

Política de Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua de la Universidad Arturo Prat

Contexto

La rearticulación de las políticas institucionales incorpora la estandarización como condición de control y de aseguramiento de la calidad, estableciendo un formato único para todas las políticas institucionales. Este estándar mínimo:

1. **Objetivo:** Define el propósito estratégico de la política y el resultado institucional que se busca orientar o garantizar.
2. **Alcance:** Delimita su aplicabilidad, identificando unidades, procesos y ámbitos institucionales comprendidos.
3. **Fundamento Normativo:** Sustenta la política en el marco legal y regulatorio (externo e interno), asegurando legitimidad y obligatoriedad.
4. **Principios Orientadores:** Establece criterios rectores que guían decisiones, priorización y coherencia ética/estratégica en la ejecución.
5. **Líneas de Acción:** Traducen el propósito de la política en ejes de intervención institucional que orientan el despliegue en procesos y unidades. Definen los focos prioritarios de actuación y permiten pasar de la declaración estratégica a la ejecución.
6. **Roles y Responsabilidades:** Asigna accountability y funciones (conduce, ejecuta, apoya y controla), asegurando gobernanza y exigibilidad.

Esta estandarización no es solo formal, asegura coherencia conceptual y comparabilidad entre políticas, precisando qué se busca, a quién aplica y cómo se implementa y evalúa, y facilita su auditabilidad al explicitar fundamento normativo, principios, líneas de acción. La estandarización se complementa con un esquema de responsabilidad y rendición de cuentas (accountability) que identifica explícitamente al responsable institucional de la política, a los responsables de los procesos asociados en el SIGAC, a las unidades ejecutoras, a las unidades de soporte y a las instancias de control, reduciendo ambigüedad y asegurando trazabilidad entre política, proceso, evidencia e indicadores. En síntesis, la rearticulación responde al marco legal (Leyes 20.129, 21.091 y 21.094), a las exigencias CNA de implementación y mejora continua, y a la necesidad de disminuir dispersión normativa para fortalecer adopción, trazabilidad SIGAC y evidencia para desempeño y acreditación.

La vigencia de las políticas institucionales rige desde su aprobación formal por las instancias de gobierno y su incorporación al marco normativo interno, manteniéndose activas mientras no sean modificadas, actualizadas o derogadas mediante el acto correspondiente. Su evaluación se concibe como un mecanismo institucional permanente de aseguramiento de la calidad, articulado al SIGAC y orientado a la mejora continua: cada política debe contar con seguimiento de su implementación mediante evidencias y registros, monitoreo de indicadores vinculados a los procesos del mapa institucional y reportabilidad a las instancias competentes, con el fin de identificar brechas, definir acciones de mejora con responsables y plazos, y actualizar el instrumento cuando existan cambios normativos, estratégicos o resultados que lo justifiquen. En

este marco, cada política define su propio ciclo de revisión y actualización, de acuerdo con su naturaleza, criticidad y dinámica regulatoria, resguardando coherencia institucional, trazabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

