



MANUAL DE CALIDAD

**FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA**



Universidad
Andrés Bello®

**Facultad de
Odontología**

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	2 de 40

1	EL MANUAL DE CALIDAD	4
1.1	EL MANUAL DE CALIDAD	4
1.2	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
1.3	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	4
2	LA FACULTAD	5
2.1	LA UNAB	5
2.2	HISTORIA Y COMPOSICIÓN DE LA FACULTAD	6
2.2.1	Historia de la Facultad de Odontología	6
2.2.2	Estructura, Organigrama y Directivos de la Facultad	7
	Autoridades de la Facultad:	7
	ORGANIGRAMA FACULTAD	9
2.2.3	Organismos Colegiados	9
2.2.4	Acreditaciones	11
2.2.5	Reglamentos y Normativas:	12
2.2.6	Infraestructura:	13
2.3	OBJETIVOS, METAS DE LA FACULTAD	14
2.4	GRUPOS DE INTERÉS DE LA FACULTAD	15
	Grupos de Interés Internos:	15
	Grupos de Interés Externos:	16
3	POLÍTICA DE CALIDAD	18
3.1	POLÍTICA DE CALIDAD UNAB	18
3.2	CALIDAD EN LOS ELEMENTOS MISIONALES EN LA FACULTAD	19
	Formación de pre y postgrado	19
	Investigación e Innovación:	20
	Vinculación con el Medio:	21
4	SAIC	22
4.1	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	22
	Principios y objetivos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	22
	Beneficios de la implementación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	23
	Recursos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	24
	Alcance del Mapa de Procesos	25

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	3 de 40

4.2	GESTIÓN OPERATIVA DEL SAIC.....	27
4.3	GESTIÓN DE PROCESOS EN LA FACULTAD	28
4.3.1	Procesos de Autorregulación de la Facultad de Odontología.....	28
4.3.2	Proceso de Gestión Académica	30
4.3.3	Proceso de Gestión Clínica	32
4.3.4	Proceso de resguardo y gestión de la evidencia.....	33
4.4.1	ASSESSMENT DEL SAIC	34
4.5	MANTENCIÓN DEL SAIC.....	37

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	4 de 40

1 EL MANUAL DE CALIDAD

1.1 EL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad de la Facultad de Odontología tiene por principal objetivo definir, orientar y describir los elementos constitutivos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad contextualizados en el alcance y naturaleza particular de la Facultad.

La Universidad Andrés Bello ha definido y difundido una Política de Calidad que declara los principales lineamientos en la materia y que despliega bajo su alero un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, transversal a toda la institución, que identifica las directrices y herramientas para su eficiente consecución. Bajo esta estructura, todos los procesos que se ejecutan periódicamente en la Universidad se ciñen bajo tales orientaciones.

El presente Manual de Calidad persigue especificar estas declaraciones y herramientas en autorregulación y mejora continua, con la finalidad de entregar un relato más cercano y directo con los diversos grupos de interés definidos por la institución.

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Manual de Calidad de la Facultad de Odontología aplica a todas las actividades académicas y administrativas que forman parte de la Facultad, ya sea en los procesos de Formación de Pre y Postgrado, Investigación e Innovación y Vinculación con el Medio, en las sedes de Santiago, Viña del Mar y Concepción.

Para la elaboración del presente Manual se utilizaron como referencia los documentos indicados en el punto 1.3, formando parte de esta edición los integrantes de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, como también el Consejo de Facultad. Está previsto que anualmente se consulte la pertinencia y actualización del documento, con la finalidad de realizar los ajustes que sean pertinentes.

Tanto para su elaboración como para eventuales actualizaciones, el Manual de Calidad de la Facultad debe ser difundido a todos los grupos de interés claves, mediante correo electrónico cuando corresponda y en los diferentes sitios web de la institución.

1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La documentación de referencia para el Manual de Calidad es:

- Reglamento General institucional
- Política de Calidad y Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
- Guía del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
- Procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	5 de 40

- Políticas y Reglamentos de la UNAB: entre los que destacan Política de Vinculación con el Medio, Política de Investigación, Educación Online, Infraestructura, Formación Docente, Reglamento de Jerarquización, Reglamento del Estudiante, Reglamento del Académico, principalmente.
- Modelo Educativo UNAB y Guías Metodológicas
- Plan Estratégico Institucional, Plan de Desarrollo de la Facultad y Planes de Desarrollo de Carreras y Programas
- Normativas propias de la Facultad

2 LA FACULTAD

2.1 LA UNAB

La Universidad Andrés Bello, fundada en 1988, ha desarrollado desde sus inicios estructuras y procesos tendientes a garantizar los lineamientos de calidad establecidos, los que se vinculan directamente con su misión, visión y propósitos. En tal sentido, la UNAB ha sido una de las instituciones pioneras en adaptarse y acoger las demandas de calidad de la legislación nacional e internacional. Así, en 1999 recibió la autonomía por parte del Consejo Superior de Educación y en el 2004 es una de las primeras universidades privadas en someterse voluntariamente al proceso de acreditación a través de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, consiguiendo la certificación en las áreas de Gestión Institucional, Docencia de Pregrado e Infraestructura y Equipamiento por un período de 4 años.

Para el año 2008, la Comisión Nacional de Acreditación, acredita a la institución por 5 años, incorporando las áreas optativas de Vinculación con el Medio e Investigación, siendo la primera institución no tradicional en certificar esta última área. En 2011, en tanto, la UNAB se incorpora al Sistema Único de Admisión del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH) y, en 2013, renueva su acreditación institucional por un período de 4 años.

Para dar mayores garantías de su pertinencia y efectividad, en 2015 la Middle States Commission on Higher Education (MSCHE) acredita, luego de un meticuloso proceso de evaluación, a la institución a través de 14 estándares de calidad de reconocimiento internacional. El año 2017, en tanto, la institución es nuevamente acreditada por la Comisión Nacional de Acreditación, esta vez por un período de 5 años. En el año 2020, finalmente, se renueva la acreditación internacional con la MSCHE, certificación con vigencia hasta el año 2028.

Para responder favorablemente a todos estos procesos de evaluación, la UNAB ha estructurado su funcionamiento en base a objetivos y metas que son medibles, gestionables y monitoreadas permanentemente. En este sentido, el Plan Estratégico Institucional es el documento de gestión central que cubre todas las áreas de la

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	6 de 40

Universidad y que, bajo su lineamiento, se derivan los planes de desarrollo de facultades, carreras, programas y departamentos.

En la consolidación de la cultura de autorregulación en la institución, la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad juega un rol clave, reforzando el compromiso de las distintas unidades y colaboradores en este objetivo. A su vez, su estructura que se representa para cada una de las facultades de la Universidad permite velar y replicar una cultura de calidad y mejora continua en todas las unidades académicas de la institución. En su conjunto, generan y promueven todas las instancias de evaluación, tales como autoevaluaciones o auditorías, que permiten la identificación de espacios de mejora para la planificación de acciones remediales a corto, mediano y largo plazo, teniendo como referencia la satisfacción de sus usuarios y público objetivo.

Respecto a la regulación externa, por su parte, es clave mencionar la evolución que han tenido las leyes y reglamentaciones oficiales sobre el funcionamiento de las instituciones de educación superior, las cuales se han visto empujadas y potenciadas por una ola de movilizaciones estudiantiles. Se ha producido, de esta manera, la necesidad de generar en las universidades políticas y estructuras que aseguren la calidad en la gestión de las funciones misionales, favoreciendo siempre el cumplimiento de la promesa realizada por la institución ante su entorno relevante: la de generar conocimiento sistemático, formar profesionales que aporten decididamente al país, relacionarse proactivamente con la sociedad y gestionar de forma adecuada los recursos que se disponen.

Por último, la contingencia que sacude al país y al mundo no deja de repercutir a las instituciones de educación superior, las cuales se han ido adaptando a las nuevas condiciones para el ejercicio de sus funciones misionales. En este contexto, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad dinamiza una gestión flexible, que permite adecuar sus lineamientos de acuerdo con las necesidades del entorno.

2.2 HISTORIA Y COMPOSICIÓN DE LA FACULTAD

2.2.1 Historia de la Facultad de Odontología

La Facultad de Odontología de la Universidad Andrés Bello, fue creada en el año 2001, de acuerdo con el Decreto Universitario N°430/2001, impulsada por la necesidad de fortalecer el quehacer académico de la disciplina y proveer al país de odontólogos que pudiesen cubrir el campo ocupacional de la época, favorecido por la creación de una política de convenios de la Universidad con diferentes campos clínicos y de práctica en el ámbito de la salud.

Desde un inicio, se definió como un eje prioritario para el desarrollo futuro de la Facultad el convocar a los especialistas más destacados dentro de sus respectivas áreas de desempeño, con el fin de asegurar los altos estándares de calidad a los que se aspiraba. Es así como la dirección constituyó un Consejo de Facultad, con el fin de brindar apoyo

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	7 de 40

y asesoría a la gestión académica de la unidad, el cual comienza sus actividades el año 2004, integrado por el Decano, Director de Postgrado y el Secretario Académico. De ahí en adelante, se ha logrado un crecimiento importante y sostenido en todas las áreas de desempeño, contando actualmente con más de 2000 alumnos en el área de pregrado y más de 400 en el de postgrado.

La Facultad está presente en las sedes de Santiago, Viña del Mar y Concepción, impartiendo, además de la Carrera de Odontología, programas de postgrado de formación de especialistas y formación continua tales como diplomados y cursos de temas específicos.

2.2.2 Estructura, Organigrama y Directivos de la Facultad

El Gobierno Universitario de la UNAB se estructura en autoridades unipersonales y cuerpos colegiados, cuyos roles y funciones están debidamente formalizados en los estatutos, reglamento general u otras normativas definidas por las autoridades superiores. Los roles y funciones de las autoridades unipersonales se encuentran definidos en el Reglamento General de la Universidad y en sus ajustes sucesivos. Estos son responsables del desarrollo de la UNAB, resguardando la debida implementación de las políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad.

El Decano es la máxima autoridad de la Facultad y a él corresponde la organización, coordinación, administración y supervisión de la correcta ejecución y desarrollo de las actividades que se realizan en la Facultad; como asimismo dirigir, controlar y ejecutar todas las acciones de gestión académica que corresponda para la buena marcha de la Facultad. La gestión académica comprende tanto las acciones puramente académicas como las administrativas, presupuestarias y otras que se requieran para tener una labor académica de calidad. Los Decanos dependen jerárquicamente del Rector y funcionalmente del Vicerrector Académico.

La gestión académica de la Facultad se lleva a cabo según un Plan de Desarrollo de Facultad, alineado al Plan Estratégico Institucional. La Facultad de Odontología se estructura en diferentes áreas directivas acorde a su carrera, programa y objetivos estratégicos definidos en el Plan de Desarrollo de Facultad.

