



PROGRAMA AUDIT INTERNACIONAL

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

**UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

Fecha emisión informe: 27/ 06/ 22

V3 (Tras PAM)



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE

Fecha: 27/ 06/ 22

DATOS DEL CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad Andrés Bello de Chile (UNAB)
Centro	Facultad de Odontología. Sedes de Santiago, Concepción y Viña del Mar
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos recogidos dentro del alcance de su SAIC.
Fecha de la auditoría	25, 26 y 27 de abril de 2022

TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría		Inicial	X	Seguimiento		Renovación	
--------------	--	---------	---	-------------	--	------------	--

Márquese con una "X" lo que proceda

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Carmen Gloria Jiménez Bucarey
Cargo	Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad
Tfno. y/o correo	<carmen.jimenez@unab.cl>

Podrá tratarse del representante legal de la institución, o bien de la persona de contacto declarada en la solicitud

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

Auditor Jefe	José Antonio Pérez de la Calle	Institución	ANECA
Auditor	Carmen Isabel Villanueva Ipanaqué	Institución	Univ. Nacional Mayor de San Marcos (Perú)
Aud. Formación	-	Institución	-



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Si bien el intensivo planteamiento de la agenda de las auditorías (2 facultades x 3 sedes x 3 días) exigió un esfuerzo logístico y de coordinación importante, tanto al equipo auditor como a la institución solicitante, se puede afirmar que aquellas se desarrollaron con normalidad y dentro de los parámetros establecidos en las agendas pactadas previamente por ambas partes.



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE

Fecha: 27/ 06/ 22

RESUMEN GLOBAL DE LA AUDITORÍA POR CADA DIRECTRIZ

Esta auditoría se ha realizado de manera muestral. Por este motivo, podrían existir otras no conformidades además de las indicadas en el presente informe.

Directriz AUDIT INTL.		Directriz AUDIT INTL.	
1.- Política y objetivos de calidad	No Conf.	3.- Desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas a los estudiantes	No Conf.
1.1. Órgano responsable de la Política y objetivos de calidad		3.1. Órganos responsables de la orientación de los programas formativos al aprendizaje del estudiante	
1.2. Grupos de interés implicados		3.2. Grupos de interés implicados	
1.3. Mecanismos para su definición y aprobación		3.3. Mecanismos para conocer las necesidades de la IES en materia de:	
1.4. Mecanismos para su difusión y conocimiento		3.3.1. Perfil de ingreso/ egreso	
1.5. Implementación y despliegue		3.3.2. Admisión y matriculación	
1.6. Recogida y análisis de información para la mejora		3.3.3. Apoyo y orientación	
1.7. Implementación y comunicación de las mejoras		3.3.4. Innovación metodológica	
2.- Diseño de la oferta formativa	No Conf.	3.3.5. Acceso a BBDD y otros recursos	
2.1. Órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de la carrera, sus objetivos y competencias asociadas		3.3.6. Prácticas externas y movilidad	
2.2. Sistemas de recogida y análisis de información que le permita valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.		3.3.7. Orientación profesional	
2.3. Implementación de las mejoras derivadas del análisis de los grupos de interés		3.3.8. Quejas, reclamaciones, sugerencias	
2.4. Definición, aprobación, gestión y revisión del diseño, planificación y desarrollo de las carreras		3.3.9. Normativa	
2.5. Recogida y análisis de información para valorar el mantenimiento de la oferta formativa		3.4. Mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.	
2.6. Implementación y comunicación de las mejoras		3.5. Establecer los mecanismos que definen, aprueban, gestionan y revisan los procesos y actuaciones que orientan los programas formativos al aprendizaje del estudiante.	
2.7. Criterios para la eventual suspensión o extinción de un programa formativo.		3.6. Definir cómo se implementan y comunican las mejoras derivadas del análisis del desarrollo de los elementos anteriormente citados.	
OBSERVACIONES:			
Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas			
Por cada subcriterio se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varios subcriterio			



