



## PROGRAMA AUDIT INTERNACIONAL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

### DATOS DE LA INSTITUCIÓN Y CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad Andrés Bello de Chile (UNAB)
Centro	Facultad de Economía y Negocios en sus sedes de Santiago, Viña del Mar y Concepción.
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos incluidos dentro del alcance de su Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad y de los que es responsable.
Fecha de la auditoría	27, 28, 29 y 30 de junio de 2023

### TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría	<input type="checkbox"/>	Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Renovación	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	-------------	--------------------------	------------	--------------------------

Márquese con una "X" lo que proceda

### REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Dña. Carmen Gloria Jiménez Bucarey
Cargo	Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad
Tfno. y 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	Sonia Corujo Capote	Institución	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Auditor	Jazmín Yambay Aucancela	Institución	Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador
Aud. Formación	-	Institución	-

### INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La visita se ha desarrollado sin incidencias. Se han podido completar todas las entrevistas previstas en la agenda consensuada entre la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad (VRAC), la Facultad de Economía y Negocios (FEN) y el equipo auditor. Únicamente, en la sesión de empleadores de la FEN no asistieron la mayoría de los asistentes convocados.



### **INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

La organización de la visita por parte de la Universidad y la Facultad ha sido altamente satisfactoria. Todas las personas que han participado en las entrevistas han mostrado interés por el proceso y han colaborado con el equipo auditor respondiendo a todas las preguntas planteadas.

La VRAC ha colaborado activamente facilitando evidencias y enlaces a la documentación y registros del SAIC que permitieron llevar a cabo la revisión documental previa a la visita de auditoría.

La visita a las instalaciones de la FEN en las tres sedes ha permitido constatar la existencia de recursos adecuados para la correcta impartición de las carreras que oferta la Facultad, así como para el apropiado desarrollo de su gestión.



## 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 recurso	
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	
		3.3.7. Orientación profesional	
2.2. Sistemas de recogida y análisis de información que le permita valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.		3.3.8. Quejas, reclamaciones, sugerencias	
		3.3.9. Normativa	
2.3. Implementación de las mejoras derivadas del análisis de los grupos de interés		3.4. Mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.	
2.4. Definición, aprobación, gestión y revisión del diseño, planificación y desarrollo de las carreras		3.5. Establecer los mecanismos que definen, aprueban, gestionan y revisan los procesos y actuaciones que orientan los programas formativos al aprendizaje del estudiante.	
2.5. Recogida y análisis de información para valorar el mantenimiento de la oferta formativa		3.6. Definir cómo se implementan y comunican las mejoras derivadas del análisis del desarrollo de los elementos anteriormente citados.	
2.6. Implementación y comunicación de las mejoras			
2.7. Criterios para la eventual suspensión o extinción de un programa formativo.			
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			

(Sigue)



# **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Versión: 03

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.	
<b>OBSERVACIONES:</b> 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 ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE

Versión: 03

(Sigue)

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.	
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.	
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) 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)*

**OBS1.** Definir claramente y de forma específica la Comisión de Calidad y la Dirección de Aseguramiento de Calidad de la Facultad, tanto en el Manual de la FEN como en las guías o los procedimientos que cuenta la UNAB para la implantación de los sistemas de aseguramiento de calidad en sus facultades, estableciendo, al menos, unos mínimos en su composición y en sus funciones.

En la web de calidad se presenta, por ejemplo, dicha comisión (<https://calidad.unab.cl/facultad-de-economia-y-negocios/>), pero dicho organismo no aparece definido en el Manual del SAIC y no se menciona ni en el reglamento general de la UNAB, ni en el procedimiento de designación de autoridades y funcionamiento de órganos colegiados (SAIC-UNAB-E-GI-P001), ni en la Guía del SAIC-UNAB (SAIC-UNAB-02). En consecuencia, en el SAIC no quedan claramente regulados aspectos como las funciones o composición de este órgano relevante que interviene en la gestión de la calidad del centro (Criterio 1.1 y 9.1 del Programa AUDIT Internacional).

**OM1.** Incluir en el Manual del SAIC de la FEN un encabezado en el que se especifique, como mínimo, la fecha de emisión y la versión correspondiente. Asimismo, se recomienda añadir un apartado de control de cambios en el que se detallen las modificaciones con respecto a la edición anterior.

**OM2.** Aunque existen mecanismos de coordinación entre las diferentes sedes para garantizar un desarrollo homogéneo entre las carreras homólogas (contenido de las asignaturas, sistemas de evaluación, etc.), se evidencian algunas diferencias formativas e informativas que se recomiendan analizar y tomar las mejoras oportunas. Por ejemplo, dependiendo de la sede, el estudiantado podrá acceder a mejores terrenos, oferta de prácticas locales, orientación laboral o información sobre la gestión y desarrollo de actividades. Algunas de estas diferencias, también, se han detectado dependiendo de la modalidad formativa o régimen (diurno, vespertino, advance o postgrado).

**OM3.** Revisar o repensar el Plan de comunicación que se despliega a los diferentes grupos de interés (<https://calidad.unab.cl/wp-content/uploads/2022/06/SAIC-UNAB-03-Plan-de-Comunicaciones-SAIC-UNAB.pdf>), con el propósito de establecer una transmisión sistemática de la información sobre el SAIC de la Facultad en su conjunto (qué implica, donde se involucran los grupos de interés, los resultados, las mejoras...), especialmente, en aquellas acciones informativas que van dirigidas al estudiantado y a agentes externos (personas egresadas y colectivo empleador).

Existe mucha información relevante y de interés que es difundida por la Facultad, en particular, y por la UNAB, en general, pero no llega a calar entre estos colectivos. Por ello, es importante analizar cuál es el canal o medio de mejor impacto para cada tipo de audiencia, los periodos en los que se difunda la información, etc.

**OM4.** Informar claramente al estudiantado sobre la política o lineamientos que está llevando a cabo la Facultad para disponer de un mayor número de recursos electrónicos e ir prescindiendo del formato impreso en los recursos bibliográficos. El estudiantado no conoce estas acciones y, por ello, demanda que existan un mayor número de manuales físicos o desconocen la posibilidad de los préstamos interbibliotecarios.

**OM5.** Aunque existen evidencias de participación del colectivo empleador en la revisión y el análisis de los programas formativos y las mallas curriculares en los que están directamente implicados (Consejo de Empleadores), se recomienda que la Facultad propicie espacios o foros donde este grupo de interés pueda compartir o reflexionar sobre experiencias y situaciones de diferentes ámbitos de conocimiento y de forma más transversal con las diferentes carreras que se imparten en la Facultad.

**OM6.** Teniendo en cuenta que en los procedimientos establecidos en el mapa de procesos están definidos los registros que deben generarse tras su implantación mediante un código, se recomienda automatizar o revisar dichos códigos para que se generen según lo previsto.

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

**OM7.** La Facultad cuenta con mucha información sobre los resultados obtenidos anualmente y los pone a disposición de la sociedad a través de su página web como, por ejemplo, los resultados de acreditaciones de las carreras, balances anuales del SAIC, resultados de los indicadores de progresión académica o los planes de mejora (<https://calidad.unab.cl/facultad-de-economia-y-negocios/>), aún así, se echa en falta una interpretación o justificación de dichos resultados por parte de la Facultad. Por ello, se recomienda que se analice la posibilidad de elaborar un informe o memoria en la que aporte esta información.

**OM8.** Teniendo en cuenta que la UNAB, en general, y la FEN, en particular, desarrollan acciones que velan por aspectos como la equidad de género, la inclusión de la diversidad o la sostenibilidad se recomienda que dichos componentes se incluyan en la definición de la política y objetivos de calidad.

**OM9.** Llevar a cabo la aprobación, difusión e implantación de la nueva versión del SAIC (3.0), en la que la UNAB, en general, y la FEN, en particular, se han comprometido a definir más claramente los procesos/procedimientos (mapa de procesos), la participación de los grupos de interés y la rendición de cuentas, especialmente.

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

1. La implicación del equipo directivo para facilitar y fomentar el desarrollo de los procesos de calidad en la Facultad, en concreto, la del Director de Aseguramiento de Calidad.
2. El apoyo de la VRAC a las Facultades para implantar sus Manuales del SAIC.
3. El alto compromiso en la implantación y difusión del SAIC por parte de los académicos y los colaboradores (administrativos).
4. El despliegue de actividades de vinculación con el medio, la proyección social y el trabajo que se realiza para que los estudiantes y académicos desarrollen acciones orientadas con las relaciones internacionales o internacionalización.
5. La escucha activa y rapidez en el despliegue de las acciones de mejora que les han llegado desde otras auditorías externas.
6. La apuesta por los reconocimientos externos de la calidad de su formación, por ejemplo, las acreditaciones internacionales por la ACBSP.
7. Los servicios que se prestan al estudiantado en su acompañamiento formativo y personal, a través del Centro Integral de Acompañamiento y Desarrollo del Estudiante (CIADE) o la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DGDE).
8. El acompañamiento y orientación que se presta a los académicos para su desarrollo o capacitación profesional.



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

9. La importancia y el valor que le dan los empleadores a que la formación de sus empleados o estudiantes en prácticas esté avalada por un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, generándoles confianza sobre la preparación académica y competencias para el aprendizaje.

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

El SAIC de la Facultad de Economía y Negocios se sometió a una preauditoría externa del Programa AUDIT Internacional en octubre de 2022, en cuyo informe no se indican *no conformidades*.

Aun así, la Facultad junto a la VRAC de la UNAB en su despliegue del SAIC han programado una serie de acciones de mejora para dar respuesta a las oportunidades de mejora u observaciones incluidas en el informe de dicha preauditoría (<https://calidad.unab.cl/wp-content/uploads/2023/05/hallazgos-preauditoria-fen.pdf>). La mayoría de ellas han sido ejecutadas a través de las Jornadas de evaluación de la calidad (<https://calidad.unab.cl/facultad-de-economia-y-negocios/>), la condensación de las mejoras en un único plan y el análisis de los procedimientos que componen el mapa de procesos, que está prevista su aprobación y difusión para noviembre de este mismo año.

Se valora el esfuerzo realizado por los responsables del SAIC, tanto de la UNAB, en general, como de la Facultad, en particular, en atender estas recomendaciones.



**PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
Dña. Carmen Gloria Jiménez	Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad de la UNAB
D. Luis Aguilar	Director del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad UNAB
D. Miguel Ángel Vargas	Decano
D. Gonzalo Escobar	Director Aseguramiento de la Calidad
D. André Beaujanot	Director Postgrado
Dña. María Elena Arzola	Directora Escuela Ingeniería Comercial
D. Mauricio Donoso	Director Escuela Ingeniería en Administración de Empresas
D. Roberto Carvajal	Director Escuela Contador Auditor
D. Daniel Meyer	Director Escuela Turismo y Hotelería
D. Andrés Tolosa	Director Relaciones Internacionales
D. Nicolas Garrido	Director Departamento de Economía y Administración
D. Cristian Troncoso	Docente Ingeniería Comercial / Investigador / Postgrado (Sede Concepción)
D. Patricio Vásquez	Docente Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Gonzalo Olivari	Docente Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Mario Díaz	Docente Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Marcelo Gutiérrez	Docente Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Denis Muñoz	Docente Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Rodrigo Muñoz	Docente Ingeniería en Administración de Empresas (Sede Concepción)
D. Hugo Moraga	Docente Ingeniería en Administración de Empresas (Sede Concepción)
D. Tulio Cornejo	Docente Ingeniería en Administración de Empresas (Sede Concepción)



NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
D. Juan Gallegos	Docente Postgrado (Sede Concepción)
D. Andrés Rubio	Profesor Post Grado (Sede Santiago)
D. Víctor Yáñez	Profesor Post Grado (Sede Santiago)
D. Juan Ramírez	Profesor Contador Auditor (Sede Santiago)
D. Horacio Poblete	Profesor Contador Auditor (Sede Santiago)
D. Juan Correa	Profesor Ingeniería Comercial / Investigador (Sede Santiago)
D. Jorge Rojas	Profesor Ingeniería Comercial (Sede Santiago)
D. Ernesto Canales	Docente (Sede Santiago)
D. Raúl del Valle	Docente (Sede Santiago)
Dña. María Matus	Profesor Ingeniería en Administración Hotelera Internacional (Sede Santiago)
D. Rafael De la Horra	Docente Ingeniería en Administración de Empresas (Sede Viña del Mar)
D. Nicolás Iglesias	Docente Ingeniería en Administración de Empresas (Sede Viña del Mar)
D. Rafael Reyes	Docente Ingeniería Comercial (Sede Viña del Mar)
D. Patricio Quintana	Docente Ingeniería Comercial (Sede Viña del Mar)
D. Juan Eberhard	Docente Ingeniería Comercial / Investigador (Sede Viña del Mar)
D. Claudio De la Horra	Docente Ingeniería en Turismo y Hotelería (Sede Viña del Mar)
Dña. Yolanda Cabrera	Docente (Sede Viña del Mar)
Dña. Verena Saffa	Docente (Sede Viña del Mar)
D. Keylor Trujillo	Estudiante Ingeniería Comercial (Sede Santiago)
Dña. Constanza Olea	Estudiante Ingeniería en Administración de Empresas (Sede Santiago)
Dña. Isidora Acevedo	Estudiante Contador Auditor (Sede Santiago)



NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
D. Oscar Montano	Estudiante Contador Auditor (Sede Santiago)
Dña. Francisca Fernández	Estudiante Ingeniería en Turismo y Hotelería (Sede Santiago)
D. Tomás Castillo	Estudiante (Sede Santiago)
D. Camila San Martín	Estudiante (Sede Santiago)
Dña. Antonia Alvarado	Estudiante (Sede Santiago)
D. Luis Badillo	Estudiante (Sede Santiago)
D. Víctor Ayala	Estudiante (Sede Santiago)
Dña. Kathalinne Mayorga	Estudiante (Sede Santiago)
Dña. Mariana Pando	Estudiante (Sede Santiago)
Dña. Patricia Arnechino	Estudiante Ingeniería en Administración de Empresas (Sede Concepción)
Dña. Catalina Mena	Estudiante Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Matías Aburto	Estudiante Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Pablo Sepúlveda	Estudiante Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
Dña. Monserrat Olave	Estudiante Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
Dña. Isidora Becerra	Estudiante Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Diego Barra	Estudiante Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Felipe Saagredo	Estudiante Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Maricel Zapata	Estudiante Ingeniería Comercial (Sede Concepción)
D. Cristian Mendoza	Estudiante MBA (Sede Concepción)
Dña. Ámbar Castro	Estudiantes Contador Auditor (Sede Viña del Mar)
Dña. Claudia Salas	Estudiantes Ingeniería en Administración de Empresas (Sede Viña del Mar)
Dña. Amanda Mies	Estudiantes Ingeniería en Turismo y Hotelería (Sede Viña del Mar)



<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
Dña. Antonia Cámara	Estudiantes Ingeniería en Turismo y Hotelería (Sede Viña del Mar)
D. Nicolás Reveco	Egresados Ingeniería Comercial
Dña. Natalia González	Egresados Ingeniería Comercial
Dña. Catalina Stange Salinas	Egresados Ingeniería Comercial
Dña. Marcela González	Egresados
Dña. Priscila Vera	Egresados
D. Christian Foster	Colectivo empleador
D. Luis Rueda	Colectivo empleador
Dña. Verónica águila Moenne	CIADE
Dña. Paula Nicole López Torres	CIADE
Dña. Marcela Andrea Hormazabal Faundez	CIADE
D. Sebastián Orestes García Martinic	Dirección de Administración y Operaciones
Dña. Claudia Alejandra Torres Guerra	Dirección de Campus Casona
D. Lorenzo Maximiliano Morales Mella	Dirección de Campus Concepción
D. Ricardo José Berardi Salas	Dirección de Campus Providencia
D. Sebastián Alejandro Parraguez Soto	Dirección de Campus Viña del Mar
Dña. Amary Nevenka Kifafi González	Dirección de Egresados, Empleabilidad y Redes
Dña. Claudia Susana Jara Collio	Dirección de Egresados, Empleabilidad y Redes
Dña. Yazmin Rebeca Flórez Perafan	Dirección de Experiencia Estudiantil
Dña. Paula Mella Callejas	Dirección de Innovación Curricular
Dña. Bárbara Duran Magnere	Dirección de Marketing
Dña. Mariela Fernanda Zuñiga Espinoza	Dirección de Planificación y Desarrollo de la Oferta Académica
Dña. Paula Andrea Jara Barra	Dirección de Procesos
D. Ricardo Andrés Araya Valenzuela	Dirección de Tecnologías de la Información



NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Dña. Francisca Vicuña del Río	Dirección General de Desarrollo Estudiantil
D. Felipe Andrés Sánchez Bravo	Dirección General de Desarrollo Estudiantil
Dña. Camila Paz Aguirre Castillo	Dirección General de Educación y Transformación Digital
D. Cristian Ignacio Zuñiga Silva	Dirección General de Recursos Humanos
Dña. María Graciela Ananías Quijada	Dirección General de Recursos Humanos
Dña. María Pino Cabezas	Sala de profesores
Dña. Macarena Alvarez	Sala de profesores
Dña. Laura Sáez	Personal Administrativo y de Servicios
Dña. Mabel Glenda Araya Torreblanca	Sistema de Bibliotecas
Dña. Marta Placencia García	Sistema de Bibliotecas
Dña. Jackelin del Valle Gómez de Gómez	Sistema de Bibliotecas
Dña. Cecilia Jeria	Sistema de Bibliotecas
D. Roberto Jalón	Director Ingeniería Comercial Advance
D. Claudio Giorgi	Director Ingeniería Comercial Bellavista
D. Ricardo Fuentes	Director Ingeniería Comercial Concepción
D. Patricio Centeno	Director Ingeniería Comercial Viña del Mar
D. Manuel Cea	Director Ingeniería en Administración de Empresas Viña del Mar
D. Pedro Lay	Director Contador Auditor Viña del Mar
Dña. Daniela Guarda Martínez	Directora Ingeniería en Turismo y Hotelería
D. José Navarrete	Director Ingeniería en Administración de Empresas Concepción / Director Magister en Tributación
D. Luis Felipe Vergara	Director Magister en Dirección de Personas y Gestión del Talento
D. Nicolas contreras	Director Magister en Marketing e Inteligencia de Mercados



NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
D. Julio Guzman	Director Tech MBA
D. Jesus Unanue	Director MBA
Dña. Carmen Bertina Pennanen Arias	Directora Magister Finanzas

**EXCUSADOS**

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
-	



## 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)



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)

La Facultad de Economía y Negocios de la UNAB ha desarrollado un Plan de acciones de mejora (PAM) con el propósito de subsanar todas las oportunidades de mejoras y las observaciones indicadas en el Informe de auditoría, emitido por el equipo auditor en julio de 2023. En general, las acciones propuestas y sus periodos de ejecución se consideran adecuados. A continuación, se justifica dicho argumento por cada una de las OM/OBS planteadas en este informe:

- **OBS1:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto para mejorar la definición y las funciones de los organismos asociados a la calidad, tanto a nivel del centro como a nivel de la Universidad.
- **OM1:** Se considera oportuna la acción de mejora planteada, ya que se definirá en la Guía del SAIC mecanismos para atender el control de cambios en la documentación que conforma el SAIC.
- **OM2:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto en el que se establecerán mecanismos de autorregulación que garanticen el desarrollo homogéneo entre las carreras homólogas que se imparten en las diferentes sedes de la Facultad.
- **OM3:** Se considera oportuna la acción de mejora planteada en la que se definirá un plan de comunicación que permitirá transmitir sistemáticamente información sobre el SAIC a todos sus grupos de interés, especialmente a los externos (personas egresadas y colectivo empleador).
- **OM4:** En el PAM no se desarrollan acciones para esta OM.
- **OM5:** Las acciones planteadas para la mejora son adecuadas y permitirán al centro tener una mayor interacción con el colectivo empleador.
- **OM6:** Las acciones de mejora planteadas permitirán que en la próxima actualización de los documentos del SAIC (fecha prevista en diciembre de 2023) se establezca la definición de la codificación y de los registros de aquellos documentos derivados de la implantación del SAIC.
- **OM7:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas. El próximo año (diciembre de 2024), tanto la Facultad como la UNAB contarán con un informe anual que, además de exponer los principales resultados obtenidos, incluirá una reflexión en la que se interpreten o justifiquen dichos datos.



### JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

- **OM8:** Se atenderá la propuesta de mejora en diciembre de 2023 con la actualización de la Política de calidad, en la que se hará alusión a la equidad de género.
- **OM9:** La fecha de aprobación, difusión e implantación de la nueva versión del SAIC (SAIC 3.0) está prevista para marzo del 2024, por lo que se consideran adecuadas las acciones planteadas y el tiempo previsto para atender esta oportunidad de mejora.

(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 29 de agosto de 2023

### POR EL EQUIPO AUDITOR

D/ª.  
Cargo: Auditor/a Jefe