



**Universidad
Andrés Bello®**
Conectar • Innovar • Liderar

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE HALLAZGOS

SAIC-UNAB-E-GC-P004

ÍNDICE O CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS	3
3. ROLES / RESPONSABLES	4
4. ELEMENTOS DE ENTRADA	4
5. PROCESO GESTIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA Y PLAN DE ACCIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD	5
5.1 DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES PROCESO GESTIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA Y PLAN DE ACCIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD.....	5
5.2 DIAGRAMA PROCESO GESTIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA Y PLAN DE ACCIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD	7
6. ELEMENTOS DE SALIDA	7
7. INDICADORES DEL PROCESO	7
8. REGISTROS	8
9. PROTOCOLIZACIÓN	8
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	8

1. OBJETIVOS

El proceso de Gestión de Hallazgos es uno de los elementos más relevantes del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la UNAB, dado que su implementación implica la utilización de los resultados de una serie de otros procesos claves en este ámbito. Así, la evaluación del funcionamiento de la universidad en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, da la oportunidad de identificar brechas que serán consideradas como hallazgos para determinar acciones de mejora constante. En este contexto, la institución reconoce la generación de un hallazgo como una herramienta fundamental para el marco de mejora continua.

Los principales inputs del proceso tienen relación con las Auditorías y Balances Anuales del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, cuyos informes de resultados incentivan la generación de hallazgos a partir de un elemento que no cumple un objetivo o que podría hacerlo de una mejor manera. Asimismo, el espíritu autorregulativo del Sistema permite que se pueda detectar un hallazgo en cualquier momento o espacio de la ejecución de los procesos.

Los hallazgos se clasifican en:

No conformidad: son aquellos requisitos que no se están cumpliendo dentro del funcionamiento del Sistema. (Ej. No se lleva a cabo un proceso, pérdida sustantiva de registros). Su tratamiento es obligatorio.

Observación: son aquellos requisitos que no se están llevando a cabo de acuerdo al procedimiento o que su insistencia puede derivar en una no conformidad a corto o mediano plazo (Ej. Extravío de registros específicos, etapas específicas que se realizan con otros mecanismos).

Oportunidad de Mejora: son aquellos requisitos detectados como una sugerencia para realizar algo de mejor modo o que podría tener resultados más innovadores o positivos. La gestión de las oportunidades de mejora depende de la evaluación y recursos disponibles por la unidad respectiva.

Para cada uno de los tipos de hallazgos definidos, se debe identificar preliminarmente cuál es la unidad responsable de su ejecución, así como el área de mejora o proceso afectado.

El presente procedimiento permite implementar y gestionar una metodología para identificar, analizar y controlar los hallazgos, tomando acciones correctivas para eliminar la causa raíz de la no conformidad, y hacer seguimiento de ellas.

2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS

El proceso tributa al macroproceso de Gestión de Calidad de carácter estratégico en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad definido por la Universidad Andrés Bello.

Todos los grupos de interés internos están implicados en este proceso.

El alcance del proceso cubre a todas las unidades académicas y administrativas de la institución que hayan pasado por un proceso de Auditoría interna o externa.

3. ROLES / RESPONSABLES

<i>Rol</i>	<i>Responsabilidad</i>
Detector de Hallazgo (Colaborador de la Institución) <i>Universidad Andrés Bello</i>	Cualquier colaborador de la Institución puede y debe detectar hallazgos, los cuales pueden derivar en una No Conformidad, Observación y Oportunidad de Mejora.
Director de área o Dueño de proceso <i>Universidad Andrés Bello</i>	Recepcionar y gestionar requerimientos recibidos vía e-mail. Atender consultas y reclamos (Servicio No Conforme) de usuarios Solicitantes. Derivar requerimientos no solucionados cuando corresponda. Revisar periódicamente estado de Servicios No conforme. Realizar análisis y Planes de Acción correctivos de servicios no conforme. Informar a Encargado de Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de Hallazgo detectado. Designar a responsable de análisis de causas y plan de acción correctivo de acuerdo a tipo de hallazgo. Realizar seguimiento y validar el control de Cierre de los hallazgos levantados. Monitorear el avance de los planes de mejora definidos para una facultad. Evaluar el grado de cumplimiento de las evidencias cargadas por hallazgo
Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad Director de Procesos <i>Universidad Andrés Bello</i>	Monitorear el avance de los planes de mejora definidos para una unidad central. Evaluar el grado de cumplimiento de las evidencias cargadas por hallazgo
Encargado Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad <i>Universidad Andrés Bello</i>	Revisar y evaluar si procede o no el Hallazgo detectado. Clasificar el tipo de Hallazgo. Designar, junto a Jefe de Área o Dueño de proceso, un responsable de análisis de causas y plan de acción correctivo de acuerdo a tipo de hallazgo. Administrar, actualizar y realizar seguimiento de estado de hallazgos levantados y validar el cierre correcto de estos en el Sistema de Gestión de Hallazgos Evaluar la eficacia del plan de acción. Cerrar el hallazgo.