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE

Fecha: 27/ 06/ 22

Directriz AUDIT INTL.		Directriz AUDIT INTL.	
4.- Personal Académico y de apoyo a la docencia	No Conf.	6.- Desarrollo de la Investigación	No Conf.
4.1. Órganos responsables de la definición, implementación, revisión y mejora de la política de personal		6.1. Órgano responsable de la política, objetivos y líneas de investigación.	
4.2. Grupos de interés implicados y vías de participación en la definición, implementación, revisión y mejora de la política de persona.		6.2. Grupos de interés implicados y vías de participación en la definición de la política, objetivos y líneas de investigación.	
4.3. Medios para recoger, analizar Cómo se define, aprueba, gestiona, revisa y mejora la política de personal.		6.3. Aprobación de las líneas y los proyectos de investigación.	
4.4. Recogida y análisis de información sobre las necesidades de personal de la IES.		6.4. Mecanismos para asegurar la ejecución de los proyectos de investigación	
4.5. Recogida y análisis de información relativa al acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.		6.5. Evaluación de los proyectos de investigación.	
4.6. Implementación de las mejoras derivadas del análisis del acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.		6.6. Protección de los resultados de la investigación.	
5.- Gestión y mejora los recursos materiales y servicios	No Conf.	6.7. Difusión y explotación de los resultados obtenidos.	
5.1. Órganos responsables del diseño, aprobación, despliegue, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios		6.8. Implementación de las mejoras derivadas de la revisión de la política, objetivos y líneas de investigación.	
5.2. Grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, gestión y mejora de los recursos materiales y servicios		7.- Extensión universitaria y proyección social	No Conf.
5.3. Recogida y análisis de información sobre la necesidad de recursos materiales y servicios.		7.1. Órgano responsable de la política y objetivos de las acciones de extensión y proyección social.	
5.4. Definición, aprobación y gestión de los recursos materiales y servicios disponibles		7.2. Grupos de interés implicados y vías de participación en la definición de la política y objetivos de la extensión y proyección social.	
5.5. Recogida y análisis de información sobre el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios		7.3. Aprobación y desarrollo de las acciones de extensión y proyección social.	
5.6. Implementación de las mejoras derivadas del análisis de la gestión de los recursos materiales y servicios y de apoyo a la docencia.		7.4. Mecanismos para asegurar la ejecución de los proyectos de extensión y proyección social.	
OBSERVACIONES: Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas Por cada subcriterio se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varios subcriterios		7.5. Mecanismos para asegurar que las acciones del programa de proyección social sean difundidas y comunicadas.	
		7.6. Implementación de las mejoras derivadas de la revisión de la política y objetivos de extensión y proyección social	



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE

Fecha: 27/ 06/ 22

Directriz AUDIT INTL.		Directriz AUDIT INTL.	
8.- Dimensión externa de la IES	No Conf.	10.- Información pública y transparencia	No Conf.
8.1. Órgano responsable de la proyección regional, nacional y de la dimensión internacional de sus enseñanzas.		10.1. Órgano) responsable de la publicación de información y rendición de cuentas sobre sus programas formativos.	
8.2. Grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, gestión y mejora de los procesos citados.		10.2. Grupos de interés implicados y vías de participación en la publicación de la información sobre los programas formativos y la rendición de cuentas.	
8.3. Definición del modelo de vinculación con el medio.		10.3. Mecanismos para informar y rendir cuentas a los grupos de interés, en relación a cada una de las dimensiones que integran el Modelo.	2
8.4. Definición de una estrategia de colaboración, integración en redes nacionales o internacionales.		10.4. Análisis de la actualización, imparcialidad, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas.	
8.5. Inclusión entre sus objetivos estratégicos de la contribución al desarrollo de las políticas nacionales o internacionales de educación, ciencia y desarrollo e innovación.		10.5. Control, revisión y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.	1
8.6. Recogida y análisis de información sobre el seguimiento, revisión y mejora de las actividades de proyección externa y/o internacionalización.		10.6. Implementación de las mejoras derivadas del análisis de la publicación de la información y de la rendición de cuentas.	
8.7. Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de la gestión desarrollada por la institución en materia de proyección externa.			
9.- Análisis y utilización de los resultados	No Conf.		
9.1. Órganos responsables de la recogida, análisis y utilización de resultados asociados a sus programas formativos, de investigación, de extensión y proyección social e internacionalización.			
9.2. Grupos de interés implicados y vías de participación en la recogida, análisis y utilización de resultados asociados con el despliegue del SAIC.			
9.3. Obtención de información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación a los resultados de los procesos asociados a las dimensiones del Modelo.			
9.4. Recogida y análisis de resultados asociados con los programas formativos que componen su oferta académica, sus proyectos de investigación, los programas de extensión y proyección social y las actividades de internacionalización.			
9.5. Implementación de las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con el despliegue y la implantación del SAIC.			
OBSERVACIONES:			
Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas			
Por cada subcriterio se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varios subcriterios			

