

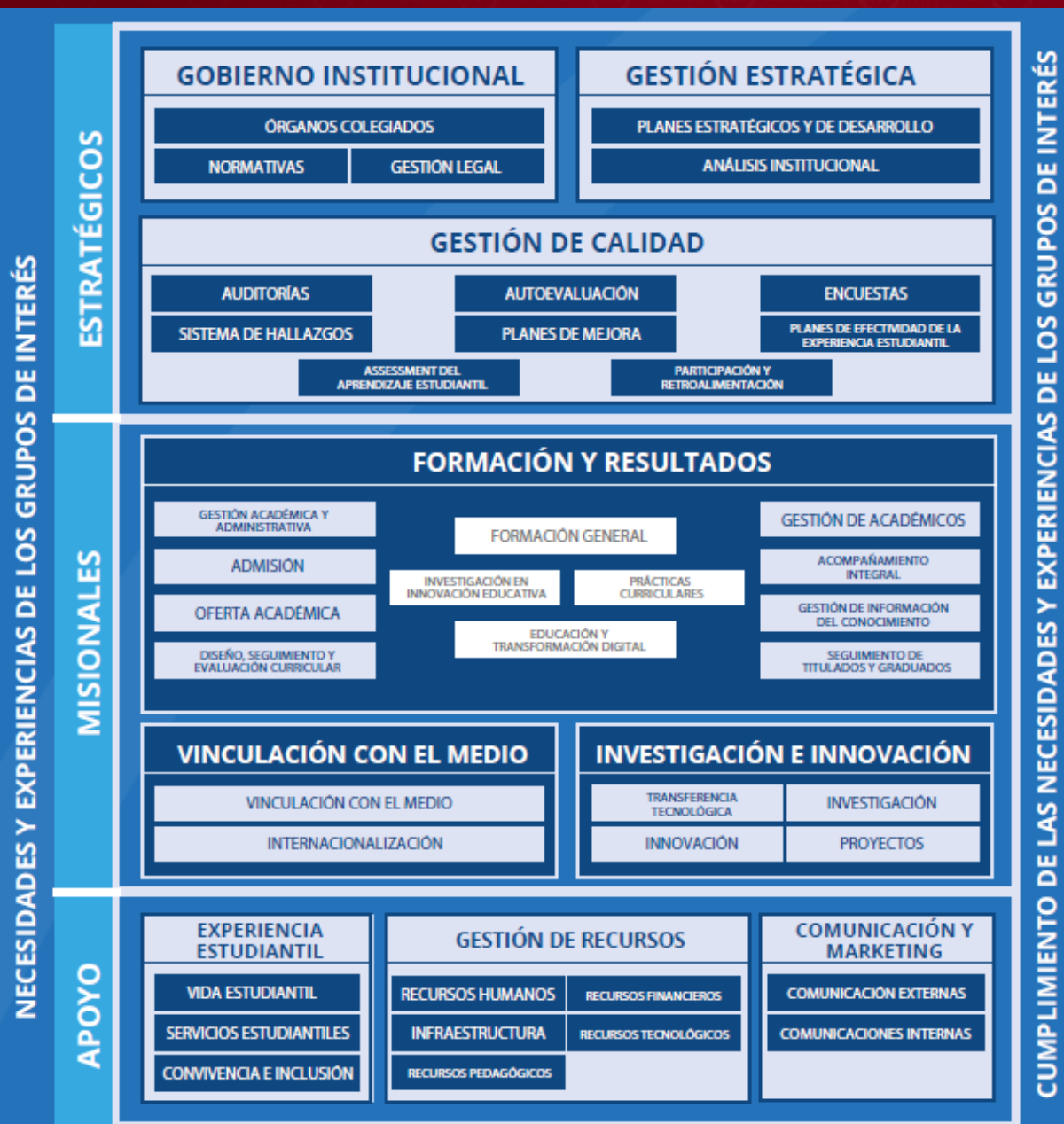
# BALANCE ANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

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.

