



MANUAL DE CALIDAD

**FACULTAD DE
ECONOMÍA Y
NEGOCIOS**



Universidad
Andrés Bello®



**Facultad
de Economía
y Negocios**

ÍNDICE

1.	EL MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	4
1.1.	EL MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA 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 Economía y Negocios.....	6
2.2.2.	Estructura, Organigrama Y Directivos de la Facultad	8
2.2.3.	Organigrama Facultad	9
2.2.4.	Organismos Colegiados	9
2.2.5.	Acreditaciones.....	10
2.2.6.	Reglamentos	10
2.2.7.	Infraestructura.....	11
2.3.	OBJETIVOS, METAS DE LA FACULTAD	11
2.4.	GRUPOS DE INTERÉS DE LA FACULTAD	12
3.	POLÍTICA DE CALIDAD	14
3.1.	POLÍTICA DE CALIDAD UNAB	14
3.2.	CALIDAD EN LOS ELEMENTOS MISIONALES EN LA FACULTAD.....	16
4.	SAIC	18
4.1.	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	18
4.1.1.	Principios y objetivos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	18
4.1.2.	Beneficios de la implementación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	18
4.1.3.	Recursos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	19
4.1.4.	Alcance del Mapa de Procesos.....	20
4.2.	GESTIÓN OPERATIVA DEL SAIC	22
4.3.	GESTIÓN DE PROCESOS EN LA FACULTAD	23
4.3.1.	Procesos de Autorregulación de la Facultad de Economía y Negocios.....	23
4.3.2.	Proceso de Gestión Académica.....	23
4.3.3.	Proceso de Resguardo y gestión de la evidencia.....	24

4.4.	ASSESSMENT DEL SAIC	25
4.5.	MANTENCIÓN DEL SAIC.....	28

PRESENTACIÓN

La Universidad de Andrés Bello (UNAB), adopta un Sistema de Aseguramiento interno de la Calidad (en adelante, SAIC) para todos sus centros con el objetivo de planificar, controlar y mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje y facilitar la mejora continua de sus carreras y programas (título y/o grado).

Atendiendo al programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), para UNAB, un centro es una facultad. En la actualidad, la universidad cuenta con 11 Facultades.

La Facultad de Economía y Negocios, creada en 1989, imparte los títulos y Grados de pregrado y postgrado que figuran en la oferta de estudios de la UNAB.

La dirección del centro se compromete con la calidad de la docencia y la investigación para cumplir con la misión de la UNAB. Para ello, define la 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.

Para facilitar la gestión de la política de calidad y los objetivos derivados, éstos se definen de forma externa a este manual para poder actualizarlos periódicamente sin modificar este documento.

1. EL MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

1.1. EL MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Manual de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Economía y Negocios 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 Aseguramiento de la 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 Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Economía y Negocios 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, las modalidades presenciales, online o Advance, las jornadas diurnas o vespertinas y para los niveles de Pregrado y Postgrado, según corresponda.

Para la elaboración del presente Manual se utilizó 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 Aseguramiento de la 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
- 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 FACULTAD¹

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. En 2017 la Universidad es acreditada por otros 5 años hasta 2022. Finalmente, en el último proceso de acreditación institucional en 2022, la Comisión Nacional de Acreditación otorga una acreditación de excelencia a la universidad dando una acreditación por un periodo de 6 años².

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

¹ Sitio WEB: <https://facultades.unab.cl/economiaynegocios/>

² <https://calidad.unab.cl/nuestras-acreditaciones-y-certificaciones/>

vigencia hasta el año 2028³.

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

En la consolidación de la cultura de autorregulación en la institución, la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad⁴ 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 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 Economía y Negocios.

La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Andrés Bello comienza sus actividades educativas en el año 1989 ofreciendo una oferta académica en el área de negocios con sus carreras de Ingeniería Comercial y Contador Auditor, posteriormente en el año 1994 Ingeniería en Administración de Empresa, además en el año 2002 con Ingeniería en Administración Hotelera Internacional y en 2005 la carrera de Ingeniería en Hotelería y Turismo. Los lineamientos estratégicos de la Facultad tienen sus bases en la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución. Lo anterior, se constituyen en la base para la definición de su plan de desarrollo, los que en la actualidad comprenden un

³ <https://calidad.unab.cl/nuestras-acreditaciones-y-certificaciones/>

⁴ <https://calidad.unab.cl/vicerrectoria-de-aseguramiento-de-la-calidad/>

periodo quinquenal, lo que es concordante con lo definido por la Universidad.

