



## PROGRAMA AUDIT INTERNACIONAL

### INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

#### DATOS DE LA INSTITUCIÓN Y CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad Andrés Bello de Chile (UNAB)
Centro	Facultad de Ciencias de la Educación y Ciencias Sociales 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	20, 21, 22 y 23 de noviembre 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 (ULPGC)
Auditor	Ana Esther Cruz González	Institución	Universidad de la Laguna (ULL)
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 Ciencias de la Educación y Ciencias Sociales (FECS) y el equipo auditor.



### **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 y la visita de auditoría.

La visita a las instalaciones de la FECS 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	1	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.	
<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 subcriterio			

(Sigue)



# INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE

Versión: 02

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	

(Sigue)



# INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE

Versión: 02

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. Órganos 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.			
<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			

## DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	1.5	Teniendo en cuenta que el Plan Estratégico Institucional 2023-2027 fue aprobado en Junta Directiva en agosto de 2022, el Plan de desarrollo de la Facultad y el de los departamentos y la mayoría de sus carreras fueron validados en enero de 2024 por los órganos responsables, quedando pendiente su publicación, difusión y socialización ( <a href="https://facultades.unab.cl/educacionycssociales/plan-desarrollo/">https://facultades.unab.cl/educacionycssociales/plan-desarrollo/</a> ), tal y como establece el Procedimiento de Planes Estratégicos y de Desarrollo (SAIC-UNAB-E-EST-P01).	nc

(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.** Existe un Procedimiento de Comunicaciones Internas (SAIC-UNAB-A-COM-P01) en el que, en sintonía con el Procedimiento de Comunicaciones Externas (SAIC-UNAB-A-COM-P02), se elabora e implanta el Plan de Comunicaciones Institucional. Asimismo, en el Subproceso de Comunicación de Facultades descrito en el SAIC-UNAB-A-COM-P01 no existe un plan específico de comunicación de la Facultad como producto de dicho subproceso. Teniendo en cuenta las especificidades de la Facultad y las características de sus grupos de interés, se recomienda revisar el diseño de dicho subproceso, con la finalidad de incorporar un plan que atienda las necesidades y casuísticas propias de la Facultad, en los que se detallen los canales o medios de mejor impacto para cada colectivo o estamento, los periodos más efectivos para difundir la información, etc.

**OM2.** En septiembre de 2023, en la nueva actualización del SAIC, se incorpora el Procedimiento de Participación y Retroalimentación (SAIC-UNAB-E-CAL-P08), por el que se desarrollan las primeras Jornadas de Evaluación de la Calidad en la Facultad. En dichas jornadas y a través de las diferentes temáticas establecidas se da a conocer el SAIC entre los distintos grupos de interés de la Facultad. No obstante, se debe continuar divulgando información sobre el objeto, el alcance o los mecanismos con los que cuenta la Facultad para asegurar la calidad de su formación. Buena parte de los grupos de interés participantes en las entrevistas de auditoría dicen no conocer el SAIC o no relacionan los mecanismos para asegurar la calidad con un sistema organizado para ello, especialmente, el estudiantado, las personas tituladas o las vinculadas con la empresa.

**OM3.** De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Órganos Colegiados (SAIC-UNAB-E-GOB-P01), la Facultad cuenta con el Consejo de Facultad, en su composición ampliada, al que se le atribuye las funciones relacionadas con el desarrollo y funcionamiento del SAIC ([Facultad de Educación y Ciencias Sociales – Calidad-UNAB](#)). Aún sí, se recomienda reflexionar en los aspectos organizativos y estructurales que den cabida a órganos o grupos de mejora que permitan gestionar la calidad de forma más operativa y transversal en la Facultad como, por ejemplo, la Unidad Técnica de Evaluación Educativa de la FECS que, aunque en este caso tiene funciones únicamente atribuidas al área de la pedagogía y no a la Facultad en su conjunto, se encarga de resguardar, monitorear y proponer acciones de mejora para los ámbitos de: Docencia y Resultados del Proceso Formativo; Gestión Estratégica y Recursos Institucionales y Aseguramiento Interno de la Calidad.