# SAIC: Mapa de procesos como eje central



Trascendencia de cada macroproceso

Relevancia de mecanismos de aseguramiento de la calidad

Incorporación paulatina de procesos

Rendición de cuentas: bidireccional

Control de registros y documentos

## 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:

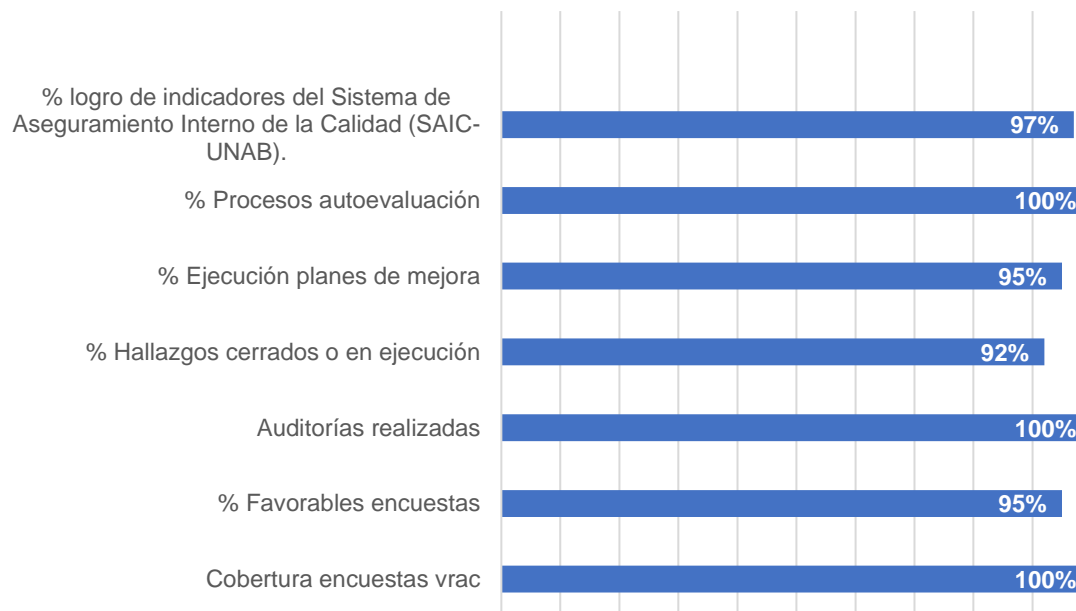
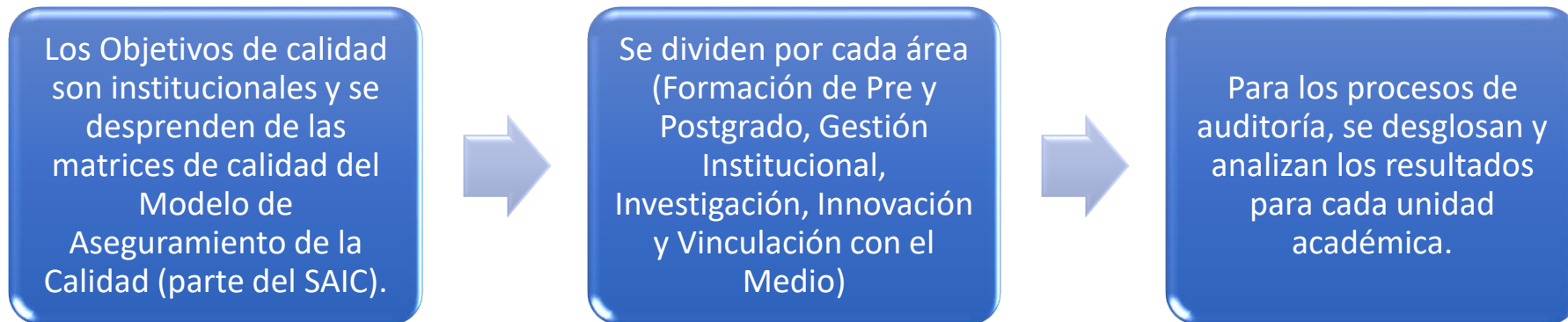
**Coherencia:** Evaluación de la consistencia entre el quehacer de la institución con la misión, visión, valores y propósitos institucionales y las disposiciones legales vigentes sobre educación superior.