La estructura curricular de las carreras que se imparten en la Facultad ha mantenido como eje principal la formación profesional y como eje secundario la formación general del estudiante. Lo anterior ha implicado mantener una consistencia entre las mallas curriculares y el perfil de egreso de cada una de sus carreras, siendo relevantes los nodos críticos evaluativos y actividades de titulación, lo cual ha llevado a la innovación y diversidad en los instrumentos evaluativos, de forma tal que estos permitan asegurar el aprendizaje mientras el estudiante avanza en su proceso de enseñanza aprendizaje. Para realizar y aplicar actualizaciones y ajustes en el proceso formativo se ha contado siempre con la opinión y seguimiento de egresados y titulados, y con la opinión de empleadores, académicos y expertos en la disciplina.

En pos de la mejora continua de sus procesos y con el objetivo de certificar su calidad académica, se ha definido que todas las carreras impartidas por la Facultad deben estar acreditadas, desde 2017, este proceso se finalizó recientemente con la acreditación por cinco años de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional^{5 6} y con Ingeniería en Turismo y Hotelería^{7 8}, acreditada por la misma cantidad de años a partir de 2023, con lo cual todas las carreras de la Facultad se encuentran acreditadas. Adicionalmente, las carreras de Ingeniería Comercial^{9 10}, Ingeniería en Administración de Empresas^{11 12} y Contador Auditor^{13 14}, se encuentran acreditadas internacionalmente por la ACBSP por el periodo comprendido entre 2018 a 2028.

La Facultad en su proceso de mejora continua y en concordancia con la implementación del modelo educativo definido por la universidad, implementó un modelo educativo orientado en el saber, hacer y ser del estudiante mediante metodologías activas y participativas, lo que implica que el alumno es quien cumple un rol protagónico en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Lo anterior conlleva a que el profesor pasa a ser un guía y tutor en la formación del estudiante, estimulando una actitud de aprender a aprender, mediante variados recursos metodológicos y evaluativos, esto tanto en sus programas de pre y post grado.

⁵ https://calidad.unab.cl/wp-content/uploads/2023/01/INFORME-IAH_VF.pdf

⁶ <https://calidad.unab.cl/wp-content/uploads/2023/03/Acuerdo-No24-Ing-Adm-Hotelera-Internac-UNAB.pdf>

⁷ https://calidad.unab.cl/wp-content/uploads/2023/01/INFORME-IAE_-ITH_VF.pdf

⁸ <https://calidad.unab.cl/wp-content/uploads/2023/03/Acuerdo-No25-Ing-en-Turismo-y-Hoteleri%CC%81a-UNAB.pdf>

⁹ <https://calidad.unab.cl/wp-content/uploads/2023/01/Informe-Autoestudio-ACBSP-FEN-UNAB-julio-201831101.pdf>

¹⁰ <https://acbspsearch.org/Home/Details?instId=Inst4280>

¹¹ <https://calidad.unab.cl/wp-content/uploads/2023/01/Informe-Autoestudio-ACBSP-FEN-UNAB-julio-201831101.pdf>

¹² <https://acbspsearch.org/Home/Details?instId=Inst4280>

¹³ <https://calidad.unab.cl/wp-content/uploads/2023/01/Informe-Autoestudio-ACBSP-FEN-UNAB-julio-201831101.pdf>

¹⁴ <https://acbspsearch.org/Home/Details?instId=Inst4280>

Oferta Académica Facultad de Economía y Negocios

Pre Grado	Post Grado
Ingeniería Comercial	Magister en Administración de Empresas, Mención en Tecnología (TECH MBA)
Contador Auditor	Magister en Dirección de Empresas (MBA)
Ingeniería en Administración de Empresas	Magister en Tributación
Ingeniería en Turismo y Hotelería	Magister en Marketing e Inteligencia de Mercados
Ingeniería en Administración Hotelera Internacional	Magister en Dirección de Personas y Gerestión del Talento
	Magister en Finanzas