**OM4.** A continuación, se recomienda revisar los siguientes aspectos detectados en la redacción de los procedimientos documentados del SAIC, en su versión 3.0:

- Uno de los cambios transversales que han sufrido todos los procedimientos documentados que conforman el SAIC en su versión 3.0, aprobada en septiembre de 2023, es la eliminación de los códigos de los registros (apartado 8 de los procedimientos). Sin embargo, algunos procedimientos no han sido actualizados en su fecha de edición y versión, aunque contemplan este cambio no sustancial. Por ejemplo, el Procedimiento de Comunicaciones Internas (SAIC-UNAB-A-COM-P01) o el Procedimiento de Recursos Tecnológicos (SAIC-UNAB-A-REC-P04). En este último procedimiento, se detalla el cambio en el apartado 10 del documento, pero no consta la versión 3 y la fecha de aprobación del 2023 en el encabezado.
- Revisar y/o corregir erratas en las versiones o fechas de ediciones:
  - No siempre coincide el número de la versión que aparece en el encabezado del procedimiento o proceso documentado con el número que aparece en el apartado 10, Control de Cambios. Por ejemplo, en el Procedimiento de Vida Estudiantil (SAIC-UNAB-A-EXP-P01), en el Procedimiento de Convivencia e Inclusión (SAIC-UNAB-A-EXP-P03) o en el Procedimiento de Recursos Financieros (SAIC-UNAB-A-REC-P02), según el apartado 10, Control de Cambios, en el encabezado debe aparecer la versión 3 y no la 2.
  - No siempre coincide la fecha de la edición del encabezado del procedimiento o proceso documentado con la fecha que aparece en la versión 3 en el apartado 10, Control de

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

- Cambios. Por ejemplo, en el Procedimiento de Servicios Estudiantiles (SAIC-UNAB-A-EXP-P02).
  - En alguna ocasión coinciden las fechas de las diferentes versiones que aparecen en el apartado 10, Control de Cambios. Véase, por ejemplo, el Proceso de Gestión de Recursos Humanos (SAIC-UNAB-A-REC-P01).
  - En el Procedimiento de Investigación en Innovación Educativa (SAIC-UNAB-M-FYR-P10) el número que debe aparecer en el apartado 10, Control de Cambios, es el número 1, ya que este procedimiento aparece por primera vez en el SAIC, en septiembre de 2023. Lo mismo sucede en el Procedimiento de Participación y Retroalimentación (SAIC-UNAB-E-CAL-P08), en el que debe constar la versión 1 y no la 3, tanto en el apartado 10 como en el encabezado, teniendo en cuenta que se trata de un nuevo procedimiento.
- Los diferentes elementos de entrada o salida no siempre están contemplados en el diagrama del proceso o subproceso. Por ejemplo, en el diagrama del Procedimiento de Seguimiento de los Titulados y Graduados (SAIC-UNAB-M-FYR-P08) no aparece el Plan de Egresados y Empleabilidad, en el diagrama del Procedimiento de Auditorías (SAIC-UNAB-E-CAL-P01) no se recoge el Plan de Auditoría o en el Procedimiento de Investigación en Innovación Educativa (SAIC-UNAB-M-FYR-P10) no se muestra ningún elemento de salida.

**OM5.** Revisar en el Manual de Calidad de la FECS, apartado 5.3. Disposición de Información Pública, algunos enlaces en los que no está disponible la información.

**OM6.** En la medida de lo posible, se recomienda asegurar que los listados de empresas que se facilitan al estudiantado están actualizados y contemplan las funciones y competencias que van a desempeñar en dicha empresa.

**OM7.** Continuar con los esfuerzos para que la sede del Campus de República, en Santiago, cuente con más áreas verdes y con espacios reservados para la concentración de los estudios, lo que permitirá mejorar la vida estudiantil.

**OM8.** Velar porque el tamaño de los grupos de estudiantes se ajusta a la dimensión de las aulas, especialmente, en la carrera de Psicología en la sede de Concepción.

**OM9.** Continuar velando por un desarrollo homogéneo entre las carreras homólogas que se imparten en diferentes sedes o en distintas modalidades o régimen, por ejemplo, en asistencia a seminarios, acceso a Biblioteca o servicios, terrenos, recursos materiales e infraestructuras, etc.

**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 de la Directora de Aseguramiento de Calidad.
2. El apoyo de la VRAC a la Facultad para implantar su Manual del SAIC.
3. El alto compromiso en la implantación y difusión del SAIC por parte de los académicos y académicas, especialmente, por las direcciones de Carrera.



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

4. 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 de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DGDE).
5. El acompañamiento y orientación que se presta a los académicos para su desarrollo o capacitación profesional.
6. La motivación y el fomento por la producción de una investigación de calidad, competitiva a nivel nacional e internacional.
7. La importancia y el valor que le dan las personas empleadoras 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.
8. Las instalaciones deportivas, en particular, las del Instituto del Deporte y Bienestar situado en la sede Casona, en Santiago.
9. La implicación que tiene la Facultad, en particular, y la UNAB, en general, por fomentar las actividades relacionadas con la vinculación del medio entre los miembros de su comunidad.
10. Los Laboratorios de Aprendizaje (LAp) como espacios de innovación e investigación que integran el arte y la creatividad, en la búsqueda de metodologías de enseñanza-aprendizaje más motivadoras.