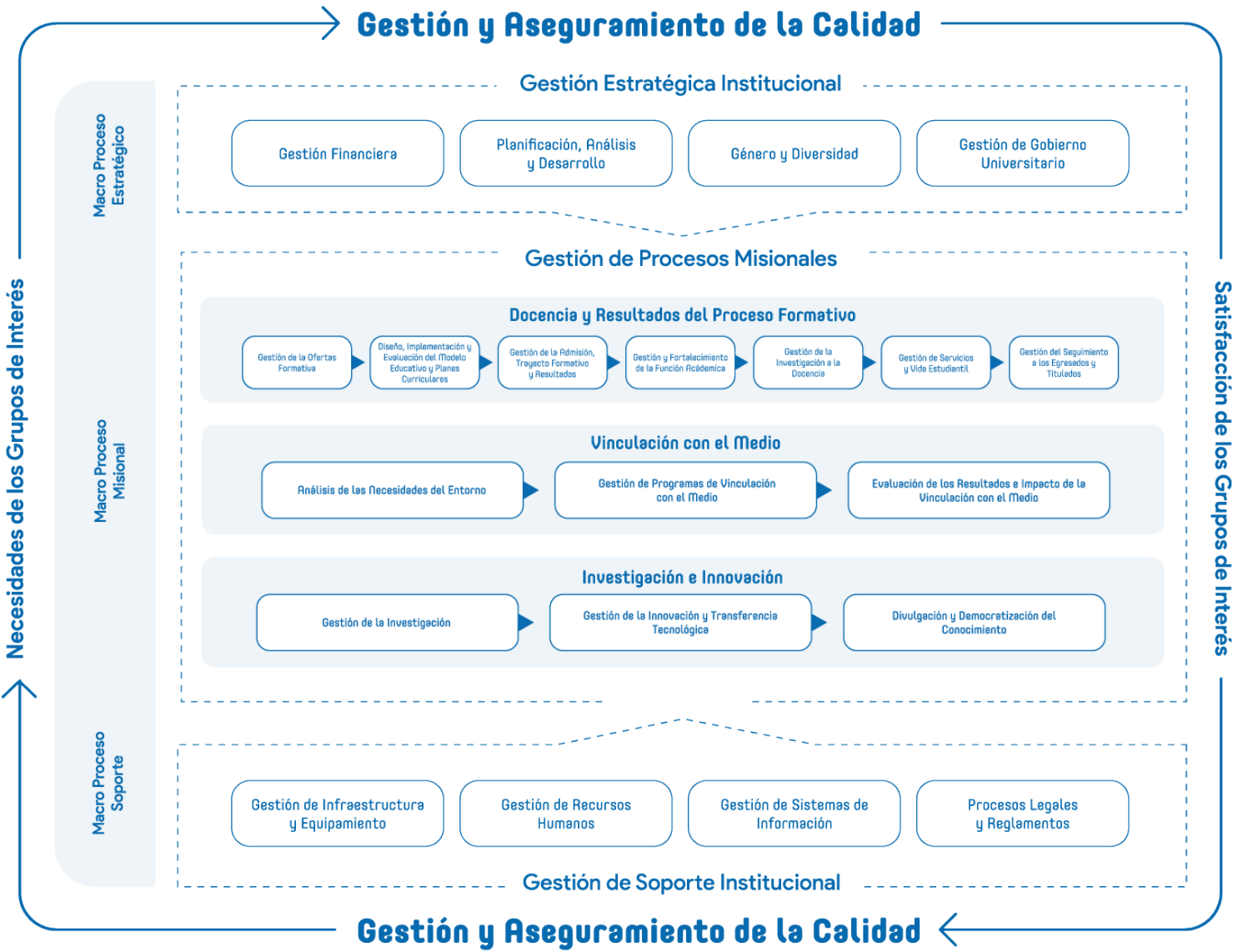
Estructura de Articulación de las Políticas Institucionales



Relación entre el "mapa de procesos" del SIGAC con la estructura de Políticas Institucionales

