



PROCEDIMIENTO DE SISTEMA DE HALLAZGOS

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 SISTEMA DE HALLAZGOS	5
5.1 DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES PROCESO SISTEMA DE HALLAZGOS	5
5.2 DIAGRAMA PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE HALLAZGOS	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 Sistema de Gestión de Hallazgos es uno de los elementos más relevantes del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, 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/Jornadas del Sistema de Aseguramiento Interno 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.

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>
Director de área o Dueño de proceso Universidad Andrés Bello	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.
Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad	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 Procesos Universidad Andrés Bello	Monitorear el avance de los planes de mejora definidos para una unidad central. Evaluar el grado de cumplimiento de las evidencias cargadas por hallazgo
Director del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad Universidad Andrés Bello	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

Nombre documento	Origen
Informe de Auditoría Interna	Proceso de Auditorías Internas
Informe de Auditoría externa	Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
Balance Anual Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
Jornada de Evaluación de Calidad de la Facultad	Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
Política y Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

5. PROCESO SISTEMA DE HALLAZGOS

5.1 Descripción Actividades Proceso Sistema de Hallazgos

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 Director 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 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 Director del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad registrará la detección del hallazgo en el Sistema de Gestión 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 SGH 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 SGH. 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

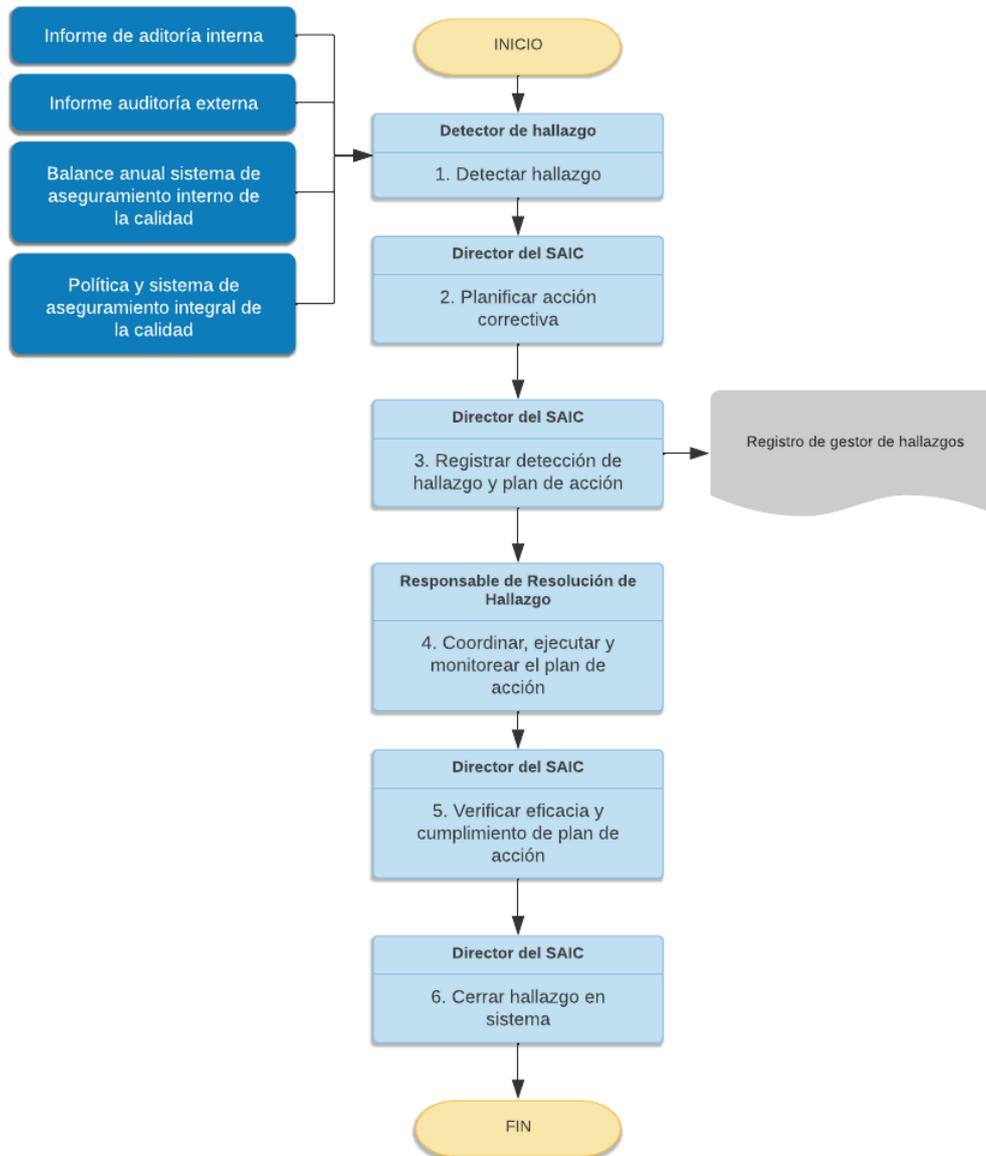
Cuando el sistema alerte del cumplimiento del plazo para la ejecución del plan de acción, el Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad o el Director de Procesos, según corresponda, revisará y evaluará las evidencias de cumplimiento del o los planes de acción y verificará que el hallazgo se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

Posteriormente, el Director del SAIC verificará el cierre de la etapa de plan de acción, registrando si las acciones ejecutadas fueron eficaces o no para dar cumplimiento a la observación inicialmente planteada. En caso de que la evaluación fuese negativa, es un insumo para la próxima auditoría y/o Jornada de Evaluación de Calidad de la Facultad respectiva.

6. Cerrar Hallazgo en sistema

Posterior a la evaluación de la eficacia por parte del Director del SAIC, el hallazgo es cerrado definitivamente en el Sistema.

5.2 Diagrama Proceso Sistema de Gestión de Hallazgos



6. ELEMENTOS DE SALIDA

Nombre	Volumen
Registro de Sistema de Gestión de Hallazgos	1/hallazgo

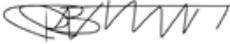
7. INDICADORES DEL PROCESO

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

8. REGISTROS

- Registro de Sistema de Gestión 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 del SAIC Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad</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
3	22-09-2023	Diego Baeza Luis Aguilar Gallardo	Actualización de etapas