4. ELEMENTOS DE ENTRADA

<i>Nombre documento</i>	<i>Origen</i>	<i>Tipo documento</i>
Informe de Auditoría Interna	Proceso Gestión de Auditorías	Registro
Informe de Auditoría externa	Sistema de Aseguramiento Integral de la Calidad	Documento externo
Balance Anual Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	Sistema de Aseguramiento Integral de la Calidad	Registro
Política y Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad	Políticas y Normativas UNAB

5. PROCESO GESTIÓN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA Y PLAN DE ACCIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

5.1 Descripción Actividades Proceso Gestión de Hallazgos de Auditoría y Plan de Acción de Objetivos de Calidad

1. Detectar hallazgo

La detección de un hallazgo (incumplimiento de un requisito) puede provenir de un Informe de Auditoría interna o externa, o bien, de la ejecución del balance anual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. Asimismo, el Sistema permite la generación espontánea de hallazgos durante la ejecución de las diversas actividades involucradas en el mapa de procesos.

2. Planificar acción correctiva

Una vez identificado el hallazgo, el Encargado del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se reunirá con el dueño del proceso y/o responsable del área respectiva para elaborar el plan de acción correspondiente para su resolución. Este plan de acción considera:

- a) Responsable de resolución de hallazgo: colaborador o área que coordinará las acciones para resolver el hallazgo identificado.
- b) Análisis de causa: en base a alguna metodología explicitada mediante instructivos para determinar cuáles son los principales causantes en la debilidad identificada.
- c) Plan de acción: plazos, acciones inmediatas y correctivas, recursos, áreas involucradas y evidencias necesarias para la resolución del hallazgo.

El plan de acción con todos sus hallazgos debe ser aprobado tanto por la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, como por la autoridad colegiada o normativa de la unidad académica o administrativa.

3. Registrar detección de hallazgo y plan de acción

Luego de su generación y aprobación, el Encargado del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad registrará la detección del hallazgo en el Gestor de Hallazgos. En este formulario se indica: fecha, el área donde se produce el hallazgo, , cargo, cuál es su origen, una descripción detallada del hallazgo y una acción inmediata a realizar, si aplica. En otra casilla se detallan las acciones planificadas para la superación del hallazgo, identificando para ellas su responsable, los recursos disponibles, los plazos asociados y las evidencias que se requerirán para la verificación de su ejecución. Adicionalmente, el Gestor de Hallazgos dispone de una casilla para la carga de evidencias de la ejecución de las acciones definidas, así como de otros registros pertinentes que den cuenta de la superación o mejora en la brecha originalmente identificada.

4. Coordinar, ejecutar y monitorear el plan de acción

El responsable de la resolución del hallazgo deberá coordinar las instancias de control necesarias para asegurar la correcta ejecución y cumplimiento de las acciones planificadas y, en caso de algún imprevisto o falla, deberá formular los cambios necesarios en el o los planes de acción y registrarlos en el Gestor de Hallazgos. Dependiendo de si es un hallazgo gestionado por una unidad académica o administrativa, es el Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad o el Director de Procesos, respectivamente, quien monitorea y supervisa el progresivo cumplimiento de las acciones definidas.