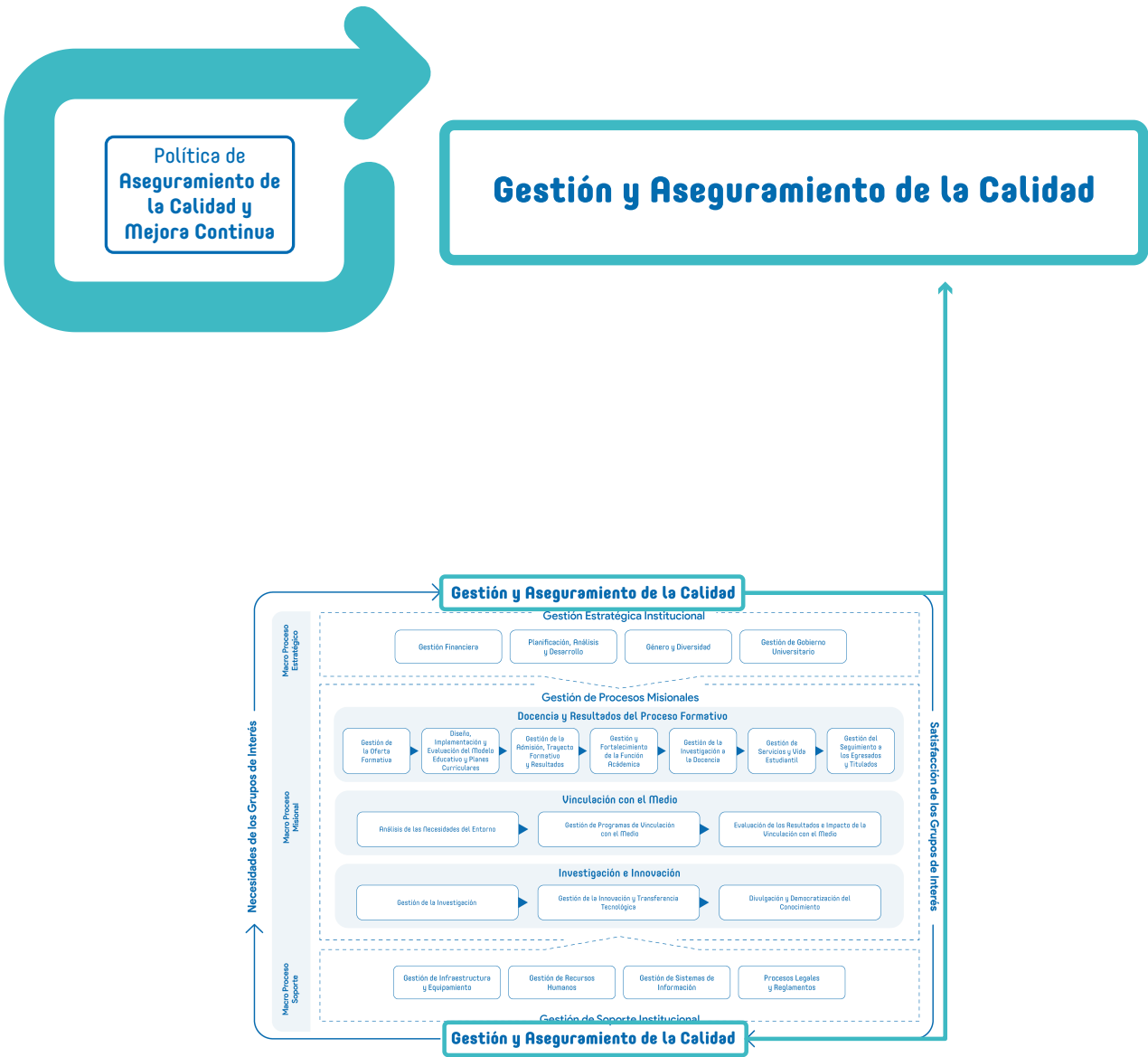
El SIGAC se vincula de manera estructural con la actualización y articulación de las políticas institucionales porque constituye el gran “mecanismo institucional de aseguramiento de la calidad” que traduce los compromisos declarativos en gestión verificable, con control, trazabilidad y mejora continua. Mientras las políticas definen el “qué” y el “para qué” —propósito, principios, estándares internos, líneas de acción, responsabilidades y criterios de evaluación—, el SIGAC establece el “cómo” institucional: cómo se planifica y prioriza la ejecución de esos compromisos, cómo se operacionalizan en procesos y procedimientos, cómo se generan y resguardan evidencias, cómo se miden resultados mediante indicadores y metas, y cómo se retroalimenta la toma de decisiones cuando se identifican desviaciones o brechas. En este sentido, el mapa de procesos opera como la arquitectura que “ancla” cada política en procesos estratégicos, misionales y de apoyo, asignando dueños de proceso, puntos de control, registros obligatorios, fuentes de datos y reportabilidad, de manera que la política deja de ser un enunciado general y pasa a integrarse a un circuito institucional de gestión (planificar–ejecutar–verificar–actuar) que permite demostrar consistencia entre lo declarado, lo implementado y lo alcanzado. Así, la actualización de políticas no solo ordena el marco normativo interno, sino que habilita su aplicación transversal en todo el quehacer universitario —docencia, investigación, vinculación con el medio, gestión y soporte— asegurando que los mecanismos de aseguramiento de calidad sean comunes y comparables entre unidades, y que la Universidad cuenta con una capacidad permanente de autorregulación basada en evidencia para sostener el mejoramiento continuo y la rendición de cuentas.

