección de mercado por un monto de 110 UF para indagar sobre nuevas carreras de otras áreas del conocimiento donde el idioma sea un valor agregado y diferenciador. Por otra parte, se está actualizando la carrera Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo, donde la inversión ya asciende a \$4.210.526 brutos.

Tabla 40. Inversión destinada a equipamiento y recursos para la enseñanza, años 2020 a 2024 (en miles de pesos).

2020	2021	2022	2023	2024
\$1.415	\$1.140	\$3.624	\$5.511	\$7.678

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas.

La evaluación que realiza la Institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

**Criterio 8. Gestión de Recursos**

X		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

**Criterio 9: Gestión de la Convivencia, Equidad de Género, Diversidad e Inclusión**

La Institución, fiel a sus principios y valores, se ha comprometido con la convivencia, equidad de género e inclusión. Debido a lo anterior es que la Unidad de Género, Inclusión y Convivencia (en adelante UGIC) es considerada por EATRI como estratégica, tal como se puede visualizar en el mapa de procesos ubicado en la Política de Aseguramiento Interno de la Calidad.

EATRI, a través de sus valores institucionales (pluralismo, participación y amabilidad) y sus respectivas definiciones, desde siempre ha buscado promover relaciones basadas en el respeto, la dignidad y la confianza, valorando la diversidad e inclusión de todas las personas que conforman la comunidad educativa. Además, esto se ajusta a la evolución de la sociedad respecto de estas temáticas. Por todo lo anterior, el Instituto crea y formaliza su Política para la Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Sexual y la Violencia y Discriminación de Género en septiembre de 2021, la que se actualizó en octubre de 2024.

En la siguiente tabla se mencionan los principales hitos referentes a convivencia, equidad de género, diversidad e inclusión.

Tabla 41. Trayectoria institucional en convivencia, equidad e inclusión.

Año	Mecanismo institucional
2021	Creación política de prevención acoso sexual, violencia y discriminación de género.
2022	Capacitación/sensibilización.
2023	Creación Unidad de Género e Inclusión/Talleres/actividades externas.
2024	Estudio diagnóstico/Talleres/Capacitaciones/Actualización Política y Reglamento/Creación Reglamento uso de nombre social/Realización de Taller online sobre Género y Derechos Humanos.
2025	Creación y Formalización de Política de Inclusión/Realización de Talleres sobre Inclusión. Incorporación de asignatura sello “Género y Derechos Humanos en el Ámbito Laboral” en todas las mallas de las carreras nuevas. Incorporación de Convivencia a la Unidad.

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

Como es posible inferir de la tabla anterior, la Institución ha destinado recursos para fortalecer esta unidad debido a su relación con los valores institucionales y su estrategia. Es así como a partir del año 2022, EATRI ha invertido recursos de manera creciente, tal como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 42. Inversiones en materia de género, convivencia e inclusión, años 2022 a 2024.

Conceptos	2022	2023	2024
Coordinadora Unidad		\$ 4.140.000	\$ 14.780.000
Capacitación			\$ 595.208
Campaña chapitas			\$ 99.960
Actualización política y capacitaciones	\$ 740.460		
Congreso UFRO		\$ 260.000	
<b>Total</b>	<b>\$ 740.460</b>	<b>\$ 4.400.000</b>	<b>\$15.475.168</b>

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia. 2025.

## 9.1 Políticas y Reglamentos

### 9.1.1 Política para la Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Sexual, Violencia y Discriminación de Género<sup>55</sup>

EATRI realiza un esfuerzo continuo por promover relaciones basadas en el respeto, la dignidad y la confianza, valorando la diversidad y la inclusión de todas las personas que forman parte de la comunidad educativa. En línea con este compromiso es que se genera esta política, la que se enmarca en la Ley 21.369 que regula estas problemáticas en el ámbito de la educación superior.

El objetivo de esta política es prevenir y erradicar el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en todas sus manifestaciones dentro de la comunidad educativa. Para esto, la Institución se compromete a promover la sensibilización, la formación y la educación en materia de género, así como a implementar procedimientos claros y efectivos para recibir, atender y sancionar cualquier denuncia de acoso, violencia o discriminación de género.

En este contexto, se han realizado acciones de prevención, sensibilización y formación, tales como:

Tabla 43. Actividades realizadas

Año	Sem	Fecha	Relator(a)	Temática	Tipo formación	Dirigido a	Total participantes
2023	1	18-may	Francisca Sereno	Presentación UGI	charla	Colaboradoras/colaboradores	18
2023	1	31-may	Francisca Sereno	Taller introductorio: sensibilización en discriminación y violencia de género	Taller	estudiantes	9
2023	2	25-jul	REDOFEM	Cómo propiciar espacios educativos libres de violencia de género	Taller	Personal administrativo	13
2023	2	25-jul	REDOFEM	Lenguaje Inclusivo	Taller	Docentes	13
2023	2	03-oct	Francisca Sereno	Promoviendo la equidad de género en las tutorías	Taller	Tutoras y tutores pares	6
2024	1	11-jun	Francisca Sereno	Promoviendo la equidad de género en las tutorías	Taller	Tutoras y tutores pares	3
2024	1	19-jun	OTD	diversidades sexo-genéricas	Charla	comunidad educativa EATRI	18
2024	1	26-jun	OTD	Lenguaje inclusivo	Charla	comunidad educativa EATRI	16
2024	1	21-may	INDH	Enfoque DDHH en UGI	Taller	UGI (prevención; investigación y sanción)	6
2024	1	10-jun	INDH	Enfoque DDHH en UGI	Taller	UGI (prevención; investigación y sanción)	6
2024	2	09-jul	INDH	Enfoque DDHH en UGI	Taller	UGI (prevención; investigación y sanción)	6

55 <https://www.eatri.cl/wp-content/uploads/2025/03/Politica-para-la-prevencion-investigacion-y-sancion-del-acoso-sexual-y-la-violencia-y-discriminacion-de-genero.pdf>

2024	1	17-jun al 27-jul	SERNAMEG	Violencia de Género en IES	Curso	UGI (prevención; investigación y sanción)	4
2024	2	12-ag al 22-sept	EATRI UGI	Taller de género y DDHH	Taller asincrónico	Estudiantes	246
2024	2	07-nov	Psicóloga Mariel González	Neurodiversidades	charla	Estudiantes	29
2025	1	07-mar	Psicóloga Macarena Allende	Política de Diversidad e Inclusión	Charla	Colaboradoras/colaboradores	30
2025	1	12-mar	Psicóloga Macarena Allende	Política de Diversidad e Inclusión	Taller	Colaboradoras/colaboradores	30
2025	1	Abril-mayo	EATRI UGI + OTD	Taller diversidades	Taller asincrónico	Docentes	52

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

Además, cabe destacar que el año 2024 se realizó un estudio diagnóstico sobre Percepción de Riesgo sobre Acoso Sexual, Violencia y Discriminación de Género<sup>56</sup> con el objetivo de conocer la percepción de la comunidad Eatriana respecto de:

- Dimensiones estructurales (referida a las políticas, reglamentos, mecanismos y protocolos de la Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, así como también a las condiciones de las y los trabajadores en cuanto a brechas salariales, la equidad de género en cuerpos colegiados y espacios de toma de decisión, entre otros).
- Dimensiones culturales (se refiere a las diversas subjetividades en torno a las representaciones, estereotipos y expectativas que colaboran con la mantención del acoso sexual, la violencia y la discriminación de género, la que se expresa mediante medios simbólicos de comunicación que normalizan y justifican este fenómeno en distintos contextos, como las salas de clases, baños, patios u oficinas).
- Dimensión directa (se refiere a las acciones de una persona o grupo de personas que ejecutan acciones dañando o perjudicando a otras personas o grupos por razones de género. Esta dimensión puede tener una expresión psicológica, sexual o física, así como también económica).

Los resultados indicaron que, en general, la Institución es considerada por todos los estamentos como un espacio libre de acoso, violencia o discriminación. Sin embargo, existen algunos aspectos de mejora que se incorporaron al final del estudio como plan de mejora, el cual se encuentra actualmente en ejecución.

Esta política cuenta con un modelo de prevención y uno de investigación y sanción, donde participan los(as) siguientes colaboradores(as):

Tabla 44. Integrantes Unidad de Prevención e Investigación y Sanción y horas de formación.

Unidad	Responsable(s)	Horas formación
Prevención acoso sexual, violencia y discriminación de género	Francisca Sereno	345
Investigación y sanción acoso sexual, violencia y discriminación de género	Milenka Brayovic	49
	Martin Videla	76
	Ronald Carrasco	71
	Marilyn Mardones	46
	Nicolás Droguett	49

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

### 9.1.2 Reglamento sobre el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género<sup>57</sup>

Este reglamento fue construido de manera participativa y paritaria. Nace de la Política para la Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Sexual, la Violencia y la Discriminación de Género y describe y establece estrategias y procedimientos formales para investigar y sancionar los hechos referentes a estas temáticas. Su objetivo es abordar los problemas de violencia, discriminación de género y acoso sexual entre las y los integrantes de la comunidad del Instituto, entregando pautas y recomendaciones para la denuncia, investigación y tratamiento de estos hechos, complementario a la normativa interna vigente.

De acuerdo con la constitución de la unidad de prevención y la de investigación y sanción, se han registrado los siguientes casos:

Tabla 45. Número de denuncias por acoso sexual, violencia y discriminación de género y tiempos de resolución.

Tipo de denuncias	Semestre	Número de denuncias	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)	Tiempo promedio de resolución (días hábiles)
Acoso sexual, violencia y discriminación de género	1er/2022	0	0	0
	2do/2022	1	1	7
	1er/2023	2	1	15
	2do/2023	2	1	7.5
	1er/2024	5	1	10
	2do/2024	1	1	5

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

Cabe destacar que el tiempo de respuesta ha sido de 1 día como máximo y la resolución en cada caso cumple con el número de días de plazo máximo (20 días hábiles), según lo establece este reglamento. Lo anterior evidencia la importancia de esta temática para la Institución.

### 9.1.3 Política de Diversidad e Inclusión

Durante años anteriores, en específico desde 2023, EATRI se ha preocupado de fortalecer una cultura donde la equidad de género permee a los diferentes miembros de la comunidad educativa formando, desarrollando capacidades y fomentando una actitud de respeto y sana convivencia entre las personas. Es así como la Institución desde siempre ha incorporado a mujeres o al género femenino en distintos niveles, tal como se verifica en las siguientes tablas:

Tabla 46. Dotación de administrativos(as) según familias de cargo, años 2020 y 2024.

Nivel jerárquico	2020		2024	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Consejo Directivo	1	3	0	3
Rector(a)	0	1	0	1
Directores(as)	3	0	4	1
Jefes(as)/Coordinadores(as)	5	6	12	10
Analista/Asistente/Encargado(a)	7	2	5	3
Personal de servicios	1	3	0	2
Total personal administrativo-docente*	7	9	8	8
Total personal administrativo no docente	12	8	15	10
<b>Total personal EATRI</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>18</b>

\*Incluye a Director(a) Académico(a), Jefes(as) de Carrera, Coordinadores(as) de Líneas Curriculares y docentes de planta.

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

Como es posible observar en la tabla anterior, prácticamente existe una paridad entre el género femenino y masculino, inclinándose levemente hacia el género femenino.

Respecto de los(as) estudiantes, la gran mayoría es del género femenino, diferencia que se ha ido acrecentando respecto del género masculino. Los(as) docentes, también en su mayoría, pertenecen al género femenino, salvo el año 2022 donde existió paridad perfecta, es decir, el mismo número de docentes del género femenino y masculino.

Tabla 47. Distribución de matrícula y dotación docente por género, período 2020 a 2024.

Grupo	Género	2020	2021	2022	2023	2024
Estudiantes	Masculino	189	219	237	282	286
	Femenino	351	367	456	497	513
Docentes	Masculino	19	18	28	17	22
	Femenino	27	25	28	29	39

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

Sin embargo, existen estudiantes que han declarado identificarse con un género distinto a su sexo registral, información que se obtiene en las encuestas de caracterización. El detalle es el siguiente:

Tabla 48. Número de estudiantes que declaran genero distinto, años 2022 al 2024.

<b>Año 2022</b>	7 estudiantes se identifican con otro género.
	4 estudiantes prefieren no decirlo.
	3 estudiantes se identifican transgénero.
<b>Año 2023</b>	4 estudiantes se identifican con otro género.
	4 estudiantes prefieren no decirlo.
	4 estudiantes se identifican transgénero.
<b>Año 2024</b>	2 estudiantes se identifican con el género no binario.
	2 estudiantes se identifican con otro género.
	3 estudiantes prefieren no decirlo.
	1 estudiante se identifica transgénero.

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

Incluso, estos(as) estudiantes o cualquiera que lo desee, pueden solicitar uso de nombre social diferente a su nombre legal de acuerdo con el Reglamento sobre Uso de Nombre Social y Rectificación de Nombre por Ley de Identidad de Género<sup>58</sup>, por medio de un formulario dispuesto para aquello en la UAE o en la UGIC.

En la actualidad, la Institución ha avanzado hacia un ambiente más inclusivo donde se integra a toda persona que, independientemente de sus condiciones físicas, cognitivas, sociales, étnicas o de otro tipo, puedan desarrollarse plenamente. Para ello, se ha desarrollado esta política y se han desarrollado dos talleres para difundir y comprender su alcance y algunas definiciones relevantes.

El levantamiento inicial de información se realizó a través de dos focus group, uno con estudiantes y el otro con colaboradores(as) para poder determinar el grado de conocimiento de estas temáticas y las principales dudas y aprehensiones de la comunidad. Luego de este resultado, se realizó un análisis exhaustivo sobre normativa legal nacional e internacional sobre Políticas de Diversidad e Inclusión.

Este levantamiento de información no solo fue un marco de referencia, sino que sirvió para promover la reflexión y el compromiso de la Institución hacia entornos más equitativos, donde se valore y respete la diversidad en todas sus formas.

Su objetivo general es desarrollar, de manera integral, una cultura de respeto y sana convivencia, dentro de la Comunidad Educativa, bajo los valores del pluralismo, participación y amabilidad, asegurando el respeto a la diversidad e inclusión de sus diferentes miembros y generando un sello institucional en cada persona parte de EATRI, que permee a la sociedad.

En la siguiente figura se presentan los principales ejes de la política:

Figura 17. Ejes de la Política de Diversidad e Inclusión, 2025.



Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

El detalle de cada uno de los ejes se encuentra en la Política de Diversidad e Inclusión.

Por otra parte, cabe destacar que, aun cuando la Política fue aprobada recientemente, la Institución siempre ha recibido e incluido a personas diversas. Esto se refiere principalmente a personas con distinto género y capacidades diferentes. En este último caso, el número de estudiantes que han ingresado a EATRI con discapacidad declarada es el siguiente:

Tabla 49. Número de estudiantes con discapacidad declarada por año de ingreso.

2020	2021	2022	2023	2024
4	11	15	39	9

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

Para incluirles de manera adecuada, la Institución ha definido e implementado diferentes mecanismos tales como: diseño universal de aprendizaje, apoyo académico, mejoras en infraestructura, capacitación, campañas de sensibilización, entre otros. Todos los mecanismos se encuentran y detallan en la política.

Finalmente, y de acuerdo con los resultados de la encuesta de autoevaluación, los(as) docentes indican en un 56,4% (de un total de 39 respuestas de docentes) haber participado en el desarrollo de actividades que abordan temas éticos, de responsabilidad social e individual, de inclusión, de diversidad, de derechos humanos y/o de género. Los(as) estudiantes, en cambio, frente a la misma pregunta, indicaron haber participado en un 67,2% (de un total de 365 estudiantes). Este resultado debería mejorar ya que para el año 2025 hay varias actividades programadas, tanto de difusión como de participación. Además, en las nuevas carreras, existe la asignatura sello sobre género e inclusión en el ámbito laboral, la que contiene actividades donde los(as) estudiantes deberán participar. Sumado a lo anterior, en la plataforma de estudios EATRI Virtual existe una sala de la Unidad, donde se encuentra un taller para estudiantes que está disponible durante todo el año, además de la normativa y formatos de esta unidad.

La evaluación que realiza la institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

**Criterio 9. Gestión de la Convivencia, Equidad de Género, Diversidad e Inclusión.**

	X	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

**Síntesis de la Dimensión**

La Institución cuenta con una estructura de gobierno organizada, orientada al cumplimiento de su misión y visión. Su planificación estratégica se basa en el Plan de Desarrollo 2025-2028, elaborado de manera participativa y alineado con las dimensiones de acreditación de la CNA. Se destacan avances en modernización académica, gestión institucional, aseguramiento de la calidad y vinculación con el medio.

La gestión de personas incorpora procesos formales de selección, capacitación y evaluación, con foco en el desarrollo profesional. En cuanto a recursos, se ha fortalecido la infraestructura física, tecnológica y presupuestaria. Esto último, ha permitido sostener el crecimiento institucional. Se reconocen desafíos en mejorar la cohesión interna, la difusión de beneficios, el fortalecimiento del clima organizacional y en demostrar sistematización de algunos procesos, como la elaboración de presupuestos y su seguimiento.



## Capítulo 6:

### ANÁLISIS CRÍTICO DIMENSIÓN 3: ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

### DIMENSIÓN 3: ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

#### Criterio 10: Gestión y Resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad

El Aseguramiento de la Calidad en EATRI, si bien existe antes del año 2018, se formaliza por primera vez con su Política y con su Sistema de Aseguramiento de la Calidad ese mismo año. Las principales orientaciones de esta política y sistema consisten en la definición de calidad con la cual EATRI intenta conjugar las expectativas de carácter interno que busca dar cumplimiento a la Misión, Visión, Valores y Propósitos Institucionales respondiendo, asimismo, a las expectativas externas que consideraban fundamentalmente los requerimientos de la sociedad y los criterios de evaluación de los organismos reguladores.

Hasta 2019, esta área existía sólo como unidad, con una Encargada de Aseguramiento de la Calidad, quien la lideraba. Sin embargo, debido a la relevancia de esta área en la Institución, es que el año 2020 pasa a constituirse como Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

El año 2023, dada la importancia de los análisis en la evaluación de la gestión, se incorpora el área de Análisis Institucional a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. Anteriormente, cada unidad se encargaba de levantar sus propios indicadores, con apoyo de la Dirección de Calidad. No obstante, para ciertos procesos críticos, se recurría a un profesional de apoyo externo que pudiese acelerar la obtención de datos y, con esto, los análisis.

El año 2024, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad asume aún más ese rol, incorporando en su nombre el análisis institucional, por lo que actualmente se denomina Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. También en dicho año, se actualizó la Política de Aseguramiento Interno de la Calidad<sup>59</sup> y se reemplazó el Sistema de Aseguramiento de la Calidad por el Sistema de Gestión de la Calidad<sup>60</sup> (en adelante, SIGECA) y se crea la Política de Gestión de Datos Institucionales<sup>61</sup>, la cual contiene como anexo el Manual de indicadores Institucionales<sup>62</sup>, donde se definen las fórmulas y fechas de corte de los principales indicadores. Esta Política y Manual, además, subsana una de las debilidades del proceso anterior observada por los pares evaluadores y mencionada en su informe y Resoluciones N°599 y N°679 que indica: *“Recientemente se ha creado la unidad de análisis institucional, dependiente de la Dirección de Aseguramiento de la calidad, sin que se hayan todavía documentado los modelos de cálculo para los principales indicadores institucionales”*.

En la siguiente tabla se detallan, con mayor precisión, los avances en cuanto a Aseguramiento de la Calidad.

Tabla 50 Trayectoria en Aseguramiento de la Calidad.

Año(s)	Avances
2018	Formalización de la Política de Aseguramiento de la Calidad y Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
2019 - 2020	Acreditación Institucional 2019 por un período de 2 años. La unidad pasa a ser Dirección, con contrato por 30 horas semanales.
2021	Proceso de Acreditación Institucional 2021.
2022	Resultado de Acreditación por un período de 3 años. Se aumenta el contrato de la directora, de 30 a 45 horas semanales.
2023	Creación del cargo de Analista Institucional e incorporación de manera formal el área de Análisis Institucional a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.
2024	Actualización de la Política de Aseguramiento Interno de la Calidad, reemplazo del Sistema de Aseguramiento de la Calidad por el Sistema de Gestión de la Calidad (SIGECA). Creación de la Política de Gestión de Datos y Manual de indicadores.

Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, 2025.

59 Anexo 18. Política de Aseguramiento Interno de la Calidad.

60 Anexo 19. Sistema de Gestión de la Calidad.

61 Anexo 9. Política de Gestión de Datos Institucionales.

62 Anexo 10. Manual de Indicadores Institucionales.

## 10.1 Política de Aseguramiento Interno de la Calidad

Actualmente, el Aseguramiento Interno de la Calidad constituyó uno de los cuatro focos estratégicos del Plan de Desarrollo 2021 – 2024 de Instituto Profesional EATRI, el cual tuvo como objetivo principal implementar la autorregulación y la mejora continua en todo el quehacer institucional. En el nuevo Plan de Desarrollo Estratégico 2025-2028, que se encuentra en implementación, se han definido los nuevos ejes donde uno de ellos vuelve a ser el Aseguramiento Interno de la Calidad. Sobre la base de estos lineamientos, EATRI reafirma su compromiso con la calidad, orientando todas sus actividades hacia el aseguramiento de la calidad y la mejora continua.

De acuerdo con lo anterior, y debido a los cambios institucionales internos y la regulación externa, como la incorporación de forma obligatoria de la dimensión de Aseguramiento Interno de la Calidad por parte de la CNA, es que la Política para el Aseguramiento de la Calidad tuvo que ser modificada el año 2024, para dar respuesta a los cambios mencionados. Es así como, en la actualidad, se entiende calidad como un *“concepto dinámico y multidimensional. Se basa en la satisfacción de las necesidades de formación de nuestros estudiantes y en la demanda del mercado laboral para contar con profesionales y técnicos competentes. Además, se sustenta en el reconocimiento y distinción social obtenidos a través de nuestra trayectoria formativa y nuestro sello de calidad de la formación en el ámbito de idiomas. La calidad, entonces, está intrínsecamente relacionada con el cumplimiento de lo declarado, como los propósitos institucionales y el plan de desarrollo estratégico, lo que a su vez contribuirá al logro de la misión, visión y valores institucionales”*<sup>63</sup>. En esta nueva definición, se agregan conceptos como *dinámico y multidimensional*, es decir, se entiende como una unidad que es integral y transversal para todas las áreas institucionales y que puede cambiar en su operacionalización de acuerdo con las variaciones internas y externas.

La Política de Aseguramiento Interno de la Calidad de EATRI busca instalar una cultura de calidad permanente y sistemática en el tiempo, que promueva la mejora continua y contribuya a alcanzar una gestión de excelencia. Lo anterior, a través de los objetivos que se ha planteado, como: Implementar el SIGECA y los mecanismos para el aseguramiento de la calidad, promover la transparencia en todas las actividades institucionales, motivar una cultura organizacional orientada a la calidad e impulsar la participación colaborativa de todas las personas que integran la comunidad educativa.

La actual Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional establece, a través de su Política de Aseguramiento Interno de la Calidad y de su Política de Gestión de Datos Institucionales, que todo proceso institucional debe considerar como parte de sus principios fundamentales la Participación, Integridad, Evaluación, Precisión, Coherencia y Mejora.

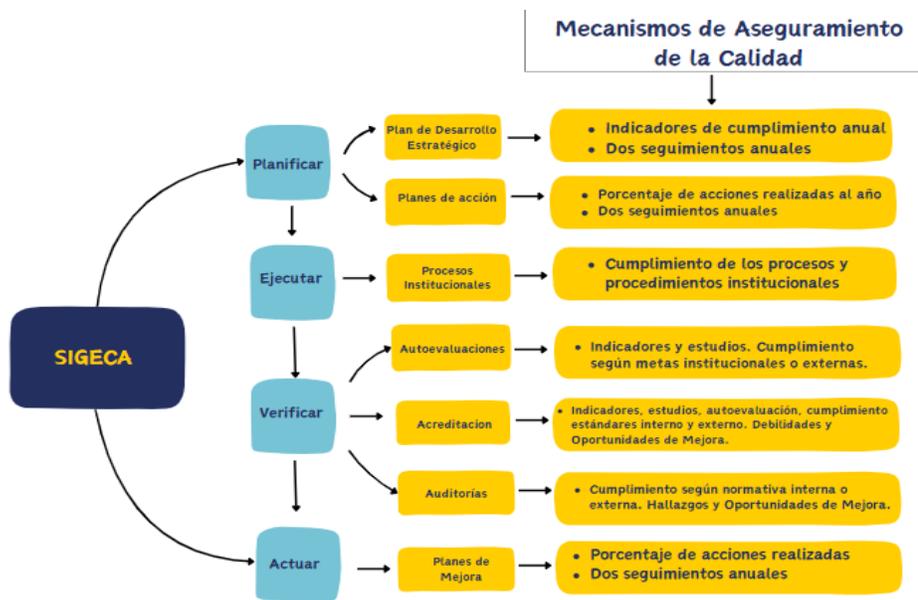
### 10.1.1. Implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad

La implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad de EATRI se basa en el Sistema de Gestión de la Calidad (SIGECA), el cual contiene todos los procesos y herramientas efectivas para garantizar la calidad en todas las áreas de la Institución. Esto incluye la realización de la autoevaluación periódica y sistemática, tanto con fines de acreditación como sin ellos, mediante la cual se analizan y evalúan de manera interna los procesos, resultados y prácticas de la Institución.

El SIGECA es un conjunto de procesos integrados, prácticas, actividades e indicadores diseñados para garantizar el cumplimiento de la normativa interna, externa y promover la excelencia para el logro de los propósitos institucionales, mediante la planificación e implementación de mecanismos de aseguramiento de la calidad. Está dividido de acuerdo con los cuatro pasos definidos en el ciclo de Deming (planificar, ejecutar, evaluar y actuar). En cada uno de ellos existen acciones institucionales asociadas, así como también mecanismos de aseguramiento de la calidad (Ver figura 18).