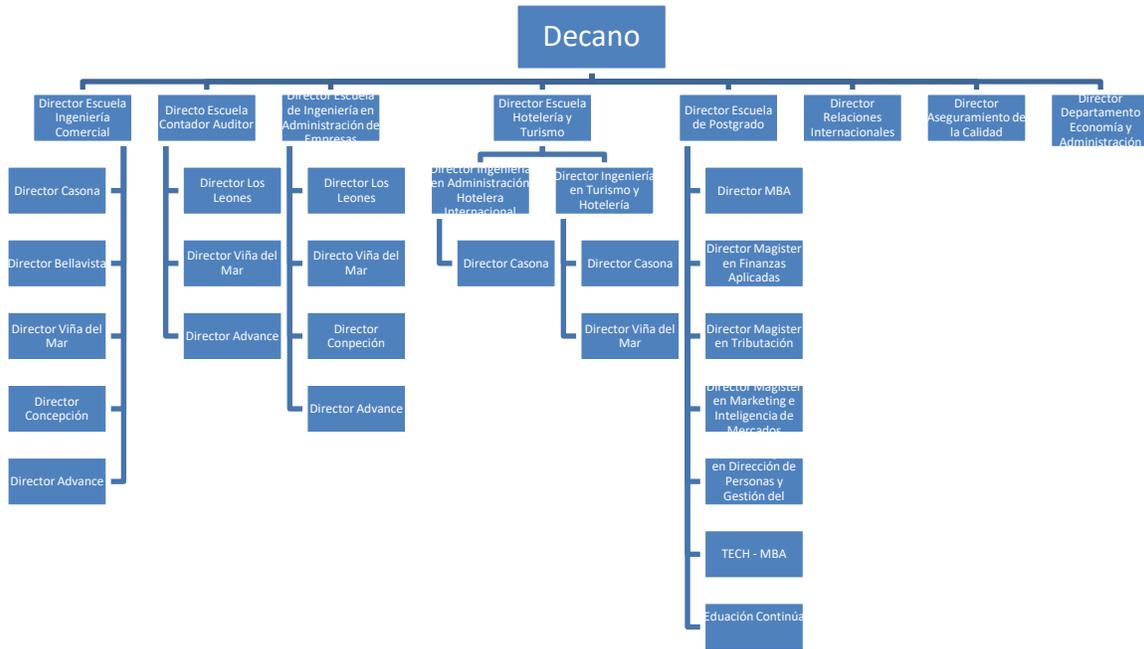
2.2.2. Estructura, Organigrama Y Directivos de la Facultad

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 Economía y Negocios se estructura en 5 áreas directivas acorde a su carrera, programa y objetivos estratégicos definidos en el Plan de Desarrollo de Facultad:

- Decano: Miguel Ángel Vargas Román
- Director Escuela Ingeniería Comercial: María Elena Arzola Gonzalez
- Director Escuela de Contador Auditor: Roberto Carvajal Ramos
- Director Escuela de Ingeniería en Administración de Empresas: Mauricio Donoso Vargas
- Director Escuela de Turismo y Hotelería: Daniel Meyer Krumkolz.
- Director Escuela de Postgrado: André Beaujanot Quintana
- Director Relación Internacionales: Andrés Tolosa Habit.
- Director Aseguramiento de la Calidad: Gonzalo Escobar Elexpuru
- Director Departamento de Economía y Administración: Nicolás Garrido

2.2.3. Organigrama Facultad



2.2.4. 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). Existe, además, diversas instancias colegiadas de participación de la comunidad universitaria en la monitorización y evaluación de la Carrera y el Plan de Estudio. La Facultad de Economía y Negocios cuenta con:

- Consejo de Facultad¹⁵, le corresponde asesorar al Decano en todas las materias que competen a la Facultad; en lo que se refiere a la contratación de académicos y la cesación de los mismos; conocer la proposición de dotación de académicos formulada por los Directores de Escuela, 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,

¹⁵ <https://facultades.unab.cl/economiaynegocios/nuestra-facultad/>

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.

- Consejo de Escuela, le corresponde asesorar al director en todas las materias atinentes a los planes de estudio, y pronunciarse respecto de sus modificaciones. Se da cuenta de la marcha de la Carrera en cuanto al cumplimiento del Plan de Estudio y sus indicadores, tales como rendimiento de estudiantes, tasas de retención, de deserción, evaluación docente y campos clínicos.
- Consejo de Carrera, es la instancia en que se comunica a los académicos información del Consejo de Escuela, se da cuenta sobre el cumplimiento de los programas de asignaturas, el rendimiento académico de los estudiantes, las situaciones especiales y las actividades de simulación clínica, teórico prácticas y de campo clínico.
- Comités Académicos, es el órgano colegiado que asesora al director de cada programa académico de la Facultad, principalmente en materias relativas al desarrollo curricular de los programas, a la autorregulación: autoevaluación e implementación de mejoras, proponer actividades de vinculación con el medio con académicos y estudiantes, recomendar planes de internacionalización, entre otros.