5. Verificar eficacia y cumplimiento del plan de acción

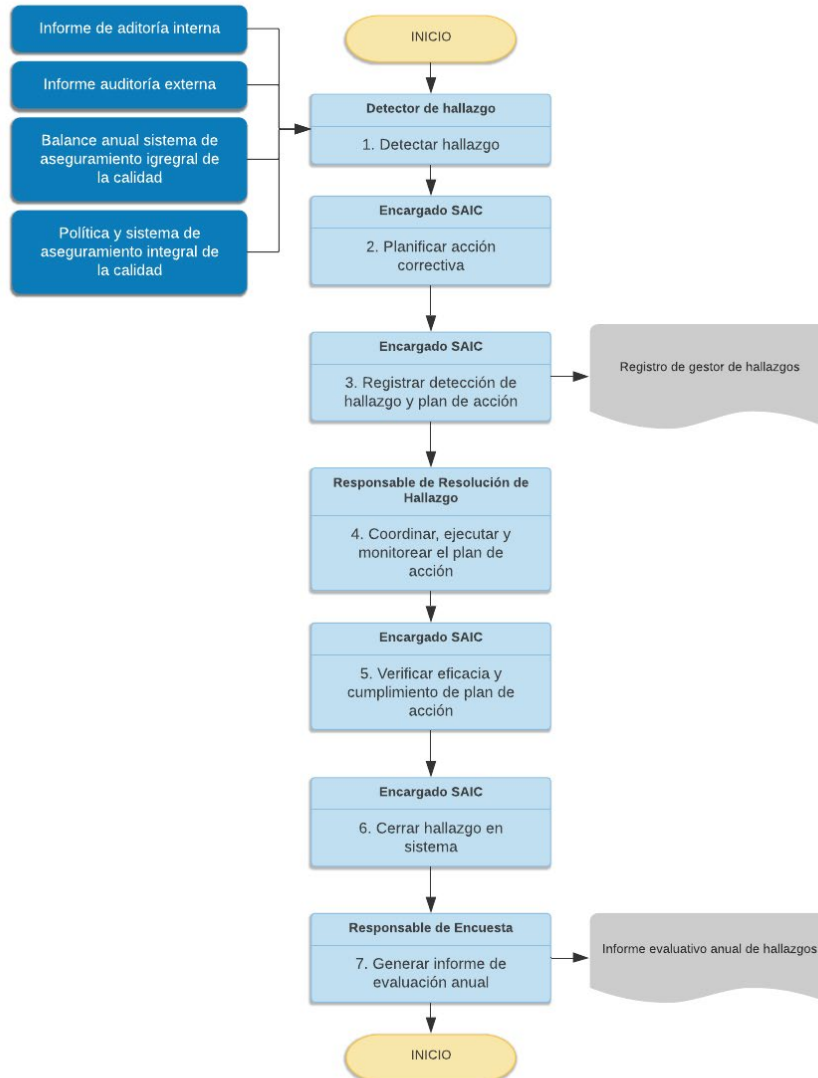
Cuando el sistema alerte del cumplimiento del plazo para la ejecución del plan de acción, el Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad o el Director de Procesos, según corresponda, revisará y evaluará las evidencias de cumplimiento del o los planes de acción y verificará que el hallazgo se encuentre efectivamente resuelto, revisando la evidencia respectiva.

Posteriormente, el Encargado del SAIC verificará el cierre de la etapa de plan de acción. Luego, en una sesión de carácter anual, se analizará la eficacia de todos los planes de acción de un período determinado. Se cargará en Sistema la presentación y/o acta de tal actividad.

6. Cerrar Hallazgo en sistema

Posterior a la carga de la presentación, se procede a cerrar el hallazgo en sistema.

5.2 Diagrama Proceso Gestión de Hallazgos de auditoría y Plan de Acción de Objetivos de Calidad



6. ELEMENTOS DE SALIDA

Nombre	Volumen
Registro de Gestor de Hallazgos	1/hallazgo
Presentación/Acta Revisión Anual de Hallazgos	1/anual


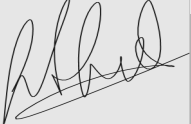

7. INDICADORES DEL PROCESO

- ✓ Número de hallazgos identificados.
- ✓ Número de acciones ejecutadas anualmente.
- ✓ Porcentaje de hallazgos cerrados anualmente.

8. REGISTROS

Código	Descripción	Almacenamiento
SAIC-UNAB-E-GC-P004-R001	Registro de Gestor de Hallazgos	Gestor de Hallazgos
SAIC-UNAB-E-GC-P004-R002	Presentación/Acta Revisión Anual de Hallazgos	Gestor de Hallazgos

9. PROTOCOLIZACIÓN

<p>Elaborado por:</p>  <p>Diego Baeza de la Hera Director de Procesos Vicerrectoría Económica</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Luis Aguilar Gallardo Director de Aseguramiento de la Calidad de Pregrado Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad Encargado SAIC-UNAB</p>	<p>Autorizado por:</p>  <p>Carmen Gloria Jiménez Bucarey Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad</p>
--	--	---

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado	Descripción del Cambio
1	20-08-2020	Carlos Rojas Diego Baeza Luis Aguilar Gallardo	Primera versión del documento
2	15-10-2021	Diego Baeza Luis Aguilar Gallardo	Incorporación de roles de DACF y Director de Procesos Cambio en registro de evaluación anual