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

No procede



**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
Dña. María Gabriela Huidobro	Decana
Dña. Marcela Flotts	Directora Aseguramiento de la Calidad
Dña. Paula Sáez	Directora Escuela Ciencias Sociales
Dña. Ruth Espinosa	Directora Departamento Humanidades
Dña. Carmen Gloria Garrido	Directora Escuela Educación
Dña. Mónica Frenzel	Directora Departamento Inglés
Dña. Stephanie Alenda	Directora de Investigación
Dña. Enriqueta Jara	Directora de Postgrado
D. Jaime Fillol	Director Instituto del Deporte
D. Ignacio Muñoz	Director Educación Continua
Dña. Micaela Emmott Lorca	Estudiante
Dña. María Jesús Jerez Pizarro	Estudiante
Dña. Josefa Pizarro	Estudiante
D. Ernesto Robles	Estudiante
Dña. Fernanda Crespo	Estudiante
D. Cristian Caro	Estudiante
Dña. Valentina Díaz	Estudiante
D. Nicolás Isla	Estudiante
Dña. Valentina Monares	Estudiante
Dña. Catalina Alarcón	Estudiante



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES  
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Versión: 02

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
Dña. Martina Bruna	Estudiante
D. Gabriel Pardo	Estudiante
Dña. María José Montoya	Estudiante
Dña. Magdalena Ambrado	Estudiante
Dña. María Teresa Rojas	Estudiante
Dña. Francesca Herbas	Estudiante
D. Javier León Verdugo	Estudiante
Dña. Ágata Antillanca Troncoso	Estudiante
D. David Vicencio	Estudiante
D. Jorge Araos	Estudiante
D. Joaquín Saa	Egresado
Dña. Camila Zumaeta	Egresada
Dña. Javiera Acosta Ramos	Egresada
Dña. Constanza Madrid	Egresada
Dña. Michelle Egnem	Egresada
Dña. Naomi Kaldi	Egresada
D. Sebastián Saavedra	Egresado
D. Cristóbal Acuña	Egresado
D. Robinson Sáez	Egresado
D. Francisco Aliaga	Egresado
Dña. María Fernanda Villagrán	Egresada
Dña. Constanza Olate	Egresada
Dña. Catalina Rivera	Egresada
D. Karim Vázquez	Egresada
Dña. Sandra Contreras	Docente



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES  
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Versión: 02

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
D. Eduardo Bustos	Docente
D. Mauricio Sánchez	Docente
Dña. Angélica Inostroza	Docente
D. Rodrigo Yáñez	Docente
Dña. Camila Leigh	Docente
Dña. Yuvitza Reyes	Docente
Dña. Danisa Salinas	Docente
Dña. Ángeles Sáez	Docente
Dña. Pilar Palacios	Docente
Dña. Beatriz Vergara	Docente
D. Rodrigo Ortiz	Docente
D. Carlos Lueiza Muñoz	Docente
D. Eduardo Valenzuela	Docente
D. Rodrigo Bazan	Docente
Dña. Paula Fuentes	Docente
D. Juan Alejandro Uribe	Docente
Dña. Verónica Harris	Docente
Dña. María Alejandra Torres	Docente
D. Guillermo González	Docente
D. Sergio Fuentealba	Docente
Dña. Paula Magdalena	Docente
D. Marco Peña	Docente
D. Cristian Rivas	Docente
Dña. Carol Flores	Docente
Dña. Roxana Zuleta	Docente



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES  
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Versión: 02

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Dña. Scarlett Lepe	Docente
Dña. Katherina Carmona Toro	Docente
Dña. Marisol Muñoz	Docente
Dña. Natalia Urra	Docente
D. Nicolás Román	Docente
Dña. Cecilia Marambio	Docente
D. Diego Santander	Docente
D. Luis Navarro	Docente
D. Marco Cancino	Docente
Dña. Sandra Arellano	Docente
Dña. Pamela Maturana	Docente
Dña. Javiera Egaña	Empleadora/tutora de empresa
Dña. Valentina Peri	Empleadora/tutora de empresa
Dña. Belén Lastra	Empleadora/tutora de empresa
D. Carlos Guajardo	Empleador/tutor de empresa
D. Rodolfo Cáceres	Empleador/tutor de empresa
D. Cristián Meneses	Empleador/tutor de empresa
D. Nicolás Núñez	Empleador/tutor de empresa
Dña. Daniela Beinaime	Empleadora/tutora de empresa
D. Emanuel Rechter	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)
Dña. Carmen Lamilla	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)
D. Fernando Valenzuela	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES  
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Versión: 02

