

# UNAP

UNIVERSIDAD ARTURO PRAT  
DEL ESTADO DE CHILE

## Política de Aseguramiento de la Calidad y Mejoramiento Continuo

Dirección General de Calidad





## Introducción


La Política Pública de educación superior en nuestro país ha experimentado continuas transformaciones en los últimos años, siendo esto perceptible en las nuevas normativas legales, las cuales, han impulsado sustantivos cambios en las instituciones de educación superior, especialmente en materia de aseguramiento de la calidad. Estas alteraciones, dan cuenta de una redefinición de orientación por parte de la institucionalidad pública para con las funciones universitarias, poniendo en manifiesto que estas deben conducir sus acciones y procesos en búsqueda de la excelencia para la consecución de sus propósitos y fines institucionales.

En cuanto a los principales cambios que ha impulsado la nueva normativa nacional, podemos mencionar la disposición de una nueva estructura del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SINAC-ES), además de la modificación del actual sistema de acreditación, que incluye, entre otros aspectos, nuevos niveles de acreditación, cambios en la forma y alcance de la evaluación (integralidad), dimensiones más amplias de evaluación, la adecuación de criterios específicos de evaluación y el establecimiento de estándares para la medición del desempeño de las Instituciones de Educación Superior.

En este contexto de dinamismo, las Universidades, para dar respuesta a sus fines y propósitos y junto con ello a las expectativas y crecientes demandas y presiones de los diversos actores que interactúan con la comunidad universitaria, se ven en la necesidad de adaptar sus funciones y estructuras, además de establecer nuevas definiciones que propendan a dar garantía y fe pública ante la sociedad de la calidad de su quehacer. Es en este sentido que la Universidad Arturo Prat, a través de su Dirección General de Calidad, plantea la presente Política de Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua, la cual pretende responder en lo suyo, a un conjunto de orientaciones y propósitos para con la calidad institucional en sus diversas áreas.

# 1. Propósitos





La presente política es de carácter transversal y su alcance, involucra a todo el quehacer institucional y los actores involucrados en ella. La Política establece los lineamientos que orientarán las acciones institucionales, articulando los recursos y esfuerzos de la Universidad hacia la construcción de una **cultura de la calidad** basada en el **mejoramiento continuo**.

Para este fin, la Universidad Arturo Prat cuenta con una **Dirección General de Calidad**, la cual es una Dirección técnica, especializada, dependiente de Rectoría cuya misión es, promover, gestionar y retroalimentar los procesos y acciones de aseguramiento, gestión de la calidad y mejora continua institucional, en búsqueda de la excelencia en sus funciones misionales, presentes en las Sedes, Centros Docentes y de Vinculación, carreras y programas, en todo sus niveles formativos, propendiendo al establecimiento de una cultura de la calidad que asegure el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional.

La Universidad Arturo Prat en la construcción de una cultura de la calidad institucional basada en el mejoramiento continuo, planifica, organiza, dirige y coordina sus acciones mediante un **Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad**, el cual tiene como objetivo *“instaurar una cultura de la calidad institucional basada en el mejoramiento continuo, que de soporte a los diversos procesos institucionales, mediante la aplicación de efectivos mecanismos de aseguramiento de la calidad, promoviendo así la autorregulación y la excelencia en todo nuestro quehacer, de acuerdo con el cumplimiento de nuestra misión y los propósitos institucionales”*.

La Universidad Arturo Prat da cuenta de su compromiso con el mejoramiento continuo, sometándose a procesos de **evaluación externa**, tanto institucional como de sus carreras y programas de formación, sean estos acreditaciones o certificaciones de acuerdo con la legislación nacional, con lo cual, la institución busca evidenciar la calidad de sus procesos y pertinencia de sus resultados.

### **1.1. Visión:**

La Política de Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua establece los lineamientos fundamentales y estratégicos para contribuir al posicionamiento de la Universidad Arturo Prat a nivel regional, nacional e internacional, como una Institución que da garantía pública ante la sociedad de la calidad de su quehacer y de la permanente búsqueda de la excelencia en el cumplimiento de su misión y propósitos institucionales.