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	10	<p>En contra de lo especificado en la directriz 10, "Información pública y transparencia", del Modelo AUDIT Internacional de referencia, no se ha evidenciado que se garantice la publicación periódica de información actualizada relativa a su oferta académica, debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el Plan curricular de la carrera publicada en la web, aparecen las asignaturas, pero no hay acceso a las guías docentes o similares de cada una de ellas. En la web de la FODO no parece publicado el perfil de ingreso a la carrera de Odontología. 	nc
2	10	<p>En contra de lo especificado en la directriz 10, "Información pública y transparencia", del Modelo AUDIT Intl. de referencia, no se ha evidenciado que se garantice la publicación periódica de información actualizada relativa a su oferta académica, así como la rendición de cuentas a sus grupos de interés, por las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> En la web de la Facultad no hay un apartado específico de calidad, que proporcione información sobre el propio SAIC que está implantado. Sí existe una página web sobre calidad (calidad.unab.cl), pero no está ligada a la web de la Facultad. La página web de calidad muestra escasa información, así por ejemplo, no se ha evidenciado la publicación de indicadores académicos clave como tasas de éxito, rendimiento, graduación o abandono. La pestaña de "Calidad en las facultades" no permite el acceso público a muchos de sus enlaces, aparentemente por un error informático y/o porque exige tener acceso a una aplicación Power BI (por ejemplo, en resultados de encuestas de Postgrado, "Estudiantes especialidades 2020 (además el enlace aparece repetido)", "PDF Académicos especialidades 2020", ó "Revisa el informe de auditoría". Los planes de mejora de la FODO no son públicos. La web remite a un sharepoint que solicita un alta en un inicio de sesión. 	NCM



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

- (1) Se mantendrá la misma correlación numérica utilizada en el apartado anterior
- (2) Se contemplan dos categorías de No Conformidades:
 - No conformidad Mayor (NCM). Aquella carencia o error en el cumplimiento de los requisitos del SAIC, que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de calidad del Centro o de las enseñanzas que imparte.
 - No conformidad menor (nc). Aquella que por su naturaleza o singularidad, supone una desviación leve de lo establecido en el SAIC, y no se derivan las mismas consecuencias negativas que en el caso de las NCM.

El tratamiento de las NCM, así como de las nc recogidas en el informe final de auditoría, deberá ser documentado en el Plan de Acciones de Mejora (PAM).

Nota aclaratoria:

Es oportuno destacar que, como norma general, el informe de auditoría debe recoger una imagen lo más fiel posible a la situación del SAIC en el Centro auditado, **en la fecha en la cual se produjo la visita del equipo auditor**. En este sentido, y si bien se acepta que puedan haberse llevado a cabo diversas actividades de mejora en fechas posteriores, éstas no necesariamente tienen que ser incorporadas en la segunda versión del informe.

Será en su tercera y definitiva versión, aquella que se elabora por el equipo auditor tras proceder al análisis del PAM (Plan de Acciones de Mejora), donde sí cabe incorporar (capítulo de "Disposición final") valoraciones no solo basadas en compromisos de acciones futuras, sino también en las evidencias de acciones de mejora ya realizadas, a fecha de remisión del referido Plan.



**OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES
GENERALES AL SAIC** *(excluyendo las no conformidades)*

OM1

Se destaca como OM prioritaria que la Facultad puede realizar aún un mayor esfuerzo por incrementar su transparencia, publicando de forma abierta en su web la totalidad de los documentos que dan soporte al sistema de aseguramiento interno de calidad (incluyendo los procedimientos y registros generados).