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
D. Jorge Cáceres	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)
Dña. Paulina Aceituno	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)
Dña. Norma Drouilly	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)
D. Juan Pablo Zavala	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)
Dña. Eliana Schmitt	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)
D. Jonathan Martínez	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)
Dña. Carolina Gajardo	Representante del Consejo de Facultad ampliado (órgano con las competencias atribuidas de Comisión de Calidad de la Facultad)
Dña. Paula Jara	Dirección de Procesos
D. Francisco Benavides	Director de Administración y Operaciones Campus República
Dña. Claudia Jara	Directora de Egresados
Dña. Paula Mella	Directora de Innovación y Seguimiento Curricular
D. Eduardo Lasheras	Director General de Marketing
Dña. Carolina Muenca	Directora de Comunicación Institucional y Prensa
Dña. Mariela Zuñiga	Directora de Planificación y de Desarrollo de la Oferta Académica
D. Rodrigo Loyola	Director de Tecnologías de la Información
Dña. Camila Aguirre	Dirección General de Tecnología y Educación Digital
D. Nicolás Álvarez	Dirección General de Recursos Humanos



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES  
DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE CHILE**

Versión: 02

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
D. Eduardo Guíñez	Director de Campus República
Dña. Claudia Torres	Directora de Campus Casona de Las Condes
D. Lorenzo Morales	Director de Campus Concepción
D. Sebastián Parraguez	Director de Campus Viña del Mar
Dña. Yazmín Florez	Directora de Experiencia Estudiantil
Dña. Carmen Dorn	Coordinadora Procesos Admisión y Gestión Estudiantil (representante del CIADE)
D. Vicente Cáceres	Director General de Desarrollo Estudiantil
Dña. Sandra Morales	Subdirectora Biblioteca Campus Casona
Dña. Yohana Troncoso	Jefa Sala de Profesores Concepción

**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 Educación y Ciencias Sociales de la UNAB ha desarrollado un Plan de acciones de mejora (PAM) con el propósito de subsanar la no conformidad menor (nc) y abordar las oportunidades de mejoras (OM) indicadas en el Informe de auditoría externa, emitido por el equipo auditor en diciembre de 2023. En general, las acciones propuestas, su nivel de detalle y los periodos de ejecución se consideran adecuados. A continuación, se justifica el resultado por cada uno de los hallazgos planteados en este informe:

- **nc1:** El Plan de Desarrollo de la Facultad y los planes de desarrollo de los departamentos y de la mayoría de las carreras han sido validados por los órganos responsables en enero de 2024 (excepto en la carrera de Educación Parvularia, que ya había sido aprobado anteriormente), tal y como establece el Procedimiento de Planes Estratégicos y de Desarrollo (SAIC-UNAB-E-EST-P01), quedando pendiente de mejora su publicación, difusión y socialización (<https://facultades.unab.cl/cienciasdelavida/nuestra-facultad/>). Por lo tanto, se modifica la redacción de la nc.
- **OM1:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto en el que se establecerá el plan de comunicación que atienda las necesidades y casuísticas propias de la Facultad.
- **OM2:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto para continuar dando a conocer entre los diferentes grupos de interés el objeto, el alcance o los mecanismos con los que cuenta la Facultad para asegurar la calidad de su formación.
- **OM3:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto para reflexionar sobre los aspectos organizativos y estructurales que den cabida a órganos o grupos de mejora que permitan gestionar la calidad de forma más operativa y transversal en la Facultad, centrándose en la definición y socialización de los alcances y funciones de la Consejo de Facultad ampliado como órgano superior de la FECS respecto a la calidad, autorregulación y mejora continua.
- **OM4:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto para revisar la redacción y subsanar las erratas o desajustes de los procedimientos documentados del SAIC, en su versión 3.0.
- **OM5:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto para revisar y actualizar el acceso a los enlaces del Manual de Calidad de la FECS en los que no está disponible la información.



### JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

- **OM6:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto para asegurar que los listados de empresas que se facilitan al estudiantado están actualizados y contemplan las funciones y competencias que van a desempeñar en dicha empresa.
- **OM7:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto para llevar a cabo el plan de renovación de las infraestructuras de la sede del Campus de República, en Santiago.
- **OM8:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto para ajustar las dimensiones de las aulas al tamaño de los grupos de estudiantes, especialmente, en la carrera de Psicología en la sede de Concepción.
- **OM9:** Se consideran adecuadas las acciones planteadas y el periodo previsto para continuar asegurando un desarrollo homogéneo entre las carreras homólogas que se imparten en diferentes sedes o en distintas modalidades o régimen.

(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 14 de febrero de 2024

### POR EL EQUIPO AUDITOR

D/ª.  
Cargo: Auditor/a Jefe