Autoridades de la Facultad:

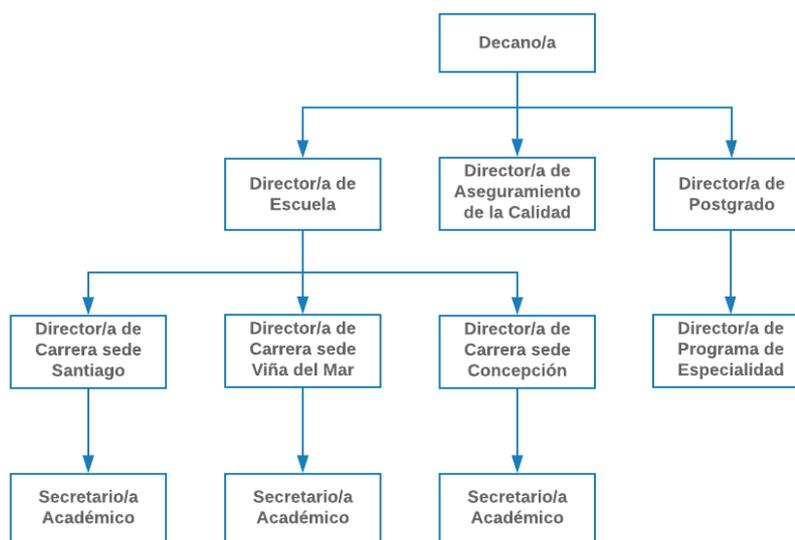
<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Cualificaciones</i>
<i>Dra. Joyce Huberman</i>	Decana	Cirujano Dentista U. de Chile Magister en Educación Universitaria UDD.
<i>Dr. Jorge Nakouzi</i>	Director de Escuela Director de Carrera Sede Santiago	Cirujano Dentista U. de Chile Magister en Rehabilitación Oral UNAB
<i>Dr. Ramón Schlieper</i>	Director de Carrera Sede Viña del Mar	Cirujano Dentista U. de Valparaíso

		Magister en Rehabilitación Oral UNAB
<i>Dra. Blanca Klahn</i>	Director de Carrera Sede Concepción	Cirujano Dentista U. de Valparaíso Especialidad de Periodoncia e Implantología Buco Maxilofacial U. de Concepción Magister en Docencia en Educación superior UNAB MBA Educational Leadership University College London
<i>Dra. Waleska Zuzulich</i>	Directora de Postgrado	Cirujano Dentista U. Diego Portales Especialista en Endodoncia U. de Valparaíso
<i>Dra. Elizabeth López</i>	Directora de Aseguramiento de la Calidad	Cirujano Dentista U. de Chile Magister en Salud Pública U. Chile
<i>Dr. Juan Ignacio Herrera</i>	Director Clínica sede Santiago	Cirujano Dentista UNAB Especialista en Periodoncia UNAB Especialista en Implantología Buco Maxilofacial UNAB
<i>Dra. Claudia Romero</i>	Directora de Clínica Sede Viña del Mar	Cirujano Dentista U. de Valparaíso Magister en Gestión de Salud UDD
<i>Dra. Stefanie Klischies</i>	Director de Clínica Sede Concepción	Cirujano Dentista U. de Concepción Especialista en Endodoncia U. de Concepción Magister en Gestión de Salud UDD
<i>Sr. Rodrigo Torres</i>	Director Nacional de Clínicas Odontológicas	Ingeniero Comercial, Universidad de las Américas Master of Business Administration (Executive MBA), Universidad Adolfo Ibañez (UAI)
<i>Dra. Chris Alarcón</i>	Secretaria Académica Sede Santiago	Cirujano Dentista U. de Antofagasta Especialista en Odontopediatría UNAB
<i>Dr. Patricio Jaramillo</i>	Secretario Académico Sede Santiago	Cirujano Dentista UNAB Especialista en Rehabilitación oral UNAB
<i>Dra. Maricarmen Espinoza</i>	Secretaria Académico Sede Viña del Mar	Cirujano Dentista U. de Valparaíso Especialista en Endodoncia UNAB
<i>Dr. Eduardo Caceres</i>	Secretario Académico Sede Viña del Mar	Cirujano Dentista U. de Valparaíso. Master in Biomaterials Science, NYU.

	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	9 de 40

<i>Dr. Leonardo Epyyao</i>	Secretario Académico Sede Concepción	Cirujano Dentista U. de Concepción Especialista en Imagenología Oral y Maxilofacial U. de Talca
----------------------------	--------------------------------------	--

ORGANIGRAMA FACULTAD



2.2.3 Organismos Colegiados

La universidad tiene una estructura organizacional y funcional claramente definida y reconocida, la que promueve el trabajo colaborativo, la participación sistemática y la toma de decisiones equilibrada entre las autoridades unipersonales y los cuerpos colegiados. Ello ha permitido instalar y consolidar una gestión institucional eficaz, de acuerdo con los requerimientos institucionales.

Corresponden a esta categoría la Junta Directiva (en su calidad de organismo colegiado superior), el Comité de Rectoría, el Consejo Superior y el Consejo Académico (en su calidad de Cuerpos Colegiados-Autoridades Superiores). Existen, además, diversas instancias colegiadas de participación de la comunidad universitaria en la monitorización y evaluación de la Carrera y el Plan de Estudio.

Los órganos colegiados de la Facultad de Odontología son los siguientes:

- a) **Consejo de Facultad.** Presidido por la Decana, se reúne mensualmente y se encuentra integrado por el Director de Escuela, los Directores de Carreras, la Directora de Postgrado, Directora de Aseguramiento de la Calidad, Secretarios Académicos, e invitados cuando corresponde. Tiene como función principal asesorar a la Decana en todas las materias que competen a la Facultad; en lo que se

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	10 de 40

refiere a la contratación de académicos y la cesación de los mismos; conocer la proposición de dotación de académicos formulada por los Directores de Carrera y Postgrado, cuando corresponda; discutir los planes de desarrollo de la Facultad y hacer proposiciones para su aplicación; estudiar la aplicación en la Facultad de las políticas de docencia, investigación, extensión, admisión y promoción que apruebe la Universidad; aprobar o rechazar, en primera instancia, las modificaciones de los Planes de Estudio. Además, el consejo de Facultad debe velar por la calidad, orientado al mejoramiento continuo y la capacidad de autorregulación, acorde a la misión institucional y metas de la Facultad, contribuyendo a garantizar el cumplimiento de estos.

- b) **Consejo de Carrera.** Presidido por el Director de Carrera en cada sede, se reúne mensualmente y se encuentra integrado por los académicos encargados de asignaturas, académicos regulares, representantes de los Departamentos, representante de los estudiantes y el/la Secretario/a Académico. Es la instancia en que se comunica a los académicos información del Consejo de Facultad, se da cuenta sobre el cumplimiento de los programas de asignaturas, el rendimiento académico de los estudiantes, las actividades clínicas, teórico prácticas y las situaciones especiales.
- c) **Consejo de Postgrado.** Presidido por la Directora de Postgrado, se reúne mensualmente y se encuentra integrado por los Directores de Programa de Especialidades y Diplomados. Es la instancia en la cual se comunica información del Consejo de Facultad y se da cuenta de materias propias de la gestión de los programas.
- d) **Comités Académicos.** Presidido por los Directores de Programa de Especialidades Odontológicas, y se encuentran integrados por los Secretarios de los Comités, Coordinadores del Programa, Representantes de los Profesores y Representantes de los estudiantes. Es el órgano colegiado que apoya al Director en la administración del Programa y en la conducción de los asuntos que se requieran, tales como aquellas relativas a la evaluación de postulantes, desarrollo curricular, desempeño académico, autorregulación, autoevaluación entre otros.
- e) **Claustro académico.** Presidido por la Decana, se reúne anualmente, y está integrado por el Director de Escuela, Directores de Carrera, Directora de Postgrado, Directores de Programas de Especialidad, Directores/as Clínicos, Directora de Aseguramiento de la Calidad, Secretarios/as Académicos, docentes, representantes de los alumnos, e invitados.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	11 de 40

2.2.4 Acreditaciones

La Facultad, el año 2011 se presenta voluntariamente al primer proceso de acreditación nacional de la Carrera, obteniendo la certificación de calidad de sus procesos internos, mecanismos de aseguramiento de la calidad y resultados, por un periodo de 4 años, proceso que se ha continuado hasta la fecha como se puede apreciar en la tabla siguiente:

Acreditaciones Carrera de Odontología UNAB	
Vigencia	Años de acreditación
2011-2015	4 años
2015-2018	3 años
2018-2024	6 años

En relación con el postgrado, la Facultad de Odontología inició la creación de Programas de magíster y postítulos el año 2002. Los primeros Programas de postgrado creados ese año bajo el alero de la Facultad fueron los de Magíster con Especialización en Ortodoncia y Ortopedia Dentomaxilofacial, en Implantología Oseointegrada, Rehabilitación Oral y en Periodoncia, Programas de Magíster fueron precursores y promotores de la posterior creación de las especialidades. La oferta actual de Programas de Especialidad Odontológicas se detalla en la tabla siguiente, los que se han presentado de forma progresiva al proceso de acreditación nacional a la CNA con resultados exitosos.

Acreditaciones Programas de Especialidades odontológicas UNAB			
Programa de Especialidad	Año de creación	Sedes en las que se dicta	Status Acreditación
Trastornos Temporomandibulares y Dolor Orofacial	2013	Santiago	Acreditada por 4 años, entre 2019-2023
Ortodoncia y Ortopedia Dentomaxilofacial	2013	Santiago y Viña del Mar	Acreditada por 4 años, entre 2019-2023
Implantología Buco Maxilofacial	2015	Santiago	Acreditada por 2 años, entre 2020-2022. Entregada documentación a CNA para reacreditación en diciembre 2021.
Endodoncia	2007	Santiago y Viña del Mar	Acreditada por 4 años, entre 2021-2025
Cirugía y Traumatología Buco Maxilofacial	2013	Santiago	Entregada documentación a CNA septiembre de 2020, visita de pares realizada en marzo 2022.
Odontopediatría	2013	Santiago	Entregada documentación a CNA septiembre 2021, a la espera de visita de pares
Rehabilitación Oral	2013	Santiago y Viña del Mar	Inicia proceso de autoevaluación octubre 2021, entrega documentación a CNA en septiembre 2022
Imagenología Oral y	2013	Santiago y	Inicia proceso de

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	12 de 40

Maxilofacial		Concepción	autoevaluación en diciembre 2021, entrega documentación a CNA en septiembre 2022.
--------------	--	------------	---

2.2.5 Reglamentos y Normativas:

La Facultad de Odontología organiza y conduce el proceso de toma de decisiones, considerando la misión, propósitos, estructura organizacional y planificación estratégica, así como la reglamentación y normativas vigentes a nivel institucional y las propias de la Facultad.

La reglamentación específica con relación a los protocolos de gestión clínica que dispone la Facultad de Odontología son los siguientes y están a disposición de toda la dotación de la clínica, en el software clínico Dentidesk® y se puede acceder de forma pública a ellos.

Protocolos de Gestión Clínica

- Protocolo de Seguridad
- Protocolo protección radiológica
- Protocolo laboratorio de yeso
- Protocolo de garantías
- Protocolo examen histopatológico
- Protocolo de urgencias médicas durante la atención odontológica
- Protocolo de limpieza desinfección y esterilización de artículos clínicos odontológicos
- Protocolo de gestión de reclamos
- Pautas de cumplimiento de normas de bioseguridad para alumnos
- Normas de trabajo en clínica para alumnos
- Manual de normas técnicas de pabellón
- Manejo accidentes exposición sangre o fluidos corporales de riesgo
- Protocolo de manejo interno de residuos Clínica Odontológica Universidad Andrés Bello

Adicionalmente en el período de pandemia de Coronavirus SARS CoV-2 se dispone del Protocolo de acción y planificación estratégica para atención odontológica durante la pandemia COVID 19.