OM2

Los estudiantes de las diferentes sedes auditadas, han transmitido peticiones/preocupaciones relacionadas con:

1. Disconformidad con la (presunta) obligación de responder a encuestas en la plataforma de la intranet para poder acceder a las notas de sus exámenes.
2. El inglés que se les enseña es generalista y poco técnico.
3. Falta de información (o de un canal adecuado de transmisión) sobre posibilidades de movilidad.
4. Formación específica en materia de:
 - o Atención/ Psicología del paciente
 - o Gestión y administración de empresas (fomento del emprendimiento para personas interesadas en montar su propia clínica odontológica)
5. Consideran que el profesorado que imparte asignaturas vía on-line está desmotivado y falto de empatía hacia los estudiantes
6. Mayor orientación desde la FODO para la adquisición de material instrumental de uso obligado durante la carrera que, debido a su alto costo y esfuerzo económico para las familias, a veces supone (a su juicio) una inadecuada inversión en equipos con relación calidad/ precio desfavorable.
7. Agilizar los mecanismos de consulta de bibliografía física dentro de la biblioteca.
8. Mayor disponibilidad de áreas verdes y/o de esparcimiento.

OM3

Los docentes contratados a tiempo parcial manifiestan la mayor dificultad que para ellos supondría el poder alcanzar hitos significativos en investigación, que les permitan tener acceso posterior a "tiempo protegido" para dedicar a esta actividad.

OM4

Durante la visita a las instalaciones de prácticas con *fantomas*, se aprecia un estado acusado de deterioro en la cubierta superficial que simula la piel del rostro humano, en un número apreciable de los dispositivos visualizados

OM5

La Política de Calidad, presenta una errata (pág. 3, "Objetivo de **a** Política".



FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC *(en su diseño e/o implementación)*

1. Grado de implicación en el logro de altos estándares de calidad por parte del equipo directivo de la UNAB y de la Facultad auditada.
2. Disponibilidad de una Clínica Odontológica de vanguardia, en cuanto a su equipamiento instrumental y tecnológico. A modo de ejemplo, citar la disponibilidad de cámaras de alta definición para grabar y compartir las intervenciones intraorales practicadas sobre los pacientes.
3. La Clínica Odontológica, además de permitir a los estudiantes de pregrado y postgrado la realización de prácticas supervisadas sobre clientes reales, permite a éstos disponer de un amplio catálogo de servicios con tarifas que permiten su acceso a las clases más populares, considerándose una acertada política de vinculación con el medio.
4. Alto grado de satisfacción con las enseñanzas recibidas, expresado tanto por el estudiantado, como por los egresados y empleadores.
5. Rápida capacidad mostrada por el Centro para recuperar las horas lectivas perdidas durante la fase aguda de la pandemia COVID19, y en particular en lo referido a las clases prácticas.
6. La carrera de odontología cuenta con una acreditación de la CNA de Chile por seis años (periodo 2018-24)
7. Disponibilidad de coordinadores de nivel y consejos de carrera, que permiten asegurar que las competencias adquiridas por los egresados sean las mismas en las tres sedes de la Institución
8. Se aplican rúbricas para evaluar con objetividad los resultados de aprendizaje de cada asignatura.
9. La UNAB permite a los profesores a tiempo completo compaginar su actividad docente con su faceta investigadora ("Tiempo protegido") de un modo que resulta mayoritariamente aceptado y satisfactorio para este colectivo.
10. El tamaño de las aulas (relativamente pequeño) y su dotación de medios tecnológicos, permite un mejor aprovechamiento de las clases teóricas por parte del estudiantado.
11. La UNAB dispone de un plan de carrera para el colectivo docente que se aplica con objetividad y permite a este grupo conocer desde su ingreso los procesos, tiempos y esquemas evaluativos que le permitirán su ascenso jerárquico en la organización.
12. Los objetivos anuales de desempeño fijados para el colectivo docente e investigador, son considerados coherentes, consensuados y alcanzables.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

**GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS PLANTEADAS
EN EVALUACIONES / AUDITORÍAS ANTERIORES**

No aplica

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN	SEDE
María José Orrego	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Diego Bernal	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Zaida Verdugo	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Ariel Alvarado	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Stephanie Díaz	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Paula Hernandez	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
María Sofía Lira	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Ignacio Gonzalez	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Catalina Vera	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Dominique Mohana	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Camila Allende Silva	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Camila Rodriguez	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Dra. Daniela Romero Miranda	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Dra. Paulina Brevis	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Dr. Sebastián Contreras	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Dr. Diego Fierro	REUNION ESTUDIANTES	Santiago
Esther Trujillo	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar
Genesis Linderman	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