63 Considera la definición de Calidad de la Ley 21.091 Artículo 2, letra b).

Figura 18. Sistema de Gestión de la Calidad (SIGECA) y mecanismos de aseguramiento de la calidad asociados. Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.



A continuación, se definen cada uno de sus componentes y las acciones realizadas bajo este sistema:

### 10.1.1.1 Planificar

Proceso institucional sistemático que consiste en crear tareas o acciones que se distribuyen y asignan para lograr los objetivos planteados. Su operacionalización se realiza a través de:

A) Plan de Desarrollo Estratégico: Es aquella “hoja de ruta” institucional que define objetivos, estrategias, acciones, responsables, presupuesto y mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión institucional. Su operacionalización se realiza a través de un cuadro de mando con formato definido. Como estándar, se definió realizar al menos dos seguimientos al año; no obstante, el año 2024 se realizaron tres. Estos seguimientos dan origen al indicador de porcentaje de cumplimiento del plan, resultado que se presenta en la jornada de cierre de año organizado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. Para el año 2025, el nuevo Plan de Desarrollo Estratégico 2025-2028 se incorporará a un SharePoint y Planner, organizado por área, para facilitar el trabajo en equipo y el seguimiento, ya que esta herramienta cuenta con envío de alerta al correo cuando la acción está por vencer. También permite que tanto el o la administradora o los integrantes, puedan ingresar evidencias.

B) Planes de acción: Se basan en el Plan de Desarrollo Estratégico y Plan de Mejora Institucional y corresponden a instrumentos formalizados que definen las acciones concretas de cada unidad, para el período de un año y priorizadas de tal forma que tributen a uno de los dos planes en los que se basa. Contiene indicadores, objetivos, recursos asociados y los meses en los cuales se realizarían las acciones. Es la “hoja de ruta” de cada área en particular. Se realiza seguimiento al menos dos veces al año y, según lo anterior, se calcula el porcentaje de cumplimiento del plan de forma anual. Este resultado también se presenta en la jornada de cierre institucional, organizada por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.

### 10.1.1.2 Ejecutar

Corresponde a la acción de implementar lo planificado. Esto incluye todo el quehacer institucional y se divide en tres grandes procesos:

A) Procesos estratégicos: son todos aquellos procesos que comprenden diferentes etapas, las que, en su conjunto, permiten

plasmar la misión, visión, valores y propósitos en el quehacer institucional. Estos son: Gestión y Control, Planificación, Aseguramiento de la Calidad, Análisis Institucional y Género e Inclusión.

B) Procesos claves: son aquellos procesos que están directamente relacionados con los servicios a los(as) estudiantes. Estos son: Admisión, Comunicaciones, Vinculación con el Medio, Seguimiento de Titulados, Educación Continua y Académicos (creación y actualización de carreras, cierre y discontinuidad de carreras, diseño curricular e instruccional, implementación de planes de estudio, desarrollo de los planes de estudio, asuntos estudiantiles, desarrollo docente, prácticas, exámenes de título/portafolios y titulación).

C) Procesos de apoyo: son aquellos procesos que ayudan a que se puedan llevar a cabo los procesos claves y estratégicos, es decir, son habilitadores y que hacen que los otros sucedan. Estos son: Tecnologías de la información, Administración y Recursos Humanos y Mejora Continua.

Todos estos procesos se encuentran mencionados en el mapa de procesos de la Política para el Aseguramiento Interno de la Calidad y cada uno de ellos cuenta con subprocesos los que actualmente se están ajustando, dados los últimos cambios e innovaciones institucionales. Una vez definidos, se realizará una auditoría a un proceso de cada categoría, tal como se encuentra planificado en el plan de acción 2025 del área de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.

### 10.1.1.3 Verificar

Consiste en evaluar y comparar los resultados con estándares de calidad internos y/o externos. Estos corresponden a:

A) Autoevaluación: Corresponde a un proceso participativo, sistemático y reflexivo mediante el cual se examina y evalúan de manera interna procesos, resultados y prácticas en relación con los estándares de calidad internos, que se basan en criterios externos como la norma ISO 9001 y los requerimientos de instituciones evaluadoras, como la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Es una herramienta fundamental que permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en todos los ámbitos institucionales en los cuales se realiza. La autoevaluación nos brinda una visión integral de la Institución y ayuda a tomar decisiones informadas para promover la excelencia y la mejora continua. Se realiza a través de las subcomisiones de autoevaluación, donde participan directivos y algunos colaboradores y se analiza cómo la institución se ajusta a los criterios de la CNA y a los estándares propios, por medio de acciones y resultados de indicadores.

B) Acreditación: Proceso definido, de autoevaluación, análisis institucional (interno y externo) y socialización de acuerdo con estándares definidos por la CNA, con fines de acreditación. Su frecuencia va a depender de los años de acreditación obtenidos, renovándose según corresponda.

C) Auditorías: Las auditorías comprenden actividades de revisión de carácter evaluativo acerca del grado de cumplimiento de la normativa interna y/o externa y de los criterios aplicables en la gestión que se realiza dentro del ámbito que se revise, y que comprueba su corrección y, con esto, se verifica la calidad que se ofrece al usuario. Cuenta con un proceso, procedimientos y formatos definidos. El año 2024 se realizó una auditoría académica a la carrera técnica Interpretación de Enlace Inglés-Castellano (presencial diurna, vespertina y Online) y a la carrera profesional Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés (presencial diurna y Online), donde se revisaron asignaturas al azar, los antecedentes docentes, programas, material en plataforma, bibliografía, entre otros aspectos. Los resultados se entregaron a la Dirección Académica y, posteriormente, se realizó un plan de mejora que se ejecutará en 2025.

### 10.1.1.4 Actuar

Se refiere a la realización de ajustes para mejorar los procesos o acciones institucionales. Esto se realiza a través de:

A) Planes de mejora: Se refiere a un plan estructurado que contiene variables como acción(es), indicador(es), meta(s), responsable(s), recurso(s) entre otros, resultantes de cualquier auditoría, autoevaluación o indicadores y estudios, donde se identifica un hallazgo, debilidad u oportunidad de mejora de acuerdo con estándares internos y externos, los cuales es/son necesario(s) organizar para realizar un trabajo sistemático en función de la mejora continua. Su formato está definido, pero va a variar según el plan de que se trate, ya que puede ser un plan de mejora institucional (resultante del proceso de

acreditación, que contiene debilidades y oportunidades de mejora detectadas en proceso de autoevaluación institucional y las sugeridas por la CNA), plan de mejora académico (resultante de una auditoría académica) o plan de mejora de procesos, etc., pero al igual que cualquier plan de mejora considera como mínimo las variables mencionadas. Se han ejecutado planes de mejora según el resultado de la encuesta de clima laboral, según resultado de encuesta de satisfacción de estudiantes y el 2025 comienza el plan de mejora institucional asociado a la autoevaluación y a los resultados de encuesta de autoevaluación realizada a estudiantes, docentes, colaboradores(as), titulados(as) y empleadores(as) y, también, el resultante de la auditoría académica. Anteriormente, se han realizado mejoras pero no bajo el formato de plan.

Finalmente, para determinar una correcta implementación del SIGECA y evaluar sus resultados, se determinó realizar seguimientos que corresponden a evaluaciones intermedias y finales, lideradas por la dirección del área, donde se verifica el nivel de avance de cada uno de los elementos del SIGECA. Está conformado por indicadores y estudios donde el estándar definido por el área de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional es que cualquier indicador bajo el 70%, en general, corresponda a una debilidad, la cual debe contar con un plan de mejora para su superación.

## 10.2 Política de Gestión de Datos Institucionales

EATRI ha levantado y utilizado los datos y estudios como una de las principales fuentes de información. Sin embargo, este procedimiento no se encontraba formalizado, así como tampoco existía el cargo de Analista de Datos Institucionales (ADI). Dado lo anterior, el año 2023 se incorpora un ADI y el 2024 la Institución formaliza el uso de indicadores y estudios a través de la Política de Gestión de Datos Institucionales. El objetivo principal de esta Política es asegurar el mantenimiento y manejo eficiente y responsable de los datos sujetos a la autoridad administrativa de la Institución, con el fin de garantizar que esos conjuntos de datos se preserven y se pongan a disposición de las unidades para la toma de decisiones de éstas y para que el área de aseguramiento de la calidad y análisis institucional pueda proponer mejoras. Para lo anterior, es necesario definir si se debe realizar medición de resultados intermedios o finales de los procesos o acciones propuestas por EATRI y sus áreas y el análisis longitudinal (serie de tiempo) o transversal (corte en un momento determinado).

El desafío principal fue levantar y disponibilizar datos como fuente única de información para la toma de decisiones sustentada. Para esto, se realizó lo siguiente:

- Determinar los datos y estudios necesarios por unidad.
- Definir fecha y responsable de la información levantada desde el área de aseguramiento de la calidad.
- Definir la fórmula utilizada para llegar a datos fidedignos.

El detalle de lo anterior se define en el Manual de Indicadores, que es un anexo de esta Política.

Además, la información levantada debe cumplir con 4 atributos:

- Debe ser precisa (información exacta, sin errores ni desviaciones sin explicación).
- Coherente (misma fuente, unidad, fecha de corte y fórmula de cálculo).
- Oportuna (informada a tiempo).
- Auditable (documentada de forma explícita para ser verificada independientemente).

Respecto de los datos que se reportan a entidades externas, como SIES o CNED, es el(la) Coordinador(a) de Registro Curricular, dependiente de la Dirección Académica, quien levanta la información, envía a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad para su aprobación y posteriormente reporta.

Por último, como parte de la difusión de resultados, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional ha realizado, a partir del 2024, dos jornadas al año (una al semestre), para presentar a todas las partes interesadas los datos levantados, los que quedan inmediatamente disponibles para todas las unidades. Esto es parte de la Política de Gestión de Datos, por lo que se realizarán dos cada año. La subida de toda la información mencionada en este punto es responsabilidad del(la) Coordinador(a) de Análisis Institucional.

### 10.2.1 Levantamientos de Información

Tal como se ha mencionado en algunos puntos del SIGECA y Política de Gestión de Datos, EATRI realiza levantamientos de información con el objetivo de tomar decisiones informadas. Es así como cada unidad, proceso o subproceso, cuenta con indicadores y estudios. A modo de ejemplo, la reciente creación y/o actualización de carreras cuenta con indicadores del entorno como estudio de mercado, encuestas a titulados(as), *focus group* con empleadores(as) e informantes claves, coordinadores(as) y docentes, tal como lo indica su reglamento.

Las diferentes áreas cuentan con indicadores y estudios definidos desde la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, los que son acordados en conjunto con las direcciones. Estos corresponden a indicadores y resultados mínimos necesarios para evaluar su gestión, tales como:

Tabla 51. Indicadores por área, que se reportan al área de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.

Área	Nombre del indicador	Contraparte
<b>Dirección Académica</b>	Tasa de retención al 1er año	Director(a) Académico(a)
	Tasa de egreso	Director(a) Académico(a)
	Tasa de titulación al 3er año	Director(a) Académico(a)
	Tasa de titulación oportuna	Director(a) Académico(a)
	Jornada Completa Equivalente (JCE)	Director(a) Académico(a)
	Tasa de rotación docente	Director(a) Académico(a)
	Crecimiento de la colección	Jefe(a) de Biblioteca
	Colección por estudiante	Jefe(a) de Biblioteca
	Índice de circulación	Jefe(a) de Biblioteca
	Tasa de uso de biblioteca virtual	Jefe(a) de Biblioteca
	Tasa de aprobación ECI	Director(a) Académico(a)
	Índice de satisfacción tutorías pares	Coordinador(a) de Asuntos Estudiantiles
	Tasa de permanencia tutorías pares	Coordinador(a) de Asuntos Estudiantiles
	Impacto de tutorías pares	Coordinador(a) de Asuntos Estudiantiles
	Intervenciones psicoeducativas	Coordinador(a) de Asuntos Estudiantiles
	Motivo de retiros	Director(a) Académico(a)
	Contacto por alertas	Coordinador(a) de Asuntos Estudiantiles
	Beneficiarios becas externas	Coordinador(a) de Asuntos Estudiantiles
	Beneficiarios créditos externos	Coordinador(a) de Asuntos Estudiantiles
Beneficiarios internos	Coordinador(a) de Asuntos Estudiantiles	
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Ingreso proyectado	Director(a) de Administración y Finanzas
	Tasa de morosidad	Director(a) de Administración y Finanzas
	Cumplimiento de presupuesto	Director(a) de Administración y Finanzas
	Índice de Clima Laboral	Jefe(a) de Gestión de Personas
	Tasa de rotación de personal	Jefe(a) de Gestión de Personas
	Cumplimiento del plan de capacitación	Jefe(a) de Gestión de Personas
	Rentabilidad de programas	Director(a) de Administración y Finanzas
	Rentabilidad de educación continua	Director(a) de Administración y Finanzas

<b>Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional</b>	Cumplimiento de Ficha Institucional de Datos (*)	Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional
	Cumplimiento del PDE	Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional
	Cumplimiento del PMI	Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional
	Cumplimiento Plan de Acción	Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional
	Índice de Satisfacción de Estudiantes de pregrado	Director(a) de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional
<b>Dirección de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio</b>	Tasa de ocupación de vacantes pregrado	Director(a) de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio
	Matrículas oficiales de pregrado	Director(a) de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio
	Tasa de conversión	Director(a) de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio
	Nro de acciones comunicacionales	Director(a) de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio
	Iniciativas de VcM	Jefe(a) de VCM
	Convenios y cartas de compromisos vigentes	Jefe(a) de VCM
<b>Educación Continua</b>	Nuevos programas (diplomados)	Director(a) de Educación Continua
	Nuevos cursos	Director(a) de Educación Continua
	Tasa de persistencia	Director(a) de Educación Continua
	Tasa de desempeño académico	Director(a) de Educación Continua
	Índice de satisfacción de estudiantes de educación continua	Director(a) de Educación Continua
<b>Unidad de Género, Inclusión y Convivencia</b>	Cumplimiento plan de formación	Coordinador(a) de Género, Inclusión y Convivencia
	Denuncias	Coordinador(a) de Género, Inclusión y Convivencia
	Duración total de investigación	Coordinador(a) de Género, Inclusión y Convivencia
	Cumplimiento de plazos	Coordinador(a) de Género, Inclusión y Convivencia
	Tasa de cumplimiento del Sistema de Percepción de Riesgo	Coordinador(a) de Género, Inclusión y Convivencia

(\*) La Dirección de Aseguramiento de la Calidad ha definido completar de forma anual, la Ficha Institucional de Datos.

Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, 2025.

Los indicadores anteriores provienen tanto de fórmulas como resultados de estudios (encuestas, *focus group*, etc.) y son internos y externos.

Existen otros indicadores y estudios internos que son propios de un área en particular y que, si bien no se reportan a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, son presentados en Consejo Académico y Comité de Rectoría. Estos son:

Área Académica: Encuesta de caracterización de estudiantes, Encuesta de evaluación docente, Evaluaciones de prácticas, Evaluaciones de ciclo intermedio (ECI), Resultados prueba integradora y Alertas de GESAT.

Área Administración y Finanzas: Resultados de auditoría.

Área Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio: Encuesta de seguimiento de titulados(as) (información que

se adjunta en la ficha institucional de datos), Consejo externo de empleabilidad (dos al año) y resultados de las actividades de VcM.

Por último, cabe mencionar que los resultados de encuestas e indicadores académicos se revisan en el Consejo Académico y todos los resultados se presentan en Comité de Rectoría. En estas instancias es donde se analizan y se proponen acciones según corresponda.

### 10.2.2 Recursos Tecnológicos

Para el seguimiento de los Planes de Mejora, Plan de Desarrollo Estratégico e Indicadores y Estudios, EATRI cuenta con aplicaciones incluidas en Microsoft 365 como Planner y Sharepoint. Planner permite gestionar la información y revisar los estados de las acciones. Para ello, se agrupan las debilidades por responsable, donde se asignan las acciones y se acuerda fecha de primer avance. En cuanto a Sharepoint, este se utiliza para el reporte de indicadores. Además, esta herramienta se va a configurar a contar de julio de 2025 para funcionar como gestor documental institucional, como parte de la Gestión del Conocimiento que va a desarrollar la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.

Estas aplicaciones constituyen un aporte concreto a la gestión de la información y al análisis institucional, ya que se pueden almacenar datos y resultados que permiten a los equipos hacer gestión a partir de los resultados y detectar si una debilidad ha sido superada o no.

### 10.2.3 Presupuesto

EATRI ha destinado recursos para las distintas funciones de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. El presupuesto se realiza de forma anual y se divide en gastos (OPEX) e inversiones (CAPEX). En el caso de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, el presupuesto considera solo gastos.

Tabla 2. Presupuesto Dirección Aseguramiento de la Calidad, años 2022 al 2024.

Año	Gastos (OPEX*)
2022	4.361.278
2023	16.653.507
2024	13.839.463

(\*) Gastos que consideran superación de debilidades y aumento de horas profesionales.

Fuente: Dirección de Administración y Finanzas.

Respecto de la tabla anterior, es posible mencionar que el presupuesto en el área de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional ha ido en aumento dada su importancia para EATRI, ya que forma parte del Plan de Desarrollo Estratégico como uno de los procesos claves institucionales.

En cuanto a la evaluación de este criterio por parte de colaboradores (21 respuestas en total), docentes (40 respuestas en total) y estudiantes (382 respuestas en total) en la encuesta de autoevaluación, los primeros indicaron en un 90,5% que conocen o saben que existe el Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Esto se debe a que esta área existe, al menos de manera formal, desde el año 2018 y como siempre se realiza en la Institución, sus políticas y actividades son difundidas. Esto último se ratifica también con la aprobación en un 71,5% sobre la pregunta: “los mecanismos de aseguramiento de la calidad se aplican sistemáticamente”. Respecto de la gestión estratégica y aseguramiento de la calidad en los últimos años, los(as) colaboradores(as) indicaron en un 85,7% que han existido avances. Finalmente, indicaron en un 66,6% que los sistemas de información permiten disponer de datos oportunos y confiables para la toma de decisiones. Este resultado es esperado dado que, si bien la Institución siempre ha utilizado datos e indicadores para la toma de decisiones, esto último ha quedado formalizado recientemente con la Política de Gestión de Datos y el Manual de indicadores. Por esta razón y porque además resultó como debilidad en el levantamiento de información de las subcomisiones de autoevaluación, es que se incorpora al plan de mejoras 2025 – 2028.

Los(as) docentes por su parte indicaron en un 40% conocer sobre el aseguramiento de la calidad y de carreras. El porcentaje es más bajo cuando se les consultó sobre si participan de mecanismos de aseguramiento de la calidad de la carrera o programa (27,5%). En ambos casos, el porcentaje de respuestas “no sabe o no responde” o “ni de acuerdo ni en desacuerdo” es más alto que el de aprobación, lo que indica falta de información hacia los(as) docentes. Respecto a si la Institución cuenta con un sistema de levantamiento de información que permite disponer de información oportuna y confiable, la aprobación es de un 47,5%, resultado similar al de los(as) colaboradores(as), por la misma razón que se señala en ese caso.

Por último, los(as) estudiantes fueron consultados sobre si la Institución, carrera o programa a la cual pertenece, realiza evaluaciones o procesos de revisión periódicos (auditorías, encuestas, reuniones con empleadores, revisiones del perfil de egreso, etc.). La aprobación a esta pregunta fue de un 60,8%. Esto responde a las mismas razones mencionadas anteriormente.

La evaluación que realiza la institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

**Criterio 10. Gestión y Resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad:**

X		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

## **Criterio 11: Aseguramiento de la Calidad de los Programas Formativos**

Además de los mecanismos de Aseguramiento de la Calidad mencionados en el capítulo anterior, el área académica realiza un monitoreo permanente referido principalmente a la oferta, actualización, implementación de los programas, progresión académica y recursos disponibles utilizados (referidos a presupuesto y plan de acción).

### **11.1 Mecanismo de Creación, Actualización, Discontinuidad y Cierre de Carreras**

Tal como se detalla en el criterio 1, este mecanismo busca contar con una oferta académica pertinente y de calidad. La pertinencia hace referencia a programas que incorporen en los(as) estudiantes las competencias y capacidades que el mundo laboral y social requieren y, también, los valores institucionales. La calidad en los programas formativos hace referencia, por una parte, al cumplimiento de lo declarado en cuanto al logro de competencias y resultados de aprendizaje y, por otra, al logro del perfil de egreso.

Todos estos procesos se realizan en distintas etapas, las cuales son monitoreadas por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional y que también son considerados como mecanismos.

Este mecanismo se ha implementado de manera sistemática, ya que el reglamento existe de manera formal desde el año 2018. Las modificaciones a las carreras han sido solo actualizaciones que no han significado cambios en el perfil de egreso, nombre de las carreras o modificación en la duración de estas. En la última revisión, dado los antecedentes levantados por empleadores(as), titulados(as), docentes, Comité de Rectoría, Consejo Directivo y grupos de interés en general, se acuerda por resolución N°38, del 06 de noviembre del 2023, la actualización total de las carreras. En esta actualización, dado los cambios significativos resultantes del levantamiento de información, finalmente fueron consideradas como carreras nuevas con la salvedad de que corresponden a carreras de la misma disciplina o temática (traducción – interpretación) y área del conocimiento. Asimismo, este año (2025) la Institución se encuentra en proceso de actualización de la carrera Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo y solicitando la apertura de dos carreras más, en otra área del conocimiento, con un fuerte componente del idioma, donde éste sea un valor agregado para el(la) titulado(a).

Para lo anterior, los mecanismos que contiene el Reglamento de Creación y/o Actualización de carreras, se refiere al levantamiento de la siguiente información:

- a) Coherencia con la Misión Institucional.
- b) Articulación con carreras ya existentes, si procediere.
- c) Cantidad e idoneidad de los/las docentes necesarios para impartir nuevas carreras.
- d) Análisis de recursos bibliográficos y didácticos necesarios para su implementación.
- e) Necesidades del sector productivo, a través de estudio de prospección de mercado.
- f) Análisis de mercado interno.
- g) Empleabilidad.
- h) Contexto social y geográfico de estudiantes ante la potencial apertura de carreras online.
- i) Evaluación económica respecto de la sustentabilidad y proyección económica de a lo menos 5 años.
- j) Requerimientos de infraestructura y equipamiento.
- k) Costos totales estimados y proyectados.

La mayoría de estos mecanismos tienen que ver con la creación o actualización de carreras resultantes de la revisión cada cuatro años. Sin embargo, las modificaciones menores, como cambios en una asignatura, actualización de un contenido, etc., se realizan según información de docentes u otros y con autorización del(la) Director(a) Académico(a).

### 11.2 Logro del Perfil de Egreso

Como mecanismo de aseguramiento de la calidad, el área académica realiza mediciones antes, durante y al finalizar la carrera. Entre estos seguimientos se pueden mencionar:

a) Reporte de horas de clases: Este indicador se refiere a las horas de clases realizadas y recuperadas por semestre. Se obtiene por jornada y modalidad, pero el Jefe de Carreras es quien revisa en detalle sobre la o las asignaturas que estarían impactando en este indicador. Esta información se reporta al Comité de Rectoría y se realizan mejoras dentro de la Dirección Académica.

Tabla 53. Porcentaje de horas realizadas, según jornada y modalidad, año 2024.

Jornada/modalidad	Horas totales	Horas realizadas	Horas pendientes	% de horas realizadas
Diurna	18.600	17.726	874	95,3%
Vespertina	3.126	3.006	120	96,2%
Online	7.146	7.366	50	99,3%

Fuente: Dirección Académica, 2024.

b) Evaluación de Ciclo Intermedio (ECI): Esta evaluación se realiza en función del modelo de mejora continua de la Institución y busca medir el nivel de avance o progresión de los(as) estudiantes en función del perfil de egreso de cada carrera. Dicho de otro modo, permite detectar, en la mitad de su ciclo formativo, qué tan cercanos o alejados se encuentran los(as) estudiantes de su perfil de egreso, con el objetivo de poder tomar medidas oportunas que aseguren la calidad de la enseñanza. En las carreras profesionales, la ECI se divide en dos etapas: 4° semestre, donde se evalúan asignaturas de traducción y español; y en 5° semestre donde se evalúa interpretación y lenguas extranjeras. La razón de esto es porque en las mallas (antiguas, de régimen semestral) se imparten asignaturas de interpretación desde el 5° semestre. En el caso de las carreras técnicas, se realizan al segundo semestre, donde se evalúan las asignaturas de las líneas del inglés, español e interpretación. El año 2024, los resultados de esta evaluación fueron los siguientes:

Tabla 54. Resultados ECI, según carrera, jornada y modalidad, año 2024.

Carrera	Jornada	Aprobados (%)	Reprobados (%)
Interpretación de Enlace Inglés-Castellano	Diurna	76,6	23,4
	Vespertina	80,0	20,0
	A distancia	62,1	37,9
Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo *	Diurna	60	40
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Diurna	76,2	23,8
	Vespertina	100,0	0,0
	A distancia	75,9	24,1
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Francés *	Diurna	95,0	5,0
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Alemán *	Diurna	82,6	17,4
Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano *	Diurna	80,0	20,0

\*Carreras que solo existen en modalidad presencial y jornada diurna.

