

MANUAL OPERATIVO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El presente documento constituye la guía formal y procedimental para consolidar la cultura de autorregulación del Instituto Profesional Diego Portales (IPDP). Este manual operacionaliza la Política de Aseguramiento de la Calidad Institucional, migrando desde una estructura puramente documental hacia un sistema auditable, descentralizado y con responsabilidades plenamente trazables.

1.- introducción y Marco Estratégico

A partir de las observaciones críticas formuladas históricamente por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) y el Consejo Nacional de Educación (CNE); el Instituto Profesional Diego Portales detectó una brecha significativa entre sus declaraciones institucionales y la práctica efectiva de su autorregulación. Los diagnósticos previos evidenciaron políticas de calidad excesivamente generales, una marcada ausencia de mecanismos operativos descentralizados y sistemas de información fragmentados basados en registros analógicos o planillas precarias.

Para revertir esta debilidad, el IPDP impulsó una reestructuración profunda de sus procesos de control. Hoy, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)¹ recopila, procesa y analiza sistemáticamente la información del medio interno y externo para garantizar decisiones respaldadas por evidencias rigurosas y reportar oportunamente a los organismos reguladores del sistema de educación superior de Chile.

1.1.- Principios Orientadores del Sistema

La Política de Calidad Institucional opera bajo seis principios explícitos y vinculantes:

- a) Coherencia.-** Alineación estricta entre la oferta académica, el Modelo Educativo y los propósitos institucionales fijados en el Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) 2026-2030.
- b) Integridad.-** Transparencia y veracidad en los procesos formativos, administrativos y de rendición de cuentas.
- c) Efectividad.-** Cumplimiento efectivo de las metas institucionales y de los perfiles de egreso comprometidos.
- d) Homogeneidad.-** Garantía obligatoria de equidad y consistencia en la calidad académica entre todas las carreras, sedes, jornadas y modalidades de enseñanza (presencial, semipresencial y a distancia).
- e) Autorregulación.-** Obligatoriedad de sostener un sistema basado en políticas claras, procesos auditables y decisiones estrictamente respaldadas por métricas cuantitativas y cualitativas.
- f) Participación y Transparencia.-** Involucramiento activo de la comunidad interna (estudiantes, docentes, directivos) y agentes externos (titulados y empleadores) en los ciclos de autoevaluación.

¹ Plan De Mejora Institucional – Fortalecimiento De La Dirección De Aseguramiento De La Calidad (DAC)

2.- Estructura de Gobernanza y Cobertura Territorial

Para superar la debilidad histórica referida a la falta de cobertura institucional de la política de calidad, el IPDP descentralizó operativamente su gobernanza mediante un flujo de doble vía estructurado en tres niveles jerárquicos interconectados:

2.1.- Niveles de Conducción y Comités de Calidad

- **Comité de Aseguramiento de la Calidad (Central):** Actúa como el eje estratégico y resolutorio superior. Articula de manera directa las decisiones operativas del Comité Académico y el Comité de Administración y Finanzas, velando por que las directrices generales bajen efectivamente a la práctica de las sedes.
- **Comités de Calidad por Sede:** Organismos técnicos locales que regularizan y supervisan la aplicación territorial de las políticas. Garantizan la homogeneidad de los procesos en terreno y la recopilación local de evidencias.
- **Comités por Carreras:** Unidades ejecutoras a nivel de programas de estudio que asumen la obligación normativa de monitorear indicadores curriculares y liderar los planes de mejora de las carreras.

2.2.- Funciones de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC)

Bajo la dependencia jerárquica directa de la Rectoría, la DAC cuenta con un mandato normativo estricto regulado, que contempla los siguientes procedimientos regularizados:

- **Definir y comunicar lineamientos estratégicos:** Definir, actualizar y comunicar transversalmente los lineamientos estratégicos de calidad y estándares del SIAC.
- **Evaluar y monitorear procesos:** Evaluar y monitorear procesos mediante la ejecución programada de Auditorías Internas en todas las sedes del instituto.
- **Gestionar procesos de autoevaluación:** Coordinar metodológicamente los ciclos de autoevaluación institucional y de carreras.
- **Gestionar la información de calidad:** Centralizar, procesar y custodiar la información del sistema (encuestas de satisfacción, pautas de observación y tasas de retención).
- **Coordinar acciones de mejora:** Monitorear la implementación y el impacto real de las acciones correctivas y preventivas aplicadas.

3.- Dimensiones del Modelo de Aseguramiento de la Calidad

El nuevo modelo de autorregulación del IPDP se desagrega en cuatro grandes dimensiones operativas financiadas de forma explícita mediante el presupuesto del PDE 2026-2030:

a) Gobernanza y Liderazgo

Mecanismos y Componentes Clave: Institucionalización del Comité de Calidad Central articulado con las áreas Académica y de Administración.