Javier Corvalan	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar
Andrea Sánchez	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar
María Paz Medina Badilla	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar
Valeria Avila Dominguez	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar
Francisca Kirch Cerna	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar
Mariana Gallardo Manríquez	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar
María Ignacia Chaparro	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar
Dra. Ana María Rivera	REUNION ESTUDIANTES	Viña del Mar
Bastián Vega	REUNION ESTUDIANTES	Concepción
Fernando González	REUNION ESTUDIANTES	Concepción
Catalina Tejo	REUNION ESTUDIANTES	Concepción
Álvaro Lagos	REUNION ESTUDIANTES	Concepción
Mateo Henríquez	REUNION ESTUDIANTES	Concepción
Sharay Araya	REUNION ESTUDIANTES	Concepción
Tihare Castro	REUNION ESTUDIANTES	Concepción
Fabián Escobar	REUNION ESTUDIANTES	Concepción
Dra. Isidora García Schifferli	REUNION ESTUDIANTES	Concepción
Ramón Schliepper	REUNIÓN EQUIPO DIRECTIVO	Viña del Mar
Joyce Huberman	REUNIÓN EQUIPO DIRECTIVO	Santiago
Jorge Nakouzi	REUNIÓN EQUIPO DIRECTIVO	Santiago
Waleska Zuzulic	REUNIÓN EQUIPO DIRECTIVO	Santiago
Blanca Klahn	REUNIÓN EQUIPO DIRECTIVO	Concepción
Kenneth Hillmer	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES E	Santiago
Patricio Vildosola	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES E	Santiago



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

Chris Alarcón	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Felipe Cáceres	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Dafna Benadof	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
María Paz Rojas	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Claudia Arenas	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Patricio Jaramillo	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Hernán Palomino	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Carlos Parra	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Cecilia Pineda	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Veronica Correa	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Arturo Besa	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Georgina Toro	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Santiago
Manuel Gajardo	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Nury Pérez	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Sven Niklander	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
German Espinoza	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Fernando Peña	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

Maureen Marshall	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
René Martínez	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Patricia Paz	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Javiera Rehbein	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Eduardo Cáceres	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Macarena Rodriguez	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Carolina Vergara	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Pilar Araya	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Abelardo Baez	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Viña del Mar
Michelle Sauré	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Concepción
Francisco Galdames	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Concepción
Camila Álvarez	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Concepción
Catalina Ogalde	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Concepción
Leonardo Epuyao	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Concepción
María Eugenia Carrasco	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Concepción
Federico Wienecke	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Concepción
Arturo Fuentes	REUNIÓN DOCENTES INVESTIGADORES	E	Concepción



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

José Carrasco Cartes	REUNIÓN TITULADOS	Concepción
Simona Maccarini	REUNIÓN TITULADOS	Concepción
Catalina Mayorga	REUNIÓN TITULADOS	Concepción
Paula Merino	REUNIÓN TITULADOS	Concepción
Felipe Stange	REUNIÓN TITULADOS	Concepción
Muriel Cardenas	REUNIÓN TITULADOS	Concepción
Felipe Vásquez	REUNIÓN TITULADOS	Concepción
Alejandra Rodriguez	REUNIÓN TITULADOS	Santiago
Carolina de la Victoria	REUNIÓN TITULADOS	Santiago
Consuelo Rodriguez	REUNIÓN TITULADOS	Santiago
Gabriel Herrrea	REUNIÓN TITULADOS	Santiago
Juan Carlos Carrasco	REUNIÓN TITULADOS	Santiago
Juan Felipe Mancilla	REUNIÓN TITULADOS	Santiago
Ninoska Llano	REUNIÓN TITULADOS	Santiago
Juan Pablo Mendoza	REUNIÓN TITULADOS	Santiago
FLORENCIA FLORES	REUNIÓN TITULADOS	Viña del Mar
Javiera Astaburuaga	REUNIÓN TITULADOS	Viña del Mar
María José Quijarro	REUNIÓN TITULADOS	Viña del Mar
Moisés Olivares	REUNIÓN TITULADOS	Viña del Mar
Sebastian Báez	REUNIÓN TITULADOS	Viña del Mar
Pablo Gatica	REUNIÓN EMPLEADORES	Santiago
Vicente Livacic	REUNIÓN EMPLEADORES	Santiago
Francisca Contreras	REUNIÓN EMPLEADORES	Santiago
Marcela Vega	REUNIÓN EMPLEADORES	Santiago
Carlos Mardones	REUNIÓN EMPLEADORES	Santiago
Raúl Acevedo Vallejos	REUNIÓN EMPLEADORES	Viña del Mar