Fuente: Dirección Académica, 2024.

c) Prueba Integradora: hasta el año 2018 se realizaban exámenes finales en las asignaturas, en los cuales existía un criterio de eximición, por lo que no eran obligatorios. Sin embargo, desde el año 2019 y en coherencia con el cambio en el modelo educativo se reemplazó este examen por la prueba integradora, que corresponde a una evaluación final obligatoria de la asignatura y que tal como lo indica su nombre, integra todos los contenidos de la asignatura. Representa entre un 30% y un 40% de la nota final y se realiza en la penúltima semana del semestre; y en el caso de las asignaturas trimestrales, se realiza en la penúltima semana del trimestre.

d) Indicadores de aprobación y reprobación por carrera, jornada y modalidad: consiste en determinar el porcentaje de asignaturas que son aprobadas y reprobadas por los(as) estudiantes según carrera. Este primer análisis permite -posteriormente- determinar las asignaturas críticas que se detallan en el siguiente punto.

Tabla 55. Carreras según jornada, modalidad y porcentaje de aprobación y reprobación, año 2024.

Carrera	Jornada	Aprobación (%)	Reprobación (%)
Interpretación de Enlace Inglés-Castellano	Diurna	89,9	10,1
	Vespertina	90,1	9,9
	A distancia	72,2	27,8
Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo	Diurna	92,0	8,
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés	Diurna	91,5	8,5
	Vespertina	90,3	9,7
	A distancia	85,6	14,4
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Francés	Diurna	92,9	7,1
Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Alemán	Diurna	91,7	8,3
Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano	Diurna	90,4	9,6
<b>Institucional 2024</b>		<b>87,4</b>	<b>12,6</b>

\*Carreras que solo existen en modalidad presencial y jornada diurna. Fuente: Dirección Académica, 2024.

e) Asignaturas críticas: corresponden a las asignaturas que muestran un índice de aprobación inferior al 80% por carrera, jornada y modalidad. El objetivo de este indicador es promover en la comunidad docente una instancia de reflexión y propuestas de mejora con metas acordadas entre el docente, jefe de carreras y coordinador de línea curricular correspondiente. La información es levantada de acuerdo con lo siguiente: número de estudiantes por sección, porcentaje de estudiantes aprobados por sección y porcentaje de estudiantes reprobados por sección. A continuación, se presenta un ejemplo de cómo esta información es reportada:

Tabla 56. Asignaturas críticas y número estudiantes por sección, porcentaje de aprobados y reprobados para carreras profesionales, primer semestre año 2024.

ASIGNATURA	N° ESTUDIANTES POR SECCIÓN		APROBADOS (%) POR SECCIÓN		REPROBADOS (%) POR SECCIÓN	
	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial
Gramática Inglesa I	56	38	78,6	63,2	21,4	36,8
PLE I (Ale-Fra-Port)	32	41	71,9	58,5	28,1	41,5
Lengua Española II	n/a	13	n/a	76,9	n/a	23,1
Lengua Inglesa IV	n/a	7	n/a	71,4	n/a	28,6
Taller de Traducción I	26	n/a	73,1	n/a	26,9	n/a
Gramática francesa I	17	n/a	70,6	n/a	29,4	n/a
Gramática francesa III	16	n/a	75,0	n/a	25,0	n/a
Gramática alemana I	21	n/a	66,7	n/a	33,3	n/a
Gramática alemana III	10	n/a	60,0	n/a	40,0	n/a

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Tabla 57. Asignaturas críticas y número estudiantes por sección, porcentaje de aprobados y reprobados para carreras técnicas, primer semestre año 2024.

ASIGNATURA	N° ESTUDIANTES POR SECCIÓN		APROBADOS (%) POR SECCIÓN		REPROBADOS (%) POR SECCIÓN	
	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial
Lengua Inglesa I	51	83	88,2	73,5	11,8	26,5
Gramática Inglesa I	54	83	87,0	72,3	13,0	27,7
Lengua Española I	53	83	86,8	71,1	13,2	28,9
Taller de interp. I	57	88	80,7	65,9	19,3	34,1
Introducción a la Lengua Española	38	32	71,1	56,3	28,9	43,8
Introducción a la Lengua Inglesa	28	39	78,6	48,7	21,4	51,3
Lengua Inglesa II	17	n/a	76,5	n/a	23,5	n/a
Gramática Inglesa II	23	n/a	69,6	n/a	30,4	n/a
Expresión oral	14	n/a	71,4	n/a	28,6	n/a
Taller de interp. II	13	n/a	76,9	n/a	23,1	n/a

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Tabla 58. Asignaturas críticas y número estudiantes por sección, porcentaje de aprobados y reprobados para carreras profesionales, segundo semestre año 2024.

ASIGNATURA	N° ESTUDIANTES POR SECCIÓN		APROBADOS (%) POR SECCIÓN		REPROBADOS (%) POR SECCIÓN	
	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial
Lengua Inglesa I	n/a	13	n/a	61,5	n/a	38,5
Gramática Inglesa I	n/a	15	n/a	73,3	n/a	26,7
Lengua Española I	n/a	19	n/a	68,4	n/a	31,6
PLE I (Francés)	n/a	27	n/a	51,9	n/a	48,1
Lengua Española II	56	28	78,6	60,7	21,4%	39,3
Gramática Española	n/a	20	n/a	65,0	n/a	35,0
Práctica de la Traducción III	n/a	10	n/a	70,0	n/a	30,0
Técnicas de la Traducción	67	24	98,5	79,2	1,5%	20,8

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Tabla 59. Asignaturas críticas y número estudiantes por sección, porcentaje de aprobados y reprobados para carreras técnicas, segundo semestre año 2024.

ASIGNATURA	N° ESTUDIANTES POR SECCIÓN		APROBADOS (%) POR SECCIÓN		REPROBADOS (%) POR SECCIÓN	
	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial
Lengua Inglesa I	n/a	37	n/a	62,2	n/a	37,8
Gramática Inglesa I	n/a	40	n/a	72,5	n/a	27,5
Lengua Española I	n/a	43	n/a	53,5	n/a	46,5
Taller de Interp. I	n/a	49	n/a	59,2	n/a	40,8
Introducción a la Lengua Española	n/a	23	n/a	56,5	n/a	43,5
Introducción a la Lengua Inglesa	n/a	24	n/a	45,8	n/a	54,2
Lengua Inglesa II	50	55	88,0	69,1	12,0	30,9
Gramática Inglesa II	52	56	84,6	75,0	15,4	25,0
Expresión Oral	50	53	92,0	73,6	8,0	26,4
Taller de Interp. II	48	53	87,5	69,8	12,5	30,2
Taller de Traducción I	11	n/a	72,7	n/a	27,3	n/a
Taller de Interp. III	12	n/a	66,7	n/a	33,3	n/a

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Otro indicador que se obtiene es el porcentaje de estudiantes por asignatura con promedio entre un rango de nota 1,0 a 2,9, porcentaje de estudiantes con promedio entre 3,0 a 3,9, porcentaje de estudiantes con promedio entre 4,0 a 4,9 y porcentaje de estudiantes con promedio entre 5,0 a 7,0. Esta clasificación permite complementar el indicador anterior, ya que puede ocurrir que una asignatura no sea considerada como crítica pero que un gran número de estudiantes apruebe con la nota mínima (4,0), lo que también es una situación que se debe atender. A modo de ejemplo, se presenta parte de esta información para el primer semestre carreras profesionales y técnicas.

Tabla 60. Rango de notas de los/las estudiantes de primer semestre para carreras profesionales según asignatura y sección, año 2024.

ASIGNATURA	RANGO DE NOTAS							
	1.0 - 2.9 (%)		3.0 - 3.9 (%)		4.0 - 4.9 (%)		5.0 - 7.0 (%)	
	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial
Lengua Inglesa I	10,5	28,6	1,8	2,9	10,5	14,3	77,2	54,3
Gramática Inglesa I	8,9	34,2	10,7	2,6	7,1	2,6	73,2	60,5
Lengua Española I	12,1	29,3	1,7	2,4	17,2	17,1	69,0	51,2
PLE I (Ale-Fra-Port)	21,9	29,3	6,3	12,2	21,9	12,2	50,0	46,3

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Tabla 61. Rango de notas de los/las estudiantes de primer semestre para carreras técnicas según asignatura y sección, año 2024.

ASIGNATURA	RANGO DE NOTAS							
	1.0 - 2.9 (%)		3.0 - 3.9 (%)		4.0 - 4.9 (%)		5.0 - 7.0 (%)	
	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial	Presencial	No presencial
Lengua Inglesa I	7,8	26,5	3,9	0,0%	11,8	8,4	76,5	65,1
Gramática Inglesa I	13,0	22,9	0,0	4,	18,5	9,6	68,5	62,7
Lengua Española I	11,3	26,5	1,9	2,4	17,0	12,0	69,8	59,0
Taller de Interp. I	12,3	27,3	7,0	6,8	31,6	12,5	49,1	53,4

Fuente: Dirección Académica, 2025.

Cabe mencionar que los indicadores anteriores son incorporados en la memoria académica anual, la que se realiza desde el año 2019.

f) Resultados de Práctica: si bien siempre se han considerado los resultados de las prácticas realizadas por los(as) estudiantes, a partir del año 2020 se ha realizado un registro de los resultados a través de una planilla para facilitar su revisión. Estos últimos fueron considerados para la actualización de las carreras que se están impartiendo desde marzo de 2025.

g) Titulación: corresponde a la última instancia donde se verifica el cumplimiento del perfil de egreso. En las carreras profesionales, esto implica haber aprobado todas las asignaturas del plan de estudios, haber aprobado la práctica profesional y el examen de título. En las carreras técnicas, consiste en aprobar todas las asignaturas del plan de estudios y aprobar la práctica laboral o el taller de intervención – pasantía (en el caso de la carrera Técnico en Inglés mención Hotelería y Turismo). El detalle se encuentra en el Reglamento de Proceso de Titulación<sup>64</sup>.

h) Encuesta de titulados(as): toda la información obtenida de los(as) titulados(as) corresponde a un mecanismo posterior de aseguramiento de la calidad del perfil de egreso, posterior y es utilizada para realizar mejoras en la carrera, ya sean menores o mayores. Como ejemplo de este último está la actualización de carreras, las que se imparten como nuevas desde 2025.

i) Consejo Externo de Empleabilidad: Reunión sistemática que se realiza con empleadore(as) y que también constituye un mecanismo de aseguramiento de calidad, desde la perspectiva de pertinencia de las carreras. Al igual que en el punto anterior, esta información fue muy relevante al momento de la actualización de carreras.

### 11.3 Calidad e Idoneidad Docente

Una de las formas con las cuales la Institución asegura la calidad de su enseñanza es a través de sus docentes. Para esto, realiza un reclutamiento y selección de acuerdo con el procedimiento existente que busca contar con docentes calificados que puedan guiar a los(as) estudiantes tanto en lo disciplinar como en lo actitudinal, acorde al modelo educativo.

Tal como se ha mencionado en el criterio 3, la Dirección Académica cuenta con coordinadores(a) de línea curricular de español, inglés, traducción, interpretación y hotelería y turismo. Cada uno de los coordinadores y la coordinadora se hace cargo de un conjunto de asignaturas y sus respectivos docentes, según la asignatura que realicen. El coordinador(a), se encarga de evaluar al(la) la docente a través de observación de clases, acompañarlo, revisar sus planificaciones para que se cumplan los objetivos del programa de la asignatura que realiza, realizar inducción, monitorear y evaluar la calidad académica para la mejora continua, entre otras funciones. Respecto de esta última, los coordinadores y la coordinadora supervisan sus clases y entregan retroalimentación sobre las evaluaciones y actividades que proponen los(as) docentes para la asignatura que les corresponda.

Otro mecanismo de aseguramiento interno de la calidad corresponde a las evaluaciones docentes (detalle en criterio 4).

#### 11.4 Presupuestos y Planes de Acción

Otra forma de asegurar la calidad en las carreras es contar con el presupuesto para todas las actividades del área académica, en particular las que se refieren en específico a las carreras. Para esto -y tal como se detalla en el criterio 8- existe, en primera instancia, la formulación presupuestaria que se lleva a cabo entre diciembre del año anterior y abril del año siguiente. Esta comprende presupuesto operacional OPEX e inversiones CAPEX. Este último en el área académica se refiere principalmente a mejoramiento de espacios para los(as) estudiantes, docentes y renovación de equipamiento y tecnología de las carreras.

Posteriormente, este presupuesto es revisado por la Dirección de Finanzas y la Dirección Académica para establecer acuerdos, con el objetivo de ajustarse según los ingresos estimados y, de esta forma, asignar los recursos de manera eficiente y que estén en línea con las prioridades institucionales que se relacionan directamente con el Plan de Desarrollo Estratégico.

Por otra parte, con el objetivo de planificar y gestionar de mejor forma los recursos, tanto económicos como de carga laboral, cada dirección realiza un Plan de Acción anual, que consiste en detallar las actividades a realizar, los objetivos, evidencias del cumplimiento, razón o impacto de su realización, costo estimado, mes en el que se va a realizar la actividad o proyecto y el eje del Plan de Desarrollo al cual tributa. Este plan está en línea con el presupuesto final aprobado y su seguimiento lo realiza la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, con al menos dos seguimientos al año, tal como se indica en el SIGECA.

#### 11.5 Evaluaciones de estudiantes

En EATRI se aplica la encuesta de satisfacción obligatoria, que se realiza anualmente en el mes de noviembre, con el objetivo de evaluar la experiencia y opinión del estudiante en aspectos como docencia, personal académico, malla curricular, imagen y prestigio, diversidad e integridad, gestión institucional y su satisfacción general. En esta encuesta, durante los dos últimos años no existieron evaluaciones iguales o inferiores al 3,5 (en una escala de 1 a 5) por lo que no se detectaron debilidades originadas de estos resultados. En la encuesta del año 2024, se encuestó al 57,9% de los(as) estudiantes (403 en total) y los aspectos más destacados fueron:

La labor docente, siendo la cordialidad, el dominio de contenidos y la disposición a resolver dudas fuera del horario de clases los elementos más destacados del cuerpo docente.

Del personal académico destaca principalmente la atención y amabilidad del personal de biblioteca, coordinadores de línea curricular y secretaría docente.

La evaluación de los servicios generales (portería y auxiliares) obtuvo una evaluación por sobre los 4 puntos.

La satisfacción general fue de 3,96 puntos.

La dimensión de diversidad e integridad obtuvo en todas sus variables evaluaciones satisfactorias, promediando por sobre 4 puntos en cada una de estas. Las variables que más destacaron fue la honestidad académica, el respeto y el valor como persona y la incorporación de la diversidad e inclusión en la Institución. El promedio de esta dimensión fue de 4,11.

En este último aspecto, el resultado demuestra el compromiso que ha asumido EATRI en estas materias y de la buena gestión de la unidad encargada de la promoción de la diversidad e inclusión y de prevenir el acoso, la violencia y la discriminación de género.

Por otra parte, en la encuesta de autoevaluación institucional realizada a estudiantes y docentes, los primeros indican en un 50% (de un total de 382 respuestas) que han visto mejoras en su carrera desde que ingresaron a ésta. Este resultado se explica porque en la encuesta de satisfacción de los años 2023 y 2024, la infraestructura tiene una evaluación baja y a partir de estos resultados. Los años 2024 y mayoritariamente el 2025 se hicieron mejoras como se detalla en el criterio 8,

por lo que se espera que este resultado mejore. Los(as) docentes sobre la pregunta: “la carrera cumple consistentemente con las metas establecidas dentro de los sucesivos planes de desarrollo de la unidad académica en que opera, asegurando la calidad impartida”, indican en un 52,5% estar de acuerdo o muy de acuerdo, lo que puede deberse al desconocimiento del Plan de la Dirección Académica.

La evaluación que realiza la Institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

**Criterio 11. Aseguramiento de la Calidad de los Programas Formativos**

X		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

**Criterio 12: Integridad Institucional**

EATRI se ha adecuado a las condiciones y requerimientos externos. Tanto su organigrama como su normativa se han actualizado cada vez que se ha requerido. En ese contexto, las últimas actualizaciones se han realizado desde el año 2024 hasta marzo del 2025. Sin embargo, es posible que aún se sigan ajustando aquellas normativas que no han sido actualizadas, debido a los grandes cambios internos ocurridos producto del nuevo Plan de Desarrollo Estratégico y los requerimientos externos.

Las funciones de integridad son desarrolladas en gran parte por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, unidad que trabaja en conjunto con la(s) dirección(es) que necesita(n) crear o actualizar sus normas, procesos, procedimientos, políticas o instructivos, los cuales finalmente la dirección revisa y envía a Rectoría para su aprobación, formalización a través de resoluciones y difusión con apoyo de la DICAIVIM.

**12.1 Control interno de normativas**

El control interno de normativas tiene por objetivo promover el cumplimiento de normas internas y asegurar el uso eficiente y eficaz de los recursos. Dados los cambios institucionales, algunas normativas, procesos y procedimientos se encuentran en proceso de actualización, trabajo que se realiza en conjunto entre la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional y la Dirección o jefatura correspondiente.

Para el control interno de la actualización y aplicación de las normativas, procesos y procedimientos, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional ha planificado auditorías de revisión. El año 2024 se revisaron algunos aspectos del Reglamento Académico y, también, se revisó el cumplimiento del Reglamento de prácticas y titulación junto a su procedimiento. Lo anterior, en el marco de la auditoría académica realizada. Los resultados se encuentran en el informe de auditoría<sup>65</sup> 2024. Además, se realizó un plan de mejora que se encuentra en ejecución. Para el año 2025 se encuentran planificadas dos auditorías (una por semestre).

A continuación, se mencionan las normativas vigentes y en revisión, así como los procesos y procedimientos claves institucionales.

Tabla 62. Normativas y documentos que rigen a la Institución, año 2025.

Dirección / Unidad	Normativas	Procesos / Procedimientos u otros
<b>Rectoría</b>	Estatutos de la Institución.	Plan de Desarrollo Estratégico.
<b>Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional</b>	Política de Aseguramiento Interno de la Calidad. Política de Gestión de datos. Sistema de Gestión de la Calidad.	Manual de Indicadores. Formato Plan de Mejora. Formato Auditorías.
<b>Dirección Académica</b>	Reglamento Académico. Reglamento para la Creación y/o Actualización de carreras. Reglamento de Discontinuidad y/o Cierre de carreras. Reglamento Docente. Reglamento de Titulación.	Procedimiento de Titulación. Protocolo de Profesores Guía.

<p>Dirección de Administración y Finanzas</p>	<p>Política de Gestión de Personas. Política Conflicto de Interés. Reglamento Orgánico General. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Política Financiera (*). Política de Capitalización y Uso de Excedentes (*). Política de Provisiones y Pasivos Contingentes (*).</p>	<p>Procedimiento de selección. Procedimiento de Inducción. Procedimiento de Desvinculación. Procedimiento de Evaluación de Desempeño. Procedimiento de Remuneraciones. Procedimiento de Bienestar. Procedimiento de Capacitación. Procedimiento de Gestión de Denuncias de Acoso Laboral. Manual de Beneficios (*). Procedimiento del Proceso de Pagos. Procedimiento del Flujo de Caja. Procedimiento Mantenición Preventiva y Correctiva de Equipamiento e Infraestructura Institucional. Procedimiento Mantenición Preventiva y Correctiva de Tecnologías de la Información. Procedimiento Solicitud de Materiales e Insumos. Procedimiento de Equipamiento y Mobiliario. Procedimiento de Cotización y Evaluación de Proveedores. Procedimiento de Elaboración, Control y Seguimiento Presupuestario. Procedimiento de Contabilidad. Procedimiento de Atención de Público. Procedimiento de Solicitud de Repactación de Deuda. Manual de Descripción de Cargos. Estados Financieros Auditados.</p>
<p>Dirección de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio</p>	<p>Política de Comunicaciones. Política de Vinculación con el Medio. Manual de Gestión de Crisis.</p>	<p>Procedimiento de comunicaciones internas. Procedimiento de comunicaciones externas – solicitud. Procedimiento de comunicaciones externas – acción proactiva. Procedimiento de gestión de crisis. Procedimiento de sistematización de iniciativas de VcM.</p>
<p>Dirección de Educación Continua</p>	<p>Reglamento de Educación Continua.</p>	
<p>Unidad de Género, Inclusión y Convivencia</p>	<p>Política para la prevención, investigación y sanción del acoso sexual y la violencia y discriminación de género. Política de Diversidad e Inclusión. Reglamento Uso de Nombre y Rectificación de Nombre por Ley de Identidad de Género.</p>	<p>Procedimiento de Denuncia e Investigación de Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo. Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo.</p>

(\*) Documentación en actualización. Fuente: Direcciones y Coordinaciones correspondientes, 2025.

El fiel cumplimiento de cada una de ellas es resorte de la unidad correspondiente, así como también su actualización. La verificación del cumplimiento se realiza de manera formal a través de auditorías internas y, también, por medio del Consejo Académico y Comité de Rectoría, donde se solicitan evidencias del cumplimiento.

Sobre la normativa externa, es función de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional y Rectoría

velar por su cumplimiento. Si es necesario, para su aplicación, se cuenta con un abogado externo consultor.

Respecto de cómo se realiza la difusión de las normativas y documentos, esta se efectúa a través de canales oficiales como mail institucional, reuniones de bienvenida de año académico, encuentros docentes, jornadas de cierre de año y la propia dirección es responsable, además, de difundir la información entre sus equipos. Lo anterior es evidenciado a través de los resultados de la encuesta de autoevaluación 2024 realizada sobre integridad a docentes, administrativos(as), titulados(as) y empleadores(as). En el caso de los(as) docentes, estos(as) indicaron conocer la misión institucional en un 70,7% (están de acuerdo y muy de acuerdo) y en un 73,2% en que los propósitos y objetivos de la(s) carrera(s) donde realizan clases son coherentes con la misión. Sin embargo, un 68,3% indicó conocer el modelo educativo institucional, lo que podría deberse a que el año 2024 estuvo actualizándose para dar cumplimiento a la nueva oferta académica de año 2025. Los(as) colaboradores(as), por su parte, aprobaron en un 85,6% que los sistemas de información permiten disponer de datos oportunos y confiables para la toma de decisiones. Esto se refiere al sistema U+, GESAT e indicadores por área donde están definidas fechas de corte y fórmulas utilizadas. Respecto de los(as) empleadores(as), un 90% (acuerdo + muy de acuerdo) indicó que el título otorgado por la Institución es consistente con el nivel y las competencias que tienen sus titulados(as) o egresados(as) y el mismo porcentaje indicó que el perfil de egreso que declara la carrera es consistente con el desempeño profesional de sus titulados(as) y egresados(as). Por otra parte, un 84,7% indicó que los(as) profesionales denotan actitudes que evidencian una formación en temáticas éticas, de responsabilidad social e individual, de inclusión, de diversidad, de derechos humanos y género. De acuerdo con la evaluación de empleadores, un 92,3% indicó que su empresa o institución recurre o recurriría a EATRI cuando necesita o necesitase de técnicos o profesionales porque se comparan favorablemente respecto de los(as) titulados(as) de otras instituciones (84,6%). Los(as) titulados(as), por su parte, en una escala de evaluación de 1 a 5, donde 1 corresponde a una evaluación muy mala y 5 muy buena, promediaron sobre 4 la formación recibida en relación a distintos aspectos relacionados al modelo educativo (saber, saber ser, saber hacer y sello formativo).

Los resultados anteriores, evidencian el cumplimiento de lo declarado por la Institución, tanto por la comunidad interna como externa.

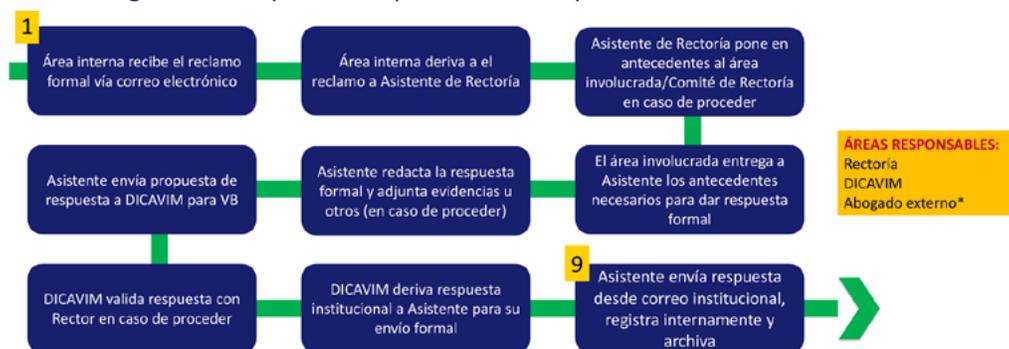
## 12.2 Reclamos y denuncias

### 12.2.1 Reclamos internos

Además de los mecanismos mencionados en el apartado anterior, que permiten controlar y medir el cumplimiento de las normativas, procesos y procedimientos, existe la posibilidad de realizar reclamos de manera transversal a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional y los(as) estudiantes además pueden hacerlo a través de su jefe de carrera o por medio del buzón de reclamos y sugerencias, el que se revisa en cada sesión del Comité de Rectoría. Cabe destacar que, actualmente, como oportunidad de mejora, se está realizando un proyecto para digitalizar el buzón de reclamos y sugerencias a través de la plataforma U+, para todas las modalidades, con la proyección de ampliar esta plataforma también a solicitudes.

La propuesta de procedimiento para reclamos internos es la siguiente:

Figura 19. Propuesta de procedimiento para reclamos internos, 2024.



Fuente: Asistente de Rectoría, 2025.

Actualmente, esta es la forma en que se procede; sin embargo, aún está en proceso de formalización. El año 2024 se presentó un solo reclamo interno en el cual hubo conciliación.

