



Universidad  
Andrés Bello®

## GUÍA DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

---

UNIVERSIDAD ANDRÉS  
BELLO

SAIC-02

# CONTENIDO

---

<b>1. Contexto interno y externo de la Universidad Andrés Bello</b>	<b>2</b>
<b>2. Nuestra Universidad</b>	<b>3</b>
<b>3. Política de Calidad</b>	<b>4</b>
<b>4. Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad – SAIC</b>	<b>5</b>
4.1. Principios y objetivos del SAIC	6
4.2. Beneficios de la implementación del SAIC	6
4.3. Recursos del SAIC	6
4.4. Grupos de interés del SAIC	7
<b>5. Gestión operativa del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad</b>	<b>8</b>
5.1. Alcance del Mapa de Procesos	9
5.2. Procedimientos	13
<b>6. Documentación, disposición y comunicación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad</b>	<b>16</b>
<b>7. Rendición de Cuentas del SAIC</b>	<b>19</b>
<b>8. Gestión política, estratégica, táctica y operativa del SAIC</b>	<b>20</b>
<b>9. Assessment del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad</b>	<b>20</b>
<b>PROTOCOLIZACIÓN</b>	<b>21</b>
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>21</b>

# 1. CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO

---

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 normativa nacional e internacional. Así, en 1999 recibió la autonomía por parte del Consejo Superior de Educación y el 2004 fue una de las primeras universidades privadas en someterse voluntariamente al proceso de acreditación. En año 2008, la Comisión Nacional de Acreditación, acreditó a la institución por 5 años y en 2011, en tanto, la UNAB se incorpora al Sistema Único de Admisión del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH). 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 a la institución. En el año 2017, en tanto, la institución es nuevamente acreditada por la Comisión Nacional de Acreditación, esta vez por un período de 5 años y en 2020, se renueva la acreditación internacional con la MSCHE, esta vez con vigencia hasta el año 2028. En el año 2022, la institución es acreditada por la CNA por un período de 6 años, con lo cual ingresa a la categoría de las universidades de excelencia del sistema nacional.

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 del cual derivan los planes estratégicos de facultades, carreras, programas y departamentos.

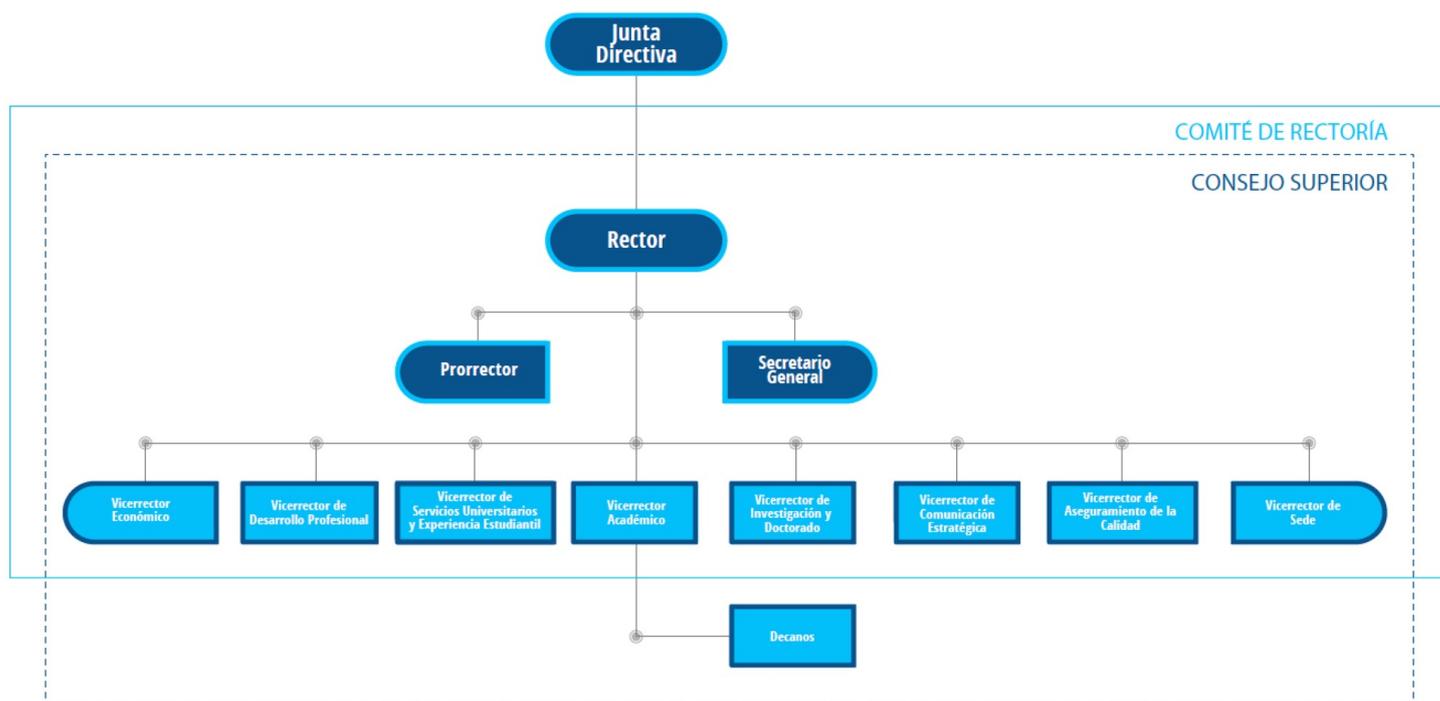
En la consolidación de la cultura de autorregulación en la institución, la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad juega un rol clave, reforzando el compromiso de las distintas unidades y colaboradores respecto a este objetivo. A su vez, su estructura presente en cada Facultad permite velar y replicar 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 procesos de 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 toda la comunidad universitaria.

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. 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 adecuadamente los recursos que se disponen.

Finalmente, entendiendo el escenario en constante movimiento del entorno nacional e internacional, 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. NUESTRA UNIVERSIDAD

La Universidad Andrés Bello se rige por una estructura organizacional sólida y pertinente, que ha evolucionado en paralelo al desarrollo y transformación de los contextos internos y externos de la institución. Sus estatutos y normativas generales establecen claramente los marcos de acción, funciones y responsabilidades de sus distintas unidades académicas y administrativas. En tal sentido, la estrategia universitaria se rige bajo la siguiente estructura:



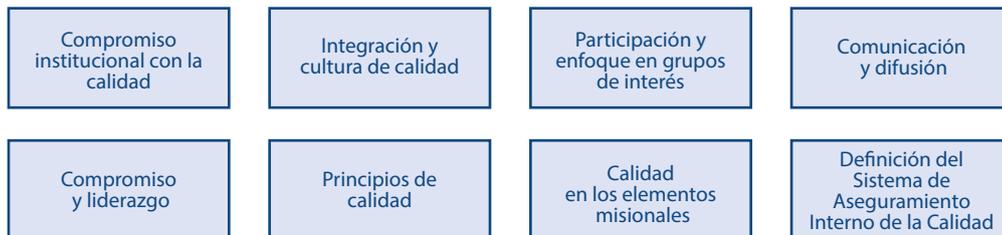
El Reglamento General de la Universidad Andrés Bello define las responsabilidades, atribuciones y dependencias de cada una de las Vicerrectorías referidas, el cual se encuentra debidamente difundido por los canales de comunicación que la UNAB dispone.

La Secretaría General, por su parte, es la unidad administrativa que vela por el cumplimiento y la legalidad de la reglamentación vigente de la Universidad, elabora los decretos y resoluciones del Rector, genera y conserva los textos normativos de la institución. Además, todas las Políticas institucionales de la Universidad entregan las orientaciones para el desarrollo y funcionamiento de las distintas áreas estratégicas y misionales de la UNAB.

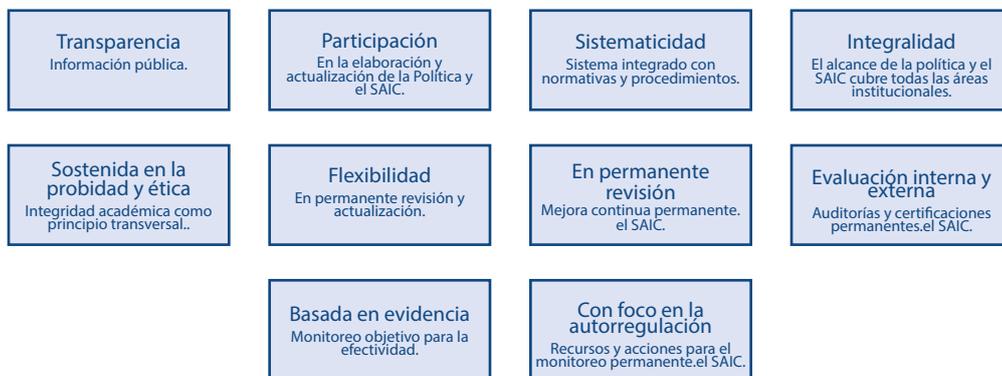
### 3. POLÍTICA DE CALIDAD

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.

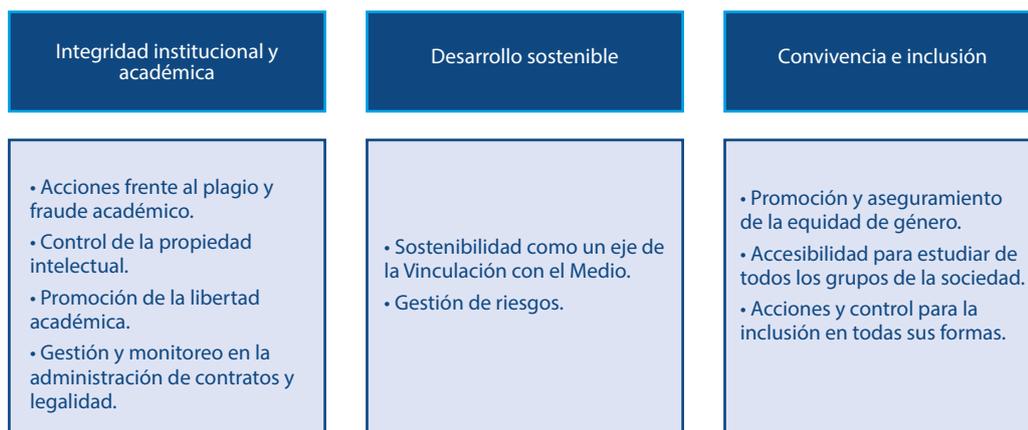
La **Política de Calidad** de la UNAB se compone de los siguientes elementos:



Los principios de calidad que le dan soporte a la política se definen de la siguiente manera:



Además, dentro de los principios contempla la Coherencia con los objetivos y valores de la UNAB. En este sentido, se torna como crucial el control, desarrollo y monitoreo de elementos tales como:



El seguimiento de los objetivos de aseguramiento de la calidad permite 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 (SAIC)**.

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

La Política de Calidad y los Objetivos de Aseguramiento de la Calidad, así como todo el SAIC 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 SAIC recoge los resultados para la oportuna mejora de tales lineamientos. Generalmente, tales mejoras se gestionan a través del Proceso de Sistema de Hallazgos. Respecto a la comunicación de los resultados y mejoras, se dispone del sitio [calidad.unab.cl](http://calidad.unab.cl), el cual reporta permanentemente sobre los cambios de la Política de Calidad y del SAIC, sobre rendiciones de cuentas del SAIC.

La Política de Calidad para su aprobación siguió y debe seguir los lineamientos descritos en el Proceso de Normativas del SAIC. 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](http://calidad.unab.cl).

## 4. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD – SAIC

### 4.1. PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DEL SAIC

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 SAIC se compone de un conjunto de orientaciones y herramientas que juntas despliegan los objetivos e intereses de la Universidad relacionados con 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 pertinencia respecto al quehacer universitario.

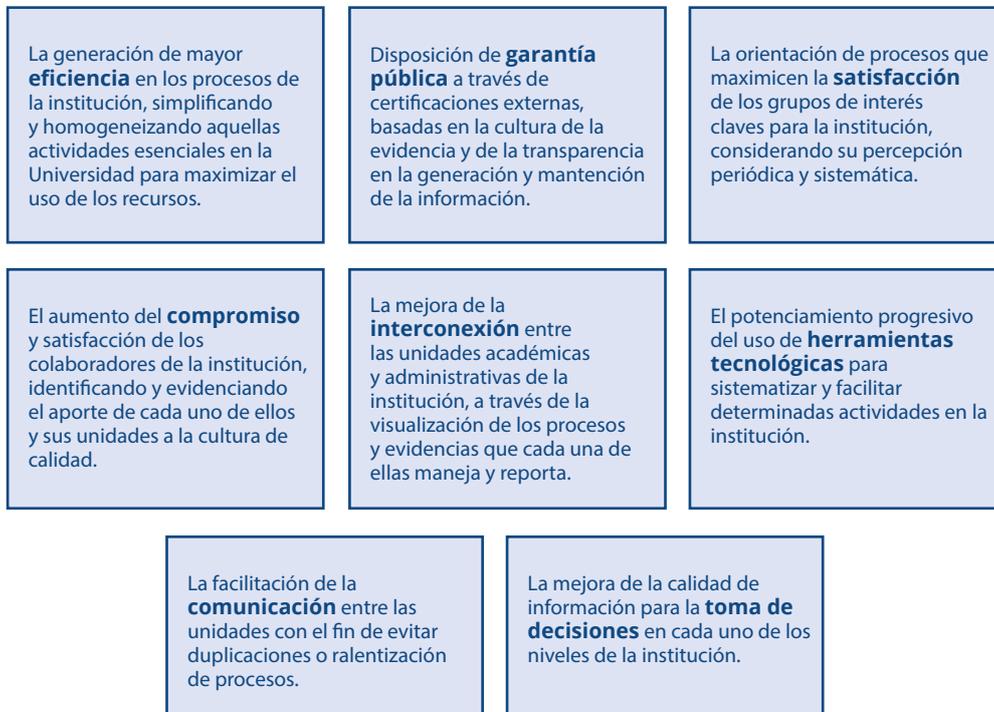
El SAIC, a través de sus distintos reglamentos, normativas y procedimientos, resguarda que su operación y documentación se encuentre dentro del alcance de la normativa universitaria vigente, y de la aspiración hacia el cumplimiento eficiente de los distintos criterios y estándares de calidad que adopta. Para esto último, la gestión de Auditorías cobra importancia en la revisión permanente de los propósitos asumidos.

El SAIC se desarrolla 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 Alcance del SAIC contempla a las 11 Facultades de la institución.

El SAIC 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.

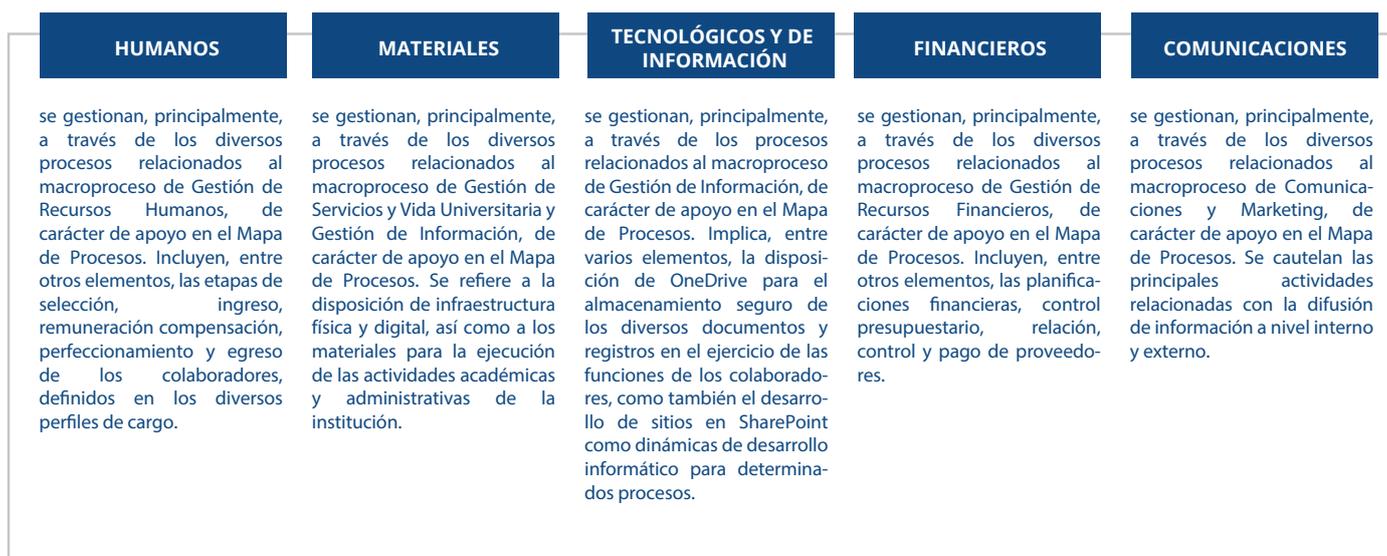
## 4.2. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SAIC

Entre los beneficios de desplegar el SAIC se encuentran:



## 4.3. RECURSOS DEL SAIC

El SAIC reconoce distintos recursos y necesidades para su funcionamiento. Estos recursos son los siguientes:



#### 4.4. GRUPOS DE INTERÉS DEL SAIC

El SAIC tiene dentro de sus principios y enfoques el desarrollo de sus procesos, que incluya la participación y retroalimentación permanente de los grupos de interés implicados, en tanto sus expectativas y el cumplimiento de estas, configuran los elementos de entrada y salida del Sistema, respectivamente.

Para cautelar la satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés claves, el SAIC, cuenta con dos procesos principales:

- Gestión de la Percepción de las partes interesadas: proceso que tiene por finalidad conocer la percepción de los principales grupos de interés respecto al funcionamiento de la institución, contemplando resultados para cada una de las dimensiones misionales que tiene la Universidad. Para los aspectos que resultan menos valorados, se generan planes de acción para su superación.
- Gestión de Servicios al Estudiante: proceso que dentro de sus objetivos se encuentra la gestión de los reclamos o requerimientos específicos de los estudiantes respecto a su vida académica, incorporando las estrategias y herramientas necesarias para poder dar solución a sus casos.

Los grupos de interés claves identificados por la institución son:

	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	PRINCIPALES VÍAS DE PARTICIPACIÓN
<b>Estudiantes:</b> De todas las carreras, programas, modalidades, jornadas, sedes, campus y tipos de programa. Matrícula heterogénea y diversa.	Educación de calidad, inclusiva, actualizada, pertinente al contexto, con los recursos y espacios adecuados.	Autoevaluación Auditorías Encuestas Consejos de Escuela Vida Estudiantil Centros de Estudiantes Balances y Jornadas de Evaluación de la Calidad
<b>Académicos e Investigadores:</b> De todas las áreas del conocimiento, con diferente relación contractual y diversas especialidades.	Recursos y actualización permanente de la capacidad institucional para la impartición de la docencia. Vías de participación efectivas y permanentes. Capacitación orientada a los objetivos de la calidad académica.	Autoevaluación Auditorías Encuestas Consejos de Escuela Gestión de Académicos Gestión de Recursos Humanos Balances y Jornadas de Evaluación de la Calidad
<b>Titulados y Graduados:</b> De todas las carreras, programas, modalidades, jornadas, sedes, campus y tipos de programa. Se desempeñan en el ámbito público, privado, academia y otros.	Vínculo permanente y estable con la institución para la retroalimentación en distintos procesos académicos. Apoyo y asesoría en la empleabilidad. Apoyo en la Educación Continua.	Autoevaluación Auditorías Encuestas Seguimiento de Titulados y Graduados Consejos de Titulados Balances y Jornadas de Evaluación de la Calidad
<b>Empleadores:</b> De los titulados y graduados de la UNAB, en todas sus carreras, programas, modalidades, jornadas, sedes, campus y tipos de programa.	Vínculo permanente y estable con la institución para la retroalimentación en distintos procesos académicos. Titulados preparados para el contexto académicos y/o profesional.	Autoevaluación Encuestas Seguimiento de Titulados y Graduados Consejos de Empleadores Balances y Jornadas de Evaluación de la Calidad
<b>Personal Administrativo y de Servicios:</b> De todas las Vicerrectorías y unidades de la institución. Considera al personal académico y administrativo de todas sus sedes.	Procesos, reglamentos y normativas claras y accesibles, que cubran todas las esferas de su labor. Participación efectiva en distintas instancias del desarrollo institucional.	Autoevaluación Auditorías Encuestas Gestión de Recursos Humanos Balances y Jornadas de Evaluación de la Calidad
<b>Beneficiarios de Vinculación con el Medio:</b> De todos los programas que contempla el Modelo de Vinculación con el Medio	Impacto o contribución para el cumplimiento de distintas necesidades identificadas en el Modelo de VcM.	Desarrollo de Programas de Vinculación con el Medio Intercambios Académicos Seguimiento de Titulados y Graduados Gestión de Transferencia Tecnológica
<b>Organizaciones afines:</b> Gremios, instituciones, centros de investigación y otras con permanente relación. Universidades extranjeras en convenio.	Vínculos con funciones y responsabilidades claras y bidireccionales. Gestión de convenios periódicos y accesibles.	Seguimiento de Titulados y Graduados Investigación (Innovación y Transferencia Tecnológica) Intercambios Académicos
<b>Agencias de calidad:</b> Con procesos de acreditación o certificación vigente. Entre otras, CNA, MSCHE, ANECA y otras agencias nacionales e internacionales.	Procesos de evaluación objetivos, pertinentes y eficientes, con disposición de información y documentación clara y expedita. Disposición a ser evaluados permanentemente.	Acreditaciones y certificaciones Auditorías

## 5. GESTIÓN OPERATIVA DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

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 sus acciones.

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

Además, 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. En tal sentido, el SAIC operacionaliza sus objetivos de la siguiente manera:

OBJETIVO DE CALIDAD	OPERACIONALIZACIÓN
Disponer de información relevante, rigurosa y oportuna, acorde a cada eje estratégico, para la toma de decisiones	Disposición de resultados e indicadores para todas las unidades académicas y administrativas.
Instalar monitoreo y seguimiento permanente a los procesos que apoyan la gestión, docencia, investigación y Vinculación con el Medio, para el logro del proyecto educativo declarado.	Disposición, actualización, difusión y revisión permanente de los procesos y procedimientos de la institución.
Disponer de mecanismos validados y representativos que levanten información de interés a partir de la percepción y satisfacción de los principales grupos de interés identificados por la institución.	Planificación, diseño, ejecución, control, reporte y análisis de instrumentos de recolección de información sobre la percepción y satisfacción de los grupos de interés afines, como encuestas u otras técnicas.
Difundir de manera formal, pública y por escrito los procesos y resultados a los grupos de interés.	Rendición de cuentas periódica, abierta y basada en evidencia.
Proponer, implementar y evaluar acciones que aseguren una mejora continua, orientada a lograr la efectividad de las unidades administrativas y académicas de la universidad.	Despliegue planificado y armónico de los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad de Evaluación y Mejora, indicados en el Ciclo de Calidad Institucional.
Potenciar una cultura de autorregulación y mejora continua en las unidades académicas y administrativas de la institución, como también en sus colaboradores.	Planificar y ejecutar auditorías periódicamente, como también elevar el número de instancias de capacitación asociada a la calidad.

A partir de esta operacionalización, cada uno de los objetivos de calidad definidos son abordados por las unidades correspondientes, mediante los procesos establecidos que se traducen en acciones monitoreadas y evaluadas, brindando oportunidad a la mejora continua.

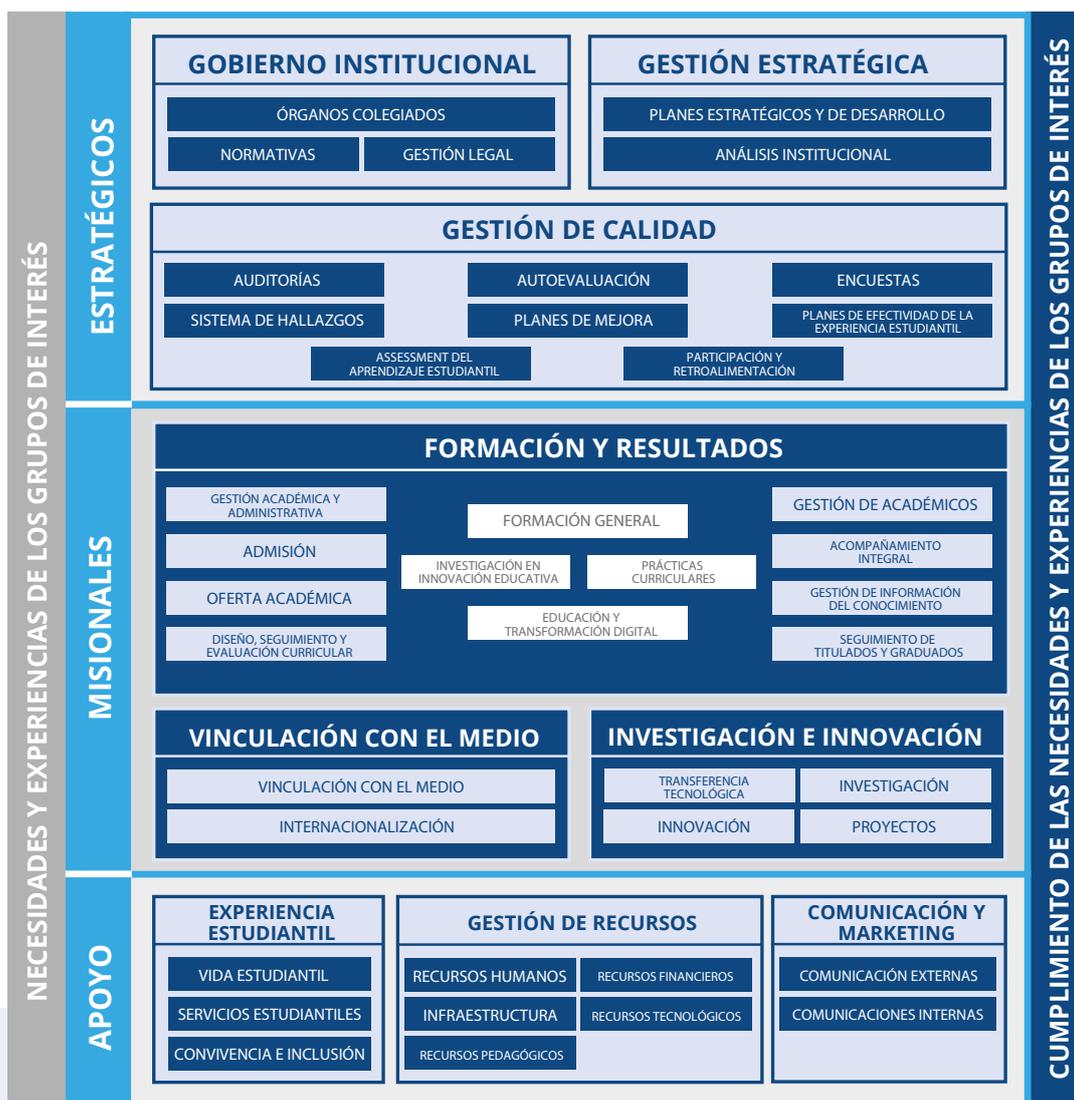
### 5.1. ALCANCE DEL MAPA DE PROCESOS

El alcance del SAIC 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 los procesos como el mecanismo de gestión del SAIC, 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, los propósitos definidos y los estándares de calidad asumidos. Cuando el desempeño del SAIC 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 configura de la siguiente manera:

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 41 procesos, ordenados en 9 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. La institución desarrolla sus estrategias y define sus objetivos por medio de ellos, por lo que están fuertemente relacionados con la misión y visión de la Universidad.
- **Macroprocesos y Procesos misionales:** Los Procesos Misionales están relacionados con el desarrollo de actividades y servicios de la Universidad, buscando satisfacer los requerimientos o necesidades tanto de los destinatarios externos como la misma Universidad. Cada proceso misional debe conducir a un producto o servicio específico, que pueda ser controlado, revisado y corregido. 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.

Por su parte, los **Elementos de entrada y salida:** corresponden a los insumos y productos del SAIC, en su conjunto. Si bien el Sistema se presenta como un modelo dinámico y en permanente construcción y reconstrucción, se identifican las necesidades y expectativas de las partes interesadas, por un lado, y el 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. 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 y el análisis de su cumplimiento se analiza, en profundidad, a través de los procesos de Gestión de Calidad. Los requisitos normativos y su cumplimiento, por su parte, se controlan y gestionan a través de los distintos procesos estratégicos.

Para cada proceso, el SAIC 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, dueños y responsables se visualizan en el sitio [calidad.unab.cl](http://calidad.unab.cl), a la vez que se controlan en el Registro Maestro. Los macroprocesos y procesos que forman parte de la institución son los siguientes:

MACROPROCESOS		OBJETIVO	PROCESOS	OBJETIVOS	DUEÑOS DE PROCESO
Gobierno Institucional	Establecer procesos orientados a normar los elementos de estructura y control superior de la institución.	Órganos colegiados	Regular, a partir de los estatutos y reglamentos generales, los procesos de designación de autoridades y de sesiones de los órganos colegiados.	Secretaría General	
		Normativas	Regular eficientemente la generación y actualización de políticas y procedimientos institucionales.	Secretaría General	
		Gestión Legal	Regular las actividades asociadas a establecer, actualizar y terminar los vínculos contractuales de la institución.	Secretaría General	
Gestión Estratégica	Definir y evaluar los objetivos del Plan Estratégico Institucional y la reportería de la información oficial de la institución.	Gestión estratégica	Determinar las etapas relacionadas con la planificación, alineamiento y seguimiento del Plan Estratégico Institucional, y los Planes que se emanan para las unidades académicas.	Dirección General de Planificación y Análisis Institucional	
		Análisis institucional	Gestionar y regular la generación, actualización, validación y distribución de la información institucional de acuerdo con los requerimientos internos y externos.	Dirección General de Planificación y Análisis Institucional	
ESTRATÉGICO	Gestión de Calidad	Establecer procesos orientados a evaluar sistemáticamente el cumplimiento de las acciones planificadas y evaluar el estado de logro de los indicadores declarados.	Auditorías	Gestionar la planificación, ejecución y reporte de las auditorías académicas y de procesos de la institución.	Dirección del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
			Autoevaluación	Planificar, ejecutar y asesorar los procesos de autoevaluación de carreras y programas de la institución con fines de certificación, acreditación y/o autorregulación.	Dirección de Evaluación Institucional Dirección de Aseguramiento de la Calidad de Postgrado
			Encuestas	Gestionar la planificación, diseño, ejecución, monitoreo, reporte y análisis de las encuestas para recoger la percepción de calidad de los grupos de interés del SAIC.	Dirección del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
			Sistema de hallazgos	Gestionar la generación, ejecución y evaluación de las acciones definidas para resolver hallazgos identificados.	Dirección del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
			Planes de Mejora	Gestionar la ejecución y evaluación de los planes de mejora de carreras, programas y de la institución a propósito de autoevaluaciones previas.	Dirección del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
			Planes de Efectividad de la Experiencia Estudiantil	Gestionar la ejecución y evaluación de los planes de acción de carreras, programas y unidades a propósito de los resultados de encuestas de percepción.	Dirección del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
			Participación y Retroalimentación	Gestionar la ejecución de las Jornadas de Evaluación de la Calidad a nivel facultad.	Dirección del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
			Assessment del aprendizaje estudiantil	Gestionar las actividades que tienen por finalidad evaluar el nivel de logro de los resultados de aprendizaje en los estudiantes, generando acciones remediales para su mejora.	Dirección de Efectividad Académica

MACROPROCESOS	OBJETIVO	PROCESOS	OBJETIVOS	DUEÑOS DE PROCESO
Formación y Resultados	Establecer procesos que gestionen adecuadamente las etapas en la vida Académica y curricular del estudiante.	Oferta Académica	Gestionar la ejecución de las actividades asociadas a determinar etapas para la apertura y suspensión de un programa o versión, para la definición de vacantes y para la definición de la oferta académica de la institución.	Dirección General de Docencia
		Admisión	Gestionar la ejecución de las actividades asociadas a las etapas para la admisión de los estudiantes de cualquier nivel de formación.	Dirección General de Admisión y Difusión
		Gestión Académica Administrativa	Regular las actividades relacionadas con la impartición de la enseñanza, determinando acciones para la planificación y programación académica, prácticas, determinación de calendario académico, otorgamiento de título y emisión de certificados.	Dirección de Planificación Académica y Registro Curricular Dirección de Títulos y Grados
		Formación General	Gestionar las actividades curriculares asociadas a la impartición y entrega de resultados de aprendizajes genéricos en los estudiantes.	Dirección de Formación General
		Diseño, Seguimiento y Evaluación Curricular	Gestionar las actividades que tiene por finalidad diseñar y rediseñar los planes de estudios de las carreras y programas de la institución, así como las estrategias para su evaluación permanente.	Dirección General de Docencia Dirección de Educación y Transformación Digital
		Seguimiento de titulados y graduados	Gestionar las actividades asociadas con el vínculo periódico y sistemático de la institución con sus titulados y graduados.	Dirección General de Egresados, Empleabilidad y Redes
		Gestión de académicos	Gestionar las actividades y mecanismos asociados con la selección, promoción, jerarquización, evaluación, participación y perfeccionamiento de los docentes de la institución.	Dirección General de Desarrollo del Cuerpo Académico
		Acompañamiento y apoyo integral al estudiante	Gestionar las actividades relacionadas con el acompañamiento al estudiante desde el momento de su ingreso hasta su egreso.	Dirección de Seguimiento y Progresión Estudiantil
		Gestión de Recursos Bibliográficos para el Aprendizaje	Gestionar los servicios principales sobre la adquisición, disposición y préstamo de los recursos bibliográficos destinados para el aprendizaje de los estudiantes.	Dirección Sistema de Biblioteca
		Educación y Transformación Digital	Gestionar la incorporación efectiva de estrategias digitales en la formación de los estudiantes.	Dirección General de Educación y Transformación Digital
		Investigación en Innovación Educativa	Gestionar las instancias de investigación docencia con directa relación a la formación de los estudiantes.	Centro Institucional de Fortalecimiento de la Formación
Prácticas Curriculares	Gestionar administrativa y académicamente las instancias de prácticas para los estudiantes de la institución.	Dirección General de Docencia		
Investigación e Innovación	Establecer procesos que gestionen adecuadamente las actividades de Investigación e Innovación de la institución.	Investigación	Gestionar las actividades relacionadas con los procesos de investigación de los académicos y las unidades.	Dirección General de Investigación
		Proyectos	Gestionar las actividades relacionadas con los procesos de proyectos de investigación de los académicos y las unidades.	Dirección General de Investigación
		Transferencia Tecnológica	Gestionar las actividades relacionadas con los procesos de transferencia tecnológica de los académicos y las unidades.	Dirección de Innovación y Transferencia Tecnológica
		Emprendimiento	Gestionar las actividades relacionadas con los procesos de emprendimiento de los académicos y estudiantes.	Dirección de Innovación y Transferencia Tecnológica
Vinculación con el Medio	Establecer procesos que gestionen adecuadamente las actividades de Vinculación con el Medio de la institución.	Vinculación con el Medio	Gestionar todas las actividades relacionadas con el desarrollo de los programas de Vinculación con el Medio que ejecuta la institución.	Dirección General de Vinculación con el Medio y Sostenibilidad
		Internacionalización	Gestionar y regular los convenios que disponen las unidades y estudiantes para participar en instancias de intercambio académico.	Dirección General de Relaciones Internacionales

MISIONAL

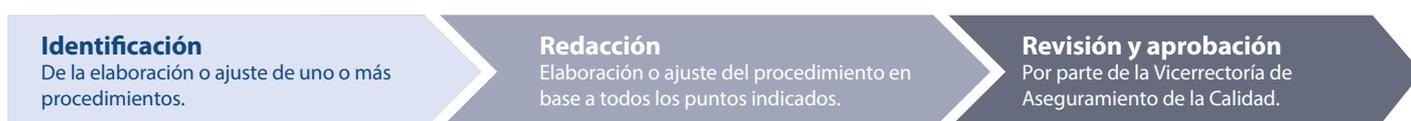
MACROPROCESOS	OBJETIVO	PROCESOS	OBJETIVOS	DUEÑOS DE PROCESO
Experiencia Estudiantil	Establecer procesos que gestionen adecuadamente los recursos de infraestructura y de servicios al estudiante	Convivencia estudiantil	Gestionar las actividades e instancias asociadas con la promoción de los valores de la institución.	Dirección de Seguimiento y Progresión Estudiantil Dirección General de Desarrollo Estudiantil
		Gestión de servicios al Estudiante	Gestionar las actividades relacionadas con las solicitudes, necesidades y reclamos de los estudiantes en su periodo académico.	Dirección de Matrícula y Retención
		Vida Estudiantil	Gestionar las actividades relacionadas con la entrega y desarrollo de instancias y mecanismos para el bienestar de los estudiantes.	Dirección General de Desarrollo Estudiantil
Gestión de Recursos	Establecer procesos que gestionen adecuadamente los recursos de la institución.	Recursos Humanos	Gestionar adecuadamente los aspectos relacionados con el ingreso, permanencia y evaluación de los trabajadores de la institución.	Dirección General de Recursos Humanos
		Recursos Financieros	Gestionar adecuadamente la disposición, uso y control de los recursos financieros de la institución.	Vicerrectoría Económica
		Infraestructura	Gestionar las actividades relacionadas con las necesidades de infraestructura que tienen las unidades académicas.	Dirección General de Servicios Universitarios
		Recursos Tecnológicos	Gestionar adecuadamente la disposición y mantenimientos de los equipos y sistemas de información en la institución.	Dirección General de Educación y Transformación Digital
		Recursos Pedagógicos	Gestionar los servicios, instalaciones y recursos asociados para la impartición de la docencia.	Dirección de Desarrollo de Operaciones Dirección General de Educación y Simulación Clínica
APOYO Comunicaciones y Marketing	Establecer procesos que gestionen adecuadamente la disposición de comunicaciones internas y externas de la institución.	Comunicaciones internas	Gestionar las actividades asociadas a las comunicaciones de carácter interno en la institución.	Vicerrectoría de Comunicación Estratégica
		Marketing y comunicaciones externas	Gestionar las actividades asociadas a las comunicaciones externas y/o marketing de la institución con el medio relevante.	Vicerrectoría de Comunicación Estratégica Dirección General de Marketing

## 5.2. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos son el instrumento a través del cual se regulan y explicitan los principales elementos asociados a la ejecución de un proceso. Un procedimiento puede contener un proceso, el cual a la vez puede estar compuesto en dos o más subprocesos.

### 5.2.1 GENERACIÓN Y ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Para la generación o actualización de un procedimiento, se establecen las siguientes etapas:



Cada uno de los procedimientos tiene la siguiente estructura:

**Objetivos:** indica cuáles son los propósitos principales del proceso, cuál es su finalidad y cuáles son los principios en los que opera, cuando corresponda.

**Alcance y Grupos de Interés:** el alcance corresponde al campo limitado donde se aplica el proceso respectivo, siendo operacionalizado mediante la tributación al mapa de procesos. Por su parte, los grupos de interés son los actores internos implicados en el proceso, ya sea con o sin responsabilidades directas.

**Roles y Responsabilidades:** son los colaboradores involucrados en el desarrollo del proceso y para cada uno de ellos se definen las acciones que deben realizar. Se especifican, además, las responsabilidades y funciones de los órganos de dirección relativas al proceso respectivo.

**Elementos de Entrada:** son los documentos internos o externos de la institución que se requieren para iniciar un proceso determinado. En muchos casos los elementos de entrada son planificaciones, políticas, reglamentos, documentos anteriores, etc.

**Proceso:** corresponde, en primer lugar, a la descripción relatada de los pasos a seguir su desarrollo. Es el principal componente del procedimiento. Viene acompañado, luego, de un diagrama de flujos que resume y visualizan sus etapas.

**Elementos de Salida:** son los registros que se generan tras la ejecución de un proceso y, generalmente, son elementos de entrada de otro proceso. Habitualmente los elementos de salida son informes, reportes, anuarios, documentos físicos.

**Indicadores del proceso:** corresponden a la descripción de metas medibles, gestionables y desafiantes para la ejecución de un proceso determinado.

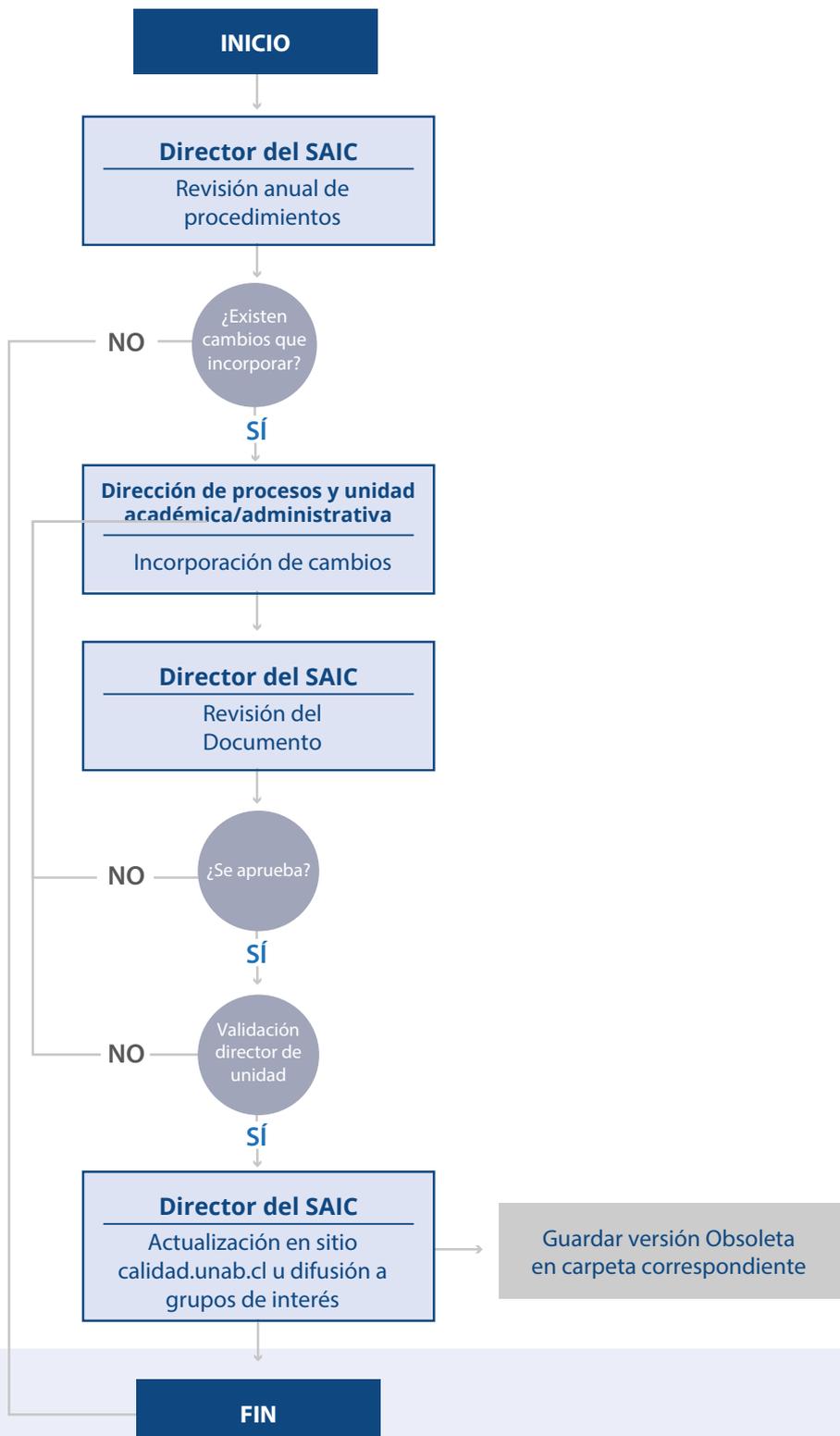
**Registros:** son los documentos que emanan de las distintas etapas dentro de un procedimiento y que, necesariamente, requieren de su almacenamiento y trazabilidad. Es importante considerar que, para efectos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, se considera como registro aquella evidencia que cumpla con los criterios de pertinencia, eficacia y que sirva para la toma de decisiones.

**Protocolización:** es la descripción respecto de la elaboración, revisión y validación por los colaboradores pertinentes de un procedimiento determinado.

**Anexos:** son documentos de carácter referencial o de apoyo para la ejecución de un proceso. Los anexos pueden ser manuales, instructivos, flujos, guías, principalmente.

**Control de cambios:** corresponde a las actualizaciones relevantes que un procedimiento va experimentando, producto de las mejoras que se detecten a un proceso, en el marco de la mejora continua.

Todos los procedimientos de la Universidad se visualizan en el sitio [calidad.unab.cl](http://calidad.unab.cl), así como la interrelación de estos. Todos los colaboradores pueden tener acceso a ellos a través de la plataforma.



Una vez actualizado un procedimiento, este es difundido a través del sitio y enviado a las unidades académicas y administrativas que tienen asociación directa dentro de sus actividades definidas.

Para el control y trazabilidad de los procedimientos, estos se codifican de acuerdo con la siguiente estructura:

GENÉRICO	[SAIC]
<b>TIPO DE PROCESO</b>	[E] PARA LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS [M] PARA LOS PROCESOS MISIONALES [A] PARA LOS PROCESOS DE APOYO
<b>MACROPROCESO</b>	INICIALES DE ACUERDO CON CADA MACROPROCESO (11)
<b>PROCEDIMIENTO</b>	[PXXX] NUMERACIÓN CORRELATIVA DE LOS PROCESOS ASOCIADOS A UN MACROPROCESO

De igual forma, y siguiendo esta estructura, se controlan todos los registros emanados de todos los procesos identificados. El Encargado del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad conserva aquellos procedimientos obsoletos a través de Microsoft Teams.

### 5.2.3 FICHAS DE PROCESOS

Las fichas de procesos son el documento que resume los principales elementos relacionados a cada uno de los procesos definidos en el Sistema. Las fichas de procesos contienen, al menos:

- Nombre, Código y Tipo de proceso/Macroproceso
- Versión y Fecha de aprobación
- Objetivo
- Actividades y/o Subprocesos, según corresponda
- Responsables del proceso
- Entradas y salidas del proceso
- Formatos relacionados, si aplica
- Indicadores

Las fichas de procesos son almacenadas y dispuestas para todos los colaboradores en el sitio [calidad.unab.cl](http://calidad.unab.cl).

## 6. DOCUMENTACIÓN, DISPOSICIÓN Y COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

El SAIC funda uno de sus principios de calidad en la disposición, actualización, verificación y distribución oportuna y eficiente de los datos, documentación, información e indicadores relevantes de la institución, en diversos aspectos de su desarrollo formativo y administrativo. En tal sentido, se cautela que todas las unidades puedan disponer de accesos centralizados a la información, la cual tiene instancias de revisión y validación, además de accesos y permisos controlados dependiendo del carácter de cada una de ellas.

La principal vía de comunicación de los distintos elementos de la Política de Calidad y del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad es el sitio [calidad.unab.cl](http://calidad.unab.cl), el cual tiene como grupo de interés clave a todas las partes interesadas internas y externas. En este sitio existe un apartado para cada Facultad, donde se exponen para todos los públicos los resultados de los mecanismos de autorregulación declarados.

Por otro lado, para el trabajo y gestión periódica del SAIC, se dispone del **Gestor del SAIC**, que contempla dos módulos:

### Gestor Documental

Se almacena y dispone a todos los grupos de interés internos todos los documentos y registros que emanan del SAIC. Es utilizado como principal repositorio para las distintas auditorías internas y externas.

### Sistema de Gestión de Hallazgos

Plataforma donde se gestiona la ejecución de los planes de acción derivados de los informes de auditoría internos y externos realizados.

Hallazgo	Informe	Facultad	Origen	Criterio AUDIT	Fecha de detección	Colaborador
Difusión elementos de calidad	AUDITORÍA ANECA - ODONTOLOGÍA	VINCULOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Auditoría Externa	10. Información pública y transparencia	31/07/2022	Carmen Gloria Jimenez Bucarey 11082022-190882

Respecto a la información pública que se emana del alcance del SAIC, esta se controla, revisa y gestiona a través de diversos procesos, entre los cuales se encuentran Admisión, Análisis Institucional, Comunicaciones Internas y Comunicaciones Externas. En general, el control se realiza con las unidades que generan o canalizan la información, en tanto que la revisión o validación la entregan los responsables (Directores, Decanos o Vicerrectores) de la unidad respectiva. Respecto a la mejora continua, los procedimientos estipulan instancias de revisión periódica de la información, generalmente llevada a cabo por los Directores de Aseguramiento de la Calidad de Facultad.

El SAIC es comunicado y **difundido** por los canales de información oficiales que dispone la institución: página web, sitio calidad.unab.cl, Gestor del SAIC, 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.

Para la efectiva **Toma de conciencia** de los principales componentes del SAIC, se considera un 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. Se espera que, aproximadamente, el 50% de los encuestados tengan conocimiento de los lineamientos de calidad y que el porcentaje aumente progresivamente. En caso de tener resultados desfavorables, el Plan de Comunicaciones se actualiza de acuerdo con esta información o se genera el hallazgo correspondiente.

Para el control de los diversos elementos operativos relacionados al SAIC se dispone del **Registro Maestro (SAIC-05)**, donde se listan, actualizan y monitorean los siguientes elementos:

**Documentos:** corresponde a todos los documentos que forman parte del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, tales como los procedimientos, políticas, normativas, modelos y todos aquellos elementos internos y externos que se declaren elementos de entrada.

Los documentos propios del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad son:

- **SAIC-01** POLÍTICA DE CALIDAD Y SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.
- **SAIC-02** GUÍA DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.
- **SAIC-03** PLAN DE COMUNICACIONES SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.
- **SAIC-04** GLOSARIO DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.
- **SAIC-05** REGISTRO MAESTRO DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.
- **SAIC-06** PLAN Y ASSESSMENT DE CALIDAD UNAB
- PROCEDIMIENTOS.
- FICHAS DE PROCESOS.
- FICHA DE INDICADORES.

Cada documento se conserva y dispone, de acuerdo con los permisos respectivos, en el sitio calidad.unab.cl.

**Control de Procesos:** donde se gestionan los procesos de la institución, incluyendo los subprocesos y responsables.

**Registros:** que se desprenden de los procedimientos y otros documentos del SAIC. El listado indica, para cada uno de ellos el código, nombre, responsable, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición. Cada registro es almacenado y conservado de acuerdo con lo indicado en el Registro Maestro.

**Objetivos e Indicadores:** listado donde se despliegan los objetivos emanados de la política y el SAIC, indicando para cada uno de ellos su origen, recursos, responsables, meta y periodicidad de evaluación.

Adicionalmente, se dispone del **Glosario del Sistema de Aseguramiento Interno de la calidad (SAIC—UNAB-04)** que corresponde al conjunto de definiciones y traducciones de los principales conceptos y unidades que se emanan del SAIC. Es de acceso libre en el sitio calidad.unab.cl.

Por último, las Facultades desarrollan y disponen de un **Manual de Calidad**, donde detallan y especifican aquellos componentes que le son propios a la gestión y aplicación de todas las áreas misionales y estratégicas del SAIC. La difusión y toma de conciencia de este documento se realiza de manera particular por cada unidad.

Para el control del SAIC, cobra relevancia especial la disposición de ciertos elementos asociados a la gestión académica y administrativa a todos los grupos de interés, entre los cuales se encuentran:

GENÉRICO	[SAIC]
INFORMES DE AUTOEVALUACIÓN Y ACUERDOS DE ACREDITACIÓN	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL
REPORTES PLANES DE MEJORA	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL
REPORTES PLANES DE EFECTIVIDAD DE LA EXPERIENCIA ESTUDIANTIL	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL
RESULTADOS ENCUESTAS	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL A NIVEL INSTITUCIONAL EN <a href="https://calidad.unab.cl/documentacion-e-informacion-del-saic/">HTTPS://CALIDAD.UNAB.CL/DOCUMENTACION-E-INFORMACION-DEL-SAIC/</a>
INFORMES DE AUDITORÍA	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL
REPORTE SISTEMA GESTIÓN DE HALLAZGOS	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL
BALANCES SAIC Y JORNADAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL
DASHBOARD DEL ASSESSMENT DEL APRENDIZAJE ESTUDIANTIL	A NIVEL INSTITUCIONAL EN <a href="https://calidad.unab.cl/documentacion-e-informacion-del-saic/">HTTPS://CALIDAD.UNAB.CL/DOCUMENTACION-E-INFORMACION-DEL-SAIC/</a>
RESULTADOS ENCUESTA DOCENTE	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL
PERFIL DE EGRESO, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, PROGRAMAS DE ASIGNATURAS, METODOLOGÍAS DE APRENDIZAJE Y EVALUACIÓN	EN CADA SITIO DE CARRERA/PROGRAMA A NIVEL INSTITUCIONAL Y EN CANALES DE ADMISIÓN
TABLERO DE PROGRESIÓN ACADÉMICA	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL
TABLERO DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE FORMACIÓN GENERAL	EN EL SITIO <a href="https://formaciongeneral.unab.cl/evaluacion-y-resultados/">HTTPS://FORMACIONGENERAL.UNAB.CL/EVALUACION-Y-RESULTADOS/</a>
OFERTA FORMATIVA Y ADMISIÓN; EDUCACIÓN CONTINUA	EN EL SITIO INSTITUCIONAL Y EN LOS CANALES DE ADMISIÓN
ACOMPañAMIENTO Y APOYO INTEGRAL	EN EL SITIO INSTITUCIONAL Y EN LOS DIVERSOS CANALES DE LA UNAB
INTERCAMBIOS Y MOVILIDAD	EN EL SITIO <a href="https://www.unab.cl/internacionalidad/">HTTPS://WWW.UNAB.CL/INTERNACIONALIDAD/</a>
RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	LA PRINCIPAL VÍA ES <a href="https://www.unab.cl/servicioestudiante/login-gestiona-caso/">HTTPS://WWW.UNAB.CL/SERVICIOESTUDIANTE/LOGIN-GESTIONA-CASO/</a>
PROCEDIMIENTOS	EN EL SITIO: <a href="https://calidad.unab.cl/documentacion-e-informacion-del-saic/">HTTPS://CALIDAD.UNAB.CL/DOCUMENTACION-E-INFORMACION-DEL-SAIC/</a>
ACOMPañAMIENTO Y APOYO AL TITULADO	EN EL SITIO: <a href="https://alumni.unab.cl/">HTTPS://ALUMNI.UNAB.CL/</a>
ACUERDOS ALCANZADOS EN SESIONES COLEGIADAS	EN CADA SITIO DE FACULTAD DE CALIDAD.UNAB.CL
INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	EN EL SITIO: <a href="https://investigacion.unab.cl/">HTTPS://INVESTIGACION.UNAB.CL/</a>
VINCULACIÓN CON EL MEDIO	EN EL SITIO: <a href="https://vinculacion.unab.cl/">HTTPS://VINCULACION.UNAB.CL/</a>
PLAN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DOCENTE	EN EL SITIO: <a href="https://www.unab.cl/universidad/solidez-y-excelencia/#plan-formacion-desarrollo-docente">HTTPS://WWW.UNAB.CL/UNIVERSIDAD/SOLIDEZ-Y-EXCELENCIA/#PLAN-FORMACION-DESARROLLO-DOCENTE</a>

## 7. RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SAIC

---

Dentro de los mecanismos de autorregulación declarados por el SAIC, la rendición de cuentas se define como un elemento clave en la disposición y retroalimentación de los mecanismos de autorregulación declarados.

El SAIC de la UNAB sitúa su proceso de rendición de cuentas a través de las once facultades, siendo regido por el procedimiento de Participación y Retroalimentación. Aquí se establece que, anualmente, cada una de las facultades planifica y ejecuta una **Jornada de Evaluación de la Calidad**, donde son convocados los diversos grupos de interés identificados, tales como directivos, académicos, investigadores, estudiantes, titulados, empleadores, beneficiarios de Vinculación con el Medio, entre otras partes interesadas.

El propósito central de esta Jornada es evaluar críticamente el desarrollo, resultado e impacto de cada una de las siguientes temáticas:

- 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

En las Jornadas, cada uno de estos temas es presentado y sometido a juicio evaluativo, tomando en conjunto las decisiones que se estimen correspondientes. El Director de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad respectiva organiza y coordina la actividad, conservando las evidencias pertinentes de su desarrollo. La Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad previamente revisa y retroalimenta los principales elementos constitutivos de cada rendición de cuentas, para asegurar su pertinencia, actualización, imparcialidad y objetividad. Para garantizar la participación de los distintos grupos de interés implicados, se guarda registro de los participantes presenciales y/o virtuales de las presentaciones, como el nivel de visualización y respuesta a los documentos digitales distribuidos.

En el caso de que se definan no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora a partir de esta interacción, se genera un hallazgo para ser gestionado por el proceso respectivo.

## 8. GESTIÓN POLÍTICA, ESTRATÉGICA, TÁCTICA Y OPERATIVA DEL SAIC

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

	ROL POLÍTICO	ROL ESTRATÉGICO	ROL TÁCTICO	ROL OPERATIVO
Responsabilidad	Comité de Rectoría	Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad	Consejo de Facultad	Direcciones de unidades académicas y administrativas
Acciones	Decidir respecto de las estrategias de calidad. Evaluar el cumplimiento de la Política de Calidad. Comprende todas atribuciones relativas a la estrategia y análisis del aseguramiento de la calidad a nivel institucional. Se articula como Comité de Calidad a nivel institucional	Elaborar estrategias de aseguramiento de la calidad. Realizar seguimiento de cada función misional. Socializar los lineamientos de calidad. Implementar el SAIC. Gestionar auditorías y certificaciones.	Definir acciones a implementar de la función misional. Evaluar y monitorear periódicamente el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de calidad. Se articula como Comité de Calidad a nivel de facultad	Implementar acciones definidas según los procesos del SAIC
Responsables directos	Rector	Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad Director del SAIC	Decano	Directores de Escuelas, carreras, programas, departamentos y centros. Directores de unidades administrativas.
		Directores de Aseguramiento de la Calidad de Facultad		

## 9. ASSESSMENT DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

El SAIC de la Universidad Andrés Bello dispone de los siguientes mecanismos para evaluar el desarrollo de su funcionamiento general:

• **Balance Anual del SAIC:** Anualmente, se realiza un balance del estado y cumplimiento de los componentes del alcance del SAIC. En esta actividad se encuentran presentes el Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad, el Director del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad y las autoridades invitadas que tengan relación e injerencia directa con el estado y análisis de los diversos elementos que se desprenden del Sistema. Para la ocasión, el Director 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. En tales casos, se generan hallazgos de acuerdo con el procedimiento respectivo, determinando, de esta manera, responsables, acciones y monitoreo para cautelar su cumplimiento. El Balance puede ser a nivel institucional como también para cada Facultad.

• **Jornadas de Evaluación de la Calidad de Facultad:** todas las facultades realizan anualmente una Jornada con representación de todos los grupos de interés identificados, con la finalidad de presentar, discutir y retroalimentar los principales desarrollos, resultados e impactos del funcionamiento del SAIC dentro de cada unidad. De esta Jornada se desprende un análisis que identifica fortalezas, oportunidades, amenazas, debilidades y oportunidades las cuales luego son controlados a través de la Gestión de Hallazgos.

• **Gestión de los cambios:** el Sistema define, cuando sea pertinente, aquellos cambios que pueden afectar su funcionamiento dentro de su alcance. Estas modificaciones pueden derivarse de cambios en la estructura, organización, objetivos generales, normativas internas y externas, entre otras. La definición de los cambios puede surgir espontáneamente dentro del desarrollo del SAIC, como también son parte de la tabla de la Jornada de Evaluación de la Calidad de Facultad. Todos los cambios planificados son gestionados como hallazgos, determinando para cada uno de los responsables, acciones e instancias de seguimiento y evaluación a través de la plataforma.

• **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. Para su consecución, por cada uno de ellos se determinan recursos y los indicadores asociados que miden su nivel de cumplimiento, así como se indican los propósitos o principios que pudieran afectar. El control de los objetivos de calidad se realiza a través del Registro Maestro y son insumo para el Balance Anual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad y para la Jornada de Evaluación de la Calidad de Facultad. Producto de esta revisión, los objetivos pueden sufrir modificaciones. Los resultados referentes a los objetivos se pueden visualizar en el Dashboard de Plan y Assessment de Calidad.

Por otro lado, el SAIC contempla dos procesos claves que velan por el cumplimiento y mejora continua del mismo, los cuales corresponden a:

**Auditorías internas:** detalla las acciones y responsabilidades para la ejecución de las auditorías en base a los criterios y estándares de calidad establecidos. Se generan procesos de levantamiento de la percepción de los distintos usuarios auditados para generar espacios de mejora al proceso.

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

## PROTOCOLIZACIÓN

Revisado por



Luis Aguilar Gallardo

Director del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

Autorizado por:



Carmen Gloria Jiménez Bucarey

Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	20-08-2020	CARMEN GLORIA JIMÉNEZ LUIS AGUILAR GALLARDO	PRIMERA VERSIÓN DEL DOCUMENTO
2	15-10-2021	CARMEN GLORIA JIMÉNEZ LUIS AGUILAR GALLARDO	ORGANIGRAMAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS ESPECIFICACIÓN CONOCIMIENTO, DESCRIPCIÓN ROLES EN GESTIÓN DEL SAIC
3	31-08-2023	CARMEN GLORIA JIMÉNEZ LUIS AGUILAR GALLARDO	ACTUALIZACIÓN DE MAPA DE PROCESOS



Universidad  
Andrés Bello®



**6** AÑOS  
**M** Universidad Andrés Bello  
ACREDITADA EN TODAS LAS ÁREAS  
**NIVEL EXCELENCIA**  
DICIEMBRE 2022 - DICIEMBRE 2028

**8** años  
**MSCHE**  
MIDDLE STATES COMMISSION  
ON HIGHER EDUCATION  
UNIVERSIDAD ACREDITADA 2020-2028

**Am**  
**AUDIT**  
internacional  
**ANECA**  
SISTEMA DE  
ASEGURAMIENTO  
INTERNO DE LA  
CALIDAD  
Diseño Certificado

**CHEA** Council for  
Higher Education  
Accreditation  
CHEA International Quality Group  
**CIQG**

[www.unab.cl](http://www.unab.cl)