**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 resultados se encuentran en: [Dashboard Aseguramiento de la Calidad](#)

## 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

- Elaboración y ejecución de las acciones de mejora definidas en las auditorías
- Auditoría interna a la Facultad

2023

- **AUDITORÍA PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SAIC EN LA FACULTAD**

2024

- **Elaboración y ejecución de las acciones de mejora definidas en las auditorías**

2025

- Auditoría para seguimiento de la certificación del SAIC



# ESTADO Y SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

## UNAB Satisfacción Estudiantil 2023 | Satisfacción General - Facultades



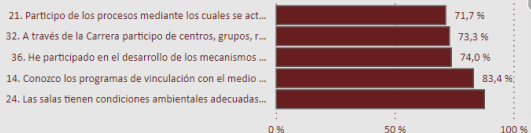
- En términos generales todas las Facultades mejoran los resultados para las cuatro dimensiones evaluadas.
- Cuando analizamos por Facultades, la satisfacción muestra los promedios más altos en las facultades de Ciencias de la Rehabilitación (84), siguiéndole Economía y Negocios (82), y Educación y Ciencias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

Enlace a Resultados de Encuestas del SAIC

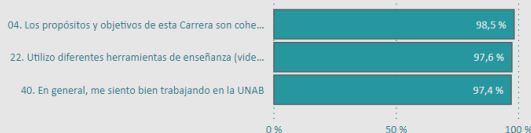
FACULTADES	Δ 2023 vs 2022				2022 SATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN GENERAL 2023
	SATISFACCIÓN	CALIDAD ACADÉMICA	IMAGEN	VALOR		
TOTAL	3	2	4	4	77	80
CIENCIAS DE LA REHABILITACIÓN	5	3	6	8	79	84
ECONOMÍA Y NEGOCIOS	3	2	3	3	79	82
EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1	1	2	2	81	82
ENFERMERÍA	5	3	5	4	76	81
DERECHO	3	2	3	5	78	81
INGENIERÍA	2	2	3	3	77	80
MEDICINA	6	3	5	7	73	78
ODONTOLOGÍA	2	2	3	4	76	78
CIENCIAS DE LA VIDA	4	2	4	4	74	78
CIENCIAS EXACTAS	1	3	3	4	74	74
ARQUITECTURA, ARTE Y DISEÑO	2	1	3	2	71	73

## Académicos

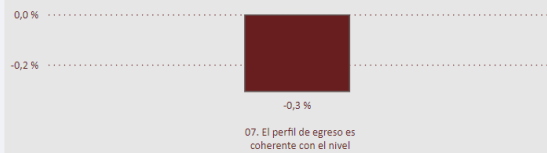
### Preguntas con oportunidad de mejora 2023



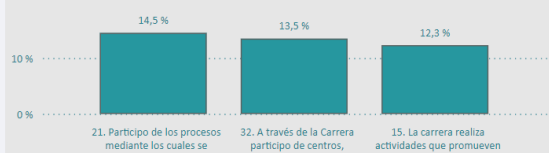
### Preguntas mejor evaluadas 2023



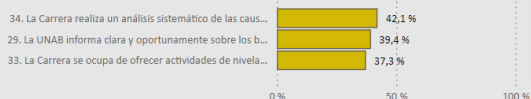
### Mayores variaciones negativas 2022-2023



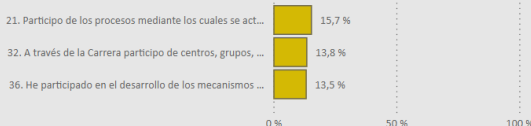
### Mayores variaciones positivas 2022-2023