### 12.2.2 Reclamos externos

Si, a pesar de las instancias internas descritas, no existe conformidad respecto de la(s) solución(es) entregada(s) de manera interna, se han realizado los reclamos a través del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y la Superintendencia de Educación Superior (SES). En el primer caso, llegan como correspondencia y en el segundo, a través de la plataforma que puede ser revisada por la Directora de Administración y Finanzas y la Asistente de Rectoría. Esta última es quien realiza el seguimiento y se contacta con el o la directora(a) responsable para dar respuesta, la que se presenta al(la) Rector(a) para su validación previa al envío. Es así como EATRI gestiona y monitorea permanentemente los casos que se formalizan desde el SERNAC o desde la SES.

Respecto del número de reclamos en la SES, desde el año 2020 a la fecha, estos han disminuido, lo que podría atribuirse a un mejor y más ágil procedimiento interno.

Tabla 63. Número de reclamos y estado.

Año	Numero	Estado
2020	4	Cerrados
2021	5	Cerrados
2022	1	Cerrados
2023	2	Cerrados
2024	0	Cerrados

Fuente: Asistente de Rectoría, 2025.

Tal como se observa en la tabla, todos los casos se encuentran cerrados, es decir, no existen casos en proceso ni archivados, pues todos fueron gestionados. En 2020, los reclamos estuvieron principalmente asociados a la titulación (por no realizar la titulación en la fecha programada, devolución de dinero por no realizarse la titulación y porque no se realizó la ceremonia por lo que no se le entregó el diploma). Otro reclamo se refiere al reconocimiento de aprendizajes previos, la estudiante indicó que no le informaron que las notas quedaban en su registro de notas.

El 2021, los cinco reclamos tienen que ver con otro estudiante, debido a su comportamiento.

El reclamo recibido en 2022, fue porque una estudiante realizó su retiro pero indicó que la directora académica que estaba en ese tiempo no recibió a tiempo el retiro, por lo que estaban cobrándole mensualidades correspondientes a los meses de marzo y abril, aun cuando ella no había asistido a clases.

El 2023, una estudiante indicó haberse matriculado en la carrera Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Online, modalidad que para esa carrera no existe. Y otro porque un estudiante viajó por vacaciones y quería que le justificaran las pruebas a las que faltó, lo que el jefe de carrera no aceptó.

### 12.2.3 Denuncias

Por otra parte, existen mecanismos internos de denuncias, tanto por convivencia como por género, acoso sexual, violencia y discriminación de género y Ley Karin. Tanto las formas de realizar la denuncia como los aspectos formales de investigación y sanción se encuentran definidas en cada una de las políticas y han sido socializadas a toda la comunidad en diferentes instancias.

Los integrantes de cada uno de los equipos son:

Tabla 64. Integrantes según unidad, 2024.

Unidad	Responsable(s)
Prevención acoso sexual, violencia y discriminación de género	Francisca Sereno
Investigación y sanción acoso sexual, violencia y discriminación de género	Milenka Brayovic Martín Videla Ronald Carrasco Marilyn Mardones Nicolás Droguett
Convivencia	Marilyn Mardones Nicolas Droguett
Ley Karin	Francisca Sereno Ronald Carrasco

Fuente: Unidad de Género, Inclusión y Convivencia, 2025.

Todos cuentan con horas de capacitación, tal como se indica en la tabla 44 del criterio N°9. Sin embargo, algunos continúan su capacitación el año 2025 para prestar un mejor servicio a la comunidad de EATRI y también para dar cumplimiento a la ley 21.643.

El número de denuncias a la fecha es el siguiente:

Tabla 65. Tipo y número de denuncias años 2020 a 2024.

Tipo de denuncias	Semestre	Número de denuncias	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)	Tiempo promedio de resolución (días hábiles)
Acoso sexual, violencia y discriminación de género	1er/2022	0	0	0
	2do/2022	1	1	7
	1er/2023	2	1	15
	2do/2023	2	1	7.5
	1er/2024	5	1	10
	2do/2024	1	1	5
Convivencia	2do/2020	1	1	28
	2do/2021	2	1	28
	1er/2024	2	5	40
	2do/2024	3	5	40

Fuente: Jefe de Gestión de Personas, 2025.

La evaluación que realiza la Institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

**Criterio 12. Integridad:**

	X	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

**Síntesis de la Dimensión**

La Institución ha consolidado de forma progresiva la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y con esto, su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad a través del SIGECA. También ha incorporado el Análisis Institucional a la Dirección en sintonía con la relevancia que los indicadores aportan para la toma de decisiones, la medición de la gestión de las distintas direcciones y la detección de desviaciones y soluciones a tiempo. Lo anterior ha quedado formalizado a través de políticas, estructuras y mecanismos que integran la planificación estratégica, gestión de datos y análisis.

Como oportunidad de mejora, y dado que algunas de las políticas y mecanismos se han formalizado y/o actualizado recientemente, se menciona la sistematización de la aplicación de estas políticas y mecanismos, su posterior evaluación y ajustes si así se requiere.

Sobre el Aseguramiento de la Calidad en los programas formativos, se destacan los mecanismos de creación y/o actualización de carreras, los que se han implementado a cabalidad en los dos procesos de actualización y creación de nuevas carreras (2024 y 2025), la evaluación del perfil de egreso que se realiza durante y al final de la carrera a través del resultado de prácticas, Evaluaciones de Ciclo Intermedio (ECI), pruebas integradoras y encuestas.

Referente a la Integridad Institucional, se actualizan políticas, normativas y procedimientos para garantizar coherencia con los cambios internos y regulatorios. Se implementan auditorías y mecanismos formales para reclamos y denuncias, incluyendo normativas asociadas a género, convivencia y Ley Karin.

Respecto de la evaluación y participación de la comunidad interna, la Autoevaluación Institucional muestra alta valoración por parte de colaboradores(as), aunque menor conocimiento y participación de los(as) docentes en los mecanismos de aseguramiento de la calidad. Se identifican oportunidades de mejora en difusión, participación y en el fortalecimiento de la cultura de calidad en la organización.



## Capítulo 7:

### ANÁLISIS CRÍTICO DIMENSIÓN 4: VINCULACIÓN CON EL MEDIO

## Antecedentes generales

Dada la relevancia de las nuevas dimensiones establecidas para los procesos de Acreditación Institucional contenidas en la Ley N° 21.091, en octubre de 2020, EATRI realizó ajustes a su proyecto educativo que incluyeron las actualizaciones de su visión, misión y propósitos contenidos en el Plan de Desarrollo Estratégico 2018-2022 (PDE).

De esta forma, se introdujo por primera vez el concepto de Vinculación con el Medio (en adelante VcM) al quehacer institucional, plasmado en el propósito N° 6, que indica:

- “Crear y propiciar actividades, acciones y proyectos de Vinculación con el Medio nacional e internacional y colaborar con los planes de fomento y desarrollo de la enseñanza de idiomas del país”.

Hasta entonces, la labor de la denominada “extensión” (por muchas Instituciones de Educación Superior conocida como una VcM incipiente, pero más bien unidireccional) era función de la Dirección Académica quien propiciaba la participación de la comunidad estudiantil, egresados(as) y titulados(as) en actividades internas y externas tales como seminarios, charlas o visitas a terreno, cuyo alcance e impacto existía, pero no era medible.

Diez meses después de la promulgación de los nuevos lineamientos institucionales, y con el propósito de responder a las debilidades identificadas por los Pares Evaluadores en el proceso de Acreditación del año 2019, EATRI realizó cambios en su Reglamento Orgánico General incorporando una nueva Dirección llamada “De Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio” (en adelante DICAVID). La labor central de esta nueva área sería *“gestionar las estrategias de comunicación corporativa, admisión de estudiantes y la política de vinculación con el medio, con el fin de fortalecer la imagen institucional, atraer a nuevos estudiantes, y establecer relaciones bidireccionales y sostenibles con el entorno social, académico y profesional, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución”*.

El año 2022 comenzó el trabajo para realizar una actualización al denominado “Plan corporativo de comunicaciones y Vinculación con el Medio”, el que concluyó en 2023. Este documento contenía lineamientos tangenciales respecto a la labor y compromiso que establecería la Institución con este mecanismo de pertinencia territorial y que debía, además, ajustarse a los actualizados propósitos institucionales, a fin de adaptarlo a las directrices de los nuevos criterios y estándares de Acreditación para cumplir con las disposiciones que atribuye el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, propiciando, con ello, un proceso participativo en el cual tuvieran voz todos los estamentos institucionales: estudiantes, colaboradores(as), docentes, titulados(as) y empleadores(as).

De esta forma, la Institución comenzó a construir su historia en VcM que, dada la naturaleza de su quehacer, es, hasta hoy, un permanente desafío que sea capaz de aportar al entorno relevante y de recibir retroalimentación para la mejora continua de sus programas académicos y, sobre todo, del perfil de egreso de los(as) titulados(as).

En ese contexto, se suma, entonces, la actualización de la Política de Vinculación con el Medio<sup>66</sup> el año 2023, construida con base en la nueva ley de Educación Superior y en los objetivos estratégicos institucionales trazados, la cual fue formalizada ese mismo año y recoge los aspectos y alcances medulares que la Institución plantea como parte de su sello institucional.

### **Criterio 13. Política y Gestión de la Vinculación con el Medio**

En agosto de 2022, la Institución realizó un proceso de reflexión interna -a través de reuniones principalmente con el equipo de la Dirección Académica- para definir los objetivos y lineamientos estratégicos que guiarían la actualización del Plan Corporativo de Comunicaciones y VcM y de esta forma, actualizar la Política de VcM y su puesta en marcha, sobre todo pensando en cómo incorporar formalmente la Vinculación con el Medio en las carreras técnicas y profesionales, considerando el modelo educativo de entonces (que actualmente sigue rigiendo para las carreras con régimen semestral y que está basado en resultados de aprendizaje) que por su naturaleza (rigidez de los programas de estudios) y falta de actualización no permitía incluir acciones de relacionamiento con el entorno en contextos académicos de manera formal.

No obstante, y dadas las prioridades de la Dirección definidas en ese momento, recién el año 2023 comenzó el trabajo de campo formal para la actualización de la Política que hoy es la base para la ejecución de las diversas acciones, actividades y proyectos que EATRI lleva a cabo de acuerdo con las necesidades internas y del entorno relevante identificado.

### 13.1 Actualización de la Política de Vinculación con el Medio

En junio de 2023 se realizó una consulta participativa dirigida a los distintos estamentos internos y externos que la Institución definió para la actualización del Plan Corporativo de Comunicaciones y Vinculación con el Medio, hoy llamado Política de VcM: estudiantes, docentes, colaboradores(as), titulados(as) y empleadores(as). Esta consulta fue liderada por el(la) Director(a) de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio y se realizó a través de correo electrónico (envío masivo) y, como refuerzo, a mediante una consulta presencial a titulados(as) convocados(as) a la ceremonia de titulación de ese año. Las preguntas estaban orientadas a identificar, entre otros, qué tan de acuerdo estaba el(la) encuestado(a) respecto a la propuesta de definición institucional sobre VcM; cuáles serían las y los socios comunitarios prioritarios para la Institución, los mecanismos y ámbitos de acción a través de los cuales EATRI realizaría sus acciones de VcM y los objetivos internos y externos que tributarían a estas, entre otras.

Los resultados de la consulta arrojaron una participación importante del universo de colaboradores(as), docentes y titulados(as). En el caso de los(as) estudiantes el porcentaje fue más bajo de lo esperado. Esto se atribuye, principalmente, a que el concepto de “Vinculación con el Medio” en EATRI era muy incipiente, por lo que no estaba muy arraigado en este grupo en particular.

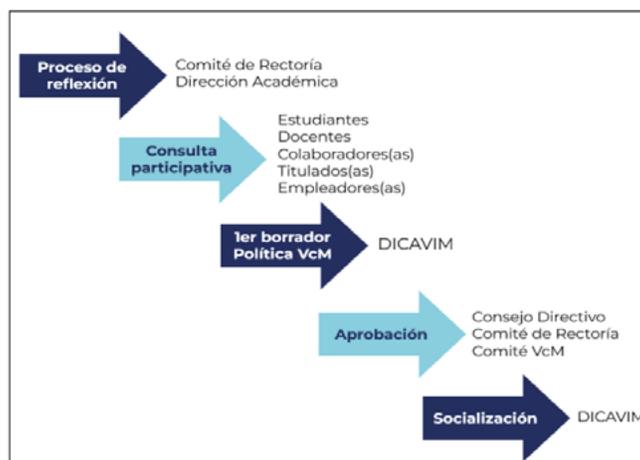
Tabla 66. Resultados de la encuesta participativa para la actualización de la Política de VcM.

Audiencia	Universo	Respuestas	Participación
Colaboradores(as) y docentes de planta	37	23	62,1%
Estudiantes	677	52	7,7%
Docentes honorarios	22	11	50%
Titulados(as)	385	102	26,5%
Empleadores(as)	4	3	75%
Total	1.125	191	17%

Fuente: DICAVIM, 2025.

Con los resultados procesados, la DICAVIM comenzó con la redacción para actualizar su Política de VcM. De esta forma, en noviembre de 2023 se formalizó y socializó la nueva versión del documento -disponible en la sección “Transparencia” del sitio web de EATRI- que contiene los lineamientos institucionales que dan forma a la estrategia impulsada.

Figura 20: Diagrama del proceso de actualización de la VcM EATRI, 2025.



Fuente: DICAVIM, 2025.

La nueva Política define institucionalmente a la Vinculación con el Medio “como la contribución a la democratización del idioma, en todos los niveles, de las personas que habitan el territorio y/o región del país, aportando con la experticia institucional a mejorar la gramática y lengua en inglés, francés, alemán y/u otros idiomas, para potenciar los procesos formativos de las y los estudiantes; las habilidades de tituladas y titulados, apoyar el crecimiento de las economías nacionales y la interacción entre los distintos agentes externos, fomentando mejores y mayores oportunidades para todas y todos”.

Dentro de este marco, la Política establece tres pilares estratégicos que recogen los conceptos principales contemplados en los nuevos criterios y estándares de acreditación, ajustados a la realidad institucional. Estos son:

- **Bidireccionalidad:** Entendida como la interacción significativa, permanente y de mutuo beneficio que lleva a cabo EATRI con los principales actores públicos, privados y sociales, realizada en su entorno local, regional, nacional o internacional según corresponda a su misión institucional.
- **Consistencia:** Entendida como un aspecto relevante que permite, por una parte, fortalecer la coherencia entre el modelo educativo y la consistencia/resultados de las iniciativas, actividades, acciones y proyectos definidos, para generar mayores y mejores vínculos con el entorno; y por otra, evidenciar de manera permanente la declaración institucional misional.
- **Sistematización:** Entendida como la permanente contribución y consecuentes evidencias que generan los proyectos y acciones de VcM en actores internos y externos, a través de procesos de reflexión y análisis, identificando aquellos impactos positivos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos declarados y a las brechas que permitan una mejora continua y/o evaluación en los programas de asignaturas y la ejecución de iniciativas.

Los pilares descritos promueven, desde la base de la Ley y del proyecto educativo mismo, la consecución de procedimientos tanto internos como externos para dar respuesta a los requerimientos que, en una primera instancia, fueron intencionados durante las primeras acciones de VcM realizadas por la Institución -por ejemplo, la participación de estudiantes como guías turístico(as) en el Día de los Patrimonios en Santiago o el inicio del proyecto de traducción español-inglés para el sitio web del socio comunitario Glaciares Chilenos, entre otros-, los cuales se han ido perfeccionando de acuerdo con la retroalimentación recibida tanto por los(as) agentes internos(as) que participan activamente en la tarea de relacionamiento con el entorno, y también por los socios comunitarios que EATRI ha ido identificando con el tiempo, donde la labor de los(as) traductores(as) e intérpretes ha tenido una cabida importante para la realización de diversas acciones.

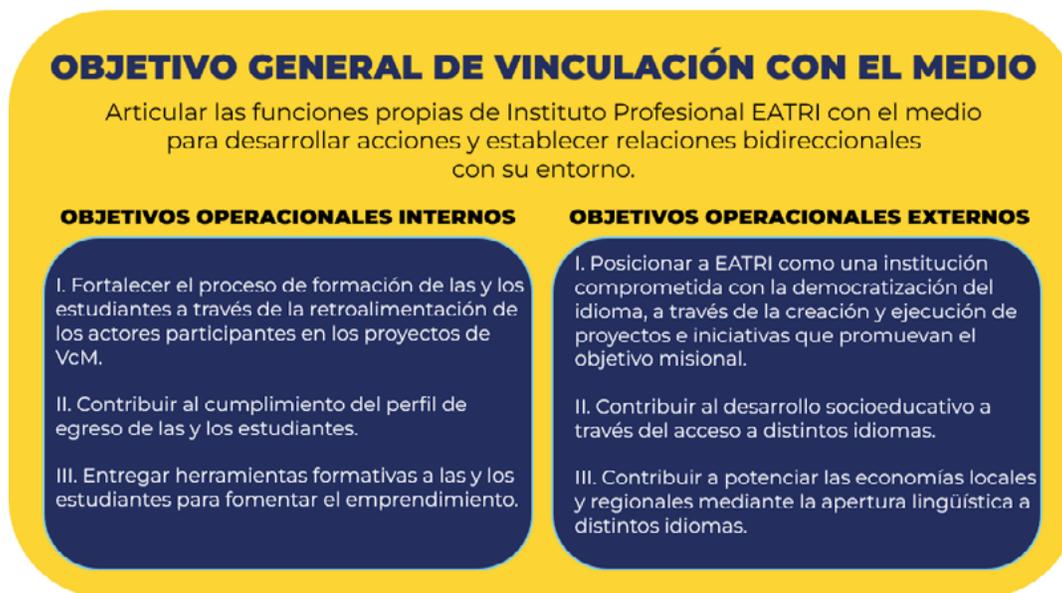
### 13.1.1 Objetivos

Los objetivos que declara EATRI en su Política de VcM se dividen en: estratégico, general de VcM, operacionales internos y externos:

Objetivo Estratégico: corresponde al del PDE 2021-2024 (PI-03), que indica “Potenciar Vinculación con el Medio, Admisión y Comunicaciones”.

El objetivo general y los operacionales internos y externos, se describen a continuación:

Figura 21: Objetivo General, operacionales internos y externos de VcM EATRI, 2025.



Fuente: DICAVID, 2025.

Los objetivos operacionales internos y externos han sido establecidos de acuerdo con lo esperado en relación con la contribución al entorno relevante identificado y tomando en consideración el avance y maduración natural de las acciones realizadas a la fecha.

### 13.1.2 Alcance/Ámbito de Aplicación

La Política tiene un alcance tanto interno como externo, materializado en la definición de sus Agentes de Vinculación y socios comunitarios.

Toda acción de VcM se desarrolla gracias a los conocimientos y habilidades disciplinares, transversales y humanas de los(as) Agentes de Vinculación, entendidos(as) como:

- a) Estudiantes de carreras técnicas y profesionales, de todas las jornadas y modalidades.
- b) Egresadas y egresados de carreras técnicas y profesionales.
- c) Colaboradores(as), docentes de planta y honorarios, quienes también tienen la figura de profesores guía -en el caso de acciones, que además de vincular sean consideradas como práctica laboral/profesional- y como Tutores(as) de Acompañamiento Académico en aquellas acciones que sean un aporte al entorno en las cuales participen personas externas y que no cuenten con los conocimientos específicos para realizar una evaluación integral de las mismas.
- d) Agentes externos como facilitadores(as), especialistas en diversas disciplinas, entre otros.

En el caso de la letra a), este se refiere principalmente a los(as) estudiantes de último año de las carreras técnicas y profesionales. Esta selección se debe, principalmente, a que las disciplinas de la traducción, la interpretación e idiomas en

general requieren de un nivel de conocimiento técnico importante para poder lograr un resultado acorde a lo que requiere y espera el socio comunitario. Además, las asignaturas y los programas de las carreras de continuidad semestrales son más bien rígidas, lo que dificulta incorporar actividades de VcM durante el avance de la carrera. Por esta razón es que, en el actual PDE, el nuevo modelo educativo contiene el pilar de VcM y las nuevas carreras 2025 ya están incorporando estas actividades en algunas asignaturas. Lo mismo ocurrirá para las carreras 2026, si es que estas son aprobadas por la CNA.

Lo anterior se esquematiza en la siguiente figura:

Figura 22: Agentes de VcM EATRI, 2025.



Fuente: DICAIVIM, 2025.

Desde la puesta en marcha de las acciones de VcM institucionales, en el año 2023 y hasta la fecha, EATRI ha realizado un trabajo de generación de redes colaborativas con distintos actores, promoviendo necesidades y también haciéndose cargo de estas cuando provienen del entorno de manera proactiva. Así, la búsqueda permanente por enfocar los esfuerzos de vinculación con el territorio tiene como base la identificación inicial de los siguientes grupos de interés, mencionados como socios comunitarios:

- a) **Empresas:** entendidas como organismos de carácter privado que realizan actividades de alcance local, territorial, regional, nacional o internacional. Para EATRI es de especial importancia potenciar la vinculación con aquellas empresas con características de mipymes.
- b) **Organizaciones de la sociedad civil:** entendidas como la agrupación de personas de un mismo territorio, ciudad, región o país que se unen por una causa o tema común, cuyos intereses se encuentran fuera del aparato estatal y no reciben subvenciones por parte de algún organismo del Estado.
- c) **Tituladas y titulados:** para EATRI, este socio comunitario será un grupo de interés de especial importancia, con quienes fomentará un vínculo de carácter permanente realizando proyectos y acciones diferenciadas para ellos con el fin de fortalecer el compromiso según se declara en la misión institucional.
- d) **Socios de oportunidad:** Entendidos como organizaciones e instituciones de distinta índole, como privados, públicos, municipales, estatales, gubernamentales u otra, con las cuales se generen iniciativas emergentes y/o de oportunidad con beneficio recíproco.

Lo anterior se esquematiza en la siguiente figura:

Figura 23: Grupos de interés - VcM EATRI, 2025.



Fuente: DICAIVIM, 2025.

En el caso de las empresas, organizaciones de la sociedad civil y otros(as) socios(as) estratégicos de oportunidad, la Institución no ha fijado una extensión territorial debido a que el avance de la tecnología permite que una acción se lleve a cabo ya sea de manera presencial o 100% virtual -en el caso de la disciplina de la interpretación existen plataformas como *Zoom Interpreting*- o en el caso de la traducción, donde la labor es 100% escrita y se puede realizar de manera remota.

Para atender a los distintos socios comunitarios, y dada la especificidad de las disciplinas de la traducción y la interpretación o los idiomas en general, EATRI creó la figura del(la) “Tutor(a) de Acompañamiento Académico” que actúa cuando el socio comunitario no cuenta con los conocimientos específicos para poder realizar una retroalimentación de la acción realizada, como, por ejemplo, evaluar la interpretación o la traducción de uno o varios(as) estudiantes, según sea el caso.

El(la) Tutor(a) de Acompañamiento Académico es un(a) docente, traductor(a) o intérprete titulado(a) que acompaña a los(as) estudiantes o egresados(as) -cuando les corresponde ejercer como agentes de vinculación- y actúa como evaluador(a) crítico(a) y analítico(a) respecto del desempeño antes y durante la acción de VcM.

Por otra parte, los(as) titulados(as) son el socio comunitario prioritario para EATRI. Para ellos(as) se planifica, construye y ejecuta un plan anual operativo que tiene como sustento la Política de VcM y que, para estos fines, se describe como un elemento adicional que da fuerza a la estrategia de relacionamiento. A continuación, se presentan las acciones realizadas y los resultados obtenidos.

#### 13.1.2.1 Plan anual operativo de tituladas y titulados

En este punto se hace referencia brevemente a los(as) titulados(as), ya que son el socio comunitario prioritario para EATRI. Con ellos(as) se busca generar y fortalecer el sentido de pertenencia permanente para contar con sus opiniones respecto de su inserción y desempeño laboral, lo que permite retroalimentar los programas de estudio y perfiles de egreso de forma permanente. Para aquello, la Institución les ofrece oportunidades de perfeccionamiento en distintos ámbitos de acuerdo con los instrumentos de seguimiento que, año a año, se aplican a las generaciones de técnicos y profesionales graduados(as) y, también, para difundir los programas de Educación Continua como una oportunidad de adquirir nuevas herramientas formativas para la vida laboral que les permitan obtener una mejora en lo personal y profesional.

En 2023 se crea e implementa el Plan Operativo de titulados(as), que se enmarca directamente con la Política de VcM y que

establece ámbitos y mecanismos de acción propios para el cumplimiento de este.

Figura 24: Estrategia del plan operativo de titulados(as) - VcM EATRI, 2025.



Fuente: DICAIVIM, 2025.

Este Plan se diseña y organiza de acuerdo con la retroalimentación obtenida de las encuestas de seguimiento que se aplican todos los años a las generaciones de titulados(as) de las últimas 5 cohortes. Este Plan cuenta, además, con un presupuesto definido para llevar a cabo las acciones propuestas.

Tal como indica la figura anterior, el Plan establece:

- **Focos estratégicos** que guían el quehacer y el propósito institucional.
- **Ámbitos de acción** específicos para este socio comunitario, identificados de acuerdo con las necesidades plasmadas en los instrumentos de recolección de información.
- **Mecanismos de acción** a través de los cuales se plasma el Plan.

Todo lo anterior basado en la Política de Vinculación con el Medio.

El Plan Operativo contiene diversos hitos, tales como:

- Ceremonia de Titulación, a la cual se convocan titulados(as) con una fecha de corte de aprobación del examen de Título y/o aprobación de práctica laboral, previamente definidas.
- Meeting anual de tituladas y titulados, que se realiza el último mes del año calendario, al cual se invita a todas y todos los titulados(as), de todas las carreras.
- Campañas de fidelización, como saludos de cumpleaños personalizados o efemérides.
- Convenio con Trabajando.cl: Durante 2024 se estableció un convenio comercial con el portal de empleos Trabajando.cl a través de la creación de una web con ofertas exclusivas y compartidas para traductores, intérpretes, áreas de hotelería, turismo y cualquier otra profesión u oficio que requiera de un segundo idioma.