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

Cristian Huiriqueo	REUNIÓN EMPLEADORES	Viña del Mar
Steffano Luzzi	REUNIÓN EMPLEADORES	Viña del Mar
Michelle Elicer	REUNIÓN EMPLEADORES	Viña del Mar
Manuel Perez	REUNIÓN EMPLEADORES	Viña del Mar
Christopher Riveros	REUNIÓN EMPLEADORES	Viña del Mar
Javier Araya	REUNIÓN EMPLEADORES	Concepción
Paola Aguirre	REUNIÓN EMPLEADORES	Concepción
Barbara Herrera Fernandez	REUNIÓN EMPLEADORES	Concepción
Claudia Romero	REUNIÓN CLÍNICOS DIRECTORES	Viña del Mar
Juan Ignacio Herrera	REUNIÓN CLÍNICOS DIRECTORES	Santiago
Cristel Cleveland	REUNIÓN CLÍNICOS DIRECTORES	Concepción
Carolina Jara	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Santiago
Marcelo Moreno	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Santiago
Patricia Galaz	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Santiago
Nathaly Díaz	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Santiago
Paola Jara	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Santiago
Gilda Díaz	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Santiago
Betty Oberg	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Santiago
Dulce González	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Santiago
Pamela Montiel	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Viña del Mar



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

Elizabeth Soto	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Viña del Mar
Daniela Zabala	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Viña del Mar
Gisela Pradanos	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Viña del Mar
Liz Garrido	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Viña del Mar
Odra Espinoza	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Viña del Mar
Roxana Valenzuela	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Concepción
Jessica Suárez	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Concepción
Nadia Torres	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Concepción
Blanca Bascur	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Concepción
Francisca Collipal	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Concepción
Daniela Cuevas	REUNIÓN PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Concepción
Elizabeth López	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Stgo.
Waleska Zuzulic	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Stgo.
Joyce Huberman	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Stgo.
Jorge Nakouzi	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Stgo.
Chris Alarcón	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Stgo.
Patricio Jaramillo	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Stgo.
Blanca Klahn	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Concepción
Leonardo Epuyao	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Concepción
Ramón Schliepper	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Viña



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

Eduardo Cáceres	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Viña
Daniela Acevedo	REUNIÓN COMISIÓN CALIDAD	Viña
Elizabeth López	REUNIÓN ANECA SALIDA VISITA	Odontología
Waleska Zuzulic	REUNIÓN ANECA SALIDA VISITA	Odontología
Joyce Huberman	REUNIÓN ANECA SALIDA VISITA	Odontología
Blanca Klahn	REUNIÓN ANECA SALIDA VISITA	Odontología
Ramón Schliepper	REUNIÓN ANECA SALIDA VISITA	Odontología
Diego Baeza	REUNIÓN ANECA SALIDA VISITA	VRAC
Nayadet Muñoz	REUNIÓN ANECA SALIDA VISITA	VRAC
Carmen Gloria Jiménez	REUNIÓN ANECA SALIDA VISITA	VRAC

EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN	SEDE
-		



DISPOSICIÓN FINAL

VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SAIC del citado Centro con objeto de evaluar su grado real de implantación, así como los compromisos recogidos (en su caso) en el plan de acciones de mejora emite la siguiente valoración previa: (2)

☒ X

FAVORABLE



DESFAVORABLE

- (1) Lo indicado en este informe será tenido en cuenta por la Comisión de Certificación de la Agencia para valorar la concesión del certificado de implantación del SAIC, si bien su decisión final **podrá no coincidir con la efectuada por el equipo auditor**.
- (2) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

En fecha 23/06/22 se recibe un *Plan de Mejora de Hallazgos* (PMH) de la Facultad de Odontología de la UNAB, en el que se describen las principales acciones de análisis y tratamiento realizadas tanto sobre las no conformidades (nc), como sobre las oportunidades de mejora (OM) recogidas en el presente informe, en su versión V02.