### **1.2. Misión:**

Definir el conjunto de orientaciones que permiten promover y articular los procesos, mecanismos y acciones, junto a todos los actores de la comunidad académica, hacia la construcción de una cultura de la calidad basada en el mejoramiento continuo de nuestras actividades, promoviendo para ello la autorregulación institucional mediante la aplicación de efectivos mecanismos de aseguramiento de la calidad.

## 2. Lineamientos institucionales relacionados con la calidad Institucional



## 2.1. La Universidad Arturo Prat, define nueve lineamientos institucionales para con la calidad institucional:

**Calidad:** La calidad en la Universidad Arturo Prat es un principio inspirador que conduce todas sus acciones y funciones en el ámbito de su quehacer. La calidad se expresa en la misión institucional, en consecuencia, se asume el compromiso de avanzar de manera sistemática y responsable con las exigencias autoimpuestas en los propósitos y fines institucionales, evaluando de manera sistemática su pertinencia y efectividad.

La calidad institucional se orientará hacia la excelencia de los servicios prestados, los cuales se evaluarán permanentemente de acuerdo con la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en el marco de los principios de consistencia e integridad, dando cuenta, institucionalmente del compromiso misional.

**Cultura de la Calidad:** La Universidad Arturo Prat reconoce y asume el compromiso de conducir sus esfuerzos hacia la construcción de una **cultura de la calidad**, que involucre a todos los miembros de la comunidad universitaria hacia la comprensión común de un principio sustentado en el aseguramiento y la gestión de la calidad; promoviendo acciones institucionales hacia el mejoramiento continuo mediante la autorregulación, la transparencia y la permanente evaluación de los procesos y resultados institucionales.


**Aseguramiento de la Calidad:** La Universidad Arturo Prat concibe el aseguramiento de la calidad como una función multidimensional, de carácter transversal a todo el quehacer universitario. En este sentido, el aseguramiento de la calidad da cuenta del conjunto de procesos, mecanismos y acciones que interactúan entre sí con el objetivo de controlar, garantizar y promover la calidad a todos los niveles institucionales, de acuerdo con la misión institucional y la legislación nacional vigente.

**Gestión de la Calidad:** La Gestión de la Calidad en la Universidad Arturo Prat constituye el proceso sistemático de aplicación, seguimiento y evaluación de las acciones del quehacer institucional, de acuerdo con los diversos procesos establecidos. Asimismo, proporciona las herramientas para la autorregulación institucional y su vinculación permanente y sistemática con los resultados de evaluación para asegurar el logro de la misión y los propósitos institucionales.

**Mejora continua:** La Universidad Arturo Prat desarrolla sus acciones orientadas a la mejora continua mediante la instalación de procesos permanentes de autorregulación, transparencia y evaluación de los procesos y resultados institucionales, con el fin de retroalimentar el Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad y comprobar su efectividad.

**Excelencia:** Para la Universidad Arturo Prat, la calidad se caracteriza por la búsqueda permanente de la excelencia en el cumplimiento de su misión, lo que se manifiesta en el mejoramiento integral de su quehacer, mediante la evaluación sistemática de los procesos y resultados Institucionales en función de la misión y propósitos de la Universidad y los niveles de calidad establecidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de





la Educación Superior. Asimismo, la búsqueda de la excelencia institucional debe enfocarse en términos de la “calidad percibida”, esto implica, comprender las necesidades y expectativas de los diversos grupos de interés de la institución y evaluar los servicios en términos de la satisfacción de nuestros usuarios.

**Autorregulación:** Capacidad de las Unidades administrativas y académicas, además de las carreras y programas formativos para cumplir, de manera sostenida con sus propósitos y fines propuestos. La capacidad de autorregulación institucional se deberá demostrar a partir de la aplicación sistemática de las diversas políticas y mecanismos institucionales que conducen al mejoramiento continuo de los procesos y resultados institucionales.

**Autoevaluación:** Proceso participativo mediante el cual la institución, unidad, carrera o programa realiza un análisis reflexivo, crítico y sistemático de su quehacer en pos de mejorar la calidad. Este proceso debe permitir contrastar las acciones y resultados realizados de acuerdo con los propósitos y fines establecidos. En la medida en que este proceso sea realizado con miras a los procesos de acreditación o certificación, la autoevaluación debe ajustarse a las dimensiones, criterios y estándares de evaluación establecidos por la agencia u organismo evaluador.