Si bien el portal ha tenido buena recepción por parte de las y los titulados, no ha existido un gran número de ofertas para traductores e intérpretes por lo mencionado en el criterio 4, que se refiere al bajo requerimiento de profesionales de estas disciplinas en el mercado laboral. Por ello es que se está fomentando la oferta de diversas acciones y actividades para apoyar a que tituladas y titulados puedan emprender, entendiendo que un grupo de ellos trabaja de forma independiente y autónoma. Por ello es que, dentro de la oferta del Plan Operativo, a partir del año 2024 se ofrecen cursos 100% Online en alianza con Conecta Empleo de la Fundación Telefónica, en áreas como:

- Networking y Marketing Personal.
- Office básico.

- Empleabilidad.
- Emprendimiento.

Estos cursos tienen una duración de 30 horas cronológicas, son asincrónicos y finalizan con la entrega de un certificado digital.

Para medir el impacto de estos cursos, y como una acción remedial ya en marcha, a partir de 2025 se creó y comenzó a aplicar un diagnóstico de entrada y otro de salida para quienes se inscriben. Estos instrumentos, además, se están aplicando también a las y los estudiantes, por tanto, el impacto de sus resultados -en ambos casos- se podrá conocer recién a fin de año, lo que permitirá la toma de decisiones respecto a medidas correctivas en, por ejemplo, programas o estrategias de asignaturas de carreras en régimen.

### 13.1.3 Ámbitos de acción

Las acciones de VcM se crean, planifican y ejecutan según ámbitos priorizados de acuerdo con las necesidades que, en la etapa de reflexión para la actualización de la Política, fueron identificados. Al ser disciplinas humanistas, estas permiten ampliar su capacidad de alcance a una infinidad de áreas del conocimiento, áreas que además son trabajadas en las asignaturas de traducción e interpretación respectivas.

Es así como EATRI declara los siguientes ámbitos de acción para la concreción de sus objetivos. Todos ellos son de similar nivel de interés y, en consecuencia, fomentadas en su mérito:

- Vinculación Socio-comunitaria:** Definida como la contribución que realiza la Institución, desde su experticia, a través de acciones relacionadas con el ámbito social, que aporten a lo declarado en el objetivo institucional misional.
- Vinculación Educativo/Formativa:** Definida como la contribución que realiza la Institución, desde su experticia, a través de acciones relacionadas con la entrega de contenidos con propósito de educar y/o formar en disciplinas que forman parte de su quehacer.
- Vinculación Productiva:** Definida como la contribución que realiza la Institución a través de acciones relacionadas con el apoyo para fomentar las economías locales, regionales o nacionales a través de la declaración de su objetivo institucional misional.
- Vinculación Cultural:** Definida como la contribución que realiza la Institución, desde su experticia, a través de acciones que permitan acercar las diversas aristas artístico/culturales al entorno y territorios.

Lo anterior se esquematiza en la siguiente figura:

Figura 25: Ámbitos de acción de VcM EATRI, 2025.



Fuente: DICAIVIM, 2025.

### 13.1.4 Mecanismos de acción

Respecto a los mecanismos de acción, gracias a los cuales se lleva a cabo la VcM, EATRI identifica 4 principales:

a) Educación/Capacitación: Este mecanismo considera todas las acciones que fortalecen la formación académica y contribuyen a los territorios de manera significativa a través de la transferencia de conocimientos. En este mecanismo se encuentran:

- Acciones realizadas por estudiantes y docentes, con componentes curriculares y/o extracurriculares, con foco en habitantes de un territorio, organizaciones y empresas asociadas.
- Acciones de egresados(as) vinculados(as) con empleadores(as) y/o potenciales cuyo fin último permita la retroalimentación y posterior actualización de contenidos o planes de asignaturas de acuerdo con las necesidades detectadas en el entorno, que permitan fortalecer/mejorar la pertinencia de los perfiles de egreso de las carreras. Dentro de este mecanismo tendrán cabida las recomendaciones que emanen de las sesiones ordinarias del Consejo Externo de Empleabilidad, órgano colegiado que tiene como objetivo, también, asesorar en la actualización de contenidos, programas y perfiles de egreso de acuerdo a las necesidades de titulados(as) detectadas en las encuestas de seguimiento anuales, y a la evolución del mercado laboral para elaborar propuestas de programas con foco en la formación continua, capacitaciones y/o talleres disciplinares en sintonía con el mundo del trabajo.

b) Formación Continua: Este mecanismo considera acciones de perfeccionamiento para el ámbito laboral y personal en línea con los objetivos de esta Política, desarrollados para el entorno relevante y, en particular, para los(as) titulados(as) de EATRI. Se encuentran dentro de este apartado los diplomados, cursos, capacitaciones y otros relacionados. Las asesorías es otro mecanismo que considera el apoyo mediante la entrega de conocimiento disciplinar y/o la adopción de nuevas prácticas para el mejoramiento de acciones, procesos o estrategias del socio(a) comunitario(a), introduciendo elementos o metodologías propias que contribuyan al logro y crecimiento del aliado y permitan fortalecer características académicas que forman parte del perfil de egreso de las carreras técnicas y profesionales. En esta instancia se encuentran las acciones relacionadas con el apoyo al emprendimiento de distintos sectores: económico, cultural, turístico, educativo, entre otros; asistencia específica en ramas del idioma propias de cada carrera, incorporación de tecnología en los procesos idiomáticos, entre otras.

c) Extensión: Mecanismo que considera las acciones creadas y desarrolladas por la Institución, lideradas por los(as) Agentes de Vinculación, socios comunitarios u otros agentes de carácter externo que tienen como propósito complementar la formación académica de los(as) estudiantes y/o el conocimiento específico de colaboradores(as) y docentes en distintas ramas, tales como charlas, seminarios, conversatorios, talleres, etc.

Asimismo, se construyó un mapa de modelo de gestión y sistematización, así como un procedimiento de gestión interno de la calidad, que apalancan el desarrollo de las diversas acciones.

Finalmente, respecto de la Política de VcM, es importante señalar que la Institución se encuentra actualmente trabajando en una nueva actualización de la Política que incluya la nueva oferta 2026 (si es que esta es aceptada por parte de la CNA), en la cual los objetivos operacionales mencionados cambiarán positivamente a “contribuciones internas y externas” esperadas, con el fin de dar más solidez a este hito estratégico que EATRI concibe como fundamental para el crecimiento de sus propósitos institucionales de vinculación.

### 13.2. Modelo de Gestión de la Vinculación con el Medio

Aun cuando la actualización de la Política de VcM se formalizó y socializó en noviembre de 2023, y con el fin de poner en marcha la estrategia de relacionamiento con el entorno relevante definido, la Institución ya se encontraba realizando iniciativas y actividades, gestionadas y organizadas por la DICAIVIM en estrecha colaboración con la Dirección Académica, amparadas en un modelo de gestión que se diseñó comprendiendo tanto las fortalezas como limitaciones institucionales relacionadas con:

- El Modelo Educativo orientado a resultados de aprendizaje;
- Los programas, estrategias y contenidos de asignaturas de carreras semestrales a los cuales no se les había realizado

una actualización;

-El trabajo paralelo para generar una cultura interna no solo de comprensión respecto a la importancia de vincularse con el entorno, sino que también desde el punto de vista comunicacional.

Por lo anterior, y atendiendo también a las diversas otras aristas internas para poner en marcha los distintos procesos relacionados con la VcM -y tal como se ha comentado en capítulos anteriores- la Institución tomó la determinación de actualizar sus carreras de pregrado, lo que finalmente se concretó con una oferta académica nueva para el año 2025 basada en un modelo educativo orientado a competencias, donde uno de sus pilares es, justamente, la Vinculación con el Medio. En ese contexto, y tal como se mencionó anteriormente, EATRI se encuentra preparando una nueva actualización de su Política de VcM que se adapte al nuevo modelo educativo pero que mantenga sus cimientos estratégicos.

El modelo de gestión de Vinculación con el Medio de EATRI atiende a la realidad académica actual, que comprende la puesta en marcha de actividades, iniciativas o proyectos que son comandados, principalmente, por estudiantes de último año y egresados(as) de carreras semestrales. Sin embargo, este modelo -sencillo pero efectivo- ha podido adaptarse a las necesidades tanto de los socios comunitarios como de la autorregulación y la mejora continua interna de la Institución, lo que ha permitido detectar oportunidades de mejora gracias a la retroalimentación recibida por ambos actores relevantes.

A continuación, se esquematiza el modelo de gestión:

Figura 26. Modelo de gestión - VcM EATRI, 2025.



Fuente: DICAIVIM, 2025.

### 13.3 Financiamiento para acciones de Extensión y Vinculación con el Medio:

Para la aplicación de su Política de VcM, la Institución define tres modelos de financiamiento:

- **Interno:** presupuesto anual que destina la DICAIVIM para los ítems respectivos, previamente aprobados por el Consejo Directivo y Rectoría; o bien, a través de la asignación de recursos para fondos concursables a los cuales pueden acceder estudiantes, docentes, colaboradores(as), egresadas y egresados mediante las convocatorias correspondientes, como ha sido el caso de los Fondos Concursables Institucionales promovidos por EATRI en los últimos años, a los cuales se les asigna puntaje adicional cuando se trata de proyectos relacionados con VcM. También se incluyen aquellos fondos destinados para actividades de extensión, como seminarios o ceremonia de titulación.
- **Externo:** asignación de recursos provenientes de fondos concursables privados, municipales, regionales, estatales o

internacionales para poner en marcha acciones de VcM que impacten de manera directa y positiva a los territorios.

- **Mixto:** aporte que realiza la Institución en conjunto con un aliado/socio comunitario cuyos fines estarán exclusivamente relacionados con acciones de VcM.

Desde 2023 a la fecha, los recursos utilizados en acciones de VcM provienen mayoritariamente de financiamiento interno, el cual se provisiona año a año de acuerdo con aquellas actividades -dentro del marco de convenios o por acuerdos tácitos con algunos socios- que tienen fechas estipuladas con antelación.

Estos recursos son utilizados para ítems relacionados con transporte, alimentación, arriendo de insumos propios para la correcta labor de las disciplinas, merchandising, pago de horas para docentes guía (cuando una acción de VcM se contabiliza como horas prácticas para estudiantes de último año) y pago para tutores(as) de acompañamiento académico, entre otros gastos menores.

Tabla 67. Acciones y presupuestos de VcM, 2025.

Año	N° de acciones realizadas	Presupuesto asignado (\$)
2023	7	\$2.836.265
2024	15	\$10.474.570
2025	5*	\$450.000

(\*) Acciones y presupuesto al 30 de mayo del 2025.

Fuente: DICAIVIM, 2025.

### 13.3.2. Operacionalización de acciones de VcM

A través de acciones comunicacionales y de relación similares al modelo “B2B” del ecosistema de ventas, la Institución establece convenios marco de colaboración que buscan generar relaciones a largo plazo dependiendo de la naturaleza de los agentes externos. De esta forma, y dando peso a la Política, la Institución ha intencionado la búsqueda de aliados en los ámbitos de acción definidos para su estrategia: Productivo, Cultural, Socio-Comunitario y Educativo-Formativo, como es el caso, por ejemplo, del convenio-membresía con el Instituto Chileno-Francés. Todos los convenios tienen una duración de, al menos, 1 año desde su firma, renovables de manera automática siempre y cuando ninguna de las dos partes involucradas considere lo contrario. En el caso del convenio firmado con Santiago 2023, debido a la naturaleza de la actividad, este tuvo una duración transitoria.

Tabla 68. Convenios marco de colaboración bidireccional VcM, 2022-2023.

Año	Institución	Tipo convenio	Fecha firma convenio
2022	Chile Arte Contemporáneo	Marco de cooperación	14 de marzo 2022
2022	Motion Group	Marco de cooperación	14 de diciembre 2022
2023	Nucleo de Investigación USACH	Marco de cooperación	14 de marzo de 2023
2023	Fundación Glaciares Chilenos	Marco de cooperación	15 de mayo de 2023
2023	Corp. Municipal de Turismo Vicuña	Marco de cooperación	18 de mayo de 2023
2023	Santiago 2023 (juegos panamericanos)	Marco de cooperación	24 de julio de 2023
2023	Instituto Chileno - Francés	Membresía	26 de octubre de 2023

Fuente: DICAIVIM, 2025.

Adicional a la búsqueda de convenios, a partir del año 2024 la Institución creó la figura del “Centro de Vinculación”, dependiente de la DICAIVIM, que tiene por objetivos:

- Dar a conocer a la Institución en diversos ámbitos y quehaceres.
- Promover su oferta académica de pregrado y educación continua.

- Crear necesidades a potenciales socios comunitarios a través de la oferta de servicios de traducción e interpretación como acciones de Vinculación con el Medio a cambio de horas-práctica para estudiantes y egresados(as), respectivamente.

El Centro de Vinculación fue creado y es gestionado desde la DICAIVIM y su quehacer recae en la unidad de Vinculación con el Medio -liderada por el(la) Jefe(a) de Vinculación con el Medio quien depende del(la) Director(a) de DICAIVIM- y cuyo objetivo es operacionalizar las solicitudes y dar seguimiento a las actividades realizadas. El presupuesto del Centro está asociado al presupuesto formal que levanta todos los años la Dirección para fines de vinculación.

Figura 27. Servicios del Centro de Vinculación EATRI, 2025.

**CENTRO DE VINCULACIÓN** **EATRI**  
INSTITUTO PROFESIONAL DE ESCRIBAS

Nos vinculamos con el entorno para  
**DEMOCRATIZAR EL IDIOMA**

- Estudiantes en práctica.
- Apoyo de egresados/Titulados.
- Tutores de acompañamiento académico durante todo el proceso.
- Comunicación y seguimiento con nuestros partners.

**Ponemos nuestra experiencia y conocimientos disciplinarios y técnicos en:**

- Traducción de contenidos del español al inglés y viceversa; francés o alemán y viceversa para:** Sitios web / Anuarios / Presentaciones / Publicaciones / Libros o cualquier tipo de documento utilizando técnicas de traducción y lenguaje acorde a las necesidades de tu pyme, empresa o institución.
- Interpretaciones de enlace** del español al inglés /francés/alemán o inversa para reuniones de negocios, tours o visitas guiadas.
- Interpretaciones simultáneas o consecutivas** del inglés al español para seminarios y congresos.

**COMUNICACIÓN EN MOVIMIENTO;  
COMUNICACIÓN SIN FRONTERAS**

Conversemos sobre tu requerimiento:  
[vinculacion@eatri.cl](mailto:vinculacion@eatri.cl)

Fuente: DICAIVIM, 2025.

Para ampliar el espectro de posibles colaboraciones y detecciones de necesidades del entorno en dos disciplinas tan específicas como lo son la traducción y la interpretación, el Centro de Vinculación ha permitido conectar con otros socios comunitarios con los cuales EATRI realiza acciones bidireccionales pero que, desde el punto de vista formal, no han prosperado para concretar la firma de un acuerdo (conocidos internamente como “socios de oportunidad”) principalmente porque la traducción o la interpretación son finitas en espacio y tiempo, lo que no logra generar una relevancia de largo plazo para la contraparte. Es el caso de la Fundación Emprende Tu Mente, con quienes EATRI ha realizado colaboración en la actividad “Festival ETMDay” los años 2023 y 2024, en Santiago, participando como intérpretes simultáneos(as) en las principales charlas de speakers internacionales.

Para asegurar la calidad de la acción entregada, en el caso de los socios de oportunidad, la Institución dispone de dos documentos:

- Ficha de solicitud de servicios.
- Carta de compromiso.

La “Ficha de solicitud de servicios” es un documento de uso interno, compartido con el socio comunitario, a través de la cual se solicitan datos como:

- Razón social, Giro, responsable, descripción de la empresa.

- Tipo de requerimiento.
- Modalidad del requerimiento.
- Si la empresa cuenta con un traductor(a)/intérprete para evaluar posteriormente el servicio. Esta información es fundamental ya que permite disponer de la figura del(la) Tutor(a) de Acompañamiento Académico en caso de que el socio no tenga personal idóneo para la evaluación disciplinar.
- Descripción del requerimiento.
- Material previo entregado.
- Otra información relevante para considerar.

Por su parte, la “Carta de compromiso” es un documento que firman el socio comunitario y la Institución, en la cual se detallan los derechos y deberes de ambas partes para la realización de la acción de VcM. Cuenta con 11 cláusulas, entre las cuales se desprenden algunos acuerdos, tales como:

- Proporcionar el servicio acordado entre las partes mediante la participación de agente(s) de vinculación de la Institución previamente seleccionados(as) ya sea por EATRI o por el socio.
- En el caso que el socio no cuente con un(a) profesional con las competencias académicas requeridas para evaluar in situ el desempeño idiomático y de habilidades transversales del(la) agente de vinculación, EATRI proporcionará un(a) tutor(a) de acompañamiento académico quien tendrá la labor de evaluar y ser el reemplazo en caso de ser necesario. En dicho caso, el(la) tutor(a) de acompañamiento académico pasa a formar parte integral del servicio ofrecido por EATRI al socio.
- Brindar todas las facilidades al(a los) agente(s) de vinculación durante el desarrollo del servicio comunitario, de acuerdo con la planificación previamente acordada entre las partes.
- Nombrar a un(a) responsable operativo que mantendrá contacto directo con la persona designada por el socio, con el objeto de asegurar el correcto desarrollo y ejecución de la iniciativa, actividad o proyecto de vinculación con el medio.

Una vez acordada la puesta en marcha de la acción/servicio a entregar de VcM con el socio comunitario, la DICAVID -en conjunto con la Dirección Académica- definen, en el caso de los(as) estudiantes como agentes de vinculación:

- Las carreras y semestres de las y los participantes.
- El formato de la convocatoria: Ya sea mediante postulación o cuando corresponda a una sección completa de estudiantes participar.
- La o el Tutor de Acompañamiento Académico (en caso de que el socio comunitario no cuente con un profesional con las competencias para realizar retroalimentación).
- El o la docente guía, cuando la acción de VcM es, también, aceptada como práctica laboral como ocurre en la gran mayoría de las acciones (dependiendo el semestre en el cual se encuentre el agente se contabilizan las horas de la acción como práctica adelantada o como práctica laboral de finalización de carrera).
- El presupuesto asociado, en caso de proceder.
- Las medidas remediales internas en caso de que la acción se desarrolle en uno o varios días, lo que le implique al estudiante ausentarse de clases regulares.

Previo a la puesta en marcha, la DICAVID actúa como nexo inicial entre los(as) agentes de vinculación y el socio comunitario para los primeros acercamientos y la entrega de documentación previa, muy necesaria para el correcto ejercicio de la traducción y la interpretación, entre otros aspectos relevantes a considerar.

Una vez iniciada la actividad, iniciativa o proyecto -cuya responsabilidad en cuanto a lo disciplinar recae en la Dirección Académica, el(la) Jefe(a) de Vinculación con el Medio monitorea que la acción se realice de acuerdo con los lineamientos

y objetivos estratégicos esperados y a las necesidades del socio comunitario.

#### 13.4. Retroalimentación y bidireccionalidad de la Vinculación con el Medio

Un pilar fundamental en la Vinculación con el Medio de EATRI es la retroalimentación recibida, tanto de los(as) agentes de vinculación como del socio comunitario o, en su defecto, del(la) la tutor(a) de acompañamiento académico.

Para lograr este hito del procedimiento de aseguramiento de la calidad, la DICAVID cuenta con 3 instrumentos de evaluación de actividades de Vinculación con el Medio que tienen por objetivo recoger las calificaciones y opiniones de quienes participan entregando el servicio de traducción o interpretación y de quienes reciben dicho servicio.

Para ello, se diseñaron 3 pautas digitales, en formato de encuesta del tipo mixta, es decir, con tablas de evaluación y con campos libres de redacción.

El instrumento “Evaluación de actividades del agente de vinculación” contiene preguntas generales y específicas, algunas calificables en una escala de 1 a 5, donde 5 es la nota máxima. Algunas de las preguntas son las siguientes:

- Tipo de iniciativa.
- Contenidos de la iniciativa.
- Formato de la iniciativa.
- Evaluación del(la) la expositor(a), guía, monitor(a) o jefatura a cargo.
- Satisfacción general de la iniciativa.
- ¿Volverías a participar en este tipo de iniciativas?
- Según tu apreciación, ¿Cuál/cuáles temática/s o contenido/s tratados/s fue/fueron los más relevantes de la iniciativa en la cual participaste?
- ¿Cuál/es crees que son los aspectos más destacables, con relación a los conocimientos que has adquirido en tu carrera, que aplicaste durante la iniciativa?
- Respecto a esta iniciativa en particular, ¿Hubo algún contenido/acción/función tratada y/o realizada que consideres importante de reforzar/incorporar en la malla curricular de tu carrera? ¿Cuál/es?

Por su parte, el instrumento “Evaluación de actividades de Vinculación con el Medio para socios comunitarios” contiene, entre otras, las siguientes consultas también evaluables en escalas de 1 a 5 y, en otros casos, campos de escritura libre (campos obligatorios):

- El/Los agentes de vinculación demostraron y aplicaron conocimientos disciplinarios y teóricos.
- El/Los agentes de vinculación demostraron capacidad para aplicar conocimientos técnicos.
- El/Los agentes de vinculación demostraron poseer habilidades blandas tales como ética, manejo de relaciones interpersonales, comunicación efectiva, entre otras.
- El/Los agentes de vinculación demostraron el manejo de valores tales como el pluralismo, la participación y la amabilidad.
- La actividad realizada (Temática, contenidos) aportó al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación que participaron.
- Sus propios conocimientos -o los de su equipo- aportaron al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación antes y durante la actividad.

- El aporte, conocimientos y desempeño del/los agentes de vinculación a esta actividad fue fundamental para su iniciativa/actividad.

- Indique las principales fortalezas del/los agentes de vinculación detectadas por usted o por su equipo.

indique las principales oportunidades de mejora del/los agentes de vinculación detectadas por usted o por su equipo.

- En caso de contar con el dato, por favor indique el número de personas que fueron impactadas de manera DIRECTA en la actividad en la cual participó el/los agentes de vinculación.

- En caso de contar con el dato, por favor indique el número de personas que fueron impactadas de manera INDIRECTA en la actividad en la cual participó el/los agentes de vinculación.

En el caso del instrumento “Evaluación de actividades de Vinculación con el Medio para titulados(as)”, este es muy similar al del agente de vinculación dada la especificidad de ambas disciplinas (traducción e interpretación).

Todas las preguntas contenidas en los instrumentos evaluativos recopilan información respecto de la acción de VcM realizada y del proceso formativo propuesto en los programas académicos. Asimismo, todas las respuestas quedan registradas en Online Encuestas, una plataforma virtual en la cual se montan los instrumentos, para otorgarle seguridad a la información.

### 13.5. Análisis y resultados de la retroalimentación

El análisis de las respuestas recopiladas lo realiza de la Jefatura de VcM. Este análisis consiste en calcular promedios y traspasar la información de manera fidedigna a un nuevo instrumento, denominado “Informe Ejecutivo de VcM”<sup>67</sup>, el cual se convierte en el insumo principal para la retroalimentación, parte del procedimiento de registro de Vinculación con el Medio.

Este informe es un resumen que contiene toda la información recepcionada durante el proceso de retroalimentación. Entrega información general y específica de la iniciativa, actividad o proyecto de VcM y cumple 2 objetivos principales:

- Evidenciar la acción realizada.
- Otorgar insumos para que la Dirección Académica, a través de sus coordinaciones de línea curricular, realice las modificaciones a los contenidos, estrategias o programas de asignaturas sin afectar el cumplimiento del perfil de egreso.

El informe, además, contiene:

- Objetivo interno y externo impactado con la acción.
- Tipo de socio comunitario a quien fue dirigida la acción.
- Ámbito y mecanismo de acción.
- Impacto directo e indirecto de la acción.
- Breve descripción de la acción.
- Retroalimentación del agente de vinculación.
- Retroalimentación del socio comunitario /tutor de acompañamiento académico.
- Recomendación de asignaturas impactadas con la acción: Este campo es resorte de la DICAVID de acuerdo con el análisis interno y que, no necesariamente, coincidirá con lo que posteriormente defina la Dirección Académica.
- Acciones remediales, si amerita la acción.
- Mecanismo de la acción remedial.

- Objetivos, plazos, responsables.

Este documento es completado en primera instancia por la Jefatura de VcM para luego ser compartido con la Dirección Académica, quien analiza y entrega sus conclusiones. Este procedimiento se realiza una vez al año, generalmente al inicio del año calendario, para que las mejoras (si corresponde) sean implementadas durante el semestre que corresponda. En tal contexto, y dada la especificidad del quehacer institucional de cara al socio comunitario, las acciones remediales que se han identificado y puesto en marcha se enmarcan en asignaturas de 2do semestre de carreras semestrales, por lo que el impacto de estas aún es incipiente en dichas carreras, más aun tomando en cuenta el nuevo modelo educativo y oferta académica que, de momento, no se ha visto impactado por la estrategia de VcM.

A la fecha se han realizado 2 entregas formales de Informes Ejecutivos de Vinculación con el Medio correspondientes a acciones realizadas durante el año 2023 y 2024. Principio del formulario

### 13.6. Sistematización de la Vinculación con el Medio

La sistematización de las acciones de Vinculación con el Medio realizadas por la Institución se plantea como un mecanismo de calidad y mejora continua que complementa la formación de las y los estudiantes.