### Preguntas con mayor porcentaje de respuestas "No tengo información suficiente para responder" 2023



### Preguntas con mayor porcentaje de respuestas "Neutro" 2023

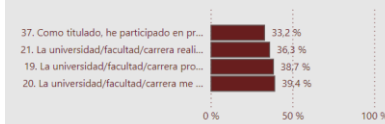


## Titulados

Campus

Todas

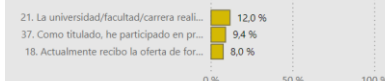
### Preguntas con oportunidad de mejora 2023



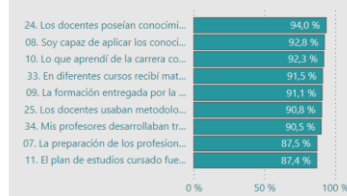
### Mayores variaciones negativas 2022-2023



### Preguntas con mayor porcentaje de respuestas "No tengo información suficiente para responder" 2023



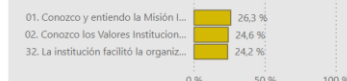
### Preguntas mejor evaluadas 2023



### Mayores variaciones positivas 2022-2023



### Preguntas con mayor porcentaje de respuestas "Neutro" 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 CAMPUS FACULTAD CARRERA	2020	Facultad de Ciencias de la Vida	Veterinaria facultad Ciencia de la vida sede Viña del Mar	Viña del Mar	General	2021	Edición	
NPS 2020 TOTAL POR CAMPUS FACULTAD CARRERA	2020	Facultad de Ciencias de la Vida	Administración en Ecoturismo facultad Ciencias de la Vida sede Concepción	Concepción	General	2021	Edición	
NPS 2020 TOTAL POR CAMPUS FACULTAD CARRERA	2020	Facultad de Ciencias de la Vida	Medicina Veterinaria facultad Ciencias de la Vida sede Concepción	Concepción	General	2021	Edición	
2021 CONSULTA UNAB PREGRADO ACADÉMICOS	2021	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	Pregrado	2022	Cerrado	100%
2021 CONSULTA UNAB PREGRADO ESTUDIANTES	2021	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	Pregrado	2022	Cerrado	100%
2021 CONSULTA UNAB PREGRADO TITULADOS	2021	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	Pregrado	2022	Cerrado	100%
2021 CONSULTA UNAB PREGRADO EMPLEADORES	2021	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	Pregrado	2022	Cerrado	100%
NPS 2021 TOTAL POR FACULTAD	2021	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	General	2022	Cerrado	100%
2022 CONSULTA UNAB PREGRADO TITULADOS	2022	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	Pregrado	2023	Cerrado	100%
2022 CONSULTA UNAB PREGRADO EMPLEADORES	2022	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	Pregrado	2023	Cerrado	100%
2022 CONSULTA UNAB PREGRADO ACADÉMICOS	2022	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	Pregrado	2023	Cerrado	100%
2022 NPS	2022	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	Pregrado	2023	Cerrado	100%
2022 CONSULTA UNAB PREGRADO TITULADOS	2022	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	General	2023	Edición	
2023 CONSULTA UNAB ACADÉMICOS	2023	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	General	2024	Edición	
2023 NPS	2023	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	Todas las Sedes	General	2024	Edición	
2023 CONSULTA UNAB TITULADOS	2023	Facultad de Ciencias de la Vida	Facultad de Ciencias de la Vida	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
<a href="#">Auditoría Interna Odontología</a> Creado el: 19-10-2023	ODONTOLOGÍA	2021	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Economía y Negocios</a> Creado el: 19-10-2023	ECONOMÍA Y NEGOCIOS	2021	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Cs. de la Rehabilitación</a> Creado el: 19-10-2023	CIENCIAS DE LA REHABILITACION	2021	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Ingeniería</a> Creado el: 19-10-2023	ENFERMERÍA	2021	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Derecho</a> Creado el: 19-10-2023	DERECHO	2021	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Cs. de la Rehabilitación Postgrado</a> Creado el: 19-10-2023	CIENCIAS DE LA REHABILITACION	2021	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Ingeniería Postgrado</a> Creado el: 19-10-2023	INGENIERÍA	2021	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Economía y Negocios Postgrado</a> Creado el: 19-10-2023	ECONOMÍA Y NEGOCIOS	2021	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Educ. y Cs. Sociales Postgrado</a> Creado el: 19-10-2023	EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2021	Académica
<a href="#">Auditoría ANECA Odontología</a> Creado el: 19-10-2023	ODONTOLOGÍA	2022	Académica
<a href="#">Auditoría ANECA Enfermería</a> Creado el: 19-10-2023	ENFERMERÍA	2022	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Cs. de la Vida</a> Creado el: 19-10-2023	CIENCIAS DE LA VIDA	2022	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Campus Creativo</a> Creado el: 19-10-2023	ARQUITECTURA, ARTE, DISEÑO Y COMUNICACIONES	2022	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Educ. y Cs. Sociales</a> Creado el: 19-10-2023	EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2022	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Cs. Exactas</a> Creado el: 19-10-2023	CIENCIAS EXACTAS	2022	Académica