Fruto de la revisión del referido documento, el equipo auditor considera que:

Nc 1:

En relación a la primera parte de la nc, referida a la falta de acceso a las guías docentes de las asignaturas, el PMH entregado se afirma que la Institución llevará a cabo una reflexión sobre los contenidos que actualmente están publicados en la web, de cara a "identificar nuevos elementos por incorporar". En opinión de este equipo auditor, no existe por tanto un compromiso ligado directamente a dar respuesta a la desviación notificada, sino solo a evaluar lo que ellos consideran que debería ser público en la web, de acuerdo a las apreciaciones aportadas por diferentes agentes. En cuanto a la segunda parte de la nc, ligada a la publicación del perfil de ingreso de los estudiantes de cada titulación, sí existe un compromiso de llevarlo a cabo, si bien, éste no se materializará hasta transcurridos al menos seis meses desde la aprobación del PMH.

Por tanto, se considera que la respuesta a esta nc es solo parcial y no asegura la resolución en su totalidad del problema detectado. Si bien no se pone en duda la veracidad del compromiso de mejora expresado, podría ser oportuno solicitar a la

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

institución que aporte evidencias de la resolución final adoptada, una vez aquella se plasme en la página web de la Facultad.

NCM2

El PMH aportado por la Facultad de Odontología, hace referencia en su respuesta a cada uno de los cuatro subapartados en que se desglosa esta NCM. Respecto al primero, tercero y cuarto subapartados, el compromiso de subsanación es claro y se considera viable y honesta la respuesta aportada, además de tener marcado un corto plazo de resolución. Respecto al segundo subapartado contemplado en el informe de auditoría, el compromiso es más difuso, pues se establece una acción ligada a *"discutir sobre qué elementos son necesarios y pertinentes de publicar en el sitio"*, si bien la segunda acción de mejora, ligada a la anterior, es precisamente *"Publicar informes de progresión académica en los sitios de calidad de las facultades"*, siendo esta además la evidencia de cumplimiento que se recoge en el propio plan.

Por lo anterior se considera que, en líneas generales, lo expuesto en el PMH permite otorgar el beneficio de la duda a la institución y considerar que la NCM va a ser resuelta en el corto plazo (en torno a cinco meses en el acumulado), si bien, se considera oportuno solicitar a la UNAB que aporte elementos probatorios una vez aquellos se ejecuten.

OM 1

El plan entregado aborda una secuencia de tres acciones, entendidas como secuenciales, con una duración prevista de tres meses cada una de ellas, por tanto con un resultado final en un horizonte de nueve meses. Tomando en consideración que la última acción de mejora prevista *"Incorporar en el sitio web de la facultad, los documentos que sustentan el sistema interno de aseguramiento de la calidad"*, tiene como responsable de seguimiento a la Vicerrectora de Calidad, se considera un compromiso creíble y que daría respuesta a lo solicitado en el informe de auditoría.

OM 2

La presente OM agrupa un conjunto de ocho aspectos que fueron señalados por los estudiantes de las tres sedes como motivo de preocupación y/o sugerencia. La UNAB ha respondido a varios de ellos (2º, 4º, 7º y 8º) proponiendo acciones de mejora que se presumen adecuadas al fin perseguido, si bien en todos los casos con periodos de implementación que rebasan el momento de redacción de este informe, por lo que se desconoce su efecto real final.

En cuanto a los aspectos listados como 1º, 3º, 5º y 6º, no han recibido mayor comentario en el PMH.

OM 3

No ha sido objeto de comentario en el PMH.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Fecha: 27/ 06/ 22

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

OM 4

En el PMH se informa de un conjunto de actividades de mejora consideradas completas, adecuadas y coherentes con los objetivos a alcanzar, por lo que la respuesta se considera satisfactoria. Únicamente, los tiempos de ejecución previstos (5 meses), impedirá conocer en el corto plazo la efectividad de aquellas.

En conclusión, y a pesar de que para la primera nc comentada no se aportan evidencias concluyentes sobre su futura resolución, y algunas de las OM han sido obviadas, tomando en cuenta el resultado general alcanzado, los compromisos de mejora expresados en el PMH, así como las diversas fortalezas recogidas en el presente informe, se considera que existe un nivel adecuado de implantación del sistema de calidad, por lo que se sugiere sea otorgado un certificado de implantación.

- (3) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

En Madrid, a 27/ 06/ 2022

Por el equipo auditor

D/a. José Antonio Pérez
Cargo: Auditor jefe