2.2.5. Acreditaciones¹⁶.

A lo largo de la historia de la Facultad de Economía y Negocios, y con el propósito de asegurar su pertinencia y dar garantía pública de calidad, los programas académicos se han sometido a diversas instancias de acreditación nacional y/o internacionales:

Actualmente las carreras de Ingeniería Comercial, Contador Auditor e Ingeniería en Administración de Empresas, cuentan con una acreditación hasta 2028 por la Accreditation Council for Business Schools and Programs (ACBSP), la carrera de Ingeniería en Administración Hotelera Internacional hasta 2028 por la Agencia de Acreditadora de Chile y CASLA (actual IACE México) y la carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería hasta 2028 por la Agencia de Acreditadora de Chile y CASLA (actual IACE México)

2.2.6. Reglamentos

La universidad ha definido una serie de reglamentos, normativas, políticas, procedimientos, planes y protocolos que se aplican a los distintos actores de la comunidad universitaria, los cuales rigen a la Facultad de Economía y Negocios. Además, debe responder al contexto externo, respondiendo a los reglamentos o procedimientos específicos se encuentran:

- Reglamento general de la Universidad
- Reglamentos internos de las carreras y programas.
- Reglamento para la creación y modificación de carreras de pregrado y sus respectivos planes de estudio.
- Reglamento alumno de pregrado
- Reglamento del académico

¹⁶ <https://calidad.unab.cl/facultad-de-economia-y-negocios/>

- Reglamento de conducta para la convivencia de la comunidad.
- Reglamento de jerarquización académica
- Reglamento de evaluación de desempeño académico

2.2.7. Infraestructura

La UNAB cuenta con sedes en las regiones Metropolitana, Valparaíso y del Bío-Bío, distribuidos en 9 campus universitarios. La Facultad de Economía y Negocios se ubica en Santiago en el campus Casona de Las Condes, Bellavista, Los Leones y República, en la sede de Viña del Mar en el campus Viña del Mar y en la sede de Concepción en el campus Concepción. 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 computación, biblioteca y otros espacios.

Adicionalmente, en el Campus Casona de las Condes, la Escuela de Hotelería y Turismo cuenta con una Sala Taller Cocina Restaurante, Sala Taller de Pastelería, Taller Salón de Restaurante Didáctico, Sala de Lavado, Sala Demostrativa y Sala Habitación Didáctica.

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, aunque, cuando son pertinentes, son desglosados para cada una 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 de Economía y Negocios¹⁷, 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.

El Plan de Desarrollo de la Facultad de Economía y Negocios se estructura sobre la base de los Ejes Estratégicos definidos por la Universidad, a partir de los cuales establece los objetivos específicos y desempeños deseados que se detallan a continuación:

Eje Estratégico 1: Asegurar una gestión académica efectiva y de calidad centrada en brindar una experiencia educativa enriquecedora para los estudiantes:

- 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.
- Promover la internacionalización como elemento distintivo de la formación integral de los estudiantes.
- Integrar modalidad online.
- Profundizar sistema de mejora continua del proceso de aprendizajes.
- Optimizar el desempeño del cuerpo académico.
- Garantizar satisfacción de los estudiantes con servicios brindados y experiencia educativa.

¹⁷ <https://facultades.unab.cl/economiaynegocios/plan-de-desarrollo/>

- Mejorar los procesos claves relacionados con la atención de estudiantes.
- Perfeccionar el modelo de relación con los estudiantes.
- Desarrollar una oferta de programas académicos diversa, pertinente y de calidad.
- Formular oferta de programas pertinente y atractiva.
- Asegurar calidad de programas de postgrado

Eje Estratégico 2: Expandir y potenciar la generación de nuevo conocimiento, la innovación y el emprendimiento.

- Consolidar liderazgo en generación de conocimiento de valor y calidad.
- Aumentar investigación aplicada, innovación, y transferencia tecnológica.
- Asegurar sustentabilidad y eficiencia para la generación de conocimiento.
- Ampliar y extender generación de capital humano científico.

Eje Estratégico 3: Liderar la interacción y la generación de alianzas con el entorno social, económico, productivo y cultural

- 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.

Eje Estratégico 4: Asegurar la sustentabilidad del proyecto UNAB y la aplicación de su modelo de gestión centrado en la prosecución de su Misión

- Asegurar posicionamiento y desempeño institucional definidos.
- Consolidar modelo de evaluación periódica del desempeño institucional.
- Asegurar el uso eficiente de los recursos.

2.4. GRUPOS DE INTERÉS DE LA FACULTAD

Estudiantes¹⁸:

Corresponden al grupo focalizado y de mayor interés para la Facultad de Economía y Negocios, respondiendo a lo declarado en la misión institucional y en el Modelo Educativo UNAB, que buscan la formación integral de los estudiantes, centrando en ellos sus principios orientadores de enseñanza-aprendizaje, buscando propiciar instancias, dinámicas y mecanismos donde sean los estudiantes los principales actores, en su proceso formativo.