Este procedimiento es conocido por las áreas involucradas -Dirección Académica y DICAIVIM- y en conjunto se evalúa su pertinencia. Desde 2023 a la fecha no se han realizado modificaciones a este procedimiento; sin embargo, con la impartición de las nuevas carreras a partir de 2025 -con régimen trimestral y bajo un modelo educativo orientado a competencias- esta sistematización se someterá a una actualización que refleje la nueva metodología educativa promovida por EATRI pero que, además, deberá seguir integrando a las carreras semestrales que se encontrarán en régimen hasta el año 2028 (en el caso de las carreras profesionales que son, hasta la fecha, aquellas con mayor participación en instancias de vinculación).

Figura 28: Diagrama de sistematización de VcM EATRI, 2025.



### 13.7. Eje comunicacional

La comunicación institucional es fundamental en la estrategia de EATRI. Desde sus cimientos, esta se alinea con la misión, visión y propósitos institucionales. Tiene como marco el Plan de Desarrollo Estratégico y, con este, las diversas estrategias implementadas, como la de VcM.

Las diversas acciones de difusión tienen por objetivo, por una parte, cautelar la entrega del relato corporativo construido por la Institución hacia la comunidad Eatriana y, por otro, cumplir con los propósitos de la comunicación interna y externa amparados en ejes y focos estratégicos. En esa línea, las comunicaciones institucionales visibilizan a la Vinculación con el Medio como un objetivo estratégico en sí mismo, promoviendo conceptos como colaboración, bidireccionalidad, aprendizaje en terreno en contextos reales; resaltando el trabajo de las y los agentes de vinculación lo que, también, permite estrechar lazos con los socios comunitarios, entre otros.

Para lograrlo, la Institución cuenta con canales formales de difusión a través de los cuales les habla a sus distintas audiencias (grupos de interés): envíos masivos de correos, redes sociales, sitio web institucional y publicidad en medios digitales.

Figura 29: Comunicaciones de VcM EATRI, 2025.

## Comunicaciones con eje VcM

**#VinculaciónEATRI** | El pasado jueves 12 de diciembre participamos con un grupo de estudiantes de TISICO interpretando simultáneamente un evento de estética organizado por la empresa EndyMed Medical, cuyo orador fue Joshep Lepsetler, vicepresidente de Asuntos Clínicos, quienes lanzaron un nuevo producto en el hotel Backyard by Marriot, de Santiago.

Las hoy egresadas Almendra Miranda, Carolina Rivas, Fernanda Zavala, Joslie Herrera, Gabriela Vargas y Salomé Figueroa demostraron una vez más su profesionalismo y compromiso en esta gran actividad que congregó a más de 50 personas.

Actividad gestionada desde nuestro Centro de Vinculación . Si tu organización requiere servicios de traducción o interpretación escribenos a [vinculacion@eatri.cl](mailto:vinculacion@eatri.cl) y conversemos sobre tus necesidades

#vcM #interpretación #idiomas





**AGORA**  
Ciclo de Charlas

Webinar gratuito  
**Evolución y Futuro de la Localización**  
**18 Diciembre**

**Thomas Röder**  
Ingeniero de Software y Localización

**Pais:**  
 10:00 hrs  
 10:00 hrs  
 08:00 hrs

Por Zoom  
[www.verbalantisp.com/agora](http://www.verbalantisp.com/agora)

**EATRI**

\*Con interpretación simultánea al español de estudiantes de EATRI

Fuente: DICAVID, 2025.

La evaluación que realiza la institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

### Criterio 13. Política y Gestión de la Vinculación con el Medio:

X		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

## **Criterio 14: Resultados e impacto de la Vinculación con el Medio**

Los resultados de la VcM en EATRI son medidos de acuerdo con lo siguiente:

- Lineamientos contenidos en su Política de VcM.
- De acuerdo con la planificación y ejecución de actividades definidas con los socios comunitarios y otras que nacen desde la oportunidad con otros actores del entorno relevante.
- De acuerdo con los objetivos operacionales internos y externos.
- Nivel de satisfacción de los(as) Agentes de Vinculación y del entorno.
- Alcance directo e indirecto.
- Implementación de acciones remediales en la función académica de las carreras de pregrado de régimen semestral, tanto en prácticas como asignaturas.

Asimismo, los resultados se deben alinear con lo establecido en los Planes de Desarrollo Estratégico 2021-2024 y 2025-2028, este último recientemente construido y en implementación, cuyos propósitos institucionales que impactan directamente a la función de VcM son los siguientes:

- *Fomentar, cultivar y expandir la enseñanza de idiomas, impartiendo carreras, programas y cursos para diversos públicos, propiciando el compromiso con el desarrollo cultural, social y económico del país y el desarrollo integral de las personas; formando y fortaleciendo sus competencias y abriéndoles oportunidades de desarrollo en Chile y en el exterior.*
- *Tener un rol activo y protagónico en las iniciativas públicas o privadas, nacionales o internacionales en pro del fomento de la formación y uso de diferentes idiomas que hoy se perfilan como *linguae francae*<sup>68</sup> en el mundo actual.*
- *Crear y propiciar actividades, acciones y proyectos de vinculación con el medio nacional e internacional y colaborar con los planes de fomento y desarrollo de la enseñanza de idiomas del país.*

En este contexto, el principal resultado -alineado con la estrategia y la mejora continua- está dado por la puesta en marcha de la nueva oferta académica diseñada bajo un modelo educativo orientado a competencias que es producto de un análisis interno y externo en cuya construcción participaron académicos(as), expertos(as) disciplinares, empleadores(as) y miembros de organismos externos como el Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile, COTICH.

### **14.1. Nuevo Modelo Educativo y Educación Continua**

Luego de un profundo análisis interno y externo respecto a la metodología de enseñanza de las carreras de traducción e interpretación en el contexto global, la Institución puso en marcha una nueva oferta de carreras de pregrado separando en programas distintos a la traducción y la interpretación (el modelo anterior, que continúa en régimen como continuidad, incorpora ambas disciplinas en un solo programa para carreras profesionales). De esta forma, las nuevas carreras fueron diseñadas bajo un modelo educativo orientado a competencias que incluye un pilar estratégico que el anterior (modelo académico orientado a resultados de aprendizaje) no consideraba, que es el de Vinculación con el Medio.

El nuevo modelo educativo consideró la Política de VcM, donde el aprendizaje en aula evoluciona poniendo a la práctica en línea con la teoría y comprendiendo, como se ha mencionado anteriormente, que la especificidad de ambas profesiones (en lo relacionado con el aprendizaje y la práctica de otro idioma) implica un nivel de conocimiento importante que no se dispone durante los primeros trimestres de las carreras, pero sí permiten pavimentar el camino para un marco de trabajo similar al denominado Aprendizaje+Servicio (A+S), el que quedará incluido en la próxima actualización de la Política de VcM.

68 *Linguae francae*: Lenguas oficiales en el mundo actual.

Asimismo, tal como se menciona en el criterio N°2, el nuevo Modelo Educativo orientado a competencias es reciente, por lo que los resultados de su implementación incorporando la VcM solo se podrán conocer en el mediano plazo, comprendiendo la evolución natural de los procedimientos y sistematización de la VcM que se encuentran en proceso de actualización.

No obstante, la Institución comenzó a implementar diversas acciones de vinculación a partir del año 2023, lideradas por la DICAIVIM con apoyo de la Dirección Académica, incorporándolas a las carreras con régimen semestral. De acuerdo con lo anterior, las acciones de VcM realizadas (que se refiere a iniciativas o proyectos) hasta la fecha han sido trabajadas de manera paralela en las carreras semestrales sin modificar los perfiles de egreso, pero incorporando desde el año 2024 acciones remediales en los contenidos, estrategias y metodologías de enseñanza. Ejemplos de aquello son las iniciativas de:

- Guías turísticos(as) para el Día de los Patrimonios, liderada por estudiantes de la carrera Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo de 4to semestre.
- Proyecto de traducción español-inglés para el sitio web de la Fundación Glaciares Chilenos, liderada por estudiantes y egresados(as) de las carreras profesionales de régimen semestral (proyecto que continúa en marcha).
- Servicio de interpretación de enlace y simultánea para los Juegos Panamericanos y Parapamericanos Santiago 2023, liderada por estudiantes y egresados de carreras profesionales de régimen semestral, como Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés, Mención Inglés-Francés, Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano, entre otras.
- Servicio de interpretación simultánea para las principales charlas del festival de innovación y emprendimiento “Emprende Tu Mente”, liderada por estudiantes de 8vo semestre de Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano.

**14.2. Resultados de la Vinculación con el Medio**

Desde 2023, la Institución -a través de la DICAIVIM- crea, gestiona y operacionaliza diversas acciones de VcM alineadas con lo que establece su Política, en colaboración con la Dirección Académica.

Las iniciativas y proyectos se enmarcan en los ámbitos y mecanismos de acción mencionados en el criterio anterior.

El total de acciones realizadas desde el año 2023 a la fecha y sus principales indicadores son los siguientes:

Tabla 69. Indicadores de VcM según acciones realizadas, año 2023 al 30 de mayo del 2025.

Año	N° de acciones realizadas	N° de agentes de vinculación participantes	N° de socios comunitarios participantes	N° de carreras impactadas	N° de asignaturas impactadas	N° de personas directas impactadas	N° de personas indirectas impactadas	N° de acciones remediales
2023	7	49	6	5	14	1.719	25.000	5
2024	15	55	5	5	4	1.886	47.500	13
2025	5	18	5	5	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>	<i>En proceso</i>

Fuente: DICAIVIM, 2025.

De acuerdo con los datos mencionados en la tabla anterior, el Nro de personas directas impactadas dice relación con aquellas que se vieron beneficiadas directamente con el servicio entregado mediante la acción de VcM. El número de personas indirectas impactadas dice relación con el potencial alcance que la acción de VcM realizada impactó en otras personas que también se vieron beneficiadas por la acción o que, eventualmente, pudieron haber sido beneficiadas por el servicio de manera tangencial. La data antes informada queda registrada en los instrumentos de evaluación que responden los socios comunitarios y, también, en una planilla de uso interno que administra la DICAIVIM.

**14.2.1. Resultados de la VcM en el ámbito socio-comunitario**

Entre 2023 y 2024 se llevaron a cabo 8 acciones de VcM en el ámbito socio-comunitario. De estas, 7 corresponden a actividades que forman parte de un proyecto con uno de los socios comunitarios de EATRI (Fundación Glaciares Chilenos), que consiste en la traducción del español al inglés de su sitio web, plataforma que es visitada anualmente por más de 200 mil personas. Este proyecto sigue en marcha debido a la gran cantidad de contenidos, los cuales son enviados mediante “paquetes” de traducción agrupados en documentos con 20 mil palabras cada uno, aproximadamente. A la fecha de entrega de este Informe, el socio comunitario había enviado 7 paquetes de traducción. No obstante, por cada etapa, se ha realizado, de manera parcial, una evaluación interna y externa cuyos resultados son plasmados en las acciones remediales correspondientes.

Otra iniciativa es el servicio de interpretación del inglés al español prestado por agentes de vinculación a la Fundación Santiago 2023, organizadora de los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos Santiago 2023, con quienes se firmó un convenio de colaboración. También se realizó, el 2024, un ciclo de charlas Online con interpretación simultánea, que nace desde uno de los proyectos postulados y adjudicados con Fondos Concursables Institucionales ese año. Esta iniciativa -llamada Ciclo de Charlas AGORA- tiene fechas pendientes por realizar, por lo que aún no se cuenta con la retroalimentación por parte del(la) facilitador(a) y de los(as) agentes de vinculación.

Tabla 70. Descripción de proyecto o iniciativa en el ámbito socio-comunitario, años 2023 y 2024.

Proyecto o iniciativa	Agente de vinculación	Socio comunitario	Carreras impactadas	Nº de agentes participantes
Traducción sitio web Glaciares Chilenos (7 acciones de VcM)	Egresados	Fundación Glaciares Chilenos	Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés-Alemán	6
Servicio de interpretación para Juegos Panamericanos Santiago 2023	Estudiantes Egresados	Santiago 2023	Traductor e Intérprete de Enlace Mención Inglés Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano	8

Fuente: Informes Ejecutivos DICAIVIM, 2025.

Tal como se mencionó anteriormente, el proyecto de traducción del español al inglés del sitio web de la Fundación Glaciares Chilenos continúa en marcha. No obstante, los resultados obtenidos de los(as) Agentes de Vinculación que han participado -más el feedback del socio comunitario- dieron cuenta de la necesidad de implementar acciones remediales que se realizarán durante el segundo semestre de 2025 en las diversas carreras semestrales a las cuales tributó la acción. Una de estas acciones es la creación de un grupo de interés extra-curricular para poder analizar con mayor detalle los procesos de traducción.

En el caso de la iniciativa realizada en los Juegos Panamericanos 2023, la retroalimentación recibida permitió incorporar una acción remedial en la asignatura “Interpretación de Enlace IV” de todas las carreras profesionales. Esta acción remedial está a cargo de la coordinación de línea curricular de Interpretación, dependiente de la Dirección Académica, y se implementó por primera vez el segundo semestre de 2024 debido a que la asignatura se imparte durante la segunda mitad de cada año, indistintamente la carrera. Por este motivo, la medición de su impacto tendrá sus primeros resultados recién a fines de 2025 y, con ello, evaluar su continuidad o mejora de cara a los próximos semestres.

Respecto a la evaluación de las acciones desarrolladas en este ámbito, a nivel interno, la calificación de los(as) Agentes de Vinculación fue la siguiente:

Tabla 71. Evaluación de los agentes de vinculación.

Preguntas	Nota promedio (Escala de 1 a 5)
Tipo de acción	4,6
Contenidos generales de las acciones	4,6
Formato de las acciones	4,1
Evaluación del tutor/jefatura directa/Líder	2,9
Satisfacción general de las acciones	4,0

Fuente: Informe Ejecutivo DICAIVIM, 2025.

Asimismo, un 85,7% de los agentes de vinculación participantes (de un total de 14) indicaron que volverían a participar en este tipo de iniciativas.

En tanto, las evaluaciones obtenidas del socio comunitario para estas actividades fueron las siguientes:

Tabla 72. Evaluaciones de los socios comunitarios/ tutores de acompañamiento académico.

Preguntas	Nota promedio (Escala de 1 a 5)
El/Los agentes de vinculación demostraron y aplicaron conocimientos disciplinarios y teóricos.	4,0
El/Los agentes de vinculación demostraron capacidad para aplicar conocimientos técnicos.	4,0
El/Los agentes de vinculación demostraron poseer habilidades blandas tales como ética, manejo de relaciones interpersonales, comunicación efectiva, entre otras.	4,0
El/Los agentes de vinculación demostraron el manejo de valores tales como el pluralismo, la participación y la amabilidad.	4,0
¿En qué nivel considera usted que la actividad realizada (Temática, contenidos) aportó al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación que participaron?	5,0
¿En qué nivel considera usted que sus propios conocimientos -o los de su equipo- aportaron al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación antes y durante la actividad?	5,0
¿En qué nivel calificaría usted el aporte realizado por los agentes de vinculación a su actividad?	5,0

Fuente: Informes Ejecutivos DICAIVIM, 2025.

#### 14.2.2. Resultados de la VcM en el ámbito educativo-formativo

Entre 2023 y 2024 se realizaron 7 acciones relacionadas con el ámbito educativo-formativo. Dos corresponden a actividades de extensión institucional y una de ellas se realizó en 2 oportunidades, como es el caso del taller de actualización en MemoQ Project Manager, dirigido a titulados(as).

Tabla 73. Descripción de proyecto o iniciativa en el ámbito educativo-formativo, años 2023 y 2024.

Proyecto o iniciativa	Agente de vinculación	Socio comunitario	Carreras impactadas	N° de agentes participantes
Taller de Actualización: Técnicas para la gestión de proyectos de traducción con MemoQ Project Manager (2023 y 2024)	Facilitador externo	Titulado(a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico en Interpretación de Enlace</li> <li>- Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés</li> <li>- Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés-Francés</li> <li>- Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés-Alemán</li> <li>- Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano</li> </ul>	17
Curso Online: "Emprendimiento" (2024)	Facilitador externo/autogestionable	Titulado(a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnico en Interpretación de Enlace</li> <li>- Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés</li> <li>- Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano</li> <li>- Diplomado en Interpretación Simultánea inglés-español-inglés</li> </ul>	4
Conversatorio idiomático Online "Let's Talk" (2024)	Facilitador interno	Titulado(a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés</li> <li>- Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano</li> <li>- Diplomado en Interpretación Simultánea inglés-español-inglés</li> </ul>	3
XII Jornadas Nacionales de Enseñanza de la Traducción y la Interpretación (2024)	Extensión	Docente	Todas las líneas curriculares	4
XX Congreso Nacional de Estudiantes de Traducción e Interpretación (2024)	Extensión	Estudiante (Organizador)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés</li> <li>- Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés-Alemán</li> <li>- Traducción e Interpretación Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano</li> </ul>	13
Meeting de Tituladas y Titulados (2024)	Externo	Titulado	Todas las carreras	30

Fuente: Informes Ejecutivos DICAVID, 2025.

Las acciones remediales incorporadas a los programas académicos de régimen semestral, gracias a la retroalimentación recibida por los actores involucrados y según la decisión de la Dirección Académica, fueron las siguientes:

- Incorporación de un taller Online sobre “Habilidades para el empleo” a la planificación de la asignatura “Ética y Emprendimiento” de todas las carreras profesionales: Este taller sincrónico y autogestionable se impartió por primera vez el segundo semestre de 2024, bajo el monitoreo del docente a cargo de la asignatura.

Respecto a la evaluación interna de estas acciones, los agentes de vinculación indicaron lo siguiente:

Tabla 74. Evaluación de los agentes de vinculación.

Preguntas	Nota promedio (Escala de 1 a 5)
Tipo de acción	5,0
Contenidos generales de las acciones	4,9
Formatos de las acciones	4,4
Evaluación del tutor/jefatura directa/Líder	4,4
Satisfacción general de las acciones	4,5

Fuente: Informes Ejecutivos de VcM, DICAIVIM, 2025.

Asimismo, un 87,5% (de un total de 71) de los(as) Agentes de Vinculación o socios comunitarios (en el caso de titulados) indicaron que volverían a participar en este tipo de iniciativas.

Por su parte, las evaluaciones obtenidas de los socios comunitarios y facilitadores para estas actividades fueron las siguientes:

Tabla 75. Evaluaciones de los socios comunitarios y facilitadores(as).

Preguntas	Nota promedio (Escala de 1 a 5)
El/Los agentes de vinculación demostraron y aplicaron conocimientos disciplinarios y teóricos.	5,0
El/Los agentes de vinculación demostraron capacidad para aplicar conocimientos técnicos.	5,0
El/Los agentes de vinculación demostraron poseer habilidades blandas tales como ética, manejo de relaciones interpersonales, comunicación efectiva, entre otras.	4,7
El/Los agentes de vinculación demostraron el manejo de valores tales como el pluralismo, la participación y la amabilidad.	5,0
¿En qué nivel considera usted que la actividad realizada (Temática, contenidos) aportó al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación que participaron?	4,7
¿En qué nivel considera usted que sus propios conocimientos -o los de su equipo- aportaron al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación antes y durante la actividad?	4,7
¿En qué nivel calificaría usted el aporte realizado por los agentes de vinculación a su actividad?	4,0

Fuente: Informes ejecutivos DICAIVIM, 2025.

### 14.2.3 Resultados de la VcM en el ámbito cultural

En el ámbito cultural se realizaron 4 acciones de VcM entre 2023 y 2024:

Tabla 76. Descripción de proyecto o iniciativa en el ámbito cultural, años 2023 y 2024.

Proyecto o iniciativa	Agente de vinculación	Socio comunitario	Carreras impactadas	Nro de agentes participantes
Día de los Patrimonios: Guías turísticas en recorrido por Palacio Subercaseaux (2023)	Estudiante	Consejo de Monumentos Nacionales	Técnico en Inglés mención Hotelería y Turismo	10
Día de los Patrimonios: Guías turísticas en recorrido por Palacio Pereira (2023)	Estudiante	Consejo de Monumentos Nacionales	Técnico en Inglés mención Hotelería y Turismo	6
Servicio de interpretación de enlace para conversatorio con escritor, Mohamed Bohugar (2023)	Estudiante	Instituto Chileno-Francés	Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés-Francés	2
Servicio de traducción audiovisual para piezas cinematográficas del Festival Cine Excéntrico (2024)	Estudiante	Excéntrico	- Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés - Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés-Francés - Traductor e Intérprete de enlace mención Inglés-Alemán	5

Fuente: Informes ejecutivos DICAVID, 2025.

Respecto a las acciones remediales definidas por la Dirección Académica, como resultado de la retroalimentación, destacan:

- Una intervención en clase a través de una sesión de un “Taller de manejo del estrés”, impartido por la Unidad de Asuntos Estudiantiles, en las asignaturas de Interpretación de Enlace I, IV e Interpretación Consecutiva I de las carreras profesionales.
- Incorporación de actividades prácticas y en terreno en tres asignaturas de la carrera de Técnico en Inglés Mención Hotelería y Turismo: Fundamentos Generales del Turismo, Gestión de Servicios Turísticos y Taller de Intervención y Pasantía. En específico, esta acción remedial viene a reforzar las competencias adquiridas por las y los estudiantes considerando que el diseño de esta carrera no contempla la práctica laboral dentro de su estructura curricular.
- Incorporación de tres talleres extra-académicos anclados en la línea curricular de traducción, tales como Introducción a la subtitulación, Uso de Subtitle Editor y Aegisub, Subtitulación de humor, lenguaje soez, lenguaje médico o militar, entre otros. En particular, esta acción remedial permitió identificar las debilidades informadas por el socio comunitario y, a su vez, incorporar al diseño de las nuevas carreras. dos asignaturas relacionadas con la traducción audiovisual.

Respecto a la evaluación interna de las acciones desarrolladas en este ámbito, los resultados obtenidos por los agentes de vinculación fueron los siguientes:

Tabla 77. Evaluación de los agentes de vinculación.

Preguntas	Nota promedio (Escala de 1 a 5)
Tipo de acción	4,4
Contenidos generales de las acciones	4,2
Formatos de las acciones	4,5
Evaluación del tutor/jefatura directa/Líder	4,1
Satisfacción general de las acciones	4,3

Fuente: Informes Ejecutivos VcM DICAIVIM, 2025.

Entanto, un 75% de los(as) Agentes de Vinculación (de un total de 23) indicaron que volverían a participar en acciones de este tipo.

Respecto a las evaluaciones de los socios comunitarios o tutores(as) de acompañamiento académico, se desprende lo siguiente:

Tabla 78. Evaluaciones de los socios comunitarios o tutores de acompañamiento académico.

Preguntas	Nota promedio (Escala de 1 a 5)
El/Los agentes de vinculación demostraron y aplicaron conocimientos disciplinarios y teóricos.	4,8
El/Los agentes de vinculación demostraron capacidad para aplicar conocimientos técnicos.	4,5
El/Los agentes de vinculación demostraron poseer habilidades blandas tales como ética, manejo de relaciones interpersonales, comunicación efectiva, entre otras.	4,8
El/Los agentes de vinculación demostraron el manejo de valores tales como el pluralismo, la participación y la amabilidad.	4,8
¿En qué nivel considera usted que la actividad realizada (Temática, contenidos) aportó al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación que participaron?	5,0
¿En qué nivel considera usted que sus propios conocimientos -o los de su equipo- aportaron al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación antes y durante la actividad?	5,0
¿En qué nivel calificaría usted el aporte realizado por los agentes de vinculación a su actividad?	5,0

Fuente: Informes Ejecutivos VcM DICAIVIM, 2025.

#### 14.2.4. Resultados de la VcM en el ámbito productivo

En el ámbito productivo, la Institución ha realizado 2 acciones de VcM que se detallan a continuación:

Tabla 79. Descripción de proyecto o iniciativa en el ámbito cultural, años 2023 y 2024.

Proyecto o iniciativa	Agente de vinculación	Socio comunitario	Carreras impactadas	Nro de agentes participantes
Servicio de interpretación simultánea para el Festival Emprende Tu Mente (2023 y 2024)	Estudiante	Fundación Emprende Tu Mente	Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano	27
Servicio de interpretación simultánea para el lanzamiento de producto de la empresa EndyMed (2024)	Estudiante Egresado(a)	EndyMed	Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano	6

Fuente: Informes Ejecutivos VcM DICAIVIM, 2025.

Las acciones remediales que arrojó la retroalimentación de estas iniciativas, algunas de ellas ya en marcha, son las siguientes:

- Tres sesiones de interpretación simultánea inversa en las asignaturas de Interpretación Simultánea I a IV: Esta acción refuerza la ya implementada durante el segundo semestre de 2024, en la cual se había incorporado dos módulos de interpretación simultánea inversa en la carrera de Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés-Castellano.
- Un módulo de interpretación simultánea inversa, impartido por el mismo docente a cargo de esta asignatura en el Diplomado de Interpretación Simultánea, dirigido a egresados(as) y titulados(as) de la carrera de Traducción e Interpretariado Simultáneo y Consecutivo Inglés–Castellano.
- Creación de un grupo de interés extracurricular cuya temática sean estrategias de implementación en interpretación simultánea, liderada por agentes participantes en acciones de VcM.

Respecto a la evaluación interna, los resultados obtenidos por los(as) agentes de vinculación fueron los siguientes:

Tabla 80. Evaluación de los agentes de vinculación.

Preguntas	Nota promedio (Escala de 1 a 5)
Tipo de acción	4,9
Contenidos generales de las acciones	4,7
Formatos de las acciones	4,5
Evaluación del tutor/jefatura directa/Líder	3,8
Satisfacción general de las acciones	4,3

Fuente: Informes Ejecutivos VcM DICAIVIM, 2025.