Impacto: Garantiza la bajada práctica de políticas hacia las sedes territoriales de forma vinculante.

b) Mecanismos Operativos de Control

Mecanismos y Componentes Clave:

1. Gestión Docente: Selección por comisiones, inducción obligatoria, capacitación en metodologías activas (ABP, A+S) y acompañamiento en aula.
2. Nivelación Estudiantil: Evaluación diagnóstica inicial obligatoria coordinada por DAE/SAPE.
3. Auditorías Internas: Inspecciones programadas según el PDE.

Impacto: Mitigación temprana de brechas formativas, deserción estudiantil y estandarización de prácticas de aula.

c) Soporte Tecnológico y Analítico

Mecanismos y Componentes Clave: Plataforma SIAA / Intranet IPDP, centralización de expedientes docentes, digitalización del portafolio académico y Cuadros de Mando Gráficos con alertas en tiempo real.

Impacto: Erradicación total de planillas Excel independientes junto con la trazabilidad absoluta de datos institucionales.

d) Validación Externa y Entorno

Mecanismos y Componentes Clave: Formatos tipificados del Anexo Obligatorio: Cuestionario Docente, Cuestionario de Estudiantes multimodales, Encuentros anuales con Titulados y Empleadores.

Impacto: Aseguramiento de la pertinencia laboral y actualización de mallas según demandas del sector productivo.

4.- Operación Práctica del Ciclo PHVA (Mejora Continua)

El flujo del aseguramiento interno de la calidad se rige bajo la lógica estricta del Círculo de Deming o Ciclo PHVA, estructurando la trazabilidad completa del dato desde la planificación hasta el aula:

- **Planificar (P):** Definición formal de perfiles de egreso, actualización de la oferta académica y fijación de metas institucionales asociadas a un presupuesto explícito y valorizado financieramente en el PDE.
- **Hacer (H):** Implementación concreta del Modelo Educativo actualizado en las aulas presenciales y virtuales, resguardando la consideración metodológica mediante pautas de observación docente estructuradas.
- **Verificar (V):** Aplicación masiva y sistemática de instrumentos de percepción estandarizados. Los datos de las encuestas aplicadas a estudiantes, docentes, egresados y empleadores se

procesan de forma automatizada en el software SIAA para medir desviaciones frente a las metas de satisfacción establecidas.

- **Actuar (A):** Análisis obligatorio por parte de los comités curriculares y de calidad de los informes de resultados, con la consecuente ejecución vinculante de acciones correctivas, actualizaciones curriculares o rediseños de asignaturas informados en Reportes de Gestión Trimestrales.

En la siguiente figura, se puede visualizar cómo este ciclo de calidad, funcionaría para la actualización de las carreras.



En resumen, la siguiente tabla, ilustra de mejor manera las distintas funciones de las Dimensiones y del Ciclo PHVA.

Criterio	Dimensiones del Modelo	Ciclo PHVA (Círculo de Deming)
¿Qué representan?	Las áreas y recursos estructurales del instituto.	Las etapas lógicas para ejecutar un proceso y mejorarlo.

Criterio	Dimensiones del Modelo	Ciclo PHVA (Círculo de Deming)
Sus componentes	Gobernanza, Control Operativo, Tecnología y Entorno.	Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.
Meta principal	Descentralizar la gestión y erradicar la precariedad o el uso de planillas Excel sueltas.	Asegurar que la información fluya desde la planificación inicial hasta el aula de clases.

5.- Modernización Tecnológica: Sistema Digital SIGC (2025-2027)

Para erradicar la precariedad de la gestión de información histórica, el instituto ejecuta el Plan de Mejora Institucional para el Sistema Institucional de Información y Gestión de la Calidad (SIGC)². Este plan transforma el tratamiento de datos mediante cuatro pilares fundamentales:

- 1.- Centralización de Información:** Integración técnica obligatoria de las bases de datos académicas, de vinculación con el medio y administrativas en una plataforma informática unificada (Intranet Institucional), suprimiendo los archivos Excel independientes por unidad.
- 2.- Automatización mediante Tableros Dinámicos:** Implementación de cuadros de mando que cargan automáticamente un catálogo inicial de al menos 40 indicadores clave (retención, progresión, titulación), eliminando errores por digitación humana.
- 3.- Gobernanza y Trazabilidad de Datos:** Creación y obligatoriedad del Manual de Gestión de Información Institucional, el cual mandata contractualmente roles, flujos, frecuencias de carga y validaciones formales para asegurar el control de versiones.
- 4.- Métricas Estrictas de Control del Sistema:**

Integración mínima: Meta de $\geq 80\%$ de las unidades institucionales integradas y reportando en la plataforma en tiempo real.

Periodicidad de actualización: Obligatoriedad de refresco trimestral de los datos en todas las sedes.

Cierre de ciclo formal: Emisión automatizada de un mínimo de 2 informes de calidad al año para conocimiento directo de la DAC y el Consejo Directivo.

² Plan de mejora institucional – sistema institucional de información (SIGC)