Mapa de procesos SIGAC (Sistema integral y de Gestión de Aseguramiento de la Calidad)



La Política de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

Se vincula directamente con el SIGAC porque este constituye el sistema mediante el cual la Universidad implementa la calidad como un enfoque transversal de gestión. En el mapa de procesos, la política se operacionaliza en la Gestión Estratégica Institucional (planificación, análisis, evaluación y control de gestión), permea los Procesos Misionales (docencia, investigación e innovación; VcM e internacionalización) y se sostiene en la Gestión de Soporte (RR. HH., sistemas de información, infraestructura y logística), estableciendo estándares, puntos de control y mecanismos de evaluación. Así, el SIGAC transforma la política en prácticas verificables mediante procedimientos, registros, indicadores y reportes, permitiendo monitorear desempeño, identificar brechas y sostener la mejora continua institucional.



Políticas Transversales

Las políticas transversales establecen directrices institucionales de carácter habilitante que atraviesan todas las funciones y niveles de la Universidad, asegurando coherencia, control, y estándares comunes para la toma de decisiones y la mejora del desempeño. Estas políticas no se circunscriben a un ámbito específico, sino que orientan y regulan condiciones esenciales para la operación institucional, la calidad de los procesos y la rendición de cuentas, articulándose al SIGAC mediante mecanismos, evidencias e indicadores verificables. A continuación, se presentan las políticas transversales definidas para la institución: la Política de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua, la Política Integral de Igualdad de Género, y la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Política de Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua

La Política de Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua de la Universidad Arturo Prat establece el marco estratégico que orienta el funcionamiento del Sistema Integral de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC). Su propósito es velar que todos los procesos institucionales, académicos y administrativos, se desarrollen bajo criterios de pertinencia, consistencia y excelencia, contribuyendo a la mejora continua, la transparencia y la autorregulación de la universidad.

Esta política responde a los requerimientos del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la educación superior, a las disposiciones normativas vigentes y al compromiso de la Universidad Arturo Prat con el fortalecimiento de una cultura institucional de calidad que se viva en todos los niveles, con participación activa de estudiantes, académicos, directivos y personal administrativo.

Objetivo

Sostener un sistema integral de gestión y aseguramiento de la calidad en la Universidad Arturo Prat, que propenda a la excelencia y pertinencia de la formación académica, optimice de manera continua los procesos administrativos y académicos, y promueva una cultura institucional de autoevaluación y mejora permanente, con la participación activa de toda la comunidad universitaria y en coherencia con las exigencias del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Alcance

La Política de Calidad de la Universidad Arturo Prat tiene un alcance transversal, abarcando todos los ámbitos del quehacer universitario, tanto académicos como administrativos, en todos los niveles y modalidades de formación. La calidad se concibe como un principio que permea y orienta la gestión institucional en su conjunto, actuando como motor de la mejora continua y asegurando la coherencia de las funciones universitarias.