Nombre de la auditoría	Facultad	Año de la auditoría	Tipo de la auditoría
<a href="#">Auditoría Interna Ingeniería</a> Creado el: 19-10-2023	INGENIERÍA	2022	Académica
<a href="#">Auditoría Interna Medicina</a> Creado el: 19-10-2023	MEDICINA	2022	Académica
<a href="#">Pre-Auditoría ANECA Ingeniería</a> Creado el: 19-10-2023	INGENIERÍA	2022	Académica
<a href="#">Pre-Auditoría ANECA Economía y Negocios</a> Creado el: 19-10-2023	ECONOMÍA Y NEGOCIOS	2022	Académica
<a href="#">Auditoría ANECA Cs. de la Rehabilitación</a> Creado el: 19-10-2023	CIENCIAS DE LA REHABILITACION	2022	Académica
<a href="#">Auditoría ANECA Derecho</a> Creado el: 19-10-2023	DERECHO	2022	Académica
<a href="#">Auditoría ANECA Cs. de la Vida</a> Creado el: 25-10-2023	CIENCIAS DE LA VIDA	2023	Académica
<a href="#">Auditoría ANECA Educ. y Cs. Sociales</a> Creado el: 25-10-2023	EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2023	Académica
<a href="#">Contratación de académicos adjuntos</a> Creado el: 06-06-2024		2024	Procesos
<a href="#">Diseños curriculares</a> Creado el: 06-06-2024		2024	Procesos
<a href="#">Jerarquización Académica</a> Creado el: 06-06-2024		2024	Procesos
<a href="#">Auditoría ANECA Medicina 2024</a> Creado el: 10-06-2024	MEDICINA	2024	Académica
<a href="#">Prácticas Curriculares</a> Creado el: 01-07-2024		2024	Procesos
<a href="#">Admisión Advance y Postgrado</a> Creado el: 01-07-2024		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

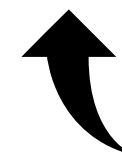
Participación de grupos de interés en instancias de decisión

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					



	No Conformidad Menor	Observación	Oportunidad de mejora	Total general
AUDITORÍA CIENCIAS DE LA VIDA	3	5	1	9
Aprobado			1	1
Revisión instrumento de evaluación docente			1	1
Cerrado	3	5		8
Assessment sin asesoría adecuada	1			1
Carreras sin control en proceso de titulación		1		1
Disposición de información sobre intercambio		1		1
Falta de comunicación en definición de vacantes		1		1
Planes de Desarrollo de Centros de Investigación		1		1
Plazos de planes de cierre	1			1
Poca información cupos bachillerato	1			1
Temporalidad de evaluación de desempeño		1		1
Total general	3	5	1	9

Oct – Nov  
2023

2024

Primer Semestre  
2023

## AVANCES PREVIOS

- Análisis de nuevos criterios de acreditación y certificación adoptados
- Elaboración de primera propuesta de SAIC 3.0
- Revisión y validación inicial a nivel VRAC
- Inicio de depuración de procedimientos en nuevos formatos
- Reuniones de validación con unidades administrativas
- Colaboración con otras IES

Septiembre 2023

## SAIC 3.0

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

Octubre 2023

## SOCIALIZACIÓN

- Socialización a colaboradores, estudiantes y académicos de las facultades
- Socialización y 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

## 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



**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/>



Calidad en la UNAB

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 garantías del cumplimiento de los estándares de calidad en las siguientes Facultades:

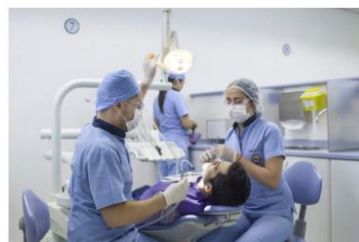
### Facultad de Enfermería:



### Facultad de Derecho:



### 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

- Tasa de aprobación de asignaturas de pregrado regular
- Tasa de aprobación de asignaturas de postgrado
- Tasa retención de 1er año, programas pregrado regular, según cohorte de ingreso, 1er semestre.
- Tasa retención de 1er año, programas de pregrado continuidad de estudios: avance según cohorte de ingreso, 1er semestre.
- Tasa retención de 1er año, programas de postgrado según año de ingreso
- Tasa titulación efectiva (15 duración carrera + 1 año) programas de pregrado regular
- Tasa titulación efectiva (15 duración carrera + 1 año) programas de pregrado continuidad de estudios: avance
- Tasa graduación acumulada programas de postgrado



Bienvenido Administrador evidencias@gesticod.cl

GESTOR DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD, UNAB

Gesticod versión 3



SISTEMA DE GESTIÓN DE HALLAZGOS

VÍNCULOS O SITIOS DE INTERÉS

REPOSITORIO INSTITUCIONAL

SAIC Y MAPA DE PROCESOS

ASSESSMENT DEL APRENDIZAJE ESTUDIANTIL

REPOSITORIO DE AUTOEVALUACIÓN

ENCUESTAS DEL SAIC

AUDITORÍAS

CARRERAS Y PROGRAMAS DE LA UNAB

REGISTROS SAIC

Procesos Estratégicos



Procesos Básicos

Procesos Apoyo

Proceso	Sub Proceso	Sede	Modalidad	Jornada	VSP	VVP	UDP	UPP	MA	#	
Auditoría	Módulo Proceso Formación y Resultados	Admisión	Docencia	Investigación	Investigación	NO	NO	Gestión de Evidencias Institucionales	Gestión de Asesoramiento de la Calidad de Evidencias	NO	1
		Docencia	Investigación	Investigación	NO	NO	Gestión de Evidencias Institucionales	Gestión de Asesoramiento de la Calidad de Evidencias	NO	2	
		Investigación	Investigación	NO	NO	Gestión de Evidencias Institucionales	Gestión de Asesoramiento de la Calidad de Evidencias	NO	3		
Autoevaluación	Módulo Proceso Gestión de Calidad	Procesos de Gestión de Calidad	Docencia	Investigación	Investigación	NO	NO	Gestión de Evidencias Institucionales	Gestión de Asesoramiento de la Calidad de Evidencias	SI	1
		Docencia	Investigación	Investigación	NO	NO	Gestión de Evidencias Institucionales	Gestión de Asesoramiento de la Calidad de Evidencias	SI	2	
		Investigación	Investigación	NO	NO	Gestión de Evidencias Institucionales	Gestión de Asesoramiento de la Calidad de Evidencias	SI	3		

## 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



Universidad  
Andrés Bello®

ACREDITACIÓN NACIONAL  
**LIDERANDO  
JUNTOS**  
¡VAMOS POR MÁS!



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

Conectar • Innovar • Liderar