Los estudiantes de la Facultad provienen de contextos heterogéneos tanto socioeconómicos como culturales y, en base a estos elementos, la formación de pre y postgrado dispone mecanismos de acompañamiento al estudiante desde su admisión, hasta su egreso. En este transitar, se adoptan diversos recursos pedagógicos para brindar una experiencia integradora y pertinente, en base a las expectativas individuales y a las necesidades del contexto laboral profesional y disciplinar en que se desenvuelven, considerando, además, experiencias de investigación y vinculación con el medio, lo que le permitirá un desarrollo global del estudiante.

¹⁸ <https://www.unab.cl/desarrolloestudiantil/>

Académicos¹⁹:

Para la universidad, el cuerpo académico es un facilitador del aprendizaje de los estudiantes, cuyo trabajo se desarrolla de una manera innovadora y en concordancia con los valores institucionales y guiados el Modelo Educativo UNAB. El profesor canaliza las inquietudes académicas, guía y orienta el proceso formativo mediante la retroalimentación oportuna, el respeto por la diversidad de talentos y los valores institucionales.

El cuerpo de académicos es responsable de brindar instancias pedagógicas que aseguren una experiencia educacional integradora y de excelencia, por lo mismo, la Universidad ofrece instancias de perfeccionamiento en habilidades docentes, que contemplan herramientas en evaluación y metodologías de enseñanza activas teóricas

Existen mecanismos de evaluación por parte de los estudiantes y directivos, que aseguran el seguimiento del desempeño docente con miras a la mejora continua. Acorde a lo estipulado en el Reglamento de los Académicos de la institución, dentro de las actividades que realizan, además de la docencia, se cumplen otras funciones asociadas a la gestión académica, investigación y vinculación con el medio, en esta última, el académico desarrolla actividades en el ámbito social, de desarrollo profesional y público y privado en concordancia con el modelo de Vinculación con el Medio UNAB.

Personal de Gestión Administrativa:

La Facultad cuenta con colaboradores, 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 las unidades de finanzas, admisión, infraestructura, tecnología e información, desarrollo docente, aseguramiento de la calidad, desarrollo estudiantil, recursos humanos, etc., todas ellas fundamentales para la gestión y labor universitaria. Todas las unidades no académicas y sus colaboradores, que forman parte de la estructura de la Universidad, se rigen por las políticas y procedimientos establecidos de acuerdo con el área de ejecución.

Titulados²⁰:

La Facultad se adscribe a los mecanismos institucionales en materia de vínculo y seguimiento con los egresados. La Universidad cuenta con la Dirección de Egresados, Empleabilidad y Redes, unidad que define lineamientos y apoya a las direcciones de Pre y Post grado en el desarrollo de acciones de vínculo con sus respectivos titulados.

La Facultad trabaja para reforzar los lazos de pertenencia con Titulados, a través de mecanismos como Consejos de egresados, aplicación de encuestas de percepción, redes sociales y actividades de fidelización como seminarios, charlas, conferencias, webinars para que cuenten con un espacio que les permita mantener el contacto con su Centro formador.

Los titulados son para la Facultad, un grupo de interés importante, dado que entregan una constante retroalimentación, permitiendo así evaluar la pertinencia de la oferta

¹⁹ <https://facultades.unab.cl/economiaynegocios/academicos/>

²⁰ <https://alumni.unab.cl/>

académica, evaluar y retroalimentar los perfiles de egreso y planes de estudios, y evaluar la empleabilidad de los titulados de cada programa.

Empleadores:

Acorde al lineamiento estratégico de la universidad, “liderar la interacción y la generación de alianzas con el entorno social, económico, productivo y cultural”, la Facultad ha establecido con los empleadores vínculos que permiten retroalimentar a los diferentes programas acerca del logro del perfil de los titulados y así permitir la toma de decisiones para ajustes en el plan formativo.

Las instancias de participación de empleadores son: Consejos de empleadores, encuestas de percepción de calidad, seminarios, procesos de autoevaluación, entre otros.

Beneficiarios de Vinculación con el Medio²¹:

Son las personas, familias y/o comunidades que participan en una relación bidireccional con estudiantes y académicos y se ven beneficiadas de las alianzas e interacción que los diferentes programas generan con el entorno social, económico y productivo, sobre la base del Modelo de Vinculación con el Medio institucional y el Plan definido para cada programa de la Facultad. Acorde a los instrumentos de Vinculación con el Medio definidos en el Modelo institucional, entre los beneficiarios se encuentran, egresados, empleadores, miembros de instituciones de servicio público, comunidades escolares, entre otros.

