Universidad Andrés Bello | saic SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS

EL PRESENTE DOCUMENTO HA SIDO DESARROLLADO PARA USO EXCLUSIVO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO QUIENES DEBERÁN MANTENER ESTRICTA RESERVA FRENTE A TERCEROS RESPECTO DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO, EN CONSECUENCIA, UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO, NO ASUME RESPONSABILIDADES RESPECTO DE SU USO INADECUADO Y/O POR PERSONAS NO AUTORIZADAS.

1. OBJETIVOS 3

2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS 3

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES 4

4. ELEMENTOS DE ENTRADA 4

5. PROCESO 5

5.1. ENCUESTAS 5

5.1.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: ENCUESTAS 5

5.1.2. DIAGRAMA ENCUESTAS 8

6. ELEMENTOS DE SALIDA 8

7. INDICADORES DEL PROCESO 9

8. REGISTROS 9

9. PROTOCOLIZACIÓN 9

10. CONTROL DE CAMBIOS 9

1. OBJETIVOS

El proceso de Encuestas tiene como finalidad planificar, levantar, reportar y analizar los niveles de satisfacción de los distintos grupos de interés claves involucrados en el alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Andrés Bello.

Para cumplir con ese objetivo, se disponen de distintos instrumentos de recolección de información que tienen objetivos particulares: CONSULTA UNAB (Estudiantes, Académicos, Titulados/Graduados, Empleadores, Investigadores), NPS y Satisfacción, Clima Organizacional (RRHH), principalmente.

2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS

El proceso tributa al macroproceso de Gestión de Calidad de carácter estratégico en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad definido por la Universidad Andrés Bello.

Los grupos de interés involucrados en este proceso corresponden a Colaboradores, Directivos, Estudiantes, Académicos, Titulados/Graduados, Empleadores y CNA.

Los diversos instrumentos de recolección de información deben cubrir anualmente, como mínimo, los siguientes temas:

- Conocimiento de la política de calidad y objetivos de aseguramiento de la calidad
- Diseño curricular de las carreras y programas
- Implementación y desarrollo de la formación
- Personal académico
- Recursos materiales y de servicios
- Investigación
- Vinculación con el Medio
- Autorregulación
- Comunicación y canales de información
- Clima laboral

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidad
Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad *Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad*	Revisar el cuestionario generado por el responsable de encuesta Rechazar cuando no aprueba el cuestionario. Enviar aprobación del cuestionario al responsable de encuesta Recibe los Resultados de la Encuesta Enviar y/o presentar los resultados de encuestas institucionales a las autoridades Generar la planificación de encuestaje y respaldarla en repositorio
Director del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad *Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad*	
Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad *Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad*	Realizar el seguimiento periódico, incentivando la participación en la facultad respectiva. Recibir los resultados de las encuestas por parte de la VRAC
Responsable de Encuesta *Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad / Vicerrectoría de Servicios Universitarios y Experiencia Estudiantil*	Generar y enviar el Cuestionario de la encuesta a la VRAC Responder las observaciones menores, si existen en el cuestionario recibido, dejando registro del Control de cambios correspondiente. Coordinar la evaluación de expertos o académicos relevantes sobre el cuestionario, considerando sus principales observaciones. Respaldar "Cuestionario" para gestión de campaña de encuestaje. Cargar cuestionario en Sistema LISA o MooFwd, según corresponda. Cargar Base de Datos de contactos en Sistema EMMA, cuando corresponda. Ejecutar Campaña de Encuesta e informar inicio al Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad y monitorear y controlar las encuestas, cuando corresponda. Tabular datos, generar, respaldar y enviar "Resultados de Encuesta" al Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad y a los Directores de Aseguramiento de la Calidad de Facultad para después realizar la difusión general de los resultados

4. ELEMENTOS DE ENTRADA

Nombre documento	Origen
Planificación de encuestaje	Proceso Gestión de la Percepción
Resultados encuestas años anteriores	Proceso Gestión de la Percepción
Criterios Acreditación	Comisión Nacional de Acreditación
Estándares	Middle States Commission on Higher Education
Modelo Educativo UNAB	Vicerrectoría Académica
Política y Modelo de Vinculación con el Medio	Dirección General de Vinculación con el Medio
Política de Investigación	Vicerrectoría de Investigación y Doctorados
Plan Estratégico Institucional	Dirección General de Planificación y Análisis Institucional
Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

5. PROCESO

5.1. Encuestas

5.1.1. Descripción de las actividades: Encuestas

1. Realizar Planificación Anual de Encuestas.

El Director del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad elabora y actualiza el Plan Anual de Encuestas, considerando principalmente los procesos de encuestas realizadas en los años anteriores y la cobertura de todos los grupos de interés identificados como críticos para la institución.

Los principales datos indicados dentro de la planificación son:

- Encuesta: corresponde al nombre de Encuesta
- Responsable: corresponde al colaborador que tendrá como tarea la supervisión de la encuesta en particular.
- Perfiles: corresponde al perfil del encuestado (Ejemplos: estudiantes, académicos, graduados, empleadores, titulados, funcionarios, etc.)
- Inicio Campaña: corresponde a la fecha para iniciar la encuesta.
- Plazo Resultado: corresponde a la fecha estimada en la cual se debe contar con los resultados de la encuesta.
- Estado actual: es el estado de la encuesta, planificada, en proceso o cerrada.
- Unidades interesadas: son las unidades que utilizarán de forma directa los resultados obtenidos en las encuestas (Dirección General de Docencia, Dirección General de Vinculación con el Medio, etc.)
- Elementos de entrada: son los insumos que se utilizan para dar confección técnica a cada cuestionario.
- Propósitos: se indica cuál o cuáles son las metas que se desean alcanzar con la aplicación de la encuesta.
- Vía de aplicación: son las herramientas a utilizar para la realización de la encuesta, que puede ser por dos tipos: LISA o EMMA que son encuestas que se envían mediante correo electrónico y MOO que va dirigido principalmente al estudiante que se sube directamente a la App.

2. Generar y Enviar Cuestionario

El responsable de encuesta procederá a generar o consolidar el Cuestionario correspondiente, Una vez generado el Cuestionario, el responsable deberá enviarlo a la VRAC para su revisión.

3. Recibir y revisar Cuestionario

El Director del SAIC recibirá el Cuestionario y procederá a revisarlo.

Aprueba cuestionario
Si luego de la revisión decide aprobarlo (ya sea con observaciones menores), deberá enviar aprobación mediante correo electrónico al responsable de Encuesta o bien el acta donde se revisó Cuestionario.

Rechaza cuestionario
Si luego de la revisión rechaza el Cuestionario, deberá informar al responsable de Encuesta. El proceso se devuelve a “Genera y enviar Cuestionario”.

4. Ajustar y enviar Cuestionario

Si la aprobación tiene observaciones menores, el responsable de encuesta procede a ajustar el cuestionario, respaldando tanto el documento enviado por el revisor con los comentarios como el nuevo cuestionario ajustado.

5. Realizar evaluación de expertos

Para aquellas encuestas enviadas a estudiantes y/o académicos, posterior a la aprobación del cuestionario, el responsable de encuesta enviará el instrumento a académicos internos o externos a la institución, con experiencia en docencia y/o gestión, para que entreguen sus comentarios y sugerencias, las cuales son consideradas para la consolidación definitiva del instrumento. Este instrumento definitivo queda registrado como evidencia.

6. *Cargar Cuestionario en Sistema*

El responsable de encuesta procederá con la carga del cuestionario aprobado en el sistema informático respectivo.

7. Solicitar y cargar base de datos

La VRAC solicita a la Dirección General de Planificación y Análisis Institucional las bases de datos asociadas a la campaña en cuestión. El responsable de encuesta deberá cargar la base de datos de los contactos correspondientes a los perfiles encuestados, en el Sistema EMMA, Moofdw u otro, según corresponda.

8. Aplicar e Informar Encuestas Institucionales

El responsable de encuesta procederá a ejecutar la campaña de encuesta, es decir, enviar los cuestionarios a los distintos perfiles identificados.
En el caso de las encuestas de carácter institucional (principalmente Consulta UNAB o NPS) el responsable de encuesta informa a las Facultades, unidades académicas y administrativas respectivas del inicio del proceso, a través de correo electrónico.

9. Realizar Monitoreo y control de Encuesta

El responsable de encuesta deberá monitorear periódicamente toda la campaña de encuesta, con el objetivo de determinar en qué momento se dará por finalizada, de acuerdo con el cumplimiento de alguno de los siguientes parámetros:

- Si el número de encuestas respondidas es suficiente.

  El primer indicador para determinar cuántas respuestas son necesarias para cerrar una encuesta es el resultado obtenido en el período inmediatamente anterior, estableciendo, dependiendo el caso, un aumento progresivo en este porcentaje. Para encuestas que se realizan por primera vez, el valor óptimo de respuestas considera un valor asimilable a un 95% de nivel de confianza con un +-3% de margen de error.
- Si el tiempo de campaña de encuesta es suficiente.

Es relativo para cada campaña de encuestaje, pero habitualmente corresponde entre uno a dos meses de aplicación.

Cabe destacar que el responsable de encuesta es quien definirá el momento en que se cumpla alguno de los parámetros antes mencionados.

Para el caso de las encuestas de carácter institucional (principalmente CONSULTA UNAB y NPS) el DACF (Director de Aseguramiento de Calidad de Facultad), realizará el seguimiento periódico de las encuestas, incentivando en su respectiva Facultad el aumento del número de respuestas.

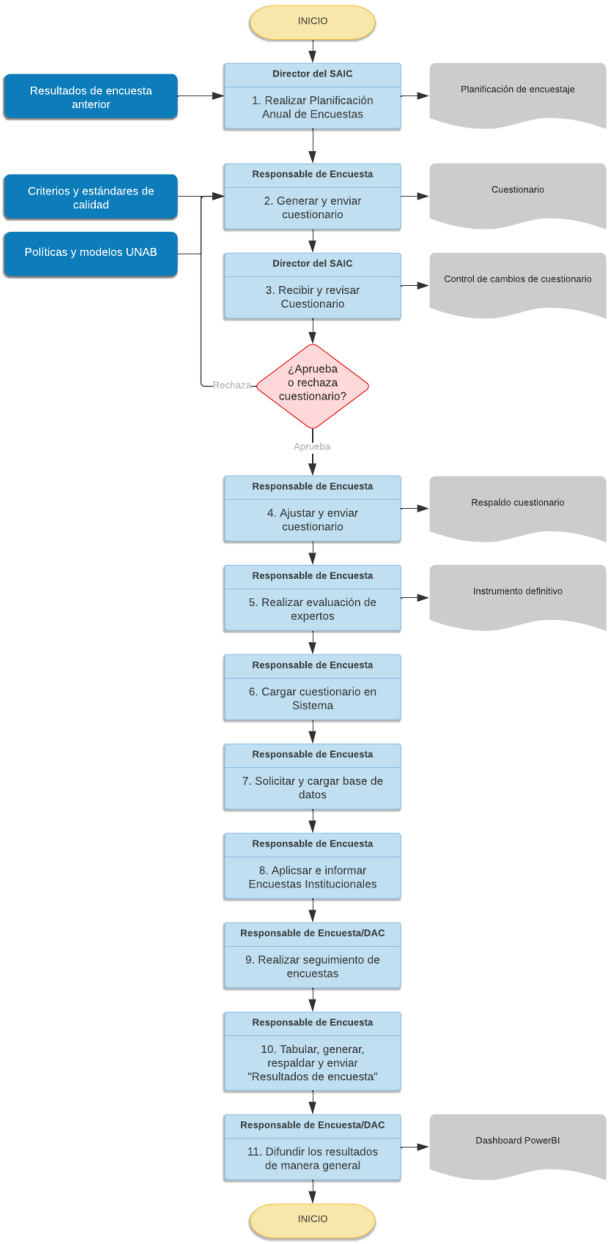
10. Tabular, generar, respaldar y enviar "Resultados de encuesta"

Una vez terminada la campaña de encuesta, el responsable de encuesta tabulará los datos obtenidos y enviará los "Resultados de Encuesta" mediante correo electrónico al Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad, y a los directores de unidades académicas y administrativas que utilizarán los resultados.

11. Difundir los resultados de manera general

Para las encuestas se publicarán los resultados en la plataforma PowerBI o similar, que permite a toda la comunidad académica disponer de los resultados para su conocimiento y gestión interna. Para estas mismas encuestas, el responsable de encuesta y/o el Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad debe presentar ante el Consejo de Facultad respectivo o equivalente, los principales resultados de la encuesta. Asimismo, todos los resultados son difundidos a todos los públicos a través de calidad.unab.cl.
Adicionalmente, el Vicerrector de Aseguramiento de la Calidad distribuyen los resultados a las autoridades institucionales, pudiendo presentarlas en alguna sesión de órganos colegiados.
Para el caso de las encuestas de carácter institucional, se generan acciones de mejora a través del proceso de Planes de Efectividad de la Experiencia Estudiantil.

5.1.2. Diagrama Encuestas



6. ELEMENTOS DE SALIDA

Nombre	Volumen
Resultados Encuestas de Percepción	1/institucional y 1/facultad

7. INDICADORES DEL PROCESO

- ✓ % Cobertura Respuestas
- ✓ % Respuestas favorables

8. REGISTROS

- Planificación de Encuestaje
- Cuestionario
- Resultados de Encuesta

9. PROTOCOLIZACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Diego Baeza de la Hera *Director de Procesos* *Vicerrectoría Económica*	***Luis Aguilar Gallardo*** *Director del SAIC* *Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad*	***Carmen Gloria Jiménez Bucarey*** *Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad*

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado	Descripción del Cambio
1	20-08-2020	Yazmín Florez Rosa Urquieta Diego Baeza Luis Aguilar Gallardo	Primera versión del documento
2	15-10-2021	Yazmín Florez Diego Baeza Luis Aguilar Gallardo	Priorización de registros
3	22-09-2023	Luis Aguilar Miguel Mora	Actualización de etapas y responsabilidades