Postgrado

- Reglamento General de Programas de Formación de Especialistas en el Área de la Salud
- Reglamentos Internos de los Programas de Especialidades Odontológicas
- Criterios para Docencia Postgrados Especialidades Odontológicas
- Nombramiento de Comités Académicos
- Nombramiento de Director Programa de Especialización

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	13 de 40

2.2.6 Infraestructura:

La UNAB cuenta con sedes en las regiones Metropolitana, Valparaíso y del Bío-Bío, distribuidos en 9 campus universitarios. La Facultad de Odontología se ubica en Santiago en el campus República, Av. Echaurren 237, en la sede de Viña del Mar en el campus Viña del Mar, Av. Quillota 890 y en la sede de Concepción en el campus Concepción, Autopista Concepción - Talcahuano 7100, Talcahuano.

El espacio y el equipamiento disponible en las tres sedes es homogéneo y está en relación con el número de alumnos matriculados. Cuentan con salas de clases, laboratorios de preclínico donde se encuentran fantomas para actividades de simulación, y clínicas con salas de procedimientos multisillón (boxes dentales) provistos con equipos odontológicos, mobiliario, mesón de trabajo con área sucia, área limpia, y área administrativa, incluyendo PC donde se encuentra la ficha clínica electrónica Dentidesk.

En total se disponen de 410 box dentales los que se comparten entre pregrado y postgrado de forma organizada, para la atención de los pacientes en las distintas asignaturas clínicas. Santiago cuenta con 237 boxes, Viña del Mar con 121 y Concepción con 53.

Además, las tres sedes cuentan con Pabellones de Cirugía Menor para los procedimientos quirúrgicos odontológicos, que incluye espacios para el preoperatorio, postoperatorio, almacenamiento de insumos y aseo, según norma.

Para el adecuado funcionamiento de las clínicas odontológicas y pabellones quirúrgicos, así como los servicios de apoyo para la atención de pacientes, las tres sedes cuentan con Servicio de Esterilización y Servicio de Imagenología, con modernos equipos para la toma de Radiografías intra y extraorales incluido un Scanner Cone Beam.

Todas las instalaciones clínicas y de apoyo fueron diseñadas según la normativa vigente y cuentan con la autorización sanitaria de funcionamiento.

Para asegurar el correcto funcionamiento de estas instalaciones y los procedimientos que se realizan en ellas, cada sede cuenta con técnicos de odontología de nivel superior, equipo de enfermería, una Dirección Clínica (gestión clínica) y una Dirección Nacional de Clínicas de los cuales dependen Los Directores de Administración y Operaciones de cada sede. Estas dos unidades se encargan de asegurar y gestionar todos los requerimientos clínicos académicos necesarios tanto para la formación de los estudiantes como para entregar una atención segura y de calidad a los pacientes.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	14 de 40

2.3 OBJETIVOS, METAS DE LA FACULTAD

Los Objetivos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad son transversales a todas las facultades de la institución, y cuando es pertinente, son desglosados para su evaluación, análisis y ajuste.

A su vez, la Facultad presta especial énfasis al seguimiento de los objetivos e indicadores del Plan de Desarrollo de Facultad, el cual es normado por el Procedimiento SAIC-UNAB-E-GE-P001 de Gestión Estratégica. Bajo tales requisitos, la Facultad determina las principales orientaciones, metas y rutas de seguimiento para el alcance de sus propósitos en todas las áreas misionales de la institución.

En tal sentido, los principales objetivos de la Facultad que se sustentan en los 4 Ejes Estratégicos son los siguientes:

<i>Eje Estratégico</i>	<i>Objetivos</i>
Asegurar una gestión académica efectiva y de calidad centrada en brindar una experiencia educativa enriquecedora para los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la calidad y la efectividad de la gestión académica - Evaluar el Modelo Educativo y el rediseño curricular para optimizar la efectividad del proceso formativo - Consolidar la internacionalización como elemento distintivo de la formación integral de los estudiantes - Integrar modalidad online - Profundizar sistema de mejora continua del proceso de aprendizaje - Optimizar el desempeño del cuerpo académico - Garantizar satisfacción de los estudiantes con servicios brindados y experiencia educativa - Mejorar los procesos claves relacionados con la atención de alumnos - Perfeccionar el modelo de relación con los estudiantes - Desarrollar una oferta de programas académicos diversa, pertinente y de calidad - Formular oferta de programas de calidad, pertinente y atractiva - Asegurar calidad de programas de postgrado
Expandir y potenciar la generación de nuevo conocimiento, la innovación y el emprendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar investigación aplicada, innovación, y transferencia tecnológica - Asegurar sustentabilidad y eficiencia para la generación de conocimiento:
Liderar la interacción y la generación de alianzas con el entorno social, económico, productivo y cultural.	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar contribución de valor de las actividades de vinculación con el medio - Cautelar el impacto interno de las actividades de vinculación con el medio - Cautelar el modelo de gestión y evaluación de la vinculación con el medio
Asegurar la sustentabilidad del proyecto UNAB y la aplicación de su modelo de gestión centrado en la prosecución de su Misión.	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar posicionamiento y desempeño institucional definidos - Consolidar el modelo de aseguramiento de la calidad y de evaluación periódica del desempeño de la Facultad - Asegurar el uso eficiente de los recursos

	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	15 de 40

Por otro lado, los objetivos educacionales de la Facultad de Odontología son los siguientes:

- a. Asegurar la efectividad de la progresión formativa de los estudiantes de pre y postgrado, en un entorno de aprendizaje inclusivo.
- b. Contar con un cuerpo académico de excelencia, con formación, vocación docente y constante innovación pedagógica.
- c. Disponer de procesos y procedimientos de apoyo pertinentes e integrales para el estudiante, que aseguren el éxito académico, independiente de su perfil de ingreso.
- d. Potenciar gradualmente, experiencias de internacionalización tales como movilidad de los estudiantes y académicos de la Facultad.
- e. Cautelar el fortalecimiento de la gestión de los programas mediante la aplicación de criterios de planificación, desarrollo y evaluación del desempeño de su cuerpo académico y directivo.
- f. Proveer los recursos en infraestructura, tecnología e información, adecuados y accesibles para el logro de los aprendizajes congruentes con el Modelo Educativo
- g. Potenciar la generación de nuevo conocimiento que aporte a la formación de los estudiantes de pre y postgrado, así como también al desarrollo de la docencia.
- h. Mantener la sustentabilidad del proyecto asegurando una gestión eficiente y eficaz que tribute a la misión de la Facultad.

2.4 GRUPOS DE INTERÉS DE LA FACULTAD

Los siguientes son los grupos de interés claves identificados por la Facultad:

Grupos de Interés Internos:

	Descripción	Necesidades y expectativas
ESTUDIANTES	Corresponden al grupo de mayor interés, en cuanto el Modelo Educativo UNAB que centra en ellos sus principios orientadores de enseñanza-aprendizaje. Los estudiantes se transforman en los principales actores de su proceso formativo, siendo una de las prioridades institucionales. Los estudiantes de pre y postgrado de la Facultad cursan su itinerario formativo teórico, práctico y clínico en campos clínicos internos (Clínica Odontológica) y externos en convenio con la Universidad siendo supervisados por académicos/tutores durante todo su proceso formativo.	La Facultad cautela que los estudiantes cuenten en su proceso formativo con experiencias educacionales integradoras y de excelencia para un mundo globalizado, apoyadas en el cultivo crítico del saber y en la generación sistemática de nuevo conocimiento, entregándoles el entrenamiento suficiente en las habilidades y destrezas que necesita el profesional para desarrollar su práctica, comprometidos con las necesidades de salud bucal de la población, siendo reconocida entre las mejores facultades de odontología del país.
ACADÉMICOS	El cuerpo académico está compuesto por profesores y profesoras idóneos con experiencia y trayectoria adecuada de pre y postgrado, para cumplir con el itinerario	El cuerpo académico es responsable de brindar instancias pedagógicas que aseguran una experiencia educacional integradora y de excelencia, apoyado por la Universidad que ofrece perfeccionamiento en

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	16 de 40

COLABORADORES	<p>formativo, permitiendo a los estudiantes avanzar sistemáticamente hacia el logro del perfil de egreso. Asumen un rol facilitador dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de una manera innovadora y según los valores institucionales, siguiendo los ejes fundamentales del Modelo Educativo UNAB.</p>	<p>habilidades docentes, que consideran herramientas en evaluación y metodologías de enseñanza activas, entre otros. Existen instancias de comunicación y participación de los académicos que facilitan la coordinación con las autoridades de la Facultad. Dentro de las actividades realizadas por los académicos, además de la docencia, se encuentran las instancias de investigación y de vinculación con el medio, cuya participación nutre a la universidad con experiencia y conocimiento.</p>
	<p>Los funcionarios colaboradores son los encargados de implementar los procesos administrativos y de gestión clínica, aportando al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y de la Facultad. Los colaboradores se guían por las políticas y procedimientos establecidos de acuerdo con el área de ejecución, siendo éstas una parte fundamental de la gestión y labor universitaria, toda vez que ofrecen los soportes fundamentales para que la tarea académica pueda implementarse con altos niveles de calidad.</p>	<p>Para desarrollar las funciones de los colaboradores la Universidad y la Facultad disponen de lo necesario para realizar su trabajo, ingresando a la institución mediante un proceso de selección y contratación conocidos, integrándose a sus labores después de un proceso de inducción y desarrollando su trabajo con los recursos necesarios para su buen desempeño. Para ello la institución le provee una remuneración acorde al mercado, posibilidad de trabajo en equipo en un buen clima laboral, elementos y equipos de protección, protocolos y pautas de trabajo establecidos para la gestión clínica, y posibilidades de crecimiento laboral.</p>
	<p>Colaboradores Administrativos: Son los encargados de implementar los procesos de gestión administrativa, que dan soporte al cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos estratégicos definidos por la institución. Entre estos se encuentran el Director Administrativo y de Operaciones, Asistentes Administrativos, Coordinadora de Postgrado,</p>	
<p>Colaboradores de los Servicios Clínicos: Corresponde a los funcionarios profesionales y técnicos encargados de la gestión y apoyo clínico, tales como Enfermeras Clínicas, Técnicos Paramédicos de Odontología, Técnicos de Mantenimiento de Equipos Odontológicos, Servicio de Laboratorio Dental</p>		

Grupos de Interés Externos:

	Descripción	Necesidades y expectativas
TITULADOS Y GRADUADOS	<p>Los titulados y graduados de la Facultad de Odontología son aquellos estudiantes que han sido alumnos regulares de la carrera o programa de especialidad que han aprobado todas las asignaturas y demás actividades curriculares comprendidas en su respectivo plan de estudios.</p>	<p>Para recoger su percepción, existen instancias de participación tales como, los procesos de autoevaluación, innovaciones curriculares, entre otros. Esto se realiza mediante mecanismos establecidos por la institución, como las encuestas de</p>

	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	17 de 40

EMPLEADORES	<p>Son embajadores institucionales y facilitadores para el contacto con la sociedad y la identificación de nuevas oportunidades de nexos con entornos relevantes para la Universidad.</p> <p>Son un grupo de interés esencial para la Facultad, dado que entregan retroalimentación permitiendo evaluar la pertinencia de la oferta académica, los perfiles de egreso y planes de estudios, y la empleabilidad de los titulados de cada carrera y programa.</p>	<p>Percepción de la Calidad y las actividades organizadas por la carrera o programa de especialidad con el apoyo de la unidad Alumni. Esta última organiza en conjunto con las carreras y programas, actividades como, los Consejos de titulados que permiten evaluar y retroalimentar los perfiles de egreso y los planes de estudios. Además, los titulados y graduados mantienen el vínculo con la Facultad a través de los programas de diálogo y fomento al conocimiento a las cuales se les invita, así como en los procesos de selección de nuevos docentes que se requieren dando prioridad a los titulados de la Facultad.</p>
	<p>Empleadores directos de los titulados de la Facultad tanto del pregrado como del postgrado, supervisores de internado clínico y expertos de cada disciplina, pertenecientes a la sociedad civil, al sector público y al sector privado. Esta asociatividad y vínculo permite fortalecer y estrechar relaciones de confianza, que permita una empleabilidad oportuna y pertinente, mientras que retroalimenta el trabajo académico y el levantamiento de información crítica para el desarrollo de la Institución.</p>	<p>Para recoger su percepción, existen instancias de participación tales como, los procesos de autoevaluación, innovaciones curriculares y las actividades organizadas por la carrera o programa con el apoyo de la unidad Alumni como son los Consejos de Empleadores, que permiten evaluar y retroalimentar los perfiles de egreso, los planes de estudios, y la empleabilidad de los titulados de cada carrera y programa.</p>
	<p>Participan y se ven beneficiadas de las alianzas e interacción que la Facultad genera con el entorno relevante, sobre la base del Modelo de Vinculación con el Medio.</p> <p>Corresponde a los beneficiarios internos; aquellas personas que son parte de la comunidad universitaria y que participan directamente en las actividades de vinculación con el medio, según los mecanismos establecidos. En este grupo se encuentran estudiantes, académicos, investigadores y colaboradores.</p> <p>Los beneficiarios externos; corresponden a las personas, comunidades y organizaciones civiles, tanto del sector público como privado, a nivel regional, nacional o internacional, y que se ven beneficiadas por la vinculación que la Facultad mantiene con ellas en el ámbito social, tales como escolares y profesores de establecimientos de educación parvularia, básica, y media, usuarios de nuestras clínicas odontológicas, establecimientos de atención primaria de salud, así como atención secundaria, y terciaria, donde los alumnos de pre y</p>	<p>La forma en que la Facultad se vincula con sus beneficiarios es a través de los programas establecidos en el Plan de Vinculación con el Medio de la Facultad del pregrado y de cada uno de los programas de especialidad odontológicas en el postgrado.</p> <p>La bidireccionalidad de las actividades de Vinculación con el Medio se desarrolla en áreas y temas estratégicos siendo un aporte para las políticas públicas del país. Es así que la Clínica Odontológica de la Facultad, nuestro principal programa de VcM y los campos clínicos externos a los cuales asisten los estudiantes para su práctica clínica en pregrado y postgrado, permiten resolver los problemas de salud bucal de las personas, tanto adultos como niños y niñas, a través de la promoción de salud, prevención de patologías, tratamiento y rehabilitación, además de las intervenciones educativas realizadas en los establecimientos educacionales y el trabajo intersectorial realizado para la</p>

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	18 de 40

	<p>postgrado realizan educación, promoción de salud y atención odontológica según las necesidades de la población en las comunas de las regiones donde están ubicadas las sedes.</p> <p>En los programas de vinculación con el medio de las especialidades, se consideran además como beneficiarios externos, a los miembros de la comunidad académica y estudiantil de instituciones internacionales de educación superior con los que se han establecido alianzas en el ámbito de desarrollo profesional.</p>	<p>coordinación efectiva de proyectos de Vinculación con el Medio que favorecen a la población más necesitada.</p>
--	---	--

3 POLÍTICA DE CALIDAD

3.1 POLÍTICA DE CALIDAD UNAB

La **Política de Calidad** de la Universidad Andrés Bello es una declaración de los principios que fundan y gestionan las acciones orientadas a perseverar en la calidad, la autorregulación y la mejora continua dentro de la institución, en el campo delimitado de sus funciones misionales y los objetivos estratégicos definidos. Esto, ateniéndose a los lineamientos institucionales y altos estándares de calidad declarados por agencias y comisiones nacionales e internacionales de calidad. Tal política cuenta con la validación de todas las unidades académicas y administrativas de la institución, así como de sus integrantes.

La **Política de Calidad** de la UNAB se compone de los siguientes elementos:

- Compromiso institucional con la calidad.
- Integración y cultura de calidad.
- Participación y enfoque en grupos de interés.
- Comunicación y difusión.
- Compromiso y liderazgo.
- Principios de calidad.
- Calidad en los elementos misionales.
- Objetivos de aseguramiento de la calidad.

El seguimiento de los objetivos de aseguramiento de la calidad y los indicadores de proceso permiten evaluar permanentemente la eficiencia de los lineamientos definidos, para determinar sus necesidades de actualización o reforzamiento. La implementación de la Política de Calidad, por su parte, se visualiza a través del despliegue del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	19 de 40

La Política de Calidad ha sido formulada de manera participativa y su aprobación ha seguido los conductos indicados en los procesos respectivos del Gobierno Institucional. En particular, esta definición se nutre directamente de los aprendizajes y evidencias obtenidas en los procesos de autoevaluación institucional, de carreras y programas, definición y seguimiento de los planes de mejora, monitoreo permanente del assessment del aprendizaje estudiantil, entre otros procesos claves de las funciones misionales institucionales. En tales instancias, se recogen las principales recomendaciones en términos de calidad y de su aseguramiento.

Este trabajo conjunto con las unidades académicas y administrativas se materializa también a través de las matrices de calidad existentes para cada una de las áreas, las que se expresan en el documento de Política de Calidad.

La Política de Calidad, los Objetivos de Aseguramiento de la Calidad, así como todo el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad son responsabilidad directa de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad que, a través de diversos mecanismos internos y externos, gestiona y administra sistemática y periódicamente su vigencia, alcance y pertinencia. En tal sentido, el Balance Anual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad recoge los resultados para la oportuna mejora de tales lineamientos. Generalmente, tales mejoras se gestionan a través del Proceso de Gestión de Hallazgos. Respecto a la comunicación de los resultados y mejoras, se dispone del sitio <http://calidad.unab.cl>, el cual reporta permanentemente sobre los cambios de la Política de Calidad y del SAIC-UNAB, como también las respectivas rendiciones de cuentas del SAIC-UNAB, como en las instancias colegiadas en las cuales la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad tiene participación (Comité de Rectoría, Comité Superior, Consejo Académico, Consejos de Facultad, principalmente).

La Política de Calidad para su aprobación sigue los lineamientos descritos en el Proceso de Elaboración de Políticas y Procedimientos del SAIC-UNAB.

La Política de Calidad cuenta con un Plan de Comunicación para que todos los grupos de interés relevantes tengan disposición permanente de ella. El Plan de Comunicación contempla, al menos, la generación de correos electrónicos masivos, afiches físicos y/o digitales y la disposición en la web de la Universidad y en el sitio calidad.unab.cl.

3.2 CALIDAD EN LOS ELEMENTOS MISIONALES EN LA FACULTAD

Los Procesos Misionales están relacionados con el desarrollo de actividades y la generación de los productos o servicios que procuran satisfacer los requerimientos o necesidades tanto para los destinatarios externos como para la misma Universidad. A continuación, se definen los elementos misionales para la Facultad de Odontología:

Formación de pre y postgrado: Considerando los desafíos que conlleva el contexto actual en el que se desarrolla la Educación Superior, la Facultad se adscribe a las

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	20 de 40

orientaciones del Modelo Educativo UNAB, para contribuir a la formación integral de sus estudiantes, de manera tal, que como futuros profesionales se integren activamente al mundo social y laboral.

La Facultad busca formar profesionales odontólogos con una sólida base de conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, metodológicos y éticos en las materias que competen a la odontología y al estado de salud integral de las personas, mediante una experiencia educacional integradora y de excelencia para un mundo globalizado, apoyada en el cultivo crítico del saber y en la generación sistemática de nuevo conocimiento, entregándoles el entrenamiento suficiente en las habilidades y destrezas que necesita el profesional para desarrollar su práctica, en el contexto del ser humano como un todo.

La formación está sustentada en la Educación Centrada en el Aprendizaje, Valores Institucionales e Innovación, pilares fundamentales definidos en el Modelo Educativo de la UNAB. Cada uno de los programas, de pre y postgrado, se ajustan a los lineamientos establecidos para el cumplimiento del logro de los resultados de aprendizaje. Para ello se han realizado innovaciones y ajustes curriculares pertinentes y fundamentados, se realiza seguimiento permanente de indicadores de gestión y de calidad académicos, retroalimentación del desempeño académico con grupos de interés, assessment del aprendizaje estudiantil en pregrado, entre otros, que son considerados insumos fundamentales para la toma de decisiones y mejora permanente de los programas de la Facultad.

La filosofía de la Facultad de Odontología es la excelencia académica. El desarrollo de un egresado o graduado competente en el arte, ciencia y práctica de la odontología es el fundamento de esta filosofía educacional. Es de vital importancia que el entorno educacional sea humanista y refleje valores de integridad, honestidad, respeto, rectitud y cooperación y es igualmente importante saber que los profesores y colaboradores desarrollan y entregan una efectiva y activa ayuda en la enseñanza. Estos esfuerzos se traducen en egresados que poseen y demuestran conocimientos en los dominios cognoscitivos, psicomotores y afectivos.

Investigación e Innovación: La Política de Investigación de la UNAB declara que las actividades de investigación, innovación y emprendimiento buscan enriquecer de manera efectiva la formación y desarrollo de estudiantes. En este contexto, la Facultad de Odontología en su Plan de Desarrollo 2018-2022 define distintos mecanismos para avanzar en el cumplimiento del eje estratégico que busca expandir y potenciar la generación de nuevo conocimiento. En el marco de esta estrategia, la Facultad, considera clave el logro de los siguientes objetivos:

- a) Aumentar de forma progresiva el número de publicaciones indexadas en revistas de alto impacto Scopus y WoS, en las distintas áreas y líneas de investigación definidas

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	21 de 40

por la Facultad, buscando mejorar la productividad científica a través de la difusión de nuevo conocimiento.

- b) Asegurar sustentabilidad y eficiencia para la generación de conocimiento: aumentando gradualmente el aporte financiero que se obtiene desde fuentes externas, especialmente desde los instrumentos del sector público, y buscando al mismo tiempo propender a mayores niveles de eficiencia en la producción científica.

Para esto se cuenta con el Comité de Investigación, el cual se encuentra conformado por académicos con experiencia y formación en el área, cuyo propósito es la formación y apoyo a docentes y estudiantes para realizar proyectos de investigación que permitan generar y difundir nuevos conocimientos a la comunidad.

Dentro de las actividades de investigación realizadas por la Facultad se encuentran publicaciones indexadas en revistas de corriente principal (WoS, Scopus) y publicaciones Scopus en revistas pertenecientes a los dos cuartiles con mayor índice de impacto promedio, presentaciones en congresos científicos, presentaciones de posters, reportes de casos, entre otros productos de nuevo conocimiento. Para ello, la Facultad ha logrado obtener recursos desde fuentes de financiamiento externo e interno.

La generación sistemática de nuevo conocimiento es uno de los elementos donde la UNAB destaca a nivel nacional por su aporte significativo en diversas disciplinas y áreas del saber. La alta productividad de sus académicos, el vínculo con la formación de pre y postgrado y la permanente innovación y transferencia tecnológica, son un reconocimiento a la calidad en esta área. En este sentido, los mecanismos de autorregulación han madurado coherentemente con la responsabilidad que conlleva ser una Universidad reconocida por el aporte a la generación de nuevo conocimiento. Por ello, la política de calidad está estrechamente vinculada al seguimiento constante del logro de los estándares que exige un alto nivel de investigación científica de sus académicos.

Vinculación con el Medio: La Universidad Andrés Bello, define “La Vinculación con el Medio es el conjunto de nexos establecidos entre la Universidad y su entorno relevante, con el fin de mejorar el desempeño de las funciones institucionales de docencia y/o investigación y de contribuir al mismo tiempo, al desarrollo sustentable de la región y del país”. Para llevar a la práctica esta definición, la Universidad tiene una Política Institucional que establece el conjunto de directrices y declaraciones orientadas a promover, diseñar, desarrollar, orientar y optimizar la vinculación con el medio a nivel institucional.

La Facultad de Odontología tanto en el pre como el postgrado ha elaborado planes de vinculación con el medio, con metas de logro establecidas para forjar y sostener una capacidad de autorregulación que le ha permitido cumplir y evidenciar sostenidamente los indicadores estipulados en el plan de desarrollo de Facultad, principalmente aquellos que se refieren a la contribución y el impacto de sus actividades. Estos planes son

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	22 de 40

producto del trabajo colaborativo entre docentes y directivos de la unidad académica y profesionales de la Dirección General de Vinculación con el medio y Sostenibilidad. Recoge las buenas prácticas que la carrera ha desarrollado a lo largo de su historia. Es así como se establecen tres programas:

- a) **Programa de fortalecimiento del rol profesional de servicios a la comunidad y a la Clínica Odontológica:** En el cual a través de distintas asignaturas de la Carrera y de los Programas de Especialidad se entregan las herramientas necesarias para que los estudiantes consigan los resultados de aprendizaje abordados en el plan de estudios, mediante la implementación de programas clínicos y promoción y educación en salud que resuelven las necesidades de la población en las áreas de salud oral.
- b) **Programa de diálogo y fomento del conocimiento:** Este programa de Vinculación con el Medio es el que permite la reflexión activa de los aspectos académicos que están en construcción permanente e interactiva con la sociedad. La Facultad y las unidades académicas son los actores principales de este programa, al proyectar sus disciplinas hacia la comunidad y recoger desde ella saberes que le permiten nutrirse y reflexionar acerca de las disciplinas que la Institución enseña. Los Congresos, Seminarios, Charlas, Conferencias, Webinars, Ciclos de conversación, Talleres entre otros, son desarrollados de acuerdo con la planificación establecida.
- c) **Internacionalización:** Se concibe como una estrategia orientada a fortalecer el desarrollo de la comunidad universitaria a través de experiencias de aprendizaje o desarrollo profesional en el extranjero, a través de instrumentos tales como las pasantías, intercambios académicos, actividades internacionales de colaboración académica.

Relacionamiento con egresados y empleadores: La Universidad a través de la Dirección de Egresados, Empleabilidad y Redes propician un relacionamiento de las carreras y programas tanto con exalumnos como con empleadores, con el propósito de obtener información que sirva de insumo para los futuros procesos en ámbitos de: acreditación, certificación, planes de mejora y planes de efectividad de la experiencia estudiantil. En el postgrado fomentan la generación, mantenimiento o fortalecimiento del vínculo entre cada programa de postgrado con sus postgraduados. Adicionalmente, estas actividades generarán insumos, gracias a la retroalimentación, que beneficiará a cada programa, identificando sus oportunidades de mejora y fortalecimiento de la base académica y de gestión.

4 SAIC

4.1 SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

Principios y objetivos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Andrés Bello es la **herramienta estratégica y de gestión** que tiene por finalidad determinar, planificar, ejecutar, evaluar y rediseñar los elementos constitutivos que garantizan el cumplimiento

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	23 de 40

de las metas y orientaciones de calidad definidas. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se compone de un conjunto de orientaciones y herramientas que en su conjunto despliegan los objetivos e intereses de la Universidad por mejorar periódicamente en cada una de sus funciones misionales.

Asimismo, es el mecanismo a través del cual la UNAB gestiona, desarrolla, controla y monitorea sus lineamientos e intenciones de calidad emanadas de la Política de Calidad. En tal sentido, busca cautelar el fiel cumplimiento de las expectativas y necesidades de los diversos grupos de interés, articulando la estrategia y el apoyo necesario para que las funciones misionales de formación, investigación, innovación y vinculación con el medio sean pertinentes, eficaces y eficientes, en armonía y homogeneidad de los diversos niveles que conviven en la institución.

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, a través de sus distintos reglamentos, normativas y procedimientos, resguarda que su operación y documentación se encuentre dentro del alcance de la legislación universitaria vigente, así como también a la aspiración en el cumplimiento eficiente de los distintos criterios y estándares de calidad que adopta. Para esto último, la Gestión de Auditorías Internas cobra importancia en la revisión permanente de los propósitos asumidos.

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se desarrolla tanto para los procesos de carácter estratégico, misional y de apoyo, y se replica para cada uno de sus niveles de formación académica (pregrado y postgrado en cualquier jornada), modalidades (actividades presenciales y no presenciales) y sedes (Santiago, Viña del Mar y Concepción).

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad periódicamente analiza e incluye dentro de sus actualizaciones, los cambios y evoluciones del contexto interno y externo, los cuales son difundidos, principalmente, en los Balances Anuales, Consejos Académicos, Jornada de Líderes y Cuentas Públicas.

Beneficios de la implementación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

Entre los beneficios de desplegar el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se encuentran:

- La generación de mayor **eficiencia** en los procesos de la institución, simplificando y homogeneizando aquellas actividades esenciales en la Universidad para maximizar el uso de los recursos.
- Disposición de **garantía pública** a través de certificaciones externas, basadas en la cultura de la evidencia y de la transparencia en la generación y mantención de la información.
- La orientación de procesos que maximicen la **satisfacción** de los grupos de interés claves para la institución, considerando su percepción periódica y sistemática.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	24 de 40

- El aumento del **compromiso** y satisfacción de los colaboradores de la institución, ya que el Sistema identifica y evidencia el aporte de cada uno de ellos y sus unidades a la cultura de calidad.
- La mejora de la **interconexión** entre las unidades académicas y administrativas de la institución, a través de la visualización de los procesos y evidencias que cada una de ellas maneja y reporta.
- El potenciamiento progresivo el uso de **herramientas tecnológicas** para sistematizar y facilitar determinadas actividades en la institución.
- La facilitación de la **comunicación** entre las unidades con el fin de evitar duplicaciones o ralentización de procesos.
- La mejora de la calidad de información para la **toma de decisiones** en cada uno de los niveles de la institución.

Recursos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC-UNAB) de la Universidad Andrés Bello reconoce distintos recursos y necesidades para su funcionamiento. Estos recursos son los siguientes:

Humanos: se gestionan, principalmente, a través de los diversos procesos relacionados al macroproceso de Gestión de Recursos Humanos, de carácter de apoyo en el Mapa de Procesos. Se explicita, entre otros elementos, las etapas de selección, ingreso, remuneración compensación, perfeccionamiento y egreso de los colaboradores, definidos en los diversos perfiles de cargo.

Materiales: se gestionan, principalmente, a través de los diversos procesos relacionados al macroproceso de Gestión de Servicios y Vida Universitaria y Gestión de Información, de carácter de apoyo en el Mapa de Procesos. Se refiere a la disposición de infraestructura física y digital, así como los materiales para la ejecución de las actividades académicas y administrativas de la institución.

Tecnológicos y de información: se gestionan, principalmente, a través de los procesos relacionados al macroproceso de Gestión de Información, de carácter de apoyo en el Mapa de Procesos. Se controla, entre varios elementos, la disposición de OneDrive para el almacenamiento seguro de los diversos documentos y registros en el diverso ejercicio de las funciones de los colaboradores, como también el desarrollo de sitios en SharePoint como dinámicas de desarrollo informático para determinados procesos.

Financieros: se gestionan, principalmente, a través de los diversos procesos relacionados al macroproceso de Gestión de Recursos Financieros, de carácter de apoyo en el Mapa de Procesos. Se controlan, entre otros elementos, las planificaciones financieras, control presupuestario, relación, control y pago de proveedores.

Comunicaciones: se gestionan, principalmente, a través de los diversos procesos relacionados al macroproceso de Comunicaciones y Marketing, de carácter de apoyo en

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	25 de 40

el Mapa de Procesos. Se cautelan las principales actividades relacionadas con la difusión de elementos internos y externos.

Alcance del Mapa de Procesos

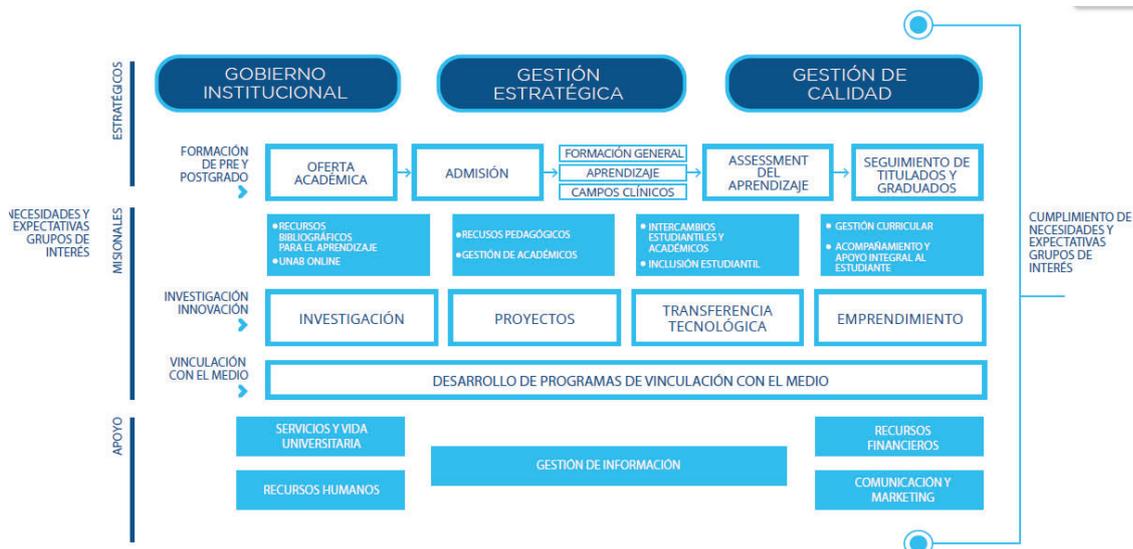
El alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad corresponde al conjunto de **procesos** que define la institución para el logro de su misión y propósitos, ordenados a través de **macroprocesos** principales y, clasificados, de acuerdo con su carácter, en procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de apoyo. Estos macroprocesos se consideran para todos los niveles de formación de la Universidad, todas sus dependencias, unidades académicas y administrativas, como también a sus colaboradores. Se ha determinado seleccionar a los procesos como el mecanismo de gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, en cuanto se reconocen como la unidad básica del desempeño institucional.

En base al trabajo coordinado entre la Dirección General de Planificación y Análisis Institucional, la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y la Dirección de Procesos, se han identificado y alineado los procesos que dan vida a la institución, de acuerdo con la experiencia recorrida, los propósitos definidos y los estándares de calidad asumidos. Cuando el desempeño del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad identifique una necesidad de cambio en el mapa de procesos, ya sea por la creación, eliminación o fusión de uno o más procesos, toda la documentación correspondiente pasará por las revisiones y validaciones respectivas, procediendo luego a sus ajustes, siendo el principal la generación o modificación del procedimiento en cuestión.

El despliegue de los macroprocesos y la forma en que se relacionan se visualiza de la siguiente manera:

	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	26 de 40

MAPA DE PROCESOS UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO



Los macroprocesos corresponden al conjunto de procesos que tienen por finalidad gestionar un objetivo en particular. Los procesos son definidos de acuerdo con la identificación de una necesidad a partir de los lineamientos de la institución, adaptándose al contexto interno y externo de la universidad en los últimos años. Con ello, y con el trabajo desarrollado por la Dirección de Procesos en conjunto con cada una de las unidades académicas y administrativas de la Universidad, la institución identifica actualmente 48 procesos, ordenados en 11 macroprocesos principales, que dan cuenta de un sistema complejo e interconectado, que da respuestas a los requisitos y necesidades de todos los grupos de interés. Estos procesos, considerando sus elementos de entrada y salida, se clasifican de la siguiente manera:

- Macroprocesos y Procesos estratégicos:** Son un conjunto ordenado de actividades que desarrolla la Universidad y sirven como directrices para la proyección de sus acciones a mediano y largo plazo. En la Universidad Andrés Bello, los Procesos Estratégicos guardan relación con el Gobierno Institucional, Gestión Estratégica y Gestión de Calidad. Estos procesos son retroalimentados con insumos internos y externos y deben ser factibles de ser revisados en todo momento. La institución desarrolla sus estrategias y define sus objetivos por medio de estos, por lo que están fuertemente relacionados con la misión y visión de la Universidad. Este tipo de procesos es interactivo, ya que requiere la participación de los cargos clave de dirección y gerencia de la institución, quienes poseen conocimientos de las principales características de la Universidad y el Sistema Educativo en general.
- Macroprocesos y Procesos misionales:** Los Procesos Misionales están relacionados con el desarrollo de actividades y la generación de los productos o servicios de la

	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	27 de 40

Universidad, buscando satisfacer los requerimientos o necesidades tanto para los destinatarios externos como para la misma Universidad. Cada proceso misional debe conducir a un producto o servicio específico, que pueda ser controlado, revisado y corregido. En la Universidad Andrés Bello, estos procesos se categorizan en: Formación de Pregrado y Postgrado; Investigación e Innovación; y Vinculación con el Medio. Estos procesos se desprenden directamente de la Misión de la Universidad.

- Macroprocesos y Procesos de apoyo:** Este tipo de procesos está conformado por un conjunto de actividades enfocadas a la gestión de los recursos operativos, tangibles e intangibles de la Universidad, para lograr su adecuado funcionamiento. Aunque estos procesos no están en relación directa con los mandatos superiores de la Universidad, son de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos Institucionales. En la Universidad Andrés Bello existen cinco procesos de apoyo: Gestión de Servicios y Vida Universitaria; Gestión de Recursos Humanos; Gestión de Recursos Financieros; Gestión de Información y Comunicaciones y Marketing.

A su vez, los **Elementos de entrada y salida:** corresponden a los insumos y productos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, en su conjunto. Si bien el Sistema se presenta como un modelo dinámico y en permanente construcción y reconstrucción, se identifica a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, por un lado, y al cumplimiento de estas, por otro, como los elementos de entrada y salida, respectivamente. A partir de las necesidades y expectativas, se identifican aquellos elementos que le dan pertenencia a todas las áreas misionales de la institución. Por su lado, se vela por el cumplimiento de estas a través de mecanismos de evaluación e indicadores definidos por medio de objetivos de calidad. La detección de las necesidades y expectativas, como el análisis de su cumplimiento se analiza, en profundidad, a través de los procesos de Gestión de la Percepción de las partes interesadas. Los requisitos normativos y su cumplimiento, por su parte, se controlan y gestionan a través de los distintos procesos estratégicos.

Para cada proceso, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad define uno o más **dueño de procesos**, los cuales tienen por función gestionar los objetivos e indicadores del proceso. Los subprocesos, por su parte, tienen uno o más responsables, según corresponda. El conjunto de macroprocesos, procesos y sus objetivos y responsables se visualizan en el sitio calidad.unab.cl, a la vez que se controlan en el Registro Maestro.

4.2 GESTIÓN OPERATIVA DEL SAIC

La gestión del **Mapa de Procesos** tiene por finalidad **administrar eficientemente la ejecución de los procesos** definidos por la institución, permitiendo crear una red que logre vincular sistemáticamente a sus actividades.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	28 de 40

Dado su **alcance integral**, cubre todos los elementos que son parte de la institución, con lo cual su eficiente administración y gestión permiten tener información y funcionamientos pertinentes, eficaces y eficientes para el logro de las metas de la Universidad.

Asimismo, asume como objetivo último, la **detección de espacios de mejora** para la implementación de acciones remediales de manera planificada y monitoreada, centrando su accionar en su apoyo al logro progresivo de las metas académicas definidas por la institución.

De igual manera, su entramado permite generar instancias periódicas de revisión internas y externas, que vayan midiendo el **grado de cumplimiento** de los objetivos de calidad emanados de la Política de Calidad. Los Objetivos de Calidad del SAIC son de carácter transversal y es cada Facultad la que revisa el nivel de sus indicadores y resultados, para así levantar acciones de mejora en caso de que se evidencie alguna brecha.

Para la revisión permanente del cumplimiento de estos objetivos se dispone del sitio web calidad.unab.cl, herramienta que permite visualizar para cada uno de ellos sus recursos, responsables, verificadores y resultados. Asimismo, la comunicación de estos resultados se difunde en instancias tales como Consejos de Facultad, Consejos Académicos, Balance del SAIC, entre otras.

4.3 GESTIÓN DE PROCESOS EN LA FACULTAD

4.3.1 Procesos de Autorregulación de la Facultad de Odontología

La Universidad Andrés Bello identifica en su quehacer institucional al aseguramiento de la calidad como un eje fundamental en el ejercicio académico y administrativo. Dentro de este contexto, la Facultad de Odontología ha incorporado una cultura de aseguramiento de la calidad, que ha permitido potenciar los procesos formativos y ha incorporado una cultura de evaluación y de análisis, que se encuentra fuertemente respaldada por la Institución, a través de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y por la Vicerrectoría Académica.

De esta manera, la Facultad identifica los mecanismos de autorregulación, que hacen posible que la Facultad cuente con procesos sustentados en el mejoramiento continuo de sus objetivos y propósitos. Es importante destacar que es la ejecución periódica, sistemática y análisis de estos mecanismos en su conjunto lo que permite establecer

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	29 de 40

acciones de mejora continua, toma de decisiones y ajustes menores en distintas áreas de intervención.

Dentro de los mecanismos de autorregulación implementados por la Facultad en el pre y postgrado, se encuentran:

1. **Procesos de autoevaluación**, mediante el cual la carrera y programas de especialidades reúnen y analizan información sobre sí misma, a partir de criterios y patrones de evaluación definidos, con el fin de asegurar mecanismos de aseguramiento de la calidad. Está destinada a fortalecer la capacidad de gestión de la Carrera y conducir a una planificación sistemática de acciones de mejoramiento y seguimiento de estas.

Para dar cumplimiento a estos procesos, la Facultad establece criterios respecto de los principales rubros de análisis que deben satisfacer las unidades responsables, en el marco del cumplimiento del perfil de egreso de acuerdo con las siguientes dimensiones:

Pregrado:

Dimensión 1. Propósitos e Institucionalidad de la Carrera, donde se analizan los propósitos, la Integridad, el perfil de egreso, el plan de estudios, y la vinculación con el medio

Dimensión 2. Condiciones de operación, donde se evalúa la organización y administración, el personal docente, la infraestructura y recursos para el aprendizaje, la participación y bienestar estudiantil, y la creación e investigación por el cuerpo docente.

Dimensión 3. Resultados y capacidad de autorregulación, donde se analiza la efectividad y resultado del proceso formativo y la autorregulación, y el mejoramiento continuo de la Carrera.

Programas de Especialidades Odontológicas:

Dimensión I. Definición conceptual del Programa

Dimensión II. Contexto Institucional, donde se evalúa el entorno institucional y Sistema de Organización Interna.

Dimensión III. Características y resultados del Programa, donde se evalúa el perfil de egreso del especialista, requisitos y procesos de selección y estructura curricular.

Dimensión IV. Cuerpo Académico

Dimensión V. Apoyo Institucional, donde se evalúa el apoyo institucional e infraestructura y la vinculación con medio.

Dimensión VI. Capacidad de Autorregulación.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	30 de 40

2. **Cuerpos colegiados**, que velan por la autorregulación y el mejoramiento continuo. En estas instancias se evalúan rigurosamente los mecanismos de autorregulación de los aspectos esenciales de la carrera, como los objetivos y propósitos, perfil de egreso y plan de estudio.
3. **Sistema Assessment del aprendizaje estudiantil**, que permite recoger información relevante para el análisis de resultados cuantitativos y cualitativos de asignaturas de alta y baja aprobación e integradoras. Este análisis permite diseñar y ejecutar planes de acción, con su respectivo seguimiento, con el fin de asegurar los resultados de aprendizaje.
4. **Seguimiento de Planes de Mejora**, establecidos a partir de:
 - a. Debilidades identificadas en los informes de autoevaluación y acuerdos de acreditación en la Carrera y Programas de Especialidades Odontológicas.
 - b. Hallazgos encontrados a través de las Auditorías Internas o Externas
 - c. Resultados de la aplicación de instrumentos como la Consulta UNAB y NPS
 - d. Información de retroalimentación de los Consejos de Egresados y Empleadores
5. **Comité de Innovación Curricular**, organismo que tiene por función generar procesos constantes de monitoreo y aseguramiento de calidad del currículum como promesa formativa frente a los estudiantes, comunidad universitaria y contexto laboral ampliado; evaluar permanentemente la implementación del Plan de Estudio y proponer los ajustes y modificaciones microcurriculares que considere oportunas, coordinando las acciones de implementación; generar espacios de reflexión y debate que servirán para la toma de decisiones consensuadas sobre el proceso de implementación, monitoreo y evaluación del Plan de Estudio; solicitar la intervención de referentes técnicos, docentes o expertos que puedan realizar diferentes aportes o contribuciones al proceso.

Es así como la ejecución de los distintos mecanismos declarados permite el desarrollo de procesos de autorregulación lo que facilita el monitoreo de la gestión académica y administrativa con el fin de alcanzar sus propósitos, objetivos y perfil de egreso, además de generar actividades que conduzcan a tomar decisiones para la mejora continua.

4.3.2 Proceso de Gestión Académica

El primer eje estratégico del Plan de Desarrollo de la Facultad es “Asegurar una gestión académica efectiva y de calidad centrada en brindar una experiencia educativa enriquecedora para los estudiantes”, por lo que se realizan todas las acciones necesarias para el cumplimiento y desarrollo de los siguientes procesos:

- Evaluación del Modelo Educativo y el rediseño curricular con el fin de optimizar la efectividad del proceso formativo buscando la entrega de una formación en

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	31 de 40

permanente sintonía y vinculación con el medio disciplinar y laboral, centrada en el aprendizaje, garantizando que las áreas de formación se articulen eficientemente hacia la conformación del perfil de egreso, e implementada mediante herramientas que atiendan al perfil de los estudiantes, de forma que su progresión curricular mejore los niveles retención, graduación y empleabilidad. En este último aspecto, la Facultad atiende las particularidades de cada Sede para que las mejoras permitan alcanzar homogeneidad en términos de resultados académicos.

- Consolidación de la internacionalización como elemento distintivo de la formación integral de los estudiantes, buscando la entrega de una formación que prepara a los estudiantes para su desarrollo profesional en un mundo cada vez más globalizado, facilitando y promoviendo las relaciones interculturales. Para ello, se aprovechan al máximo los beneficios de la red de la Universidad, las alianzas y los convenios con otras instituciones de educación superior.
- Integración de la modalidad online, de forma que el proceso formativo aproveche el cambio cultural en torno al desarrollo tecnológico y el uso de herramientas modernas, así como la masificación de la conectividad, como una modalidad que contribuya a mejorar el aprendizaje efectivo, lo que se ha podido apreciar como exitoso en el período de pandemia de SARS COV-2 que hemos estado viviendo mundialmente.
- Continuidad y calidad de la actividad académica en modalidad híbrida y a distancia, por la vía de diferentes procesos orientados a asegurar el cumplimiento y la efectividad de las actividades docentes, mediante el desarrollo de las habilidades y las competencias que requieren los profesores, lo que ha significado un despliegue importante de cursos y capacitaciones docentes para adecuarse a esta nueva modalidad.
- Profundización del sistema de mejora continua del proceso de aprendizaje, siendo esta una herramienta eficaz para la identificación y dimensionamiento de las brechas entre los aprendizajes esperados y los obtenidos por los estudiantes, y promoviendo oportunamente las acciones que conducen a mejorar los resultados en materia de efectividad, tales como titulación, empleabilidad y éxito profesional de los egresados. Dentro de lo principal, la Facultad realiza todas las gestiones necesarias para que sus programas académicos muestren resultados y estándares acordes con los que establece la Universidad en el contexto de la instalación de la nueva Ley de Educación Superior, sometiénolos a un proceso anual de assessment y evaluación.
- Optimización del desempeño del cuerpo académico, fortaleciendo la integración entre los distintos procesos e instrumentos de gestión del cuerpo académico para mejorar la experiencia educativa y progresión académica de los estudiantes, especialmente de los alumnos nuevos y de aquellos que se encuentran finalizando sus estudios. Todo lo anterior involucra mantener los estándares de calidad que reconoce el sistema de educación superior en materia de credenciales académicas y dedicación.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	32 de 40

- Mejoramiento de los procesos claves relacionados con la atención de alumnos, procediendo cuando corresponda a su adecuación, en procesos tales como inscripción de asignaturas, matrícula, atención de solicitudes académicas, homologación de estudios, traspasos, licenciatura, graduación y titulación.
- Perfeccionamiento del modelo de relación con los estudiantes, que involucra la consideración de los Centros de Estudiantes de Odontología en las instancias colegiadas de la Facultad, como son los Consejos de Carrera en pregrado y representantes de estudiantes de postgrado en los Comités Académicos, que permiten una participación efectiva para brindar claridad a los temas que generen aprensiones en los estudiantes. Además, se establece una relación más directa entre la calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad y la percibida por los estudiantes, donde se destacan los estándares de servicio que brinda la Universidad como parte de su compromiso con su experiencia educativa y con la contribución a la sociedad.

Finalmente, esta estrategia considera desarrollar una oferta de programas académicos diversos, pertinente y de calidad. Para ello, la Facultad se coordina anualmente con las Vicerrectorías que corresponden para la elaboración de un plan de desarrollo que conduce a la conformación de una oferta de programas académicos que consolide la presencia de la Facultad en el sistema de educación, que incluya una creciente oferta de programas de educación continua y programas de especialidad odontológica acreditados.

4.3.3 Proceso de Gestión Clínica

La Facultad de Odontología en sus tres sedes cuenta con una Clínica Odontológica y pabellones de cirugía menor donde se desarrollan las actividades de enseñanza aprendizaje de las diferentes asignaturas clínicas a partir del tercer año de la Carrera en pregrado y en los Programas de Especialidades Odontológicas, siendo fundamentales para el desempeño de estos. En ellas se realiza atención clínica de pacientes por demanda espontánea o a través de convenios, constituyéndose en el principal campo clínico de pre y postgrado.

En cada sede existe una Dirección Clínica que es responsable de la gestión clínica y de los aspectos técnicos de la gestión del establecimiento. Es la encargada de velar por la observancia de las normas y procedimientos respectivos, por parte de toda la dotación del establecimiento; y de asegurar el adecuado funcionamiento de los equipos, instrumentos e instalaciones necesarias para la correcta atención de pacientes por parte de los alumnos en sus diferentes niveles de formación (pre y postgrado).

Tiene a su cargo un equipo multidisciplinario que incluye, enfermeras coordinadoras, técnicos en nivel superior en odontología, operadores de servicio radiológico, personal de apoyo de mantenimiento y administrativo.

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	33 de 40

Para el buen funcionamiento de la clínica y de los servicios de apoyo como Pabellón, Esterilización e Imagenología, se cuenta con una serie de procesos que garantizan la calidad de la atención y la seguridad del paciente, dentro de ellos podemos mencionar:

- Resoluciones y permisos sanitarios correspondientes (instalaciones, equipos y personal) con sus constante revisiones periódicas.
- Protocolos de atención estandarizados en todas las sedes, con acceso universal para toda la dotación de las clínicas.
- Ficha Clínica Digital única para las tres sedes
- Uso de consentimiento informado en todas las clínicas y atenciones de los pacientes.
- Registros de procesos estandarizados en las tres sedes como: inmunizaciones, Prevención de Infecciones Asociadas a Salud, eventos adversos, entre otros

Además, existen una serie de convenios con campos clínicos externos en Atención Primaria y Secundaria de Salud, para el desarrollo del Internado Asistencial en sexto año de la Carrera donde los estudiantes integran las herramientas entregadas para el manejo y atención de pacientes de baja y mediana complejidad, desde el punto de vista de la rehabilitación integral, y en Hospitales para realizar pasantías o prácticas quirúrgicas en algunos de los programas de especialidad odontológicas.

La Facultad a través de los profesores encargados de Internado Asistencial y los Directores de Programa de Especialidades Odontológicas asumen la responsabilidad de programar, planificar, ejecutar y evaluar las actividades clínicas, según la programación académica, asegurando el logro de los resultados de aprendizajes estipulados en los programas curriculares. Para la operación de los convenios con los distintos centros de salud, se coordina con la Dirección de Gestión de Campos Clínicos y Simulación de la Universidad.

4.3.4 Proceso de resguardo y gestión de la evidencia

La Facultad de Odontología, posee un proceso definido de sistematización de resguardo de la evidencia de los procesos en cada área directiva, ejemplo de esto es la existencia de formatos que permiten homogenizar la entrega de información del funcionamiento de órganos colegiados, informes de comisiones, desarrollo de asignaturas, entrevistas a estudiantes y docentes, entre muchos otros.

Las evidencias de los procesos de autorregulación internos de la Facultad se almacenan y disponen en distintas plataformas tales como Banner, Teams, Sharepoint, Dentidesk, u otras, dependiendo del tipo de evidencia. De esta manera la Facultad cuenta y resguarda la evidencia y seguimiento de:

1. Historial académico de estudiantes, asignaturas cursadas y en curso, calificaciones, estatus académico, entre otros, en sistema banner.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	34 de 40

2. Actas de Consejo de Facultad, Consejo de Carrera, Consejo de Postgrado, Reuniones de Comités Académicos de Programas de Especialidad Odontológica.
3. Actas de comité de selección de académicos de postgrado, pregrado y Comité de Selección de Académicos de Facultad.
4. Actas de Jerarquización Académica de la Facultad de Odontología.
5. Actas de Comité de Evaluación Académica del Desempeño.
6. Actas de reuniones específicas con estudiantes/docentes de programas.
7. Actas de Consejo de empleadores.
8. Actas de Consejo de egresados.
9. Informes de Assessment del aprendizaje estudiantil de las asignaturas integradoras de la Carrera en el pregrado.
10. Evidencia de realización y participación en actividades de fidelización y difusión.
11. Proceso de admisión y selección en plataforma de postulaciones, con la documentación, evaluación y decisión sobre la postulación.
12. Evaluación económica de cada versión de los programas de especialidad.
13. Plataforma de CV docentes y certificaciones que lo respaldan en plataforma institucional.
14. Procesos de planificación Académica, cada programa debe entregar su planificación semestral en el Mapa de Planificación Académica (MPA).
15. Procesos de planificación de campo clínico: Planillas de solicitud de cupos de campos clínicos para los estudiantes, planilla de planificación de rotaciones anuales, planillas de cierre de uso de campos clínicos, rúbricas de evaluación de las estudiantes aplicadas por lo tutores de campos clínicos.

4.4.1 ASSESSMENT DEL SAIC

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Andrés Bello dispone de los siguientes mecanismos para evaluar el desarrollo de su funcionamiento general:

- **Balance Anual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad:** Anualmente, se realiza un balance del estado y cumplimiento de los componentes del alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. Para la ocasión, el Encargado del Sistema de Aseguramiento de la Calidad elabora una presentación con, al menos, los siguientes puntos:
 - Estado y cumplimiento de los objetivos de calidad
 - Estado y satisfacción de los grupos de interés
 - Estado y seguimiento de los cambios planificados
 - Estado y seguimiento de los hallazgos determinados
 - Síntesis y conclusiones de las auditorías realizadas en el período
 - Estado y evolución del contexto interno y externo
 - Estado y seguimiento de riesgos y oportunidades identificadas
 - Detección de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del SAIC
 - Estado y percepción de las comunicaciones internas y externas del SAIC

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	35 de 40

- Requisitos normativos y cumplimiento del SAIC

Para cada uno de los elementos indicados, se describe su estado de cumplimiento y, cuando se amerite, se determinan acciones para subsanar las brechas.

- **Definición de FODA y control de riesgos y oportunidades:** la institución o sus facultades definen fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, riesgos y oportunidades dentro del alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- **Gestión de los cambios:** el Sistema define, cuando sea pertinente, aquellos cambios que pueden afectar su funcionamiento dentro de su alcance. Estos cambios pueden derivarse de cambios en la estructura, organización, objetivos generales, normativas internas y externas, entre otras.
- **Gestión de Objetivos de Calidad:** los objetivos de Calidad emanados de la Política y Modelo de Aseguramiento de la Calidad son monitoreados sistemática y periódicamente para determinar su cumplimiento.
- **Gestión de los indicadores:** todos los procesos tienen indicadores que miden su desempeño. Estos indicadores son definidos por los colaboradores implicados en la generación del procedimiento y cuentan con la aprobación del Encargado del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

Por otro lado, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad contempla dos procedimientos claves que velan por el cumplimiento y mejora continua del mismo, los cuales corresponden a:

Gestión de Auditorías internas: detalla las acciones y responsabilidades para la ejecución de las auditorías en base a los criterios y estándares de calidad establecidos.

Gestión de Hallazgos: detalla los pasos a ejecutar para cuando las auditorías internas o externas detecten no conformidades.

En paralelo la Facultad de Odontología considera los siguientes mecanismos propios para el seguimiento del SAIC:

- **Consejo de Facultad,** donde se analizan los resultados de las encuestas de autoevaluación y calidad de la docencia, se realizan las propuestas de acciones y planes de mejora para superar las debilidades y hallazgos, se presenta el monitoreo con los avances al cumplimiento de estos planes y se evalúa el cumplimiento de los resultados obtenidos.
- **Consejos de Carrera,** donde se difunden los resultados de las encuestas aplicadas, se recogen propuestas de mejora y se analizan los elementos propios de la vida académica y curricular de los estudiantes y de los procesos de enseñanza y aprendizaje, incluyendo la investigación y vinculación con el medio.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	36 de 40

- **Consejo de Postgrado**, donde se difunden los resultados de las encuestas aplicadas, se recogen propuestas de acciones y planes de mejora, se presenta el monitoreo con los avances al cumplimiento de estos planes, y se coordinan los distintos procesos para un buen desempeño curricular de los Programas, incluyendo la investigación y Planes de vinculación con el medio.
- **Focus Group con los estudiantes**, cuyo objetivo es obtener una retroalimentación del funcionamiento de las asignaturas de la carrera, así como los distintos Programas de especialidad, cuyos resultados se analizan con el equipo docente con el objetivo de diseñar estrategias de mejora que apunten a resolver las debilidades y potenciar las fortalezas del Programa.
- **Claustro Académico**, donde se convoca a los profesores de todas las sedes y representantes de los Centros de Estudiantes, se entrega información relevante para la mejora continua, se analiza el año académico y se generan propuestas coordinadas entre las sedes de cambios y mejoras a los programas de asignatura en base a la experiencia del año académico finalizado.
- **Consejo de Egresados**, donde se convoca a titulados de pregrado y postgrado de los últimos 5 años, y se discuten aspectos del desarrollo de la de la Carrera o Programa de Especialidad respectivamente, con el objetivo de propiciar un constante relacionamiento y fidelización con la Facultad y se levanta información para futuros procesos de autoevaluación, revisión del perfil de egreso, planes de mejora y planes de efectividad de la experiencia estudiantil.
- **Consejo de Empleadores**, donde se convoca a empleadores de pregrado y Programas de Especialidad en el Postgrado, se conversan diferentes aspectos respecto al ejercicio profesional de los titulados, y se obtiene información para los procesos de autorregulación de la Facultad.

La Gestión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, identifica los siguientes roles:

Rol político: Responsable de elaborar y proponer al Rector la política de calidad para ser presentada a la Junta Directiva. Evalúa el nivel de cumplimiento de dicha política y del Sistema de Aseguramiento de Calidad.

Este rol político lo asume el Comité de Rectoría que, dentro de sus funciones, evalúa y analiza el cumplimiento de los lineamientos de calidad definidos en la Política de Calidad y el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

Rol estratégico: Responsable de elaborar el Plan Anual de Calidad para ser presentado al Comité de Rectoría y establecer las estrategias institucionales para la implementación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad. Realiza evaluación para cada función misional. Sociabiliza el sistema y da apoyo para su implementación y seguimiento. Planifica y gestiona los procesos de auditorías internas y de gestión de hallazgos, a la vez

	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	37 de 40

que supervisa el funcionamiento global del SAIC. Esta responsabilidad recae en la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad.

Rol táctico: Define las acciones a realizar para la implementación de las actividades definidas para cada función misional. Tiene la misión además de evaluar y monitorear periódicamente el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de calidad en su unidad académica o administrativa. En el caso de las Facultades, esta responsabilidad recae en el Consejo de Facultad, dirigido por el Decano, y donde participan el Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad, Director de Escuela, Directores de Carrera, Director de Postgrado, Secretarios Académicos, entre otros. Periódicamente se analizan los resultados y objetivos de calidad que conciernen a la facultad, pudiendo participar como invitados integrantes de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad.

En estas sesiones, se deben incorporar en los puntos a tratar todos aquellos elementos que provengan de los otros organismos colegiados existentes en la Facultad, como Consejos de Escuela, Carrera o Departamento, debiendo el Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad transmitir y dar fe de los principales elementos asociados al Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. El registro principal de tales elementos recae en el Acta del Consejo de Facultad.

Rol operativo: Son los responsables de la implementación de las diversas acciones definidas según función misional en el mapa de procesos de la institución. Estas acciones recaen tanto en las unidades académicas como administrativas de la institución.

A nivel de Facultad, el rol operativo es monitoreado por los organismos colegiados tales como los Consejos de Carrera, y en tales instancias se revisan, analizan y retroalimentan las distintas acciones, objetivos y mecanismos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. En tales Consejos debe asegurarse de la presencia del Director de la Unidad, así como del Director de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad como de los otros Directores y directivos de unidades académicas correspondientes. Asimismo, es necesaria la presencia de representantes de los académicos y estudiantes de las carreras y programas que forman parte de la unidad académica, los cuales podrán indicar sugerencias, comentarios, quejas o cualquier otro elemento alusivo al desempeño del Sistema en cualquiera de sus ámbitos. Tales elementos son consignados en la respectiva acta y serán llevados a la siguiente instancia de Consejo de Facultad. En tal sentido, el Director de Aseguramiento de la Calidad actúa como nexo entre ambas instancias. El registro principal de tales elementos recae en el Acta del Consejo de Carrera.

4.5 MANTENCIÓN DEL SAIC

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad es comunicado y **difundido** por los canales de información oficiales que dispone la institución: página web, sitio calidad.unab.cl, intranet, afiches institucionales, correos electrónicos masivos y presentación de su alcance y actualización en órganos colegiados, dejando evidencia de

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	38 de 40

ello. Asimismo, la Política de Calidad y sus objetivos cuentan con un Plan de Comunicación específico para su despliegue y posteriores modificaciones.

En la Facultad, adicionalmente se comunica través de los distintos órganos colegiados, Consejo de Facultad, Consejos de Carrera, Consejo de Postgrado difundándose a las distintas partes interesadas, estudiantes, académicos, graduados y empleadores.

Para la efectiva **Toma de conciencia** de los principales componentes del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, se considera un robusto proceso de socialización a todos los grupos de interés relevantes, lo cual luego es controlado a través de los distintos procesos de encuesta que consideran este elemento dentro de su diseño. En caso de tener resultados desfavorables, el Plan de Comunicaciones se actualiza de acuerdo con esta información.

En la Facultad, además se incluye la difusión del SAIC y la Política de Calidad a los académicos a través de los profesores encargados de asignaturas y en los procesos de inducción de docentes nuevos. Por otro lado, a los estudiantes se difunde presentación del SAIC a través de distintos medios como mailing y redes sociales.

La aprobación y actualización de los contenidos centrales del Sistema de Aseguramiento de la Calidad es **responsabilidad** de los órganos colegiados, a sugerencia y desarrollo de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad. Periódicamente, los Directores de Aseguramiento de la Calidad de Facultad pueden identificar la necesidad de generar ajustes o refuerzos en la difusión de algunos componentes del Sistema. Asimismo, los resultados de las encuestas de percepción sobre el sistema significan un insumo relevante para la generación de los ajustes, los cuales son acompañados y asesorados en todo momento por la Dirección General de Comunicación Estratégica y Vinculación con el Medio.

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Andrés Bello es **gestionado** por la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, determinando para ello los recursos y responsabilidades idóneas. En este sentido, se nombra a un **Encargado del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad**, el cual tiene por principal función dirigir y cautelar el normal desarrollo de éste, así como dar cuenta ante los órganos colegiados cuando sea requerido. Los recursos son aprobados periódicamente por los órganos colegiados y autoridades respectivas.

La Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad cuenta con el cercano apoyo de la Dirección de Procesos, dependiente de la Vicerrectoría de Servicios Universitarios y Asuntos Estudiantiles, que entregan soporte para la gestión y evaluación de diversos elementos del Sistema, como así un importante rol en los procesos de Auditorías internas.

Dentro de esta estructura, el rol que ejercen los Directores de Aseguramiento de la Calidad de Facultad (DACF) es fundamental, ya que son los encargados de socializar el

 Universidad Andrés Bello <small>Conectar · Innovar · Liderar</small>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	39 de 40

alcance del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en cada una de las unidades académicas de la institución, velando por su óptimo y dinámico cumplimiento.

En la Facultad de Odontología, además el DACF cumple con las siguientes funciones:

- Acompañamiento y coordinación de las acciones necesarias para la presentación de la documentación requerida para la acreditación de las especialidades odontológicas que dicta la Facultad de Odontología.
- Apoyo en la consolidación de los procesos de efectividad y autorregulación a nivel institucional
- Participación en los procesos conducentes a la Certificación Internacional ANECA de la Facultad de Odontología
- Participación en los procesos de Auditoría Interna de Carreras y Programas de postgrado de acuerdo con los requerimientos de la VRAC
- Coordinación del trabajo para Assessment del Aprendizaje de asignaturas integradoras de pregrado de la Facultad.
- Seguimiento y monitoreo de Planes de Mejora (Informe de Acreditación, Autoevaluación, Efectividad de la Experiencia estudiantil, Hallazgos Auditoría)
- Seguimiento y monitoreo de Planes de Vinculación con el Medio
- Seguimiento y monitoreo de Plan de Desarrollo de Facultad

Para la **mantención** del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, se ejecutan reuniones trimestrales con diversos participantes del Sistema para supervisar el funcionamiento de las estrategias y acciones planificadas, generando las acciones remediales que se ameriten. En tal sentido, se planifican reuniones periódicas entre el Encargado del SAIC y el Director de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad donde, entre otras acciones, se identifican y analizan espacios de mejora y ajuste a los procedimientos y a la documentación del SAIC.

Respecto a los elementos transversales a la funcionalidad del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, el Registro Maestro reúne diversos tipos de componentes, los cuales son periódicamente actualizados. Todos estos elementos son accesibles para la comunidad UNAB a través del sitio calidad.unab.cl, donde se deja disponible el mapa de procesos definido por la institución y cómo estos se interrelacionan entre sí. El sitio es público en la página web de la Universidad y tiene accesos personalizados para contenidos específicos.

 <p>Universidad Andrés Bello Conectar · Innovar · Liderar</p>	MANUAL DE CALIDAD FACULTAD DE ODONTOLOGÍA	Código	SAIC-UNAB-07
		Fecha Emisión	02-11-2021
		Versión	1
		Página	40 de 40

PROTOCOLIZACIÓN

Elaborado por:



Elizabeth López Tagle

*Directora de
Aseguramiento de la
Calidad de la
Facultad de
Odontología*

Elaborado por:



Joyce Huberman Casas

*Decana
Facultad de Odontología*

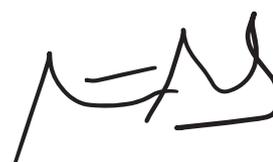
Revisado por:



Luis Aguilar Gallardo

*Director de
Aseguramiento de la
Calidad de Pregrado
Encargado SAIC-
UNAB*

Autorizado por:



Carmen Gloria
Jiménez Bucarey

*Vicerrectora de
Aseguramiento de la
Calidad*



MANUAL DE CALIDAD

**FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA**



Universidad
Andrés Bello®

**Facultad de
Odontología**