En el caso de la evaluación de tutor(a) de acompañamiento académico, la calificación está por debajo de lo deseable (3,8) debido a que, en una acción en particular, la figura del(la) tutor(a) fue calificada con nota 2,6 lo que bajó el promedio general. Esto se debió a diversos factores, como el trabajo bajo presión que se cruzó con el nerviosismo propio de situaciones puntuales en las cuales el(la) docente que acompañaba debió entregar instrucciones mucho más claras y dirigidas. Este ítem particular forma parte del análisis posterior realizado por la DICAIVIM y la Dirección Académica, que se traduce en una de las acciones remediales definidas por la Institución para mejorar en aspectos claves para la formación de intérpretes, como lo es el trabajo en equipo bajo presión, el fortalecimiento de habilidades transversales, entre otros.

Respecto a la intención de participar en futuras acciones de VcM, un 100% de los(as) Agentes de Vinculación (de un total de 33) indicaron que lo volverían a hacer.

Sobre las evaluaciones de los socios comunitarios o tutores de acompañamiento académico para las acciones llevadas a cabo en este ámbito, el resultado fue el siguiente:

Tabla 81. Evaluaciones de los socios comunitarios o tutor(a) de acompañamiento académico.

Preguntas	Nota promedio (Escala de 1 a 5)
El/Los agentes de vinculación demostraron y aplicaron conocimientos disciplinarios y teóricos.	4,7
El/Los agentes de vinculación demostraron capacidad para aplicar conocimientos técnicos.	4,8
El/Los agentes de vinculación demostraron poseer habilidades blandas tales como ética, manejo de relaciones interpersonales, comunicación efectiva, entre otras.	4,3
El/Los agentes de vinculación demostraron el manejo de valores tales como el pluralismo, la participación y la amabilidad.	4,3
¿En qué nivel considera usted que la actividad realizada (Temática, contenidos) aportó al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación que participaron?	5,0
¿En qué nivel considera usted que sus propios conocimientos -o los de su equipo- aportaron al desarrollo profesional del/los agente/s de vinculación antes y durante la actividad?	4,8
¿En qué nivel calificaría usted el aporte realizado por los agentes de vinculación a su actividad?	5,0

Fuente: Informes Ejecutivos VcM DICAIVIM, 2025.

#### 14.2.5. Resultados de la VcM en los objetivos operacionales

Si bien los objetivos operacionales están declarados en la Política, una de las debilidades detectadas a la fecha es que no cuentan con KPI's definidos, lo que complejiza la medición de los resultados e impacto. Esta es una oportunidad de mejora que la Institución ha identificado y por la cual ya se encuentra trabajando.

No obstante, de la información recopilada en los últimos 2 años, es posible efectuar una aproximación de la contribución de las acciones de VcM que se detalla a continuación:

Tabla 82. Objetivos operacionales internos y sus resultados.

Objetivo	Resultados
Fortalecer el proceso de formación de las y los estudiantes a través de la retroalimentación de los actores participantes en los proyectos de VcM.	La retroalimentación de los socios comunitarios, o en su defecto de los(as) tutores(as) de acompañamiento académico, es relevante y determinante a la hora de realizar procesos de reflexión interna respecto a la labor de las y los futuros traductores e intérpretes en contextos de trabajo real, lo que ha desencadenado en mejoras introducidas a las carreras de régimen semestral y a la puesta en marcha del nuevo modelo educativo orientado a competencias y, como consecuencia, a la nueva oferta académica implementada durante 2025.
Contribuir al cumplimiento del perfil de egreso de las y los estudiantes.	18 acciones remediales traducidas en modificaciones a planificaciones, estrategias o contenidos de 18 asignaturas, lo que permitirá la salida al mercado de traductores(as) e intérpretes mejor preparados(as) y, por consiguiente, mejores y mayores posibilidades de empleabilidad, ya sea de manera dependiente o independiente.
Entregar herramientas formativas a las y los estudiantes para fomentar el emprendimiento.	Más de 50 titulados(as) han sido beneficiados(as) con diversas acciones de VcM dirigidas a fortalecer conocimientos para conseguir mejores oportunidades laborales, entre ellas, el fomento al emprendimiento. La incorporación de contenidos extra-curriculares como talleres específicos de cada disciplina u otros sobre "Emprendimiento" bajo el modelo CANVAS aportan a esta forma de empleabilidad que forma parte de la naturaleza de ambas disciplinas.

Fuente: DICAIVIM, 2025.

Tabla 85. Objetivos operacionales externos y sus resultados.

Objetivo	Resultados
Posicionar a EATRI como una institución comprometida con la democratización del idioma, a través de la creación y ejecución de proyectos e iniciativas que promuevan el objetivo misional.	Se ha realizado un trabajo con 11 socios comunitarios, la mayoría de ellos provenientes de alianzas por convenios colaborativos, más las y los titulados que para EATRI son el socio prioritario.
Contribuir al desarrollo socioeducativo a través del acceso a distintos idiomas.	El trabajo con organizaciones que se dedican a educar en diversas temáticas ha permitido abrir el espectro de desarrollo profesional para traductores(as) e intérpretes en formación y es también un propósito importante para la Institución desde la contribución que esta pueda realizar en ámbitos como el socio-comunitario.
Contribuir a potenciar las economías locales y regionales mediante la apertura lingüística a distintos idiomas.	La participación de EATRI en grandes eventos, como el Festival Emprende Tu Mente, en el cual se congregan startups y mipymes, ha permitido que estas descubran el potencial del idioma inglés como parte de su estrategia de apertura a mercados internacionales. Por tal motivo, el ámbito de acción productivo se ha convertido en uno de los más importantes para la estrategia bidireccional de EATRI con el entorno.

Fuente: DICAIVIM, 2025.

#### 14.2.6. Impacto de la VcM en el territorio

La estrategia de Vinculación con el Medio de EATRI ha permitido acercar idiomas distintos al español a diversos ámbitos. Este es uno de los propósitos misionales de la VcM que la Institución ha empujado desde la puesta en marcha de la Política. Los contactos con el entorno se han traducido en convenios formales y, en otras ocasiones, en acciones esporádicas a corto y mediano plazo con otros actores relevantes.

Para medir el impacto de las acciones de VcM es importante recalcar que la especificidad de las disciplinas de la traducción y la interpretación -y la forma en que éstas se realizan-, arrojan resultados solo al finalizar una determinada actividad. Visibilizar ambos quehaceres (traducción e interpretación) se convierte, así, en un desafío en sí mismo, tal como la democratización del idioma como un mecanismo para complementar los resultados esperados por un socio comunitario.

Si bien el impacto directo e indirecto de una acción es difícil de medir cualitativamente, la información que han arrojado las diversas iniciativas realizadas por la Institución, en sus diversos ámbitos, indican que a la fecha más de 75 mil personas se han visto potencialmente beneficiadas -directa e indirectamente- gracias al aporte realizado por los(as) Agentes de Vinculación.

##### 14.2.6.1. Impacto de la traducción en el quehacer externo de la VcM

La disciplina de la traducción permite acercar diversas temáticas tratadas en idiomas distintos al español a través de contenidos escritos o audiovisuales (subtitulaje). En particular, la Institución se ha trazado como objetivo democratizar el idioma posicionando su quehacer en ámbitos tan variados como el cultural y socio-comunitario. El proyecto de traducción del sitio web de la Fundación Glaciares Chilenos, ha tenido una buena acogida por parte del socio comunitario, pero el trabajo de egresados(as) no se ha podido evaluar con mayor detalle, puesto que hay aspectos que no dependen directamente la Institución, como por ejemplo, la difusión del material trabajado y la salida al aire de las traducciones. En tal contexto, la Institución ve como un desafío permanente continuar la búsqueda de socios comunitarios para seguir fortaleciendo sus objetivos operacionales externos a través de proyectos a mediano y largo plazo, pues estos continuarán siendo ejes fundamentales para que los(as) estudiantes puedan poner en práctica sus conocimientos en contextos reales de trabajo y, también, sumar horas-práctica para lograr una titulación oportuna.

### 14.2.6.2. Impacto de la interpretación en el quehacer externo de la VcM

La interpretación tiene por objetivo llevar la comunicación verbal de un idioma a otro en tiempo real mediante técnicas específicas que las y los profesionales adquieren durante su carrera. Visto desde esa perspectiva, esta disciplina es mucho más requerida por los socios comunitarios de EATRI. Es también más visible que la traducción, aunque el trabajo previo que requiere para lograr un servicio de calidad también se desarrolla de manera interna.

La interpretación, por su naturaleza, es transitoria y finita en tiempo, lo que permite una evaluación a corto plazo.

Las diversas acciones desarrolladas en los últimos años han permitido a la Institución posicionarse en ámbitos en los cuales ha fomentado la creación de necesidades para tal efecto. Es el caso del sector productivo, principal ámbito de acción en el cual EATRI se ha desarrollado desde 2023, permitiendo trabajar en función del objetivo externo que dice relación con contribuir al fortalecimiento de las economías locales, abriéndoles paso a otros mercados.

Actividades como el Festival Emprende tu Mente han permitido a los agentes de vinculación poner en práctica sus conocimientos en contextos reales de trabajo para más de 1.200 personas de manera directa y más de 70.000 de manera indirecta; o como la actividad realizada en conjunto con el Instituto Chileno-Francés, en la cual participaron 10 personas que pudieron relacionarse con un expositor extranjero gracias al trabajo realizado por los agentes de vinculación (impacto directo). En ambos casos, para EATRI el impacto es igual de valioso e importante pues entiende que no solo se trata de cantidad, sino que de la calidad del servicio entregado. Así ha quedado expresado en las evaluaciones realizadas por los mismos socios comunitarios o los(as) tutores(as) de acompañamiento académico, plasmadas en los informes de Vinculación con el Medio.

La evaluación que realiza la Institución de este criterio, dado los antecedentes, es el siguiente:

#### Criterio 14. Resultados e Impacto de la Vinculación con el Medio:

X		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3

#### Síntesis de la Dimensión

A partir de la Ley 21.091, EATRI incorpora formalmente la Vinculación con el Medio en su quehacer institucional, estableciendo una política y estrategia orientadas a la bidireccionalidad, consistencia y sistematización. En 2023, formaliza una nueva Política de VcM, con participación de todos los estamentos internos y externos, y crea un modelo de gestión adaptado a sus realidades académicas.

La VcM se ejecuta mediante acciones en cuatro ámbitos: socio-comunitario, educativo-formativo, cultural y productivo, con mecanismos como formación continua, extensión, capacitación y asesorías. Se prioriza la participación de titulados(as), estudiantes de últimos años -apoyados por tutores de acompañamiento académico cuando es necesario- y de agentes externos como facilitadores(as).

Se han desarrollado convenios, acciones estratégicas y un plan operativo de titulados(as), destacando iniciativas en interpretación y traducción con impactos directos e indirectos medidos a través de instrumentos evaluativos construidos de acuerdo con la realidad institucional y disciplinar. Además, se han incorporado acciones remediales en programas académicos y nuevas carreras bajo un modelo educativo orientado a competencias, en el cual la VcM es un pilar.

Como fortaleza, es posible mencionar que EATRI ha logrado posicionarse como un actor activo en la democratización del idioma y el fortalecimiento de la enseñanza de idiomas en el país.

Como debilidad se puede mencionar el poco conocimiento que hay de la VcM sobre todo entre estudiantes, lo que se refleja en la escasa participación en consultas participativas (7,7%) y como oportunidad de mejora, sistematizar la VcM ya que esta función es más bien reciente (a partir del 2023), avanzar hacia la definición de indicadores clave de desempeño (KPI) para poder realizar mediciones de impacto y lograr mantener relaciones a de largo plazo con los socios comunitarios.



# Capítulo 8:

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025-2028

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2025-2028

El Plan de Mejora que se presenta a continuación es el resultado del proceso de autoevaluación realizado durante los años 2023 y 2024. Este se formula para subsanar debilidades y abordar las oportunidades de mejora identificadas en dicho proceso.

Además, en este plan, se agregan aquellas debilidades que no se lograron subsanar completamente en el proceso anterior, puesto que todas las debilidades son relevantes para la mejora continua institucional.

Como es posible observar, este plan cuenta con algunas variables que se han priorizado para incorporar en el Informe, pues el Plan de Mejora completo incluye, además, variables clasificatorias como dificultad, prioridad, estado, etc., que permiten priorizar y organizar de mejor forma el trabajo. El plan completo con todas sus variables se encuentra en el anexo 38. Plan de Mejora Institucional 2025-2028 y sus definiciones en la pestaña Glosario.

Para un mejor entendimiento y lectura del Plan, se definen las variables que se presentan:

- **Debilidad:** nace de un criterio que no se cumple. Será una debilidad toda vez que los resultados no satisfacen en su totalidad el o los criterios establecidos (internos o externos).
- **Oportunidad de mejora:** Corresponde a un aspecto que, si bien cumple con los estándares externos o internos, aún existe un espacio para mejorar y lograr su excelencia. También se refiere a una mejora que es posible de realizar aun cuando no exista un estándar interno, externo o normativa formal que así lo establezca, pero que implique eficientizar uno o varios procesos.
- **Acción(es) de mejora:** actividad(es) que contribuye(n) a la superación de la debilidad.
- **Objetivo(s):** este se formula de acuerdo con el hallazgo detectado, de tal manera de levantar la debilidad detectada. Este debe estar alineado con los objetivos estratégicos de alguna área y/o institucional.
- **Objetivo(s) Estratégico(s):** indica el(los) Objetivo(s) Estratégico(s) Institucional(es) con el que está alineada la debilidad detectada. En el caso de este plan en particular, se mencionan los Objetivos Estratégicos del Plan de Desarrollo 2021-2024 y también los del nuevo Plan, debido a que este se comenzó a diseñar el año 2024, momento donde aún estaba en funcionamiento el Plan de Desarrollo Estratégico anterior.
- **Presupuesto:** monto de dinero asignado a la debilidad durante un año determinado. Si no existe un monto asociado, debido a que la o las acciones de mejora no lo requieren, se refiere a las HP (horas persona) que se necesitan para su realización.
- **Indicador(es):** es o son punto(s) de referencia que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos constituidos por percepciones, números, opiniones o medidas que permiten seguir el desarrollo de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.
- **Meta:** enunciado de los resultados parciales en el camino del logro de los objetivos, expresadas como los observables, medibles o cuantificables. Son definiciones de corto plazo que se expresan en términos de resultados esperados.

**DIMENSIÓN I: DOCENCIA Y RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN**

<b>Criterio 1: Oferta Formativa</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) Estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador(es)</b>	<b>Meta</b>
1) Falta sistematización en el análisis respecto de otros resultados académicos, con un procedimiento formal y periódico.	1. Realizar un manual de indicadores donde se determinen los indicadores y fechas de levantamiento. 2. Realizar los cálculos de acuerdo con la política de gestión de datos. 3. Socializar con la unidad correspondiente. 4. Disponibilizar institucionalmente.	Realizar levantamiento y análisis de datos académicos según calendario, que permita comparar en serie.	AC-02: Incrementar una cultura de autorregulación y mejora continua.  PI-05: Fortalecer la gestión institucional/  Mejorar los indicadores académicos.	100 HP.	Número de indicadores académicos levantados.	Todos los indicadores académicos levantados.
<b>Criterio 2: Modelo Educativo y Perfiles de Ingreso y Egreso</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) Estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador(es)</b>	<b>Meta</b>
2) La Institución, desde el año 2021, cuenta con la Dirección de VcM, con su política y personal competente a cargo de esa dirección. Sin embargo, falta incorporar esta unidad en los planes de estudios de manera formal.	1. Actualización de carreras. 2. Creación de programas de asignaturas e incorporación de actividades de VcM dentro de los programas. 3. Verificación del cumplimiento.	Incorporar VcM en los planes de estudios.	PI-03: Potenciar Vinculación con el Medio, Admisión y Comunicaciones / Actualizar y modernizar los programas de estudio con enfoque en competencias.	200 HP.	Número de actividades de VcM realizadas según programa.	90% de actividades realizadas según programa.
3) Existe una falta de sistematización en el seguimiento de los indicadores y estudios institucionales utilizados para la toma de decisiones. Además, falta implementar un cuadro de mando integral o panel de indicadores que aporte en la periodicidad en el seguimiento y en la disponibilidad de la información.	1. Realizar la Política de Gestión de Datos y un Manual de Indicadores, donde se determinen los indicadores y fechas de levantamiento. 2. Realizar los cálculos de acuerdo con los documentos mencionados. 3. Socializar y disponibilizar a las partes interesadas de la Institución.	Realizar levantamiento y análisis de datos institucionales según calendario, que permita comparar en serie.		300 HP.	Número de indicadores y estudios levantados por año.	100% de indicadores y estudios levantados según Política y Manual de Indicadores.

Criterio 3: Acceso y Progresión de los Estudiantes						
Debilidad/Oportunidad de Mejora	Acción(es) de mejora	Objetivo(s)	Objetivo(s) Estratégico(s)*	Presupuesto	Indicador(es)	Meta
4) Existen limitadas oportunidades de práctica en las carreras profesionales con menciones en los idiomas francés y alemán.	1. Incrementar los vínculos con empresas u organizaciones.	Ampliar oportunidades para realizar prácticas profesionales en las carreras de idiomas francés y alemán.	RS-01: Mejorar la empleabilidad de los(as) egresados(as). EC-01: Mejorar la satisfacción de los(as) estudiantes. RS-02: Mejorar la satisfacción de empleadores y clientes de los(as) egresados(as) / Actualizar y modernizar los programas de estudio con enfoque en competencias.	15 HP.	Número de convenios nuevos para prácticas.	Incrementar en, al menos, 1 convenio al año, la disponibilidad de lugares de práctica.
5) Si bien la Institución realiza un seguimiento respecto de la progresión estudiantil, falta un documento formal que defina las acciones de seguimiento de la progresión y logro del perfil.	1. Formalizar la progresión estudiantil. 2. Formalizar los mecanismos para evidenciar el logro del perfil de egreso.	1. Formalizar la progresión estudiantil. 2. Formalizar los mecanismos para evidenciar el logro del perfil de egreso.	AC-02: Incrementar una cultura de autorregulación y mejora continua. PI-05: Fortalecer la gestión institucional/ Fortalecer la cultura de calidad en todos los niveles.	50 HP.	1. N° de actividades de seguimiento incorporadas. 2. N° de mecanismos incorporados.	1 y 2. 100% incorporados en documento formalizado.

<b>Criterio 4: Empleabilidad</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) Estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador(es)</b>	<b>Meta</b>
6) Falta sistematizar las instancias otorgadas por la Institución para apoyar la inserción laboral de titulados(as), ya que son en su mayoría, recientes.	1. Disponibilizar cursos para titulados(as). 2. Contar con una plataforma que les permita postular a ofertas laborales.	Generar instancias de apoyo para los(as) titulados(as).	RS-01: Mejorar la empleabilidad de los(as) egresados(as)/  Fortalecer los mecanismos de aseguramiento a titulados(as) y su inserción laboral.	350.000 por un curso + 100 HP.	1. N° de tit. participantes en cursos. 2. N° de tit. inscritos en plataforma.	1. Al menos 10 titulados inscritos el primer año. 2. Al menos 20 titulados(as) inscritos(as).
<b>Criterio 5: Cuerpo Docente</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) Estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador(es)</b>	<b>Meta</b>
7) Falta un modelo de desarrollo docente que contenga capacitación de inicio, categorizaciones y capacitaciones disciplinares que le permitan mejorar profesionalmente.	1. Crear un modelo de desarrollo docente que incluya a todas las modalidades. 2. Realizar jornadas de difusión a colaboradores(as) y docentes.	Fidelizar al(la) docente y mejorar la experiencia docente y estudiantil al estar alineado de mejor forma con la Institución.	AC-01: Potenciar las competencias de los(as) colaboradores(as) en función del proyecto institucional/  Desarrollar un plan de formación y capacitación docente.	300 HP.	1. Número de acciones propuestas, incorporadas en el modelo. 2. Número de actividades de difusión realizadas.	1. 100% de las acciones propuestas, incorporadas en el modelo. 2. 100% de las actividades de difusión realizadas.

(\*) Incorpora Objetivos Estratégicos 2021-2024 y 2025-2028 (separados por /).

**DIMENSIÓN II: GESTIÓN ESTRATÉGICA Y RECURSOS INSTITUCIONALES**

<b>Criterio 6: Gobierno y Estructura Organizacional</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) Estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador(es)</b>	<b>Meta</b>
8) Si bien la Institución actualmente tiene una mirada prospectiva respecto del desarrollo de la institución, esto ha sido formalizado recientemente desde el punto de vista académico, con el reglamento de actualización y creación de carreras, por lo que no es posible evidenciar aún su sistematización.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Incorporar estudios de prospección en el reglamento de actualización y creación de carreras.</li> <li>Realizar de forma anual un estudio de mercado interno.</li> <li>Para cada nueva propuesta de carrera(s), regirse por el reglamento (evidencias).</li> </ol>	Incorporar los estudios de prospección cada vez que se quiera crear una carrera.	<p>AC-01: Potenciar las competencias de los(as) colaboradores(as) en función del proyecto institucional/ Fortalecer la estructura organizacional y de gestión.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8 HP.</li> <li>Análisis de mercado interno (8 HP) y estudio de prospección (4.000.000).</li> <li>8 HP.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Número de estudios de mercado interno realizados al año.</li> <li>Relación entre nuevas carreras y estudios de prospección o análisis de mercado interno.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Uno al año.</li> <li>Uno.</li> </ol>
9) Falta mejorar la comunicación entre unidades y sus respectivas normativas, procedimientos, etc. y con los(as) estudiantes, por vías institucionales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Contar con correos institucionales para estudiantes y docentes (microsoft 365).</li> <li>Generar un plan de comunicaciones internas.</li> <li>Realizar jornada institucional donde las diferentes áreas presenten a su equipo y sus principales funciones y avances (principalmente cuando han ocurrido cambios).</li> </ol>	Mejorar la comunicación institucional.	<p>EC-03: Fortalecer las comunicaciones internas y externas/ Optimizar la infraestructura y tecnología para mejorar la experiencia estudiantil.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.000.000.</li> <li>100 HP.</li> <li>100 HP.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Nº de estudiantes y docentes con correo institucional.</li> <li>Nº de publicaciones internas por año.</li> <li>Nº de participantes en jornada</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>100% de estudiantes y docentes con correo institucional.</li> <li>Al menos 60 comunicados internos al año.</li> <li>70% de colaboradores participantes.</li> </ol>

<b>Criterio 7: Gestión y Desarrollo de Personas</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) Estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
10) En la Institución existe normativa asociada a la gestión de personas. Sin embargo, faltan actividades de camaradería y que le den sentido de pertenencia a los(as) colaboradores(as).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Definir calendario de actividades para celebración de fechas importantes.</li> <li>Incentivar la participación con actividades motivantes.</li> </ol>	Aportar de forma positiva en el bienestar y clima laboral.	AC-04: Mejorar el clima organizacional/ Fortalecer la estructura organizacional y de gestión.	4.000.000.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N° de actividades realizadas.</li> <li>N° de participantes.</li> <li>Porcentaje de satisfacción en actividades.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Al menos 4 actividades al año.</li> <li>70% de colaboradores participantes.</li> <li>70% de satisfacción.</li> </ol>
11) Falta sistematizar las comunicaciones respecto de la política de bienestar y eventuales actualizaciones.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Contar con planner y agregar beneficios para agendar comunicados.</li> </ol>	Aprovechar de mejor forma los beneficios institucionales.	EC-03: Fortalecer las comunicaciones internas y externas/ Fortalecer la estructura organizacional y de gestión.	50 HP.	N° de recordatorios recibidos.	100% de beneficios recibidos al 100% de los colaboradores.
<b>Criterio 8: Gestión de Recursos</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) E estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>
12) La Institución cuenta con la plataforma U+ para el registro de su información principalmente académica. Sin embargo, aún falta consolidar algunos aspectos como, por ejemplo, la evaluación de la jefatura de carrera hacia sus docentes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la plataforma U+.</li> <li>Definir procesos para incorporar en solicitudes por U+.</li> <li>Incorporar la evaluación docente.</li> <li>Incorporar libro de clases en U+.</li> </ol>	Automatizar algunas funciones y centralizar la información en U+.	AC-02: Incrementar una cultura de autorregulación y mejora continua. PI-05: Fortalecer la gestión institucional / Implementar indicadores de desempeño institucional y académico	150 HP.	Número de funciones automatizadas y centralizadas en U+.	100% de las funciones definidas como prioritarias, incorporadas en U+.
13) La Institución debe avanzar a nuevas metodologías y modalidades de trabajo (trabajo híbrido, uso de plataformas, metodologías ágiles, etc.).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Organizar trabajo híbrido.</li> <li>Capacitaciones a colaboradores(as) sobre metodologías ágiles.</li> <li>Charlas sobre Ley Karin, inclusión y equidad de género.</li> </ol>	Aportar en el bienestar de los(as) colaboradores (as).	PI-05: Fortalecer la gestión institucional/ Fortalecer la estructura organizacional y de gestión.	800.000.	<ol style="list-style-type: none"> <li>N° de colaboradores(as) con trabajo híbrido.</li> <li>2 y 3. N° de colaboradores(as) capacitados(as).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>70% de colaboradores(as) con trabajo híbrido.</li> <li>70% de colaboradores(as) capacitados(as).</li> </ol>

<p>14) La Institución realiza presupuestos anuales para asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para el desarrollo de las distintas áreas. Sin embargo, este procedimiento es reciente, por lo que falta sistematizarlo, oficializarlo con las unidades correspondientes y evaluar sus resultados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar presupuestos.</li> <li>2. Realizar seguimientos periódicos.</li> </ol>	<p>Eficientizar la asignación y uso de recursos.</p>	<p>PI-05: Fortalecer la gestión institucional.</p> <p>FZ-01: Disminuir costos operacionales.</p> <p>FZ-02: Aumentar ingresos.</p> <p>FZ-03: Aumentar los excedentes/</p> <p>Fortalecer la estructura organizacional y de gestión.</p>	<p>60 HP.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de unidades con presupuesto.</li> <li>2. Porcentaje de ocupación de presupuesto.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todas las unidades con presupuesto.</li> <li>2. Al menos 70% del presupuesto gastado.</li> </ol>
<p>15) Los planes de inversiones siempre han considerado la matrícula proyectada. Sin embargo, no se ha logrado la matrícula esperada, por lo que es necesario que la Institución planifique de forma más realista, de acuerdo a lo logrado, considerando al menos los últimos 5 años.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formalizar el procedimiento de definición de matrícula que incorpore aspectos como matrícula de años anteriores internos y de la competencia (datos presentes en el análisis de mercado interno).</li> <li>2. Proyectar la matrícula de acuerdo con este procedimiento, considerando al menos los 5 últimos años.</li> </ol>	<p>Proyectar mejor los ingresos de acuerdo con la matrícula.</p>	<p>PI-05: Fortalecer la gestión institucional.</p> <p>EC-04: Aumentar la matrícula.</p> <p>FZ-01: Disminuir costos operacionales.</p> <p>FZ-02: Aumentar ingresos.</p> <p>FZ-03: Aumentar los excedentes /</p> <p>Fortalecer la estructura organizacional y de gestión.</p>	<p>20 HP.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Cobertura de matrícula por carrera, jornada y modalidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Cobertura de al menos un 70%.</li> </ol>
<p>16) Falta política, plan de revisión y mantención de infraestructura física y tecnológica, así como su evaluación y suficiencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar plan de revisión, mantención y renovación de equipamiento, infraestructura física y tecnológica.</li> <li>2. Realizar evaluación de cumplimiento del plan.</li> </ol>	<p>Eficientizar el uso de los recursos físicos y tecnológicos.</p>	<p>PI-05: Fortalecer la gestión institucional/</p> <p>Optimizar la infraestructura y tecnología para mejorar la experiencia estudiantil.</p>	<p>50 HP.</p>	<p>Porcentaje de logro del plan de revisión, mantención y renovación de infraestructura física, online y tecnológica.</p>	<p>Al menos un 70% del cumplimiento del plan.</p>

(\*) Incorpora Objetivos Estratégicos 2021-2024 y 2025-2028 (separados por /).

**DIMENSIÓN III: ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD**

<b>Criterio 10: Gestión y Resultados del Aseguramiento Interno de la Calidad</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) Estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador(es)</b>	<b>Meta</b>
17) La Institución establece las auditorías académicas como un mecanismo de su sistema de aseguramiento de la calidad, sin embargo, su aplicación no se ha desarrollado con la periodicidad necesaria para generar una cultura en torno a este proceso.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar formatos para auditorías internas.</li> <li>2. Definir un plan de auditoria anual con presupuesto, que defina revisiones por semestre.</li> <li>3. Analizar resultados y realizar plan de mejora asociado.</li> <li>4. Realizar seguimiento a través de planner u otro.</li> </ol>	Evaluar el cumplimiento del área académica.	AC-02: Incrementar una cultura de autorregulación y mejora continua /  Implementar un sistema interno de aseguramiento de la calidad y mejora continua.	1600000 + 100 HP.	Porcentaje de cumplimiento del plan de auditoría.	100% de las auditorías planificadas, realizadas y con plan de mejora asociado.
18) A partir del mapa estratégico institucional, se ha elaborado un cuadro de mando integral. Los objetivos que lo componen son medidos a través de indicadores; no obstante, su seguimiento sistemático es reciente.	Realizar seguimiento del plan estratégico a partir de software o programa como planner u otro.	Generar un seguimiento sistemático del PDE.	RS-02: Asegurar la sustentabilidad del proyecto educativo mediante la acreditación institucional/  Implementar indicadores de desempeño institucional y académico.	200 HP.	Número de seguimientos del plan estratégico.	Al menos dos seguimientos del plan anual.
19) Aun cuando se han aplicado mecanismos de aseguramiento de la calidad, no siempre se han generado evidencias respecto de su aplicación. Por otra parte, el actual sistema de gestión de la calidad se ha formalizado y se encuentra en etapa de implementación, por lo que se han concretado acciones durante el año 2024 pero sus resultados se encuentran en una etapa inicial.	Realizar plan de acción anual que asegure y evidencie la sistematización de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.	Formalizar y ejecutar un sistema de gestión de la calidad de forma permanente.	AC-02: Incrementar una cultura de autorregulación y mejora continua/  Implementar un sistema interno de aseguramiento de la calidad y mejora continua y Fortalecer la cultura de calidad en todos los niveles.	1600000 + 200 HP.	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción del sistema de gestión de la calidad.	90% de actividades realizadas según plan de acción.

Criterio 11: Aseguramiento de la Calidad en los Programas Formativos						
Debilidad/Oportunidad de Mejora	Acción(es) de mejora	Objetivo(s)	Objetivo(s) Estratégico(s)	Presupuesto	Indicador(es)	Meta
20) Los análisis de las evaluaciones de práctica son recientes, por lo que, si bien en el pasado se han considerado algunos aspectos para realizar mejoras, esto se ha realizado de manera informal. Este año se implementó un análisis con evidencias, pero no es posible evidenciar su sistematicidad.	Incorporar todos los años, en la base de datos, toda la información nueva sobre prácticas que permita realizar análisis como tablas dinámicas, etc.	Evaluar el desempeño de los(as) estudiantes en sus prácticas profesionales para incorporar mejoras en las carreras.	PI-01: Consolidar formación basada en modelo educativo/  Implementar un sistema interno de aseguramiento de la calidad y mejora continua.	60.000 + 20 HP.	Número de prácticas integradas en la base de datos.	100% de las prácticas integradas en la base de datos.
21) La Institución, desde el punto de vista tecnológico, se debe actualizar a través de una transformación digital donde se incorporen nuevos recursos tecnológicos, sistemas de seguimiento y soporte en algunas áreas como educación continua y aseguramiento de la calidad y, también, donde se incorpore tecnología en solicitudes, sugerencias y reclamos de los estudiantes.	1. Renovación de equipamiento, según levantamiento.  2. Incorporar Microsoft 365  3. Utilización de herramientas como Teams, Sharepoint y Planner para el seguimiento.  4. Actualizar U+ e incorporar las solicitudes para los(as) estudiantes.	Actualizar los recursos tecnológicos y metodologías de seguimiento y soporte.	PI-05: Fortalecer la gestión institucional /  Implementar un sistema interno de aseguramiento de la calidad y mejora continua y Optimizar la infraestructura y tecnología para mejorar la experiencia estudiantil.	150 HP.	Porcentaje de inversión en tecnologías según presupuesto.	100% del presupuesto aprobado, utilizado.
22) La Institución no cuenta con un gestor documental, a la que todos tengan acceso, por lo que debe recurrir a las principales fuentes (áreas o unidades) para disponer de la información. Es necesario contar con la información de manera más expedita a través de un sistema centralizado, para mejorar la eficiencia del flujo de la información a nivel institucional.	1. Incorporar un gestor documental o Sharepoint que permita centralizar la información.  2. Realizar seguimiento periódico para mantener actualizado el gestor.	Obtener una fuente de información única y centralizada, para evitar revisar documentación obsoleta.	PI-05: Fortalecer la gestión institucional.  EC-03: Fortalecer las comunicaciones internas y externas/  Fortalecer la estructura organizacional y de gestión.	3.000.000 + 200 HP.	Número de documentos subidos al año.	Todos los documentos e información relevante, incorporados en el gestor Sharepoint u otro.

(\*) Incorpora Objetivos Estratégicos 2021-2024 y 2025-2028 (separados por /).

**DIMENSIÓN IV: VINCULACIÓN CON EL MEDIO**

<b>Criterio 13: Política y Gestión de la Vinculación con el Medio</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) Estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador(es)</b>	<b>Meta</b>
23) Falta incorporar la VcM en la cultura institucional.	Generar y difundir más los conceptos y actividades de VcM en la comunidad Eatriana.	Instalar en la cultura institucional la VcM y que esta sea reconocida como un área estratégica.	PI-05: Fortalecer la gestión institucional.  EC-03: Fortalecer las comunicaciones internas y externas /  Promover la vinculación con el entorno relevante e identificado.	3.350.000	1. Número de actividades de VcM realizadas.  2. Número de actividades de Difusión de VcM.	1. 100% de actividades planificadas, realizadas.  2. 100% de actividades de difusión planificadas, realizadas.
<b>Criterio 14: Resultados e Impacto de la Vinculación con el Medio</b>						
<b>Debilidad/Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción(es) de mejora</b>	<b>Objetivo(s)</b>	<b>Objetivo(s) Estratégico(s)*</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Indicador(es)</b>	<b>Meta</b>
24) Si bien la Institución realiza actividades de VcM y éstas son evaluadas, falta mejorar la medición de los KPI's, que permitan evaluar el impacto y/o contribución de forma sistemática.	Revisar, evaluar los KPI's actuales e incorporar nuevos, de ser necesario.	Mejorar la evaluación del impacto y/o contribución de las actividades de VcM realizadas.	AC-03: Fortalecer la imagen institucional entre los públicos de interés.  PI-03: Potenciar vinculación con el medio, admisión y comunicaciones  PI-05: Fortalecer la gestión institucional/  Promover la vinculación con el entorno relevante e identificado. Promover actividades de extensión, A+S y responsabilidad social.	200 HP.	3. Número de KPI's e Indicadores para medición de impacto/contribución.	3. 100% de acciones de VcM con KPI's o indicadores.

(\*) Incorpora Objetivos Estratégicos 2021-2024 y 2025-2028 (separados por /).



# Capítulo 9:

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

## 5. Descripción del Proceso de Autoevaluación

La Institución comenzó su proceso de evaluación interna a contar del año 2023 y se realizó en base a lo establecido por la ley N°20.129 y las disposiciones generales de la CNA tales como: Reglamento de Acreditación Institucional, las Orientaciones para el Subsistema Técnico Profesional, Criterios y Estándares para el Subsistema Técnico Profesional, la Estructura para el Informe de Autoevaluación Subsistema Técnico Profesional, Ficha Institucional de Datos Subsistema Técnico Profesional y Guía Procedimental para la Autoevaluación.

La primera actividad que se realizó fue la socialización por parte de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, respecto de la metodología de trabajo en Comité de Rectoría. Una vez acordado y consensuado el plan de trabajo, el desarrollo del proceso se realizó en 8 etapas, las que se describen a continuación:

- Revisión del Plan de Mejora Institucional.
- Organización del proceso de acreditación.
- Autoevaluación.
- Revisión de resultados de encuestas.
- Identificación de fortalezas y debilidades.
- Diseño del plan de mejora 2025-2028.
- Realización de la Ficha Institucional de Datos.
- Redacción del informe final.

Este plan de trabajo se extendió hasta mayo de 2025 con el término de la última versión de la Ficha Institucional de Datos, dado que, por la fecha de presentación al proceso de acreditación, fue posible incorporar algunos datos de este año.

El proceso de autoevaluación fue liderado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, quien trabajó junto con la Comisión de Autoevaluación<sup>69</sup> en la cual participan las diferentes direcciones y algunos(as) de sus colaboradores(as). Esta Comisión se dividió en Subcomisiones para abordar de forma más específica y eficiente las distintas dimensiones.

A continuación, se detalla el plan de trabajo del proceso de autoevaluación:

### 5.1. Revisión del Plan de Mejora Institucional

En esta etapa (2021-2024) se revisó el plan de mejora institucional anterior, en donde se realizaron modificaciones al formato de trabajo del plan y, también, a sus acciones de mejora y otras variables asociadas debido a nuevos lineamientos en Aseguramiento de la Calidad, como por ejemplo la incorporación de Análisis Institucional a la dirección y también la llegada de una nueva Directora (febrero 2024). Este nuevo formato y las modificaciones realizadas al plan fueron consensuadas con los tres grupos de trabajo o subcomisiones participantes en acreditación.

En cuanto al seguimiento sistemático de este plan y su avance, esto se realizó directamente entre la entonces Directora de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional y las direcciones responsables en instancias externas al trabajo de acreditación. El año 2024 se realizaron tres seguimientos: el primero del 15 al 22 de abril, el segundo la semana del 22 al 26 de julio y el tercero desde el 9 al 30 de diciembre, fecha en la cual se cierra el Plan de Mejora 2021-2024 y se comienza a diseñar el nuevo plan.

### 5.2 Organización del proceso de acreditación

Esta etapa estuvo a cargo de la Directora de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional y validada por el Comité de Rectoría. El propósito de esta etapa fue planificar las actividades a realizar el 2023 y 2024 para el proceso de acreditación,

69 Ver Reglamento Orgánico General, artículos 25, 26 y 27.

por medio de una carta Gantt y metodología de trabajo propia basada en los criterios y estándares de acreditación de la CNA. Esta organización incluyó la conformación de subcomisiones, metodología de trabajo, socializaciones, levantamiento de información (encuestas u otros), redacción del informe, construcción de la ficha de datos, fecha de entrega, revisiones por parte de las direcciones y definición de fecha de entrega a la CNA. A continuación, se describen brevemente las subcomisiones y las socializaciones. El resto de la información se menciona en las etapas posteriores.

### 5.2.1 Subcomisiones

Para realizar el trabajo de forma organizada, la Comisión de Autoevaluación Institucional, órgano colegiado de carácter asesor cuya función es coordinar, orientar y realizar procesos de autoevaluación, así como hacer un seguimiento del grado de avance del Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) y Plan de Mejora Institucional (PMI), se subdividió en tres subcomisiones según Resolución de Rectoría N°20/2023: la Subcomisión de Aseguramiento de la Calidad, la Subcomisión de Gestión Estratégica y Recursos Institucionales y la Subcomisión Gestión Académica y Vinculación con el Medio y, posterior actualización por Resolución de Rectoría N°42/2023, donde se incorporan y eliminan algunos integrantes según actualización de cargos. En cada una de ellas participaron directores(as), jefes(as) y coordinadores(as) de las diferentes áreas por medio de reuniones semanales, todas lideradas por la Directora de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. Los(as) integrantes de cada una de las subcomisiones fueron:

Tabla 84. Composición de Subcomisiones para evaluación interna con fines de acreditación.

<b>Subcomisión Gestión Estratégica y Recursos Institucionales</b>	Milenka Brayovic P., Directora de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional (*)
	Andrea Araos C., Directora de Administración y Finanzas
	Daniel Córdova A., Jefe de Tecnologías de la Información
	Teresa González R., Jefa de Contabilidad
	Marilyn Mardones S., Coordinadora de Asuntos Estudiantiles
	Cristina Ogueda V., Jefa de Biblioteca
<b>Subcomisión Gestión Académica y Vinculación con el Medio</b>	Milenka Brayovic P., Directora de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional (*)
	Pía Torrealba A., Directora Académica
	Minerva Carrizo T., Directora de Educación Online (***)
	Sergio Escobedo M., Director de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio
	Edgardo Valdés G., Jefe de Carreras jornada vespertina
	Renzo García R., Jefe de Carreras Online (***)
	Martín Videla R., Coordinador de Análisis Institucional
Francisca Sereno, Coordinadora de la Unidad de Género e Inclusión	
<b>Subcomisión de Aseguramiento de la Calidad</b>	Milenka Brayovic P., Directora de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional (*)
	Juana Amaya S., Directora de Aseguramiento de la Calidad (****)
	Ronald Carrasco J., Jefe de Recursos Humanos
	Karina Leal S., Encargada de Registro Curricular
	Francisco Núñez C., Jefe de Carreras jornada diurna (**)
Beatriz Pérez P., Asistente de Rectoría	

(\*) Cargo que ocupó a contar de febrero del 2024, donde además se agrega el análisis institucional.

(\*\*) Actual Director Académico, a contar de enero del 2025.

(\*\*\*) Actualmente Directora de Ed. Continua y Coordinador de Ed. Continua respectivamente.

(\*\*\*\*) Directora hasta febrero del 2024.

Con este equipo ya conformado se inició, posteriormente, el proceso de evaluación interna o autoevaluación.

### 5.2.3 Socializaciones

La Dirección de Admisión, Comunicaciones y Vinculación con el Medio estuvo a cargo de desarrollar un plan de comunicaciones que contempló, por un lado, la socialización del proceso, para lo cual desarrolló una gráfica oficial institucional con un slogan denominado “Súmate”, donde se difundió el estado de avance del proceso de acreditación, los principales hitos e información relevante institucional. Por otra parte, promovió el trabajo de acreditación en la comunidad Eatriana a través de comunicados a grupos de interés internos y externos (principalmente titulados(as) y empleadores(as)) y también, convocó a la participación a través de las reuniones y encuestas realizadas para el levantamiento de la información.

La forma de difusión y socialización se realizó a través de redes sociales (Facebook, Instagram y LinkedIn), mails masivos y página web institucional. También, cabe destacar que la Directora de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional realizó visitas en sala a los(as) estudiantes, comentándoles sobre el proceso de acreditación y para resolver sus dudas. En julio de 2025 continúa este trabajo para presentarles los principales resultados del proceso de autoevaluación.

### 5.3 Autoevaluación

La finalidad de la autoevaluación o evaluación interna fue analizar diferentes aspectos institucionales en función de los criterios de acreditación de la CNA. Para esto, cada subcomisión se reunió de forma semanal, donde cada integrante, desde su experiencia y punto de vista, brindó información sobre el estado o grado de avance de la Institución respecto de los diferentes criterios. Además de lo anterior, se levantó información para el análisis y se consensuaron fortalezas y debilidades.

- Cada subcomisión estuvo a cargo de distintas dimensiones y criterios, tales como:
- Subcomisión Gestión Estratégica y Recursos Institucionales: analizó criterios 6,7,8 y 9.
- Subcomisión Gestión Académica y Vinculación con el Medio: analizó criterios 1, 2, 3, 4, 5, 13 y 14.
- Subcomisión Aseguramiento de la Calidad: analizo los criterios 10,11 y 12.

El 5 de diciembre de 2023 se realizó un plenario donde cada subcomisión presentó los resultados de la autoevaluación, según dimensión. Estas presentaciones contenían los criterios, sus niveles, el estándar/nivel de logro y las evidencias del logro o brechas. Posteriormente, se realizó una evaluación cruzada donde cada subcomisión evaluó los criterios de otra subcomisión, con el propósito de fortalecer la capacidad de análisis crítico institucional.

Con toda esta información, la entonces Directora de Aseguramiento de la Calidad realizó un consolidado con cada uno de los aspectos de mejora mencionados y desde ahí, los integrantes de las subcomisiones fueron consensuando y decidiendo si lo mencionado podría ser resuelto durante el año (actividades que toman poco tiempo en su desarrollo y que implican bajo presupuesto) o si se indicaba como debilidad y pasaría a conformar el nuevo plan de mejora 2025 – 2028.

Además de las reuniones de las subcomisiones, la Directora de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional y el Director Académico, a partir del segundo semestre de 2024, se reunieron de forma semanal para trabajar sobre la muestra intencionada, donde incorporaron los indicadores pertinentes por ítem, realizaron algunos análisis y definieron la estructura de dicho informe. Cabe destacar que el Director Académico realizó un curso de capacitación sobre “Aseguramiento de la Calidad y Acreditación en Instituciones de Educación Superior” en la Universidad de Santiago, el primer semestre del 2024, justamente para aportar de mejor manera en la autoevaluación según dimensiones y criterios de acreditación y el trabajo con la muestra intencionada.

Hasta ahora se ha mencionado la participación de un grupo de colaboradores(as) en la autoevaluación, pero la Institución, para asegurar la participación de los demás colaboradores(as), realizó una encuesta Online donde de los 29, contestaron 21 (error 11%)<sup>70</sup>.

En relación con las y los estudiantes, quienes también fueron incluidos en el proceso de Autoevaluación, se realizó también

70 Ver Anexo Información del Proceso de Autoevaluación: Encuesta de Autoevaluación Administrativos(as).

una encuesta Online, donde, de un tamaño de muestra estimada de 228 estudiantes, la muestra lograda fue superior (353 estudiantes), lo que representa un error del 3,44%<sup>71</sup>. Cabe mencionar que contestaron más estudiantes (390) pero no todas las preguntas, por lo que, para evidenciar la representatividad de la encuesta, se consideró a los 353 que contestaron la encuesta completa. Sin embargo, para el análisis de cada pregunta, se consideraron todas las respuestas, razón por la que en algunas preguntas aparecen más respuestas de estudiantes que en otras.

En el caso de los(as) docentes, se aplicó también una encuesta Online, donde contestaron 39 de 47 docentes, con un error del 6,3%<sup>72</sup>. Tal como en el caso de los(as) estudiantes, existieron más participante, pero que no terminaron la encuesta, no obstante, de igual forma fueron consideradas.

En este proceso de evaluación institucional también participaron titulados(as) y empleadores(as), por medio de encuesta Online y telefónica. A los(as) titulados(as), se les aplicó la encuesta “Encuesta de Seguimiento Tituladas y Titulados”<sup>73</sup>, la que se realiza cada año por parte de la Dirección de Comunicaciones, Admisión y Vinculación con el Medio. En esta encuesta, además de obtener información acerca de la situación laboral, renta, etc. se realizan preguntas acerca de su experiencia en la Institución, la pertinencia de la carrera, entre otras. De un total de 111 titulados(as), contestaron 69. Por otra parte, se realizó la encuesta telefónica “Situación Laboral y Renta”, ya que, en la encuesta anterior, no se logró cubrir todas las carreras y cohortes para los indicadores de empleabilidad y renta. En esta encuesta se realizaron preguntas acerca de su situación laboral, pertinencia de su trabajo, rentas aproximadas, entre otras.

En cuanto a los(as) empleadores(as), se realizó una encuesta Online, en la cual contestaron 13.

La participación por grupo de informantes claves se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 85. Número total de participantes en autoevaluación, período 2023 – 2025, para el proceso de acreditación.

Estudiantes	Docentes	Titulados	Empleadores	Colaboradores
353	39	165	13	21

Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, 2025.

En síntesis, la convocatoria en esta etapa demuestra, por una parte, la motivación y el compromiso de los(as) informantes claves y, por otra, el interés de la Institución en que este levantamiento de información fuera lo más participativo posible. La colaboración y el compromiso son dos aspectos claves que dieron origen al slogan institucional “Súmate”, con lo que se propició hacer parte de este proceso a toda la comunidad.

#### 5.4 Revisión de resultados de encuestas

Las encuestas anteriormente mencionadas fueron diseñadas y aplicadas por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. Posterior a esto, se realizaron jornadas de trabajo con las tres subcomisiones, donde la Directora presentó los resultados y posteriormente se generó una discusión sobre las principales fortalezas detectadas y los hallazgos, de los cuales algunos fueron identificados como debilidades. En la primera jornada se revisaron los resultados de la encuesta realizada a los(as) colaboradores(as), posteriormente fue el turno de los(as) estudiantes y docentes, para finalizar con los(as) titulados(as) y empleadores(as).

#### 5.5 Identificación de fortalezas y debilidades

Posterior a la revisión de los resultados de las encuestas, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional recopiló todas las fortalezas y debilidades levantadas en las reuniones de análisis de criterios y, según lo acordado en

71 Ver Anexo Información del Proceso de Autoevaluación: Informe Encuesta de Autoevaluación Estudiantes.

72 Ver Anexo Información del Proceso de Autoevaluación: Informe Encuesta de Autoevaluación Docentes.

73 Ver Anexo Información del Proceso de Autoevaluación: Encuesta de Seguimiento Tituladas y Titulados.

las jornadas de revisión de las encuestas, realizó un documento de trabajo para que las tres subcomisiones discutieran y consensaran sobre las fortalezas y debilidades que quedarían en forma definitiva. La metodología de trabajo consistió principalmente en talleres participativos donde se definió qué fortalezas y debilidades quedarían finalmente y las razones u observaciones que el grupo consideró para la decisión.

Finalmente, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, con estos documentos y conclusiones, realizó el Plan de Mejoras preliminar, el cual fue revisado en la etapa que sigue.

### **5.6 Realización del Plan de Mejora 2025 - 2028**

En esta etapa, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional realizó un plan de mejoras 2025-2028 preliminar y propositivo, el cual fue presentado a los tres grupos de trabajo o subcomisiones para que realizaran sus acotaciones y sugerencias. Una vez consensado, se realizaron los ajustes y fue enviado a todos(as) los(as) integrantes de los grupos de trabajo o subcomisiones, para su última revisión y validación.

### **5.7 Realización de la ficha institucional**

A contar del año 2023, se comenzó a trabajar en la Ficha Institucional de Datos, puesto que sus indicadores son parte de la Política de Gestión de Datos. Según esta política, es la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional la responsable de consolidar esa información de forma anual. Por lo tanto, la Ficha Institucional de Datos se trabajó de forma paralela con otras etapas del proceso de acreditación. Esta contiene los datos numéricos que permitieron evaluar diferentes aspectos y que reflejan la realidad institucional. En tanto, sus indicadores fueron validados con las diferentes áreas.

### **5.8 Redacción del Informe de Autoevaluación**

Esta etapa constituye la última respecto del proceso evaluativo institucional. El Informe de Autoevaluación fue redactado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, incorporando toda la información y el análisis evaluativo realizado por la Institución en sus diferentes instancias, además del plan de mejoras ya consensado. Fue entregado por etapas y revisado por todas las direcciones, donde cada una aportó sugerencias y comentarios, los cuales fueron analizados y si resultaban pertinentes, incorporados.

Por último, el informe final se entregó a las diferentes direcciones para realizar los últimos ajustes y correcciones, según corresponda el que fue validado en última instancia por el Consejo Directivo. Con esta última validación, se cierra el proceso de Autoevaluación Institucional.



# EATRI

INSTITUTO PROFESIONAL DE IDIOMAS