El proceso de autoevaluación deberá concluir con un informe de autoevaluación, el cual, deberá contemplar un Plan de Mejora verificable que identifique aquellos aspectos deficitarios que requieran el desarrollo de acciones de mejoramiento, contemplando para ello, la aplicación de mecanismos, actividades específicas y plazos, mediante los cuales la institución, unidad o programa se compromete a abordarlos.

**Evaluación Externa:** La Universidad se someterá a procesos de evaluación externa, tendientes a verificar las conclusiones de los procesos de autoevaluación institucional, de carreras y programas, por tanto, debe ser comprendido como un componente complementario al proceso de autoevaluación. Este proceso podrá corresponder a procesos de acreditación o certificaciones de acuerdo con la legislación nacional.

El proceso de evaluación externa estará destinado a garantizar si la institución cuenta con políticas y mecanismos de autorregulación apropiados y si el funcionamiento de éstos permite asegurar y dar garantía pública de su calidad, de acuerdo con la misión y propósitos declarados.

### 3. Compromisos específicos de la Política





### **3.1. En la Gestión Estratégica y Recursos Institucionales:**

Orientar el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar los procesos y acciones tendientes a garantizar la calidad del quehacer universitario. Para este cometido, deben considerarse los ámbitos relacionados con los recursos materiales, humanos y financieros; la planificación y seguimiento de las políticas de desarrollo y objetivos estratégicos institucionales; la estructura y organización universitaria; el sistema de gobierno considerando las diversas instancias de toma de decisiones; las normas y procedimientos asociados a la gestión del personal directivo, académico y administrativo; la disponibilidad de los sistemas de información para la toma de decisiones institucionales, además del resto de las funciones consideradas en la misión y propósitos institucionales.

### **3.2. En la Docencia y Resultados del Proceso de Formación de Pregrado y Postgrado:**

Orientar el conjunto de políticas y mecanismos destinados a asegurar la calidad de los procesos formativos conducente a títulos y grados académicos. Para este cometido, deben considerarse los ámbitos relacionados con la gestión de la oferta formativa; el proceso de enseñanza y aprendizaje; la gestión curricular; la gestión de la admisión, trayecto formativo y sus resultados; la gestión y el fortalecimiento de la función académica; la gestión de los servicios y vida estudiantil; la gestión del seguimiento de graduados, además del resto de las funciones consideradas en la misión y propósitos institucionales

### **3.3. En la Investigación, Innovación y/o Creación:**

Orientar el conjunto de políticas y mecanismos destinados a asegurar la calidad de las actividades de generación sistemática de conocimiento, que contribuya al desarrollo disciplinario o científico institucional. Para este cometido, debe considerarse la estructura, roles y funciones para el desarrollo de la investigación, creación y/o innovación; la planificación de las actividades del área; los recursos destinados para el desarrollo de actividades sistemáticas de investigación, innovación y/o creación; la participación en fondos abiertos y competitivos; los proyectos de investigación, innovación y/o creación; la productividad científica normalizada en términos de publicaciones, libros, patentes y otros considerados por la comunidad científica; la vinculación con la docencia de pregrado y postgrado; el impacto en el entorno relevante de la institución, además del resto de las funciones consideradas en la misión y propósitos institucionales.

### **3.4. En la Vinculación con el Medio:**

Orientar el conjunto de políticas y mecanismos destinados a asegurar la calidad de las actividades establecidas con el medio externo, con el fin de mejorar el desempeño de las funciones universitarias. En este ámbito, debe considerarse las instancias formales de vinculación con el medio externo; la estructura institucional para el desarrollo de las actividades de vinculación con el medio; la proyección estratégica del área en la institución; la gestión eficiente de los recursos asignados para la función de vinculación; la vinculación de las actividades y su impacto en las funciones de docencia de pregrado y postgrado, además de las de investigación, innovación y/o creación cuando corresponda; el impacto de la vinculación con el medio interno y externo, además del resto de las funciones consideradas en la misión y propósitos institucionales.