3. POLÍTICA DE CALIDAD

3.1. POLÍTICA DE CALIDAD UNAB²²

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.

²¹ <https://vinculacion.unab.cl/>

²² <https://calidad.unab.cl/>

- 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.

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 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 siguió y debe seguir 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.

La Calidad para la Facultad de Economía y Negocios²³

La Facultad de Economía y Negocios, entiende la calidad académica, como un proceso de verificación y mejoramiento continuo, que permite cumplir los estándares respectivos, declarados por la institución y agentes externos. La calidad está integrada como un valor en la Facultad de Economía y Negocios, en línea con la declaración de la política de calidad

²³ <https://calidad.unab.cl/facultad-de-economia-y-negocios/>

institucional, por lo que incorpora a estudiantes, académicos, directivos, titulados, empleadores y usuarios de vinculación con el medio, dando cumplimiento al Modelo de Aseguramiento de la calidad institucional.

Basándose en los pilares del modelo de aseguramiento de la calidad institucional, se trabaja, en función del progreso de los programas, cumpliendo la política y modelo, en cuanto a contar con un plan de desarrollo, normativas específicas, procesos de autoevaluación, assessment del aprendizaje, evaluación del desempeño y seguimiento de los planes de mejora, entre otros, tributando con ello al cumplimiento del plan de desarrollo de la Facultad e Institución.

En el área de post grado y doctorado, la orientación ha sido diseñar y/o reformular los programas, alineados con los sistemas de acreditación nacionales y/o internacionales vigentes. En pregrado se han realizado procesos de autoevaluación, con el logro de acreditaciones nacionales e internacionales.

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 Economía y Negocios:

Formación de pre y postgrado: acorde al Modelo Educativo de la universidad, planteado en coherencia con la misión institucional, la Facultad de Economía y Negocios busca proveer la formación integral de los estudiantes, potenciando sus habilidades y saberes para la consecución de la integración al mundo social y laboral, de manera que, como futuros profesionales y graduados se integren activamente al mundo social y laboral.

La formación está sustentada en tres pilares fundamentales: educación centrada en el aprendizaje, valores institucionales e innovación. Estos están 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 calidad académicos, revisión y consejos con grupos de interés, assessment del aprendizaje estudiantil entre otros, que son considerados insumos fundamentales para la toma de decisiones y mejora permanente de los programas de la Facultad de Economía y Negocios.

De acuerdo con el modelo de aseguramiento de la calidad, la selección de académicos es un proceso trascendente considerado para entregar una experiencia educativa de excelencia, el que se realiza de acuerdo con la normativa institucional. Los académicos de la Facultad se capacitan de manera continua, acorde a un plan de formación docente normado, en aspectos técnicos, metodológicos y disciplinares de acuerdo con el área del conocimiento del programa, se realiza seguimiento que hacen de la impartición y al finalizar los cursos, son evaluados por los estudiantes.

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.

De acuerdo con las normativas institucionales, la Facultad de Economía y Negocios pretende estimular la producción de investigación de calidad en Economía y Negocios, competitiva a nivel nacional e internacional, generando conocimientos específicos, que aporten a solucionar y/o abordar los problemas de acuerdo con las líneas de investigación definidas. Se ha fortalecido la estructura investigativa en la Facultad, optimizando recursos humanos, financieros y estructurales, con el fin de potenciar estrategias para fomentar la participación de académicos en grupos de investigación competitivos y cumplir con las características definidas para integrar núcleos y/o claustros académicos en los diferentes programas formativos., Los investigadores están asociados a las líneas declaradas, fortaleciendo un plan de captación y capacitación del recurso humano.

La autorregulación se realiza a través de diversos mecanismos, que incluyen el assessment, reporte de la productividad, informes en Consejo de Facultad, Informes anuales de resultados, supervisión de los criterios para conformación de claustro o núcleo de investigación, tanto a nivel de pregrado como de postgrado, en coherencia con los niveles de formación y la naturaleza específica de los planes de estudio y las áreas de desarrollo de interés.

La generación sistemática de 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 nuevo de 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 UNAB desarrolla una interacción fluida y bidireccional con un grupo importante de sectores relevantes en diversos ámbitos del entorno. La Facultad de Economía y Negocios en sus programas de pre y 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. Se elaboran planes que incorporan todos los elementos de la política de VcM institucional, el que es aprobado en el Consejo de Facultad, para implementarse en cada uno de los programas de Pregrado, Magister y Doctorado. Además, de cumplir con las actividades de vinculación, en postgrado se generan actividades de difusión de los programas, considerando relatores que tributen idealmente a la internacionalización de estos.