De este modo, el aseguramiento de la calidad no se limita a procesos aislados, sino que constituye un eje estructurante que articula la gestión estratégica, los procesos y los procesos de soporte institucional. Tal como se expresa en el mapa de procesos de la Universidad, la gestión y aseguramiento de la calidad envuelve de manera integral a los macroprocesos institucionales, asegurando su alineación con los propósitos estratégicos.

En este marco, la calidad se articula con otras políticas transversales de la institución, en particular con la Política de Igualdad de Género, reconociendo que la equidad y la no discriminación son dimensiones esenciales para el aseguramiento de la calidad. Así, la calidad en la Universidad Arturo Prat se entiende no solo como cumplimiento de estándares académicos y administrativos, sino también como la capacidad de garantizar inclusión, pertinencia y excelencia en todos sus procesos.

Fundamento Normativo

La política se fundamenta en:

Marco Legal Habilitante y Exigible (Cumplimiento)

- Ley 20.129 y Ley 21.091 entregan el "piso" normativo del aseguramiento de la calidad y la educación superior: fijan obligaciones, estructuras, principios y el ecosistema regulatorio en el que opera la política.
- Ley 21.094 agrega el marco específico del rol y gobernanza de universidades estatales, clave para justificar enfoques de calidad ligados a misión pública, territorialidad, probidad y rendición de cuentas.

Traducción Institucional (Gobernanza y Responsabilidad Interna)

- El Reglamento Orgánico de Prorectoría (Decreto Exento N°10-1835-21) es relevante porque "baja" la exigencia legal a competencias, atribuciones y circuitos de decisión dentro de la universidad. En una política, esto ayuda a demostrar quién responde por la implementación y con qué autoridad formal.

Marco Evaluativo y Estándar Externo (Criterios de Desempeño)

- Los Criterios y Estándares CNA (v2023) son indispensables porque conectan la política con el referente de evaluación que se usará para juzgar evidencia, mecanismos y resultados. En otras palabras: no solo "cumplir", sino cómo se medirá la calidad.

Enfoque Transversal Moderno (Equidad, No Discriminación, Capacidades)

- Los Criterios y Estándares CNA (v2023) son indispensables porque conectan la política con el referente de evaluación que se usará para juzgar evidencia, mecanismos y resultados. En otras palabras: no solo "cumplir", sino cómo se medirá la calidad.

Alineamiento Estratégico (Coherencia Institucional)

- El Plan Estratégico Institucional vincula la política a prioridades, metas e indicadores institucionales; sin ese vínculo la política suele quedar declarativa y difícil de gestionar.

Principios Orientadores

Los Principios Rectores son fundamentales para guiar el accionar de la universidad en su búsqueda de la excelencia. Estos principios son los pilares sobre los cuales se construye todo el sistema de aseguramiento y mejora continua de la calidad, orientando los macroprocesos, subprocesos y mecanismos hacia un mismo objetivo: garantizar una educación de calidad y que promuevan un ambiente de autorregulación, responsabilidad compartida y transparencia. A continuación, se desarrollan los principios más relevantes:

- **Transversalidad de la Calidad:** Este principio establece que todos los actores de la comunidad universitaria, desde estudiantes hasta directivos, deben comprometerse con la calidad en cada uno de sus ámbitos. La calidad no es responsabilidad exclusiva de un área específica, sino que debe ser asumida por todos de forma transversal, garantizando que todas las funciones de la universidad se alineen con los estándares establecidos.
- **Mejora Continua:** La mejora continua es el motor del sistema de calidad de la Universidad Arturo Prat. Este principio enfatiza que la universidad debe estar en un proceso constante de evaluación y ajuste. La mejora no es un objetivo puntual, sino un ciclo interminable de optimización que busca siempre elevar el nivel de calidad en todos los procesos.
- **Autorregulación:** Este principio establece que cada unidad académica y administrativa de la universidad tiene la responsabilidad de evaluar y ajustar sus propios procesos. La autorregulación permite a la universidad identificar de manera autónoma sus áreas de mejora, implementar soluciones efectivas y garantizar que los estándares de calidad sean mantenidos internamente. Esta práctica refuerza la cultura de responsabilidad y compromiso dentro de la comunidad universitaria.
- **Transparencia:** Es esencial para asegurar la confianza de todos los actores involucrados en los procesos de calidad. Este principio establece que la información relacionada con las evaluaciones, los estándares y los resultados debe ser accesible y clara para toda la comunidad universitaria. La transparencia también implica una rendición de cuentas clara y continua, en la cual la universidad comparta de manera abierta los avances y desafíos en relación con la implementación de su sistema de calidad.
- **Responsabilidad Compartida:** Este principio establece que la calidad es un compromiso colectivo en el que cada integrante de la comunidad universitaria, incluyendo estudiantes, académicos, personal administrativo y autoridades, debe asumir un rol activo en el proceso de aseguramiento y mejora continua. Supone reconocer que todas las acciones, independientemente del nivel o función en que se desarrollen, tienen un impacto en la calidad de los procesos y servicios de la Universidad. de este modo, se fomenta una cultura organizacional donde la responsabilidad por la calidad es asumida de manera consciente y corresponsable por toda la comunidad universitaria.
- **Cultura Institucional de Calidad:** Este principio concibe la calidad como una actitud y un valor compartido por todos los integrantes de la comunidad universitaria. La Dirección General de

- Calidad lidera y articula la promoción de esta cultura, asegurando que cada persona asuma su rol en los procesos de aseguramiento y mejora continua. La cultura de calidad debe estar presente en todos los niveles, funciones y procesos institucionales, creando un entorno colaborativo en el que cada acción se oriente hacia la mejora constante y al cumplimiento de los estándares de excelencia establecidos. De este modo, la calidad trasciende la dimensión procedimental y se transforma en una práctica cotidiana y una vivencia compartida por toda la universidad.

Líneas de Acción

Línea de Acción 1: Mejora Continua Institucional

Objetivo: Asegurar la coherencia, integridad y efectividad del Sistema Integral de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC), fortaleciendo los procesos de gestión institucional y garantizando la mejora continua de la universidad en su conjunto.

- Liderar la formulación, ejecución y seguimiento del Plan de Mejora Institucional.
- Coordinar y apoyar los procesos de acreditación institucional, asegurando su articulación con el PEI y los planes de desarrollo de facultades y unidades.
- Gestionar y mantener actualizada la evidencia institucional que alimentan el SIGAC.
- Monitorear y proponer ajustes normativos y procedimentales en función de cambios regulatorios y buenas prácticas nacionales e internacionales.
- Conducir procesos de rendición de cuentas institucional bajo criterios de transparencia y responsabilidad.

Línea de Acción 2: Mejora Continua de Planes y Programas de Pregrado y Postgrado

Objetivo: Garantizar la calidad, pertinencia y actualización de los programas de pregrado y postgrado, promoviendo procesos permanentes de autoevaluación, acreditación y certificación que fortalezcan la formación académica.

- Coordinar procesos de autoevaluación y acreditación de carreras y programas de pregrado y postgrado.
- Elaborar y dar seguimiento a planes de mejora derivados de procesos de evaluación interna y externa.
- Proponer lineamientos para la actualización y mejora curricular de carreras y programas.

- Mantener registros de equipos de autoevaluación, planes de mejora y resultados de procesos de acreditación.
- Monitorear el cumplimiento de requisitos del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad, incluyendo núcleos y claustros en programas de postgrado.
- Apoyar la interacción de programas académicos con actores externos (egresados, empleadores) para retroalimentar la calidad de la formación.

Línea de Acción 3: Promoción de la Cultura y Mejoramientos de Procesos

Objetivo: Consolidar una cultura de calidad compartida por toda la comunidad universitaria, promoviendo la mejora continua en procesos académicos y administrativos, y fomentando la participación activa de los distintos estamentos.

- Diseñar y ejecutar estrategias de comunicación y difusión sobre calidad y mejora continua.
- Promover y difundir buenas prácticas institucionales en materia de aseguramiento de la calidad.
- Implementar instrumentos para medir la percepción y satisfacción de la comunidad universitaria y grupos de interés externos.
- Administrar y sistematizar información proveniente de plataformas de reclamos, sugerencias y encuestas.
- Coordinar y apoyar procesos de evaluación externa de unidades académicas y administrativas.
- Desarrollar instancias de capacitación, sensibilización y reflexión en torno a la cultura de calidad.

Roles y Responsabilidad

Con el fin de que la implementación del SIGAC y la política tenga responsables identificables, con funciones de conducción, ejecución, soporte y rendición de cuentas, la definición de roles y responsabilidades se articularán de la siguiente manera:

Rectoría / Autoridades Superiores (Nivel Estratégico):

- Aprueba la Política de Calidad y sus actualizaciones.
- Aseguran condiciones habilitantes (recursos, priorización institucional y alineamiento estratégico).
- Exigen rendición de cuentas sobre avances y resultados del aseguramiento de la calidad.

Prorrectoría (Gobernanza y Articulación Institucional)

- Conduce la articulación de la política con el PEI/planes institucionales y la estructura de gestión.
- Patrocina y destraba decisiones transversales que impactan el desempeño del SIGAC (prioridades, responsables, plazos y compromisos entre unidades).

Dirección General de Calidad (DGC) – rol rector técnico del SIGAC

- Lidera y articula la cultura institucional de calidad, promoviendo participación activa y responsabilidad compartida en todos los niveles.
- Coordina los procesos de acreditación institucional y su alineación con PEI y planes de unidades.
- Gestiona evidencia institucional del SIGAC, define estándares de registro, asegura trazabilidad y consistencia de información.
- Lidera y articula la cultura institucional de calidad, promoviendo participación activa y responsabilidad compartida en todos los niveles.
- Coordina los procesos de acreditación institucional y su alineación con PEI y planes de unidades.
- Gestiona evidencia institucional del SIGAC, define estándares de registro, asegura trazabilidad y consistencia de información.

- Coordina autoevaluación/acreditación de los planes de formación y programas, y el seguimiento de planes de mejora derivados.
- Diseña e implementa estrategias de comunicación, capacitación y difusión en calidad y mejora continua.
- Monitorea cambios regulatorios y propone ajustes normativos/procedimentales.
- Realiza la revisión/evaluación de la política conforme la periodicidad definida y cuando existan cambios normativos o estratégicos.

Vicerrectorías / Direcciones Centrales

- Implementan la política en su ámbito (Docencia, Investigación, Vinculación con el Medio, Gestión Institucional, y Transversales), integrándola a su planificación operativa.
- Aportan datos y evidencias al SIGAC en formatos, plazos y estándares definidos.
- Ejecutan y reportan medidas correctivas y acciones de mejora bajo sus competencias.

Decanaturas / Direcciones de Sede / (Implementación Territorial y Académica)

- Aseguran la ejecución local del SIGAC, autoevaluaciones y planes de mejora (incluye coordinación de equipos y levantamiento de evidencia).
- Supervisan cumplimiento de compromisos, indicadores y acciones; escalan brechas relevantes a la DGC.

Comités y Equipos de Autoevaluación (Institucionales y de Unidades)

- Analizan desempeño (indicadores/evidencia), identifican brechas y priorizan oportunidades de mejora.
- Validan diagnósticos y proponen planes de mejora con responsables, plazos e indicadores.

Unidades académicas y administrativas

- Ejecutan procesos conforme estándares, registran evidencias y gestionan mejoras en su quehacer.
- Participan en evaluaciones internas/externas y responden requerimientos de información.

Comunidad universitaria (estudiantes, académicos y personal de apoyo)

- Participa activamente en instancias de evaluación, encuestas, mejora y cultura de calidad, coherente con el carácter transversal de la política.

