





# BALANCE ANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

Facultad de Ciencias Exactas – Agosto 2024

#### **BALANCE ANUAL DEL SAIC**



El Balance del SAIC tiene la finalidad de entregar y analizar un reporte de los principales hitos y resultados del funcionamiento del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad en el período.

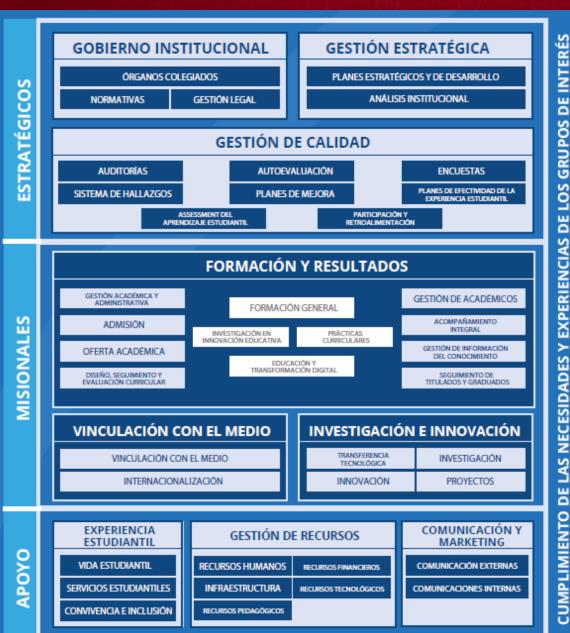


El presente balance desglosa el período 2023, a nivel institucional y reporta elementos específicos por cada facultad.

# **DE INTERÉS EXPERIENCIAS DE LOS GRUPOS NECESIDADES Y**

# SAIC: Mapa de procesos como eje central





Trascendencia de cada macroproceso

Relevancia de mecanismos de aseguramiento de la calidad

۵

۵

Incorporación paulatina de procesos

Rendición de cuentas: bidireccional

Control de registros y documentos

# SAIC: Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad



# MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO

Como parte del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, y a partir de los estándares y lineamientos de la Política de Calidad de la Universidad de la Andrés Bello, la institución define un Modelo de Aseguramiento de la Calidad que tiene por principal objetivo, disponer de un conjunto de orientaciones para operacionalizar el trabajo autorregulador en la Universidad.

El Modelo de Aseguramiento de Calidad está basado en mecanismos internos de mejora continua y en mecanismos internos y externos de aseguramiento de Calidad de todo el quehacer institucional, configurando una adecuada capacidad de Autorregulación.

# El Modelo de Aseguramiento de la Calidad se apoya en 4 pilares:

Coherencia: Evaluación de la consistencia entre el quehacer de la institución con la misión, visión, valores y propósitos institucionales y las disposiciones legales vigentes sobre educación superior.



Pertinencia y efectividad: Medición del nivel de alineamiento y satisfacción de las funciones misionales con los requerimientos internos y del medio externo a través de la evaluación del nivel de logro de la pertinencia, eficacia y eficiencia de dichas funciones. Se subdivide en los criterios de pertinencia, eficacia y eficiencia.



Homogeneidad: Evaluación de la integridad institucional, es decir, la aplicación sistemática en todo el quehacer institucional de las políticas, normativa y procesos definidos en su gestión.



Autorregulación: Un sistema sustentado en políticas explícitas e información veraz y auditable, integral y con capacidad de análisis institucional y autoevaluación para el mejoramiento continuo y toma de decisiones, transparente y participativo, involucrando a los diferentes niveles institucionales

#### ESTADO Y CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD



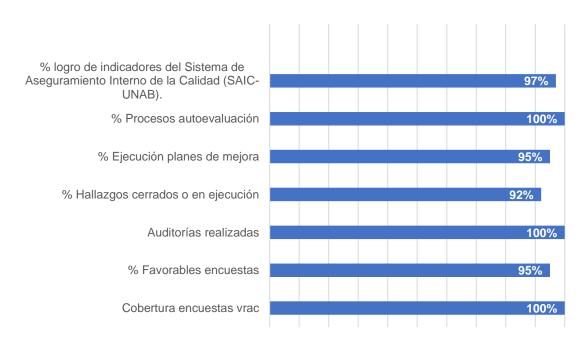
Los Objetivos de calidad son institucionales y se desprenden de las matrices de calidad del Modelo de Aseguramiento de la Calidad (parte del SAIC).



Se dividen por cada área (Formación de Pre y Postgrado, Gestión Institucional, Investigación, Innovación y Vinculación con el Medio)



Para los procesos de auditoría, se desglosan y analizan los resultados para cada unidad académica.



Los resultados se encuentran en: Dashboard Aseguramiento de la Calidad

#### Otros puntos del assessment del SAIC



# Estado y seguimiento de riesgos y oportunidades identificadas

• En el período se ha iniciado el proceso de Gestión de Riesgos.

# Estado y satisfacción de los cambios planificados

• En el período no han existido cambios sustantivos, más allá de la actualización de una parte del SAIC.

# Detección de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del SAIC

• Se levantan en Jornadas de Evaluación de la Calidad de cada Facultad.

# Requisitos normativos y cumplimiento del SAIC

• Las Auditorías internas han verificado el cumplimiento de las distintas normativas a las cuales se adscribe la Política de Calidad y el SAIC.

# Estado y evolución del contexto interno y externo

• Nuevos criterios y estándares de calidad: CNA, ANECA, MSCHE, internacionales

# Estado y percepción de las comunicaciones internas y externas del SAIC

• Consolidación de JECF y búsqueda de nuevas instancias



# Auditoría Externa y Certificación de la Implantación

- Facultad de Economía y Negocios
- Facultad de Ingeniería
- Facultad de Educación y Ciencias Sociales
- Facultad de Ciencias de la Vida

# Actualización SAIC

Septiembre 2023

# Principales hitos del SAIC en la Facultad



#### 2020

- Elaboración, aprobación y validación de la Política de Calidad y del SAIC
- Certificación del Diseño del SAIC por ANECA

#### 2021

• Socialización de la Política y el SAIC a toda la comunidad académica y administrativa

#### 2022

Auditoría interna al pregrado de la Facultad

#### 2023

• Elaboración y ejecución de las acciones de mejora definidas en la auditoría interna

#### 2024

• AUDITORÍA PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SAIC EN LA FACULTAD

#### ESTADO Y SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Preguntas mejor evaluadas 2023

#### UNAB Satisfacción Estudiantil 2023 | Satisfacción General - Facultades

- **&** artool
- En términos generales todas las Facultades mejoran los resultados para las cuatro dimensiones evaluadas.
- Cuando analizamos por Facultades, la satisfacción muestra los promedios más altos en las facultades de Ciencias de la Rehabilitación (84), siguiéndole Economía y Negocios (82), y Educación y Ciencias Sociales (81).
- Finalmente, la Facultad con la media de Satisfacción más baja corresponde a Arquitectura, Arte y Diseño, con una media de 73 puntos.

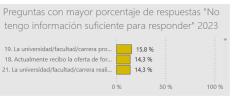
# | A 2023 vs 2022 | SATISFACCIÓN | SATISFACCIÓN | SATISFACCIÓN | CENERAL 2023 | SATISFACCIÓN | SATISFACCIÓN | CENERAL 2023 | CENERAL 2023 | SATISFACCIÓN | CENERAL 2023 | CE

#### Enlace a Resultados de Encuestas del SAIC

#### **Académicos**









#### Titulados

Preguntas con oportunidad de mejora 2023



# ESTADO Y SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Tipo Encuesta	Año Encuesta	Macro Unidad	Unidad	Campus	Nivel	Año Plan	Estado	% Cumpl.
NPS 2020 TOTAL POR FACULTAD	2020	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	General	2021	Cerrado	51%
2020 CLASES NO PRESENCIALES ESTUDIANTES	2020	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	Pregrado	2021	Cerrado	25%
2020 CONSULTA UNAB TITULADOS	2020	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	Pregrado	2021	Cerrado	94%
2020 CLASES NO PRESENCIALES ACADÉMICOS	2020	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	Pregrado	2021	Cerrado	67%
NPS 2020 TOTAL CAMPUS FACULTAD	2020	Facultad de Ciencias Exactas	Casona Ciencias Exactas	Casona	General	2021	Edición	
NPS 2020 TOTAL POR CAMPUS FACULTAD CARRERA	2020	Facultad de Ciencias Exactas	Doctorado en Astrofísica facultad Ciencias Exactas sede Casona	Casona	General	2021	Ejecución	
2021 CONSULTA UNAB PREGRADO ACADÉMICOS	2021	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	Pregrado	2022	Cerrado	88%
2021 CONSULTA UNAB PREGRADO ESTUDIANTES	2021	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	Pregrado	2022	Cerrado	33%
2021 CONSULTA UNAB PREGRADO TITULADOS	2021	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	Pregrado	2022	Cerrado	25%
NPS 2021 TOTAL POR FACULTAD	2021	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	General	2022	Cerrado	30%
2022 CONSULTA UNAB PREGRADO TITULADOS	2022	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	Pregrado	2023	Cerrado	21%
2022 CONSULTA UNAB PREGRADO ACADÉMICOS	2022	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	Pregrado	2023	Cerrado	23%
2022 NPS	2022	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	Pregrado	2023	Cerrado	35%
2022 CONSULTA UNAB PREGRADO TITULADOS	2022	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	General	2023	Edición	
2023 CONSULTA UNAB ACADEMICOS	2023	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	General	2024	Edición	
2023 NPS	2023	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	General	2024	Edición	
2023 CONSULTA UNAB TITULADOS	2023	Facultad de Ciencias Exactas	Facultad de Ciencias Exactas	Todas las Sedes	General	2024	Edición	

Enlace a Planes de Efectividad de la Experiencia Estudiantil

# **Auditorías Internas**



Nombre de la auditoría	Facultad	Año de la auditoría	Tipo de la auditoría
Auditoría Interna Odontología	ODONTOLOGÍA	2021	Académica
Auditoría Interna Economía y Negocios	ECONOMÍA Y NEGOCIOS	2021	Académica
Auditoría Interna Cs. de la Rehabilitación	CIENCIAS DE LA REHABILITACION	2021	Académica
Auditoría Interna Ingeniería	ENFERMERÍA	2021	Académica
Auditoría Interna Derecho	DERECHO	2021	Académica
Auditoría Interna Cs. de la Rehabilitación Postgrado	CIENCIAS DE LA REHABILITACION	2021	Académica
Auditoría Interna Ingeniería Postgrado	INGENIERÍA	2021	Académica
Auditoría Interna Economía y Negocios Postgrado	ECONOMÍA Y NEGOCIOS	2021	Académica
Auditoría Interna Educ. y Cs. Sociales Postgrado	EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2021	Académica
Auditoría ANECA Odontología	ODONTOLOGÍA	2022	Académica
Auditoría ANECA Enfermería	ENFERMERÍA	2022	Académica
Auditoría Interna Cs. de la Vida	CIENCIAS DE LA VIDA	2022	Académica
Auditoría Interna Campus Creativo	ARQUITECTURA, ARTE, DISEÑO Y COMUNICACIONES	2022	Académica
Auditoría Interna Educ. y Cs. Sociales	EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2022	Académica
Auditoría Interna Cs. Exactas <b>a</b> Creado el: 19-10-2025	CIENCIAS EXACTAS	2022	Académica

Nombre de la auditoría	Facultad	Año de la auditoría	Tipo de la auditoría
Auditoría Interna Ingeniería	INGENIERÍA	2022	Académica
Auditoría Interna Medicina	MEDICINA	2022	Académica
Pre-Auditoría ANECA Ingeniería	INGENIERÍA	2022	Académica
Pre-Auditoría ANECA Economía y Negocios	ECONOMÍA Y NEGOCIOS	2022	Académica
Auditoría ANECA Cs. de la Rehabilitación	CIENCIAS DE LA REHABILITACION	2022	Académica
Auditoría ANECA Derecho	DERECHO	2022	Académica
Auditoría ANECA Cs. de la Vida	CIENCIAS DE LA VIDA	2023	Académica
Auditoría ANECA Educ. y Cs. Sociales	EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2023	Académica
Contratación de académicos adjuntos		2024	Procesos
Diseños curriculares		2024	Procesos
Jerarquización Académica		2024	Procesos
Auditoría ANECA Medicina 2024	MEDICINA	2024	Académica
Prácticas Curriculares		2024	Procesos
Admisión Advance y Postgrado		2024	Procesos

# Enlace a Programa de Auditorías

# Síntesis y conclusiones de las auditorías realizadas en el año



Publicación de información para todos los grupos de interés: información curricular, progresión académica, registros y documentación del SAIC

Redefinición de instancias colegiadas asociadas a la mejora

Rendición de cuentas de todos los criterios de calidad

Participación de grupos de interés en instancias de decisión

Fortalecimiento de las prácticas curriculares

Mejorar vínculo con empleadores y otros agentes externos

# Estado y seguimiento de los hallazgos determinados



AUDITORÍA	CARÁCTER	Finalizado	Cierre acciones	Implement	AUDITORÍA	CARÁCTER	Finalizado	Cierre acciones	Implement
ENF	INTERNA	9	1	0	ING	PRE-ANECA	0	6	0
ODO	INTERNA	19	1	3	FEN	PRE-ANECA	0	5	0
CREH	INTERNA	15	2	3	FECS	INTERNA	0	8	4
DER	INTERNA	10	3	0	CCR	INTERNA	0	5	3
FEN	INTERNA	15	0	0	ING	INTERNA	0	1	23
FEN POST	INTERNA	31	0	3	CDV	INTERNA	0	9	0
CREH POST	INTERNA	17	0	0	MED	INTERNA	0	9	1
FING POST	INTERNA	0	1	5	CEX	INTERNA	0	9	8
FECS POST	INTERNA	9	0	0	FEN	ANECA	0	9	0
ENF	ANECA	0	5	1	ING	ANECA	0	9	0
ODO	ANECA	0	2	3	CDV	ANECA	0	8	0
DER	ANECA	0	4	2	FECS	ANECA	0	10	0
CREH	ANECA	0	4	2					



# Síntesis de gestión de hallazgos – Facultad



	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor	Observación	Oportunidad de mejora	Total general
AUDITORÍA CIENCIAS EXACTAS	1	6	9	1	17
Cerrado		2	6	1	9
Baja información en definición de vacantes			1		1
Desconocimiento actualización bibliografía			1		1
Desconocimiento admisión especial			1		1
Descoordinación entre CIADE y Escuelas			1		1
Equipamiento insuficiente		1			1
Etapas de innovación curricular				1	1
Falta información sobre alternativas de intercambio			1		1
Pertinencia cursos formación docente			1		1
Poca claridad sobre equivalencias entre planes de estudios		1			1
En Proceso		1	1		2
Criterios para rebaja de compromiso docente			1		1
No existe asociado Compromiso docente para VcM		1			1
En Revisión	1	3	2		6
Asignaturas sin compromiso docente	1				1
Baja actualización de currículo		1			1
Bajo uso de indicadores de progresión académica		1			1
Descoordinación proceso de titulaciones			1		1
Participación de titulados y empleadores en encuestas			1		1
Temporalidad resultados evaluación docente		1			1
Total general	2	7	14	2	25



**Primer Semestre** 

**AVANCES PREVIOS** 

Análisis de nuevos.

criterios de

acreditación y

certificación

• Elaboración de

primera propuesta

Revisión y validación

adoptados

de SAIC 3.0

2023

# Cronograma de actualización

Oct - Nov 2023

#### **EVALUACIÓN Y AJUSTES**

- Evaluar percepción de la comunicación a través de encuestas y otros instrumentos
- Ajustar las acciones de comunicación de acuerdo a los resultados obtenidos
- Planificación nueva actualización

#### Septiembre 2023

#### **SAIC 3.0**

- Revisión y validación en Jornadas de Evaluación de la Calidad de **Facultades**
- Definición v validación de mapa de procesos actualizado
- Pilotaje de Gestor **Documental**

#### SOCIALIZACIÓN

Octubre 2023

- Socialización a colaboradores, estudiantes y académicos de las facultades
- Socialización v marcha blanca del Gestor Documental para unidades académicas y administrativas
- Actualización portal de calidad

# DIFUSIÓN GENERAL

- Campañas en redes sociales
- Campañas por correos institucionales
- Campañas particulares por Facultad

#### inicial a nivel VRAC • Inicio de depuración de procedimientos en nuevos formatos • Reuniones de validación con unidades

administrativas Colaboración con otras IES







2024

#### **Actualización SAIC 3.0**

# El principal cambio está relacionado con el Mapa de Procesos.

# ¿QUÉ ESTAMOS ACTUALIZANDO EN EL SAIC?

Los principales elementos innovadores de la última versión del SAIC incluyen:

- Educación y Transformación Digital
- Investigación e Innovación Educativa
- Diversidad, Inclusión y Equidad de Género
- Sostenibilidad
- Prácticas Curriculares
- Rendición de Cuentas



# Para seguir difundiendo: https://calidad.unab.cl/



El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad - SAIC Calidad en las Facultades



#### **NUESTRAS ACREDITACIONES Y CERTIFICACIONES**

Conoce más sobre la Universidad

#### Certificación de la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

La Agencia Española ANECA certificó la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC-UNAB), dando garantias del cumplimiento de los estándares de calidad en las siguientes Facultades:

#### Facultad de Enfermería:





Facultad de Odontología:



Facultad de Ciencias de la Rehabilitación



#### Gestión de Hallazgos

Los planes para la Gestión de Hallazgos (SGH) son aquellos que tienen por finalidad planificar, ejecutar, monitorear y evaluar las acciones necesarias para resolver los hallazgos identificados en los procesos de auditorías internas o externas del SAIC.

Gestión de Hallazgos Auditoría interna de Postgrado 2021

Descargar el resumen del Plan

#### Indicadores de Progresión Académica de la Facultad

El tablero de indicadores presenta los resultados de progresión académica de la facultad, tanto para pregrado como para postgrado, para cada una de sus carreras o programas. Los principales datos están

asociados a retención, titulación y progresión.

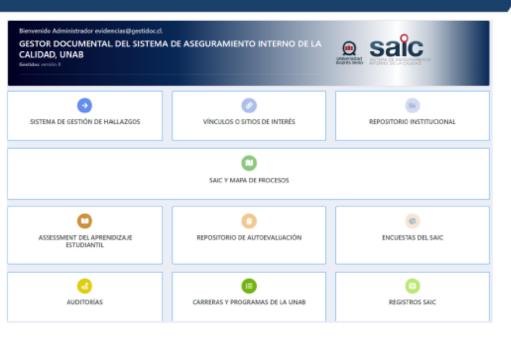
Indicadores académicos de Pregrado y Postgrado, Facultad de Ingeniería

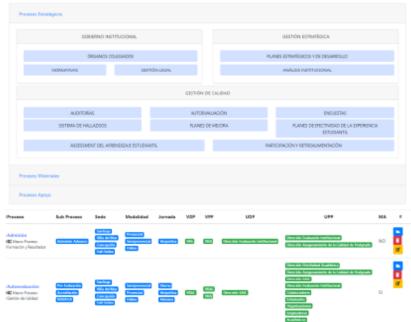






# **Gestor Documental del SAIC**





#### Objetivo

Repositorio con documentación y evidencias de procesos claves del SAIC.

#### **Accesos**

- Para todos los funcionarios de la institución.
- Existencia de varios tipos de roles.
- También pueden acceder usuarios externos específicos.

#### **Etapas**

- · Septiembre período de prueba
- Octubre operativo para SAIC 3.0 y Auditorías de Certificación











www.unab.cl

Conectar • Innovar • Liderar