4. SAIC

4.1. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD²⁴

4.1.1. 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 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.

4.1.2. 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:

²⁴ <https://calidad.unab.cl/propositos-y-beneficios-del-saic/>

- 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.
- 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.

4.1.3. 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 el Mapa de Procesos. Se cautelan las principales actividades relacionadas con la difusión de

elementos internos y externos.

4.1.4. Alcance del Mapa de Procesos²⁵

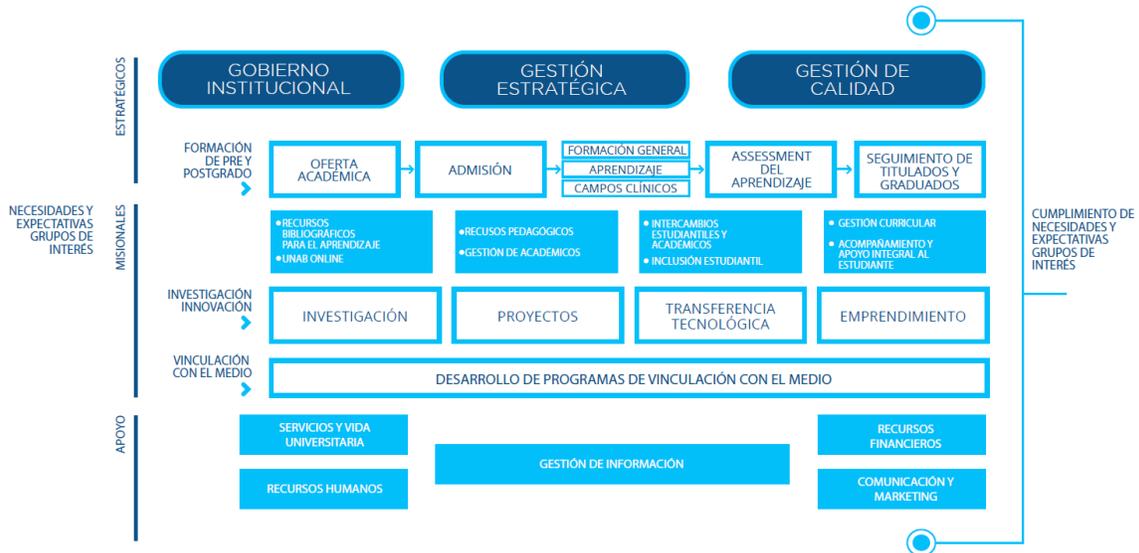
El alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad corresponde al conjunto de **procesos** que define la institución para el logro de su misión y propósitos, ordenados a través de **macroprocesos** principales y, clasificados, de acuerdo con su carácter, en procesos estratégicos, procesos 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:

²⁵ <https://calidad.unab.cl/mapa-de-procesos-unab/>

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 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

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 Economía y Negocios²⁶

En la Facultad de Economía y Negocios, tanto en las áreas de pregrado y postgrado, se define que, para el cumplimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad, los programas deben cumplir con todos los requerimientos de acreditación de su área.

Con el fin de cumplir con el proceso de autorregulación que ha asumido la Facultad, constantemente, los programas deben realizar un proceso de autoevaluación, identificando brechas y oportunidades de mejora para ello, aun cuando no esté activamente en proceso de acreditación o certificación. Este proceso está a cargo del comité académico de cada programa, que tienen considerado en sus funciones, el recomendar y participar en los procesos de autoevaluación del programa para efectos de aseguramiento continuo de la calidad, procesos de acreditación y reacreditación.

El proceso descrito de autorregulación complementa el trabajo que se desarrolla en el contexto del compromiso establecido en los planes de mejoras acordados en los diferentes procesos de acreditación. El Plan de Mejora, define objetivos, indicadores, metas, acciones, responsables, plazos y recursos para lograr superar cada brecha identificada en los procesos de acreditación de los diferentes programas. Su creación y ejecución son actividades altamente participativas y socializadas al cuerpo académico y cuenta con instancias de evaluación anual de su cumplimiento.

4.3.2. Proceso de Gestión Académica

Para el proceso de desarrollo curricular de cada programa, la institución define y establece los mecanismos asociados a la impartición de los contenidos pedagógicos y del itinerario de formación, a lo largo del período lectivo de un estudiante.

