E- BOLETÍN LA MEJORA

JUNIO - JULIO, 2024

¡EXCELENTES NOTICIAS!
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA EXTERNA SEGUIMIENTO 2

Durante los días 05 al 12 Abril, en la Universidad Católica Andrés Bello, se realizó la Auditoría Externa de Seguimiento 2, en ambas sedes: Caracas y Guayana. El mencionado proceso de revisión estuvo a cargo de FONDONORMA, destacando en su Informe de Auditoría (CE-CSG-FOR-009), en los Aspectos del Sistema de Gestión:

FORTALEZAS DE LA ORGANIZACIÓN AUDITADA:

1.- El 13-09-2023 la firma británica Quacquarelli Symonds, especializada en la evaluación de universidades de todo el mundo, publicó el QS Latin America & The Caribbean University Rankings 2024, de acuerdo con el listado, la Universidad Católica Andrés Bello pasó del puesto #69 al puesto #63 entre sus pares del subcontinente, un ascenso de seis peldaños versus la edición de 2023.

2.-Alta Dirección comprometida.
3.-Sistema de gestión consolidado.
4.-Apoyo documental disponible en sitios web.

NOTA: ES IMPORTANTE COMUNICAR QUE EN EL MENCIONADO PROCESO SE OBTUVO ***LA AMPLIACIÓN DEL ALCANCE*** DE LA CERTIFICACIÓN EN:

1.Sede Montalbán: Secretaría: Dirección de Gestión Estudiantil y Unidad de Estadísticas Institucionales.
2.Sede Guayana: Secretaría: Coordinación de Gestión Estudiantil.

ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

COMPRENSIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La institución fundamenta su análisis de contexto, en los aspectos que impactan la planificación estratégica contenida en el **Plan Estratégico UCAB 2024 - 2027.**

RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS

Cuando se detecta una No Conformidad en la prestación del servicio, referida al incumplimiento de los requisitos de los estudiantes se atiende de forma directa y cuando es recurrente; la misma, es tratada de acuerdo al proceso Control del Servicio **No Conforme o proceso de Mejora en el procedimiento de Acciones Correctivas.**

ENFOQUE A PROCESOS

Se han identificado **los procesos claves** de la realización y/o prestación del producto o servicio, así como las interfaces y puntos de relevancia que agreguen valor.

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDADES

Se ha establecido la gestión de riesgos a nivel de la planificación estratégica y la operación a través de la matriz de **gestión de riesgos y oportunidades, determinada para cada proceso, en las cuales se identifican.**

SATISFACCIÓN AL CLIENTE

La atención de los estudiantes y las partes interesadas en la universidad es de vital importancia para asegurar su satisfacción y éxito académico. Es a través de los procedimientos: 1-PAG-ES032 Atención al Alumno y al Profesor Escuelas, 1-PAG-EP012, Atención al Estudiante y al Docente y 1-PER-FC005 Atención al participante y al Facilitador; también el Proceso 1-GIN-002 Proceso de Prestación de Servicio Investigación-Atención al Cliente, que se establece un marco para gestionar de manera efectiva los reclamos y quejas de los estudiantes y partes interesadas, **así como para tomar acciones de mejoras basadas en los motivos de dichos reclamos.**

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

LIDERAZGO Y COMPROMISO

Alta Dirección **comprometida.**

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO 2, ABRIL 2024:

Total No Conformidades: 00 **Total Oportunidades de Mejora: No se identificaron Oportunidades de Mejora Nuevas.**

Conclusiones:

1. Se cumplieron los objetivos de la auditoría.
2. Es apropiado el alcance de la certificación frente a los requisitos que la Organización debe cumplir.

El Comité Técnico de Certificación en fecha 19/07/2024, ha tomado como decisión técnica que su Organización está apta para continuar con la Certificación ISO 9001:2015, en el alcance mencionado anteriormente, siguiendo con el ciclo de certificación indicado en el certificado N° 9001-613-35-11-2010, una vez haya satisfecho los requisitos administrativos exigidos por el ente certificador; siendo uno de éstos el establecido en el contrato de servicio de certificación de la empresa de mantener el sistema evaluado ajustado a los requerimientos de la Norma antes citada y demás requisitos técnicos exigidos por FONDONORMA. Por otra parte, estamos seguros que haber alcanzado este nivel de estructuración en su organización, le proveerá de oportunidades de competitividad a nivel nacional e internacional. (Resolución Comité Cod. A-21-4, 23 de julio de 2024).