Los programas académicos se desarrollan cumplimiento los criterios de acreditación, en sus diferentes etapas, incluyendo la planificación, aprobación y ejecución, de cada uno de ellos. Para este proceso, la estructura, funciones e instancias de toma de decisiones se vinculan, principalmente, con la Vicerrectoría Académica, a través de sus diversas Direcciones, el rol y participación de las Directoras de los programas de la Facultad en el proceso, está directamente relacionado a la planificación, a través de la generación de la programación académica, regulación del proceso de inscripción de asignaturas, contratación de académicos adjuntos, asignación de compromiso docente, gestión de

²⁶ <https://calidad.unab.cl/facultad-de-economia-y-negocios/>

asignación de recursos para la docencia (materiales, infraestructura, etc.), programación de actividades académicas, entre otros. Posteriormente se supervisa y controla la ejecución del proceso académico para el aprendizaje de los estudiantes y finalmente se evalúa el proceso para mejoras futuras a través del proceso de assessment del aprendizaje estudiantil, resultados de indicadores académicos, resultados de procesos evaluativos de estudiantes, entre otros. En estos procesos, cada directora de programa realiza un informe, que es analizado con Decanatura, Dirección de Aseguramiento de la Calidad, dirección de pregrado o postgrado, según corresponda, Consejo de Facultad y luego se envía a la unidad correspondiente, de acuerdo con la calendarización establecida por la VRAC.

4.3.3. Proceso de Resguardo y gestión de la evidencia

La Facultad de Economía y Negocios 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 la plataforma One drive y además en Teams, Sharepoint, 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.
2. Diversos sistemas informáticos de reportes con indicadores académicos como son QlikView, Power BI, Sharepoint.
3. Actas de Consejo de Facultad, Consejo de Escuela, Consejo de Carrera, Consejo de Postgrado.
4. Actas de comité de selección de académicos de postgrado, pregrado y Comité de Selección de Académicos de Facultad.
5. Actas de Jerarquización Académica de la Facultad de Economía y Negocios.
6. Actas de Comité de Evaluación Académica del Desempeño.
7. Actas de Comités Académicos de programas.
8. Actas de reuniones específicas con estudiantes/docentes de programas.
9. Actas de Consejo de empleadores.
10. Actas de Consejo de egresados.
11. Informes finales de cada asignatura de los diversos programas académicos.
12. Informes de Assessment del aprendizaje estudiantil en los programas de pregrado y postgrado.
13. Evidencia de realización y participación en actividades de fidelización y difusión.
14. Proceso de admisión y selección en plataforma de postulaciones, con la documentación, evaluación y decisión sobre la postulación.
15. Evaluación económica de cada versión de cada programa en plataforma SharePoint.
16. Plataforma de CV docentes y certificaciones que lo respaldan en plataforma institucional.

17. Procesos de planificación Académica, cada programa debe entregar su planificación semestral en el Mapa de Planificación Académica (MPA).

4.4. 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
 - 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 Economía y Negocios 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.
- 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.
- 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.
- Balance Anual del SAIC en la Facultad, donde el Director del SAIC a nivel institucional junto con el Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad, hacen un análisis del desarrollo del Sistema a nivel de la Facultad, incluyendo resultados y próximos desafíos a realizar.
- Jornada de Evaluación de la Calidad por Facultad, Una vez al año, cada Facultad realiza una Jornada de Evaluación de la Calidad donde deben estar presentes,

como mínimo, los directivos de la Facultad, el Consejo de Facultad, representantes de académicos, investigadores, representantes de estudiantes, titulados, empleadores y otros grupos de interés clave que la unidad identifique.

Las temáticas prioritarias para analizar son:

- Política y Objetivos de calidad
- Desempeño de las carreras y programas
- Enseñanza a los estudiantes
- Desempeño del cuerpo académico e investigador
- Recursos y servicios
- Investigación y Transferencia Tecnológica
- Vinculación con el Medio
- Intercambios
- Difusión y comunicación
- Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas para la Facultad
- Actualización del Manual de Calidad de la Facultad

Con esta Jornada la Facultad asegura, entre otros elementos, la participación de todos sus grupos de interés con voz y decisión, la rendición de cuentas de carácter bidireccional y la planificación de los principales componentes estratégicos.

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 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 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 este, 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 es fundamental, ya que son los encargados de socializar el 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 Economía y Negocios, 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 los diferentes programas de la Facultad de Economía y Negocios.
- 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 Economía y Negocios.
- 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.

- Participar en los procesos de innovación curricular de los programas de la Facultad de Economía y Negocios, velando por el cumplimiento de los estándares de la VRAC y de CNA.

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.

PROTOCOLIZACIÓN

Elaborado por:



Gonzalo Escobar Elexpuru	Miguel Ángel Vargas Román	Luis Aguilar Gallardo	Carmen Gloria Jiménez Bucarey
Director de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Economía y Negocios	Decano de Facultad de Economía y